



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

La gestión administrativa y su relación con la gestión operativa en una
refinería, Lima, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Administración de Negocios - MBA

AUTOR:

Vergaray Castillo, Julio Erick (orcid.org/0009-0006-9935-5099)

ASESORES:

Mg. Alberca Teves, Gustavo Javier (orcid.org/0000-00002-4872-6105)

Mg. Walter Sechuran, Fernando Arturo (orcid.org/0000-0002-7233-4689)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA — PERÚ

2023

DEDICATORIA

Este trabajo fruto de mi esfuerzo y constancia va dedicado con mucho cariño a mis esposa e hija, padres y hermanos por su apoyo y comprensión durante todo este proceso. Gracias por entender siempre mis deseos de triunfar y superarme; espero contar siempre con su apoyo incondicional

Julio Erick Vergaray Castillo

AGRADECIMIENTO

Al concluir una etapa maravillosa de mi vida quiero extender un profundo agradecimiento, a quienes hicieron posible este sueño, aquellos que junto a mi caminaron en todo momento y fueron mi inspiración, apoyo y fortaleza. Esta mención en especial a mi esposa e hija, y mis padres. Muchas gracias a ustedes por demostrarme que " El verdadero amor no es otra cosa que el deseo inevitable de ayudar al otro para que se supere".

Julio Erick Vergaray Castillo



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, WALTER SECHURAN FERNANDO ARTURO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "La gestión administrativa y su relación con la gestión operativa en una refinería, Lima, 2023", cuyo autor es VERGARAY CASTILLO JULIO ERICK, 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, 04 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
WALTER SECHURAN FERNANDO ARTURO DNI: 10003475 ORCID: 00000-0002-7233-4689	Firmado electrónicamente por: FWALTERS el 13-08- 2023 11:50:59

Código documento Trilce: TRI - 0640907





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, VERGARAY CASTILLO JULIO ERICK estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "La gestión administrativa y su relación con la gestión operativa en una refinería, 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
JULIO ERICK VERGARAY CASTILLO DNI: 71959110 ORCID: 0009-0006-9935-5099	Firmado electrónicamente por: JVERGARAYCA el 04-08-2023 23:35:37

Código documento Trilce: TRI - 0640908

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor.....	iv
Declaratoria de originalidad de los autores.....	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de gráficos y figuras.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	24
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	24
3.2. Variables y Operacionalización.....	25
3.3. Población, muestra y muestreo.....	27
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	27
3.5. Procedimientos.....	28
3.6. Método de análisis de datos.....	29
3.7. Aspectos éticos	29
IV. RESULTADOS.....	30
V. DISCUSIÓN.....	50
VI. CONCLUSIONES	55
VII. RECOMENDACIONES.....	56
REFERENCIAS.....	57
ANEXOS.....	68

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	25
Tabla 2	29
Tabla 3	30
Tabla 4	31
Tabla 5	32
Tabla 6	33
Tabla 7	34
Tabla 8	35
Tabla 9	36
Tabla 10	37
Tabla 11	38
Tabla 12	39
Tabla 13	40
Tabla 14	41
Tabla 15	42
Tabla 16	43
Tabla 17	44
Tabla 18	44
Tabla 19	45
Tabla 20	46
Tabla 21	47
Tabla 22	47

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Procesos Administrativos	9
Figura 2 Nivel Descriptivo Correlacional	24
Figura 3. Variable Factor de la Gestión Administrativa	29
Figura 4. Dimensión Procesos	30
Figura 5. Dimensión Recursos	31
Figura 6. Dimensión Compromiso	32
Figura 7. Dimensión Beneficio	33
Figura 8. Variable Factor de la Gestión Operativa	34
Figura 9. Dimensión Planeación	35
Figura 10. Dimensión Programación	36
Figura 11. Dimensión Ejecutivo	37
Figura 12. Dimensión Evaluación y Control	38

RESUMEN

El presente estudio tiene como objetivo principal determinar la influencia de la gestión administrativa en la gestión operativa de una refinería. El estudio consideró como población a 110 colaboradores de una refinería y se consideró como muestra a la totalidad de la población. El estudio presenta un tipo de investigación aplicada, un diseño no experimental, con un enfoque cuantitativo que busca encontrar la relación entre las variables gestión administrativa y gestión operativa. Para este estudio se planteó como dimensiones planeación, programación, ejecución, evaluación y control así como su relación con la gestión administrativa, rechazando la hipótesis propuesta en la investigación, además el estudio mostró como resultado que el 69.1% de trabajadores de la empresa Refinería, indica tener un nivel de gestión administrativa buena, al mismo tiempo que presentan un nivel bueno de gestión operativa, mientras que el 0.9% de trabajadores de la empresa Refinería, indica tener un nivel de gestión administrativa regular, al mismo tiempo que presentan un nivel regular de gestión operativa.

Palabras clave: Eficiencia, productividad y planificación.

ABSTRACT

The main objective of this study is to determine the influence of administrative management on the operational management of a refinery. The study considered 110 employees of a refinery as the population and included the entire population as the sample. The study adopts an applied research approach, a non-experimental design, with a quantitative focus aiming to find the relationship between the variables of administrative management and operational management. The dimensions considered for this study are planning, programming, execution, evaluation, and control, as well as their relationship with administrative management. The proposed hypothesis in the research was rejected. Furthermore, the study revealed that 69.1% of the workers in the Refinery company reported having a good level of administrative management, along with a good level of operational management. In contrast, 0.9% of the workers in the Refinery company reported having a fair level of administrative management, along with a fair level of operational management.

Keywords: Efficiency, productivity, and planning

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, todas las empresas aspiran a concentrarse en la sostenibilidad competitiva mediante la mejora de la gestión, la planificación y la modernización de los procesos (Jiménez, 2020). La construcción de un sistema de gestión administrativa de primer nivel es esencial para un negocio cuando se produce la globalización, la tecnología y los cambios en la expansión de la producción de productos o servicios. A lo largo del tiempo, hemos visto circunstancias fraudulentas e ilícitas en muchas empresas, por lo que es importante deshacerse de estos lugares comunes y establecer un control interno eficaz en todas las operaciones, especialmente en este sector. Debido a sus responsabilidades en materia de seguridad y gestión del dinero, que a veces son extremadamente fáciles de seducir, el departamento de tesorería de una empresa es una de las áreas más delicadas. En consecuencia, es crucial ser capaz de reconocer rápidamente los fallos que se han desarrollado en diversas áreas de una empresa que tiene en cuenta sus objetivos a la hora de desarrollar la gestión empresarial e incluye métodos para contribuir a su mejora y/o resolución. De esta manera se aprovechan al máximo los recursos de la organización y se la prepara para un mercado altamente competitivo (Solorzano, 2020).

La Comisión Económica de las Naciones Unidas (UNEC) pone un fuerte énfasis en la planificación del desarrollo empresarial en el Caribe y América Latina con el objetivo de mejorar los estándares de gestión en cada nación. La UNEC ofrece su asistencia en planificación y capacitación gerencial al tiempo que resalta la importancia del tema para las empresas de los países que conforman esta región del mundo (Jiménez, 2020).

En el Perú se han elaborado varios estudios sobre la conexión entre la eficiencia de la administración administrativa y su influencia en la gestión

operativa con el objetivo de obtener datos que respalden algunos hallazgos (Conde, 2017). Además, la economía se ha expandido recientemente, en parte debido a las responsabilidades cruciales que las pequeñas y medianas empresas (MYPES) desempeñan en la producción y el crecimiento, aunque a menudo hay pocos planes debido al rasgo generalizado de no tener una estructura formal. Cuantas menos herramientas de gestión, como planes y manuales de organización, directivas, normas y otros documentos normativos que regulen los procedimientos a seguir en el crecimiento de la empresa, menos control ejercen y menos sistemas de control interno construyen. Esto se debe a que no hay suficientes empleados formados para dirigir la empresa y aplicar las medidas mencionadas. La mayoría de las veces, son familiares y amigos quienes dirigen estos negocios. Eliminando la necesidad de supervisar sus acciones sin tener en cuenta las amistades con los propietarios, la necesidad de fomentar un ambiente de confianza y la posibilidad de que ocurrencias imprevistas derivadas de esta posición puedan perjudicar intencionadamente al negocio (Ortega, 2018).

Tanto las empresas gubernamentales como las comerciales en el Perú han tenido incidentes cuando altos directivos y funcionarios que han incurrido en peculado y malversación de fondos las han atacado y causado daños a su reputación y finanzas. Nuestra incapacidad para controlar los procedimientos, la exactitud de la información y la eficacia de las acciones para cumplir las metas y administrar y salvaguardar eficazmente los recursos de acceso público significa que aún no contamos con la organización correcta (Rodríguez, 2019).

En la empresa de Refinería se quiere conocer si la influencia de la gestión administrativa sobre la operativa es significativa para poder tomar decisiones de cambio en que beneficien a la empresa y a sus colaboradores.

Es por ello que, con lo mencionado anteriormente, se plantea la siguiente interrogante: ¿La gestión administrativa influye en la gestión operativa en una refinería? Siendo los problemas específicos: ¿La gestión administrativa influye en la planeación operativa en una refinería? ¿La gestión administrativa influye en la programación operativa en una refinería? ¿La gestión administrativa influye en la ejecución operativa en una refinería? ¿La gestión administrativa influye en la evaluación y control operativa en una refinería?

Desde el punto de vista práctico, este estudio está justificado, ya que pretende confirmar la presencia del impacto de la gestión administrativa en la gestión operativa, que viene a ser una pieza importante para la eficacia de la empresa.

Al utilizar correctamente las reglas de la técnica de investigación científica, se justifica en el plano metodológico. Se puede utilizar un programa informático para aplicar y evaluar el enfoque de la encuesta con su instrumento, el cuestionario, y cuantificar los valores obtenidos (resultados) en una escala de correlación.

Teóricamente hablando, se justifica porque el estudio se basa en información previamente conocida, que luego es validada o confirmada por los resultados, que contribuyen a las teorías ya en uso.

Además de que la investigación nos podría servir de modelo para otros estudios, se justifica en el plano social porque las conclusiones ayudan a la empresa a tomar decisiones y son útiles para otras instituciones porque muestran el impacto que tiene la gestión administrativa en las operaciones.

Para poder desarrollar el trabajo se estableció el siguiente objetivo: Determinar la influencia de la gestión administrativa en la gestión operativa de una refinería. Siendo sus objetivos específicos: Determinar la influencia de la gestión

administrativa en la planeación operativa de una refinería. Determinar la influencia de la gestión administrativa en la programación operativa de una refinería. Determinar la influencia de la gestión administrativa en la ejecución operativa de una refinería. Determinar la influencia de la gestión administrativa en la evaluación y control operativo de una refinería.

Se estableció la siguiente hipótesis general: La gestión administrativa influye en la gestión operativa de una refinería. Siendo las hipótesis específicas: La gestión administrativa influye en la planeación operativa de una refinería. La gestión administrativa influye en la programación operativa de una refinería. La gestión administrativa influye en la ejecución operativa de una refinería. La gestión administrativa influye en la evaluación y control operativo de una refinería.

II. MARCO TEÓRICO

El estudio se basó en antecedentes que contengan las variables en estudio, siendo aplicadas en distintos contextos.

Reyes (2018) investigó con el objetivo de “determinar cómo influye la auditoría operativa sobre la gestión de recursos humanos de la empresa Viettel Perú SAC-Tacna”. Mediante el uso de una metodología cuantitativa y un diseño no experimental, descriptivo, explicativo y correlacional. Se entregó un cuestionario a 35 participantes de diferentes divisiones de la empresa como parte de la técnica de encuesta. Los datos se recogieron y evaluaron mediante la prueba de confirmación estadística Rho de Spearman, en el cual se obtuvo un valor de 0,310 con un nivel de significación inferior a 0,05, lo que demuestra que la auditoría operativa tiene un efecto positivo insignificante en la gestión de los recursos humanos.

Terrones (2021), en su estudio tuvo como objetivo “comprender cómo incide la planificación administrativa en la subgerencia de promoción de inversiones regionales del gobierno regional de Piura en términos de gestión operativa”. Utilizando un nivel de investigación descriptivo-correlacional, un diseño transversal no experimental, una encuesta técnica cuantitativa y un instrumento de cuestionario, todo ello aplicado a 29 trabajadores. Tanto la gestión administrativa como la operativa se consideraron en un nivel aceptable, con un porcentaje superior al 72%. Se utilizó la estadística de correlación de Pearson para determinar la relación entre las variables. Arrojó un coeficiente de 0,623 con un nivel de significación inferior a 0,01, lo que demuestra que la planificación administrativa incide en la gestión operativa, con la planificación táctica y la toma de decisiones como elementos clave.

Conde (2017) realizó una investigación para “conocer la relación entre la planificación operativa y la gestión administrativa de la Dirección Ejecutiva de Informática y Comunicaciones de la PNP Lima en el año 2016”. En la técnica se empleó un método cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental y transversal, que incluyó una encuesta a 50 empleados. Un cuestionario con 32 preguntas en una escala de Likert sirvió de instrumento de medición. El examen textual y gráfico de los resultados mediante el programa estadístico SPSS25 y la prueba estadística correlacional Rho de Spearman, cuyo coeficiente fue de 0,637, nos permitió llegar a la conclusión de que existe un vínculo notablemente moderado entre las variables.

Jiménez (2021) Estudio realizado para conocer la relación entre la planificación operativa y la administración administrativa en la institución Fe y Alegria 57 de Trujillo. Se llevó a cabo mediante un método cuantitativo, aplicado, correlacional y no experimental. 54 empleados de la institución participaron en una encuesta mediante un instrumento de cuestionario. Los resultados del análisis de las respuestas mediante el paquete estadístico SPSS25 y la prueba de correlación Rho Spearman revelaron un coeficiente de 0,849 con un nivel de significación inferior a 0,01, así como el hecho de que el 70,4% de los encuestados indicaron que el nivel de planificación operativa es intermedio y el 68,5% mencionaron que la gestión administrativa tiene el mismo nivel. La investigación demuestra una asociación beneficiosa significativa entre la planificación operativa y la gestión administrativa.

Solorzano (2020) en su estudio “examinó el vínculo entre la gestión por procesos y la gestión administrativa en el Instituto Superior Tecnológico Babahoyo de Ecuador”. Utilizando un enfoque cuantitativo, a nivel descriptivo-correlacional.

Los datos se examinaron mediante la prueba estadística de correlación Rho Spearman, que arrojó un coeficiente de 0,857 con un nivel de significación inferior a 0,01, lo que demuestra que existe una conexión muy significativa y positiva entre la gestión de procesos y la gestión administrativa. El cuestionario fue el instrumento utilizado, y resultó lo bastante fiable como para emplearlo. Se aplicó a 90 trabajadores.

Es importante definir la gestión antes de pasar a los fundamentos teóricos. Según Jiménez (2020), la gestión es un aspecto crucial para el éxito de una institución, tomando en consideración elementos como el ambiente de trabajo, el liderazgo y los canales de gobernanza. Así, la gerencia es vista como una actividad importante, necesaria y oportuna en la empresa que debe ser dirigida por colaboradores con capacidad de liderar, dirigir y gestionar para crear resultados que cumplan con los objetivos trazados por la institución. Por lo tanto, piensa que la gestión facilitará el cumplimiento de los objetivos deseados y, en consecuencia, la ejecución de estrategias que redundarán en una mejor planificación futura.

Para evitar que los gestores asuman riesgos injustificados, debe emplearse un método coordinado y planificado para encontrar la respuesta óptima a las dificultades de la gestión financiera y la toma de decisiones. Esto se logrará utilizando los instrumentos administrativos y financieros necesarios para cumplir los objetivos de la empresa (Ugando et al., 2023).

Un objetivo se logra mediante una serie de actividades conocidas como gestión. Se trata de un concepto difuso en este sentido con respecto a la gestión a pesar de que a menudo se utiliza indistintamente. Aunque se considera más a menudo como la convergencia de la ejecución, el análisis y el control, la gestión se vincula a veces al proceso de toma de decisiones. Lo que se suele denominar

gestión es la relación entre planificación-acción, acción-control y control-planificación (Velásquez, 2003).

Además, la gestión se describe como una disciplina encargada de administrar y distribuir los recursos, tanto físicos como humanos, de acuerdo con directrices realistas destinadas a alcanzar objetivos predeterminados. Apareció inicialmente en la antigüedad, cuando la sociedad quiso distribuir sus riquezas. Comenzó con la división del trabajo y la concentración del poder, y hoy es parte esencial de todo sistema social, ya sea público o privado (Jiménez, 2020).

El desarrollo institucional debe ser moldeado y dirigido por la administración para que ésta pueda cumplir con éxito y eficiencia sus objetivos. Planificar, organizar, dirigir y controlar serán, a partir de entonces, las principales funciones de la administración. Para garantizar la consecución constante de los objetivos, se requiere por tanto un buen procedimiento administrativo que se dirija a todos los aspectos de la institución y a todas sus operaciones. De ello se derivan mejores procedimientos, costes más baratos, más productividad y mayores beneficios, que se utilizan para invertir en maquinaria, infraestructuras y formación del personal (Jimenez, 2020).

Limas & Sierra (2023) definen a la gestión administrativa como un conjunto de acciones, procesos y enfoques implementados con el propósito de planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos y procedimientos de una organización o empresa. Su finalidad es lograr de forma eficiente y efectiva los objetivos y metas establecidas por la entidad.

Figura 1.

Procesos administrativos



Nota. Procesos administrativos adaptado de Chiavenato (2006).

Las dimensiones de la gestión administrativa son los siguientes procesos:

Planificación

Chiavenato (2006) definió la planificación como el proceso de desarrollar una base conceptual para el comportamiento futuro. Implica anticiparse, establecer objetivos, esbozar métodos y seleccionar el mejor curso de acción para alcanzarlos. Como tarea de gestión, planificar es tomar decisiones por adelantado sobre dónde ir, qué hacer, cuánto hacer y en qué secuencia. Según el autor, ninguna empresa puede permitirse el lujo de escatimar en la gestión empresarial. La planificación permite a la organización prever la serie de pasos que debe dar para llevar a cabo las metas y objetivos que se ha fijado con el fin de mejorar su situación actual.

Chilon (2018) refiere que la planificación es el proceso de determinar la dirección y los objetivos futuros de una organización. Implica la elaboración de estrategias y la implementación de acciones específicas para alcanzar esos objetivos. La planificación es esencial para adaptar la organización al entorno en el cual se desarrolla, permitiendo una respuesta productiva a las demandas y cambios continuos que surgen.

Solórzano & Rodríguez (2018), refiere que la planificación se caracteriza como un enfoque de intervención que busca generar cambios en el curso futuro de los acontecimientos. Su ejecución se encuentra influida por las ideas que guían a la sociedad y está condicionada por el contexto en el que dicha sociedad se desenvuelve. Por otro lado, la planificación estratégica se centra en el trabajo sistemático y formal de una compañía para establecer sus propósitos, objetivos, políticas y estrategias fundamentales. Su principal objetivo radica en la elaboración detallada de planes que posibiliten la implementación exitosa de dichas políticas y estrategias, con la finalidad de alcanzar los objetivos y metas de la organización.

Organización

Según Chiavenato (2006), una organización es un conjunto de acciones coordinadas racional y deliberadamente para producir los resultados deseados mediante la distribución de funciones que garanticen su viabilidad. Este sistema sirve como metáfora de la estructura básica de cualquier institución o empresa. Es una entidad social formada por individuos que deben trabajar juntos para distribuir el trabajo, utilizar los recursos y designar las funciones de cada miembro.

Tejada (2019) define a la organización como una estructura óptima que facilite el logro de los objetivos de la empresa. Esto implica dividir el trabajo de

manera efectiva, asignar roles y responsabilidades de forma clara, establecer canales de comunicación eficientes, diseñar procesos y flujos de trabajo eficientes, y asegurar que los recursos estén asignados adecuadamente. En resumen, la organización busca establecer una estructura eficiente que promueva el cumplimiento fehaciente de los objetivos organizacionales a través de una adecuada asignación de tareas, una comunicación fluida y la optimización de los procesos y recursos.

Torres (2021), define a la organización como el proceso de determinar las actividades y recursos adecuados para lograr los objetivos de una entidad. Implica la movilización de recursos materiales y humanos para implementar un plan de acción. En este sentido, la organización requiere identificar las tareas específicas que se deben llevar a cabo para alcanzar los objetivos establecidos, agrupar estas tareas en una estructura lógica, asignar las actividades a los colaboradores correspondientes, dividir el trabajo de manera eficiente, asignar los recursos necesarios y establecer relaciones interpersonales efectivas con los trabajadores de la empresa.

(Penagos et al., 2023) indica que la organización se enfoca en garantizar una adecuada distribución y asignación de recursos, la mejora de procesos, la coordinación de actividades y la supervisión del personal, todo ello con el afán de lograr los objetivos de forma efectiva.

Planificación

Para Chiavenato (2006), la planificación tiene que ver con la realización de las operaciones y la disponibilidad de los recursos humanos de la organización para ello. La función de gestión describe el tipo de dirección que se da a las acciones de los trabajadores para que puedan apoyar la consecución de la visión,

el propósito, los objetivos y las metas de la organización. Las personas son el corazón de toda organización y necesitan instrucción, inspiración, orientación y formación para ser eficaces en los trabajos, responsabilidades y actividades que se les asignan.

Coordinación

Mendoza (2018) sostiene que la coordinación es el proceso de integrar y coordinar el trabajo de muchos departamentos para lograr con éxito los ideales de la compañía. La complejidad de las funciones y la interdependencia de los empleados de las distintas divisiones de la empresa determinarán el grado de coordinación. Será crucial mantener abiertos los canales de comunicación en todas las divisiones de la organización.

Mego (2021) define la coordinación como sincronizar y armonizar las actividades y esfuerzos de los diversos miembros y departamentos que tiene una organización de modo que se puedan cumplir los objetivos comunes con eficiencia y eficacia.

La coordinación se basa en asegurar que toda la organización de manera integra trabajen juntas coherentemente, compartiendo información, recursos y esfuerzos de manera colaborativa. Esto implica establecer canales de comunicación efectivos, promoviendo la colaboración activa y el trabajo en equipo, establecer metas claras y alinear los esfuerzos individuales con los objetivos de la organización.

Control

Chiavenato (2009) definió el control como el proceso de evaluar las actividades para asegurarse de que están lo más alineadas posible con los objetivos que se han fijado para obtener los resultados deseados. Este

alineamiento se define por las actividades que las funciones de planificación, organización y gestión prevén realizar. El control es, por tanto, una evaluación de lo que se ha logrado a la luz de los objetivos y metas predeterminados, así como de la eficacia de la estructura organizativa y de los esfuerzos de gestión y coordinación que la han hecho factible.

El objetivo del modelo de gestión administrativa y financiera es describir el contenido del proceso mencionado, identificando primero los subsistemas y componentes que lo componen, iluminando sus interrelaciones y destacando luego las nuevas cualidades que se producen como resultado (Pea y Almaguer, 2019).

Terrones (2021) considera que la planificación administrativa debe servir de guía para llevar a cabo los procesos administrativos que garanticen el éxito de cualquier organización. Se relaciona directamente con los objetivos institucionales y trabaja para alcanzarlos a través de sus operaciones, programas y funciones.

La primera variable de la investigación, la gestión administrativa, se encarga de llevar a cabo los procedimientos empleando los recursos disponibles para lograr los objetivos establecidos en un principio y crear un sistema que agilice todos los procedimientos de una empresa. Es significativa para una empresa ya que de su desempeño depende el éxito de la misma (Mendoza et al., 2018).

Junto con las demás divisiones, la gestión administrativa se asegura de que se desarrollen sistemas que promuevan la eficiencia y la eficacia. El compromiso profundo es necesario para apoyar el logro de metas y contribuir positivamente a los cambios que garanticen el mejor desempeño de las regiones (Mendoza et al., 2018).

La gestión administrativa es una técnica para elegir el ambiente y el equipo que se utilizará para el trabajo, elegir y asignar a los empleados con base en sus

perfiles, fomentar el esfuerzo individual y grupal y, finalmente, supervisar las actividades y hacerlos responsables de las metas que se han propuesto (Córdova et al., 2021).

Una técnica para dirigir y supervisar una actividad comercial se denomina gestión administrativa. Implica establecer los procesos para cumplir los objetivos y la materia prima adecuada para desarrollar la actividad. Se ha determinado que la gestión tiene funciones, y que estas funciones deben ser comprendidas para ejecutar políticas, normas, estrategias y procedimientos de gestión (Asca et al., 2021). La planeación es un esfuerzo gerencial que se realiza con anticipación para identificar los objetivos a cumplir; es una hoja de ruta para el futuro. Chiavenato (2017)

Las cuatro funciones clásicas de la gestión en el proceso administrativo son la planificación, la organización, la dirección y el control. Dado que conlleva acciones que se dirigen de manera contundente hacia el cumplimiento de metas, la gestión administrativa tiene una modalidad sistemática. La innovación empresarial es crucial en esta gestión ya que fortalece el modelo de empresa. Sin embargo, es innovador introducir cambios organizativos, cambios productivos o avances tecnológicos cuando una empresa se ofrece al mercado para ser más eficaz y mejorar su posición, o desarrollar un nuevo mercado sin competidores (Mendoza, 2017).

La gestión administrativa es importante porque realiza actividades coherentes y orientadas a la consecución de objetivos, llevando a cabo tareas que requieren de planeación, organización, dirección y control para ser más eficientes y lograr colocarse en el mercado (Mendoza, 2017).

La gestión administrativa se refiere a un conjunto de pasos o funciones que son indispensables para alcanzar metas y obtener resultados de manera efectiva, maximizando el uso de los recursos disponibles. Este proceso implica la planificación, organización, ejecución y seguimiento de actividades, siendo supervisado por un responsable encargado de evaluar el desempeño y establecer indicadores para respaldar y medir el progreso (Carreño, 2021).

La gestión administrativa es de suma importancia debido a su capacidad para superar obstáculos y mejorar la rentabilidad económica de una empresa, al tiempo que garantiza la eficacia de su gobierno. Una gestión administrativa adecuada y eficaz no solo permite la supervisión de la organización, sino que también influye significativamente en la planteamiento y el logro de los objetivos establecidos. Así, la gestión administrativa se convierte en un elemento clave para optimizar el rendimiento empresarial, asegurar la eficiencia operativa y mantener una dirección estratégica efectiva en busca del éxito organizacional (Torres, 2022).

Los recursos de la gestión administrativa abarcan diferentes aspectos necesarios para el desarrollo de las actividades organizacionales. Estos recursos incluyen los materiales, que son los implementos y equipos utilizados por los trabajadores; los financieros, que son los recursos económicos necesarios para mantener la infraestructura, contratar personal y cubrir las necesidades de la organización; los mercadológicos, que se destinan a investigaciones de mercado, publicidad y eventos relacionados con la empresa; y el talento humano, que se refiere a los trabajadores que integran la compañía y contribuye a su funcionamiento, sin importar su cargo o nivel jerárquico. Estos recursos son fundamentales para la gestión administrativa y el logro de los objetivos organizacionales (Moreno, 2018).

Bajo esta variable se toman en cuenta los siguientes factores: compromiso, procedimientos, recursos y beneficio.

El proceso está conformado por acciones interconectadas con entradas y salidas de recursos físicos o informativos con el objetivo de cambiar componentes. También se puede decir que son acciones consecutivas con el objetivo de proporcionar al cliente un valor adicional. La productividad del proceso se determina en relación a la eficiencia y la eficacia para que las empresas puedan elegir cómo aumentar su competitividad (Medina et al., 2019).

Los recursos son los que se utilizan como insumos en los procesos, pero se dividen en dos categorías: físicos y financieros. Los recursos físicos son los que se pueden tocar y se componen de cosas como terrenos, edificios, máquinas y artículos en un inventario, mientras que los recursos financieros incluyen cosas como capital, seguros y efectivo. Las patentes, los derechos de producción, los secretos comerciales, incluida la reputación, y las conexiones con clientes y proveedores son ejemplos de recursos intangibles. El conjunto de capacidades y talentos que un trabajador puede aportar a una institución se denominan recursos humanos, y están formados por cada colaborador de una organización. Están representados en el organigrama (Acosta et al., 2019).

La empatía, que se establece en el colaborador para cumplir con los objetivos corporativos, es lo que motiva la participación y el compromiso para realizar sus funciones. El amor positivo por su institución es lo que impulsa el compromiso. Similar a esto, la empresa demuestra su pasión por sus empleados al darles las herramientas que necesitan para hacer su trabajo, al mismo tiempo que demuestra cuánto se les valora y aprecia. Las condiciones de trabajo, los

indicadores de control, el ambiente laboral y la reputación de la empresa son ejemplos de elementos que demuestran el compromiso (Salvador, 2019).

Se considera que un empleado tiene compromiso organizacional si se identifica con la empresa y quiere apoyar sus objetivos formando parte de ella. Conecta al individuo con la empresa (Blau y Boal, 1987; Benkarim e Imbeau, 2021).

Según Klein et al. (2012), el compromiso organizativo se define como una relación formada voluntariamente que demuestra responsabilidad y devoción por una causa. El compromiso organizacional es visto como un constructo complejo compuesto por tres elementos clave: el compromiso de permanencia, que se basa en la comprensión de que dejar la empresa conlleva costos, el compromiso normativo, que refleja un sentido del deber de permanecer en la empresa, y el compromiso afectivo, que, como se mencionó anteriormente, se refiere al apego emocional de un empleado a la empresa (Meyer et al., 2002; Odoardi et al., 2019).

El compromiso organizacional se refiere a las cualidades y valores que un empleado muestra hacia la institución para la cual trabaja. Es el nivel en el cual el empleado se identifica con la empresa, lo que tiene un impacto en su rendimiento laboral. En resumen, el compromiso organizacional se basa en la conexión emocional y la identificación que un empleado tiene con la empresa, lo cual influye en su desempeño en el trabajo (Buitrón, 2020).

Según Coronado (2020), el compromiso es un vínculo que existe entre una empresa y sus trabajadores. Juntos consiguen aumentar la productividad y ser más competitivos, lo que se traduce en afectividad, cumplimiento de las normas y continuidad laboral, lo que resulta satisfactorio para ambas partes.

El término "beneficio" se refiere a una lista de mejoras que tiene una persona u organización, que proporcionan placer y bien; ejemplos de ventajas para una

empresa son la reducción de costes, la adquisición de conocimientos, el aumento de la rentabilidad y el mayor cumplimiento de los indicadores (López, 2020).

La gestión operativa es el segundo factor. Es la parte funcional de un negocio, con roles y tareas diferenciadas que deben ser completadas para proveer un artículo o servicio. También se puede decir que es la ejecutora de actividades destinadas a satisfacer objetivos e indicadores clave de desempeño (Robles, 2020).

Según Terrones (2021), la gestión operativa supervisa las actividades internas en su conjunto, vinculándolas a los requisitos de los clientes, coordinando y regulando su cumplimiento, y modificándolas en respuesta a las demandas de los clientes. Los métodos también se explican técnicamente, de acuerdo con normas y reglamentos para proporcionar bienes de alta calidad.

La gestión operativa se refiere a la planificación, organización, ejecución y control de las actividades y procesos diarios de una compañía con el objetivo de lograr los resultados operativos deseados. Su enfoque principal radica en el manejo eficiente de los recursos primordiales, como mano de obra calificada, los equipos y los materiales, para asegurar la producción y entrega efectiva de bienes y servicios de manera rentable (Aguirre, 2018).

La teoría de sistemas, que abarca todas las interdependencias, es la materia de investigación epistemológica de la gestión operativa. El principio de equivalencia de Von Bertalanffy afirma que las circunstancias originales tienen un efecto sobre los resultados basados en los objetivos. Boulding también examina la estructura jerárquica, señalando que todos los campos están interrelacionados, siguen reglas que mantienen el orden y dependen excesivamente de la estructura organizativa para sus respectivas funciones (Terrones, 2021).

Desde el enfoque operativo, implica cambios en su estructura organizativa y organización de sus funciones, que repercuten en la contratación de personal directivo y especializado, en los programas de formación de los empleados fijos, en el desarrollo continuo de la organización, en la comunicación entre sus departamentos, en la accesibilidad de la tecnología y en la adopción de enfoques y estrategias novedosas en función de la actividad empresarial. En 2021, Terrones

La programación de actividades, objetivos, planes o vías que deben seguirse y necesitan recursos financieros se conoce como planificación operativa. También considera la necesidad de articular explícitamente las actividades al presupuesto para aprovechar mejor los fondos disponibles y tener un presupuesto orientado a resultados para cumplir los objetivos (Conde, 2017).

La planificación operativa es también un procedimiento metódico que permite elegir, delinear y definir plenamente los objetivos, las actividades y los recursos asignados a los componentes del proyecto en el transcurso de un tiempo determinado. La planificación operativa produce el mismo tipo de actividades, objetivos e iniciativas que la planificación estratégica -que está motivada por las demandas de los usuarios-, pero con un horizonte temporal más corto, a menudo para el ejercicio fiscal en curso (Conde, 2017).

El término "economía colaborativa" se utiliza en el sector de la gestión de operaciones para referirse a modelos empresariales que hacen hincapié en el acceso bajo demanda a productos y servicios a través de mercados en línea que ponen en contacto a varios pequeños proveedores o prestadores de servicios con numerosos pequeños consumidores. 2020 (Benjaafar y Hu).

El servicio operativo es una importante industria de servicios que funciona eficazmente para lograr el máximo rendimiento en los aeropuertos con recursos

limitados. La eficiencia operativa es la capacidad de un aeropuerto para producir outputs (ingresos totales) en relación con sus inputs operativos, como capital humano y los gastos de funcionamiento (zsoy y rkcü, 2021).

Como consecuencia de la cuarta revolución industrial, varias tecnologías se han incorporado al sector de la gestión de operaciones, gestionando los recursos que se utilizan para fabricar y suministrar productos y servicios. Las operaciones empresariales globales se ven afectadas por factores sociales, económicos y políticos como resultado de la analítica de big data, la Industria 4.0 y la fabricación en la nube (Lohmer y Lasch, 2020).

Naturalmente, se están llevando a cabo investigaciones en los campos de la informática y la ingeniería que se ocupan de los robots colaborativos o interactivos. Examinar la adopción, aceptabilidad y despliegue de cobots en entornos de producción parece un área de estudio razonable para la asignatura de gestión de operaciones, especialmente para aquellos interesados en la gestión de operaciones conductuales (Lennon y Tomlin, 2020).

Se necesitan nuevas habilidades y métodos de trabajo para que los juicios de gestión organizativa sobre el desarrollo del diseño de productos se correspondan con el modelo empresarial regenerado. Es importante que los diseñadores de productos estén abiertos a la utilización de materiales reciclados, ya que así se fomentará el uso de recursos renovables. Para restaurar la función del ecosistema, también deberían utilizar metodologías de diseño circular o de diseño para el ciclo de vida (Lopes et al., 2019).

Gestión de operaciones que prioriza el entendimiento de las situaciones que favorecen la ocurrencia de un evento, cómo se produce el riesgo, las vulnerabilidades de la empresa y cómo las percepciones pueden repercutir con

suma importancia en las decisiones por encima del interés del evento real (Verduga y Pérez, 2021).

Además de su énfasis inicial en el desarrollo de operaciones y servicios, la cual incluye hoy operaciones novedosas que son viables gracias a las nuevas tecnologías y modelos de negocio (Dai et al., 2020).

Las empresas podrán ejercer un mayor control sobre las cuentas que tienen más efectos en sus negocios con el uso de una estrategia de gestión financiera operativa. Como resultado, la importancia del control del ciclo de inventario variará en función de la organización, teniendo las finanzas una mayor influencia en determinadas circunstancias (Aveija et al., 2022; Horna Zegarra, 2020; Ugando-Peate et al., 2021).

La gestión de operaciones de la compañía tiene como función principal transformar los insumos o recursos requeridos por un proceso en productos, los cuales deben satisfacer ciertos requisitos de calidad para ser puestos a disposición en el mercado, de acuerdo con el enfoque de sistemas. En consecuencia, fija su importancia en la gestión de los recursos para producir productos y/o servicios (Morris et al., 2019).

Las técnicas de planificación de las operaciones portuarias con conciencia energética se incluyen en las estrategias operativas. El propósito de la planificación consciente de la energía es reducir la cantidad de energía utilizada por los equipos, acelerar los tiempos de procesamiento, emplear equipos cuando los precios de la energía son bajos y optimizar las operaciones (Iris y Lam, 2019). La planificación de ventas y operaciones puede ayudar a una empresa a alinearse mejor con sus clientes y proveedores, lo que mejorará el rendimiento operativo (Gallego y García, 2020).

El objetivo de la planificación operativa es proporcionar al gobierno alternativas de ajuste de la política monetaria que obliguen al desarrollo estructural de la economía a seguir determinadas tendencias. El modelo es el instrumento formal que proporciona estas alternativas y el rigor de su selección. Además, señala que después de esto, se deben evaluar los resultados que nos deja la política económica que se han implementado o se implementarán, observar cómo se desarrolla la planeación operativa y el plan de mediano plazo, y sugerir diferentes acciones a tomar para asegurar que se siga el programa objetivo, así como sugerir cambios a la política económica y administrativa (Conde, 2017).

En esta variable se incluyen los siguientes aspectos: planeación, programación, ejecución, evaluación y control.

Se puede afirmar que la planeación es un proceso de decisiones que se toman antes de realizar las actividades ya que se basa en los objetivos que se plantean y se apoya en ellos para crear los pasos para alcanzarlos (Jiménez, 2021). La planificación incluye considerar qué hacer, cómo hacerlo, cuándo hacerlo y quién será el responsable de ejecutarlo. También hay que salvar la distancia entre dónde estamos y adónde queremos llegar. El objetivo de planificar las actividades es precisamente reducir el riesgo y aprovechar las oportunidades (Conde, 2017).

La planificación y la programación van de la mano porque la programación establece el tiempo y el lugar en el que se va a realizar la planificación o, dicho de otra forma, convierte la planificación en hechos (Jiménez, 2021). La programación se refiere a la forma en que cada dependencia proporcionará su producción a lo largo de un determinado ejercicio. También dice que llevará a cabo las tareas y metas que se le asignen (Conde, 2017).

La ejecución es el proceso de llevar a la práctica lo planeado, realizando las acciones en los tiempos y lugares previamente programados; es donde trabajan la mayoría de los colaboradores y se establecen roles y responsabilidades; es fundamental que cada proceso se realice con calidad, competitividad y máxima productividad (Jiménez, 2021). Además, significa que los objetivos y metas de la compañía se cumplan en el tiempo asignado para lograr el propósito planteado. Cuando se ponen en marcha las estrategias claramente definidas que enmarcan las fases anteriores del proceso y se genera el producto como consecuencia del impacto social, se conoce como etapa de ejecución del proceso de planeación estratégica (Conde, 2017).

Para ello se recomienda establecer indicadores en las distintas actividades del proceso y como proceso en su conjunto. De esta forma, se realiza un control de avance y verificación de la calidad, además de colaborar en la toma de decisiones para b El control es la práctica de comparar los resultados con los que ya se han alcanzado o se prevé financiar en un plan. Desde un punto de vista coercitivo, restringirá las libertades y actitudes de las personas y minimizará las posibles desviaciones o rarezas. Se examinan las desviaciones y se diseñan medidas de mejora -si son positivas- o correctivas -si son negativas- para seguir la evolución de la actividad (Conde, 2017).

III. METODOLOGÍA

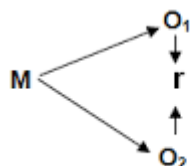
III.1. Tipo y diseño de investigación

III.1.1. Tipo de Investigación: Aplicada, ya que además de alcanzar los objetivos, se emplearán los conocimientos de las ciencias fundamentales para abordar la cuestión y, al hacerlo, contrastar la hipótesis (Hernández & Mendoza, 2018).

III.1.2. Diseño de investigación: Diseño no experimental, porque no se detectarán cambios en la variable dependiente ni en la variable independiente. Debido a que examina la relación entre las variables, es de naturaleza transversal y descriptivo-correlacional. (Hernández & Mendoza, 2018).

Figura 2.

Nivel descriptivo-correlacional



Donde:

M = Muestra

O₁ = Observación de la V.1.

O₂ = Observación de la V.2.

r = Correlación entre dichas variables.

III.2. Variables y Operacionalización

Variable 1: Gestión Administrativa

Dimensiones:

- Procesos
- Recursos
- Compromiso
- Beneficio

Variable 2: Gestión operativa

Dimensiones:

- Planeación
- Programación
- Ejecución
- Evaluación y control

Tabla 1.*Operacionalización de Variables*

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Ítems	Niveles	Escala de medición
Gestión administrativa	Es la encargada de realizar procesos usando los recursos que tengan disponibles para lograr los objetivos planteados desde un comienzo. (Mendoza et al., 2018)	Responsable de velar por el cumplimiento de los procesos para lograr el objetivo.	Procesos	1 al 4	Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni desacuerdo (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5).	Escala Ordinal V1: Bajo (16-37) Medio (39-58) Alto (59-80)
			Recursos	5 al 9		
			Compromiso	10 al 13		
			Beneficio	14 al 16		
Gestión Operativa	Es la parte funcional de una empresa, con responsabilidades y actividades claras para producir algún bien o servicio. (Robles, 2020)	Encargada de realizar cada proceso determinado para cumplir el objetivo.	Planeación	1 al 8	Totalmente de acuerdo (5).	Escala Ordinal V2: Bajo (30-70) Medio (71-110) Alto (111-150)
			Programación	9 al 15		
			Ejecución	16 al 22		
			Evaluación y control	23 al 30		

Nota: Elaboración propia.

III.3. Población, muestra y muestreo

III.3.1. Población:

Se considera como población a la cantidad total de trabajadores de la empresa Refinería, siendo 110 colaboradores.

- Criterio de inclusión:

Se incluye a todo trabajador que se encuentre laborando por más de 3 meses en la Refinería.

Se incluye al personal de toda área que existe en la Refinería.

- Criterio de exclusión:

Se excluye a aquellos trabajadores que no deseen participar.

III.3.2. Muestra:

La muestra estará constituida por la cantidad total de la población.

III.3.3. Muestreo:

Se realizó un muestreo por conveniencia.

III.3.4. Unidad de Análisis:

Son los trabajadores de la empresa Refinería.

III.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizará el método de encuesta, junto con un instrumento de cuestionario, para que el investigador pueda conocer las respuestas de los participantes a través de una estructura de preguntas basada en el objetivo del estudio (Hernández & Mendoza, 2018).

El cuestionario que se utilizará para la gestión administrativa es del autor Conde (2017). Él dividió el cuestionario en cuatro dimensiones, teniendo

cada una un promedio de cuatro preguntas. En total se realizan dieciséis preguntas y las respuestas se dan en una escala de Likert, donde 1 indica que está totalmente en desacuerdo, 2 que no está de acuerdo con nada, 3 que tampoco está de acuerdo con nada, 4 que está de acuerdo con todo y 5 que está totalmente de acuerdo. Los resultados se dividirán en tres niveles, alto, medio y bajo, en función de la puntuación.

El cuestionario de gestión operativa es del autor Jiménez (2021). Está dividido en cuatro dimensiones, la primera dimensión tiene ocho preguntas, la segunda dimensión tiene siete preguntas, la tercera dimensión tiene siete preguntas y la cuarta dimensión tiene ocho preguntas. Se responden un total de treinta preguntas utilizando la escala de Likert, donde 1 indica que está completamente en desacuerdo, 2 que está en desacuerdo, 3 que no está seguro de su posición y 4 que está de acuerdo. Los resultados se dividirán en tres niveles, alto, medio y bajo, en función de la puntuación.

III.5. Procedimientos

El procedimiento iniciará con la autorización necesaria para realizar la evaluación en la Refinería, con el gerente de la empresa para iniciar con la utilización de los cuestionarios a la muestra, considerando los criterios de inclusión y exclusión para una correcta evaluación y análisis de los resultados, después de obtener la autorización, se aplicarán los cuestionarios a través de la herramienta digital Google forms, para facilitar la recolección de la información, finalizando con el proceso de análisis e interpretación.

III.6. Método de análisis de datos

Una vez recopilados los datos, estos se procesan mediante la herramienta Excel para ordenarlos y, a continuación, se enviarán a SPSS25 para obtener los resultados necesarios para respaldar la hipótesis y los objetivos. Se ejecutará la prueba de normalidad para determinar si deben emplearse las pruebas estadísticas de correlación de Pearson o Spearman para evaluar la correlación entre las variables. Además, podrá calcularse el coeficiente alfa de Cronbach para determinar la coherencia de los resultados. Mediante la clasificación de las variables en niveles bajo, medio y alto y el seguimiento de la frecuencia con la que se produce cada dimensión y variable, se descubrirá el vínculo entre las variables y sus dimensiones asociadas.

III.7. Aspectos éticos

Para elaborar los instrumentos de recogida de datos para la investigación, será necesario obtener el permiso tanto de la empresa como de cada participante. La información recogida se manejará de forma anónima, con estricta confidencialidad, y sólo se utilizará para la investigación, adhiriéndose al código de ética. Con el fin de respetar a estas personas y salvaguardar sus derechos de autor, todos los libros, artículos y tesis que se utilicen también estarán debidamente referenciados.

IV. RESULTADOS

5.1. Análisis descriptivos

5.1.1. Variable 1: Gestión Administrativa

Tabla 2.

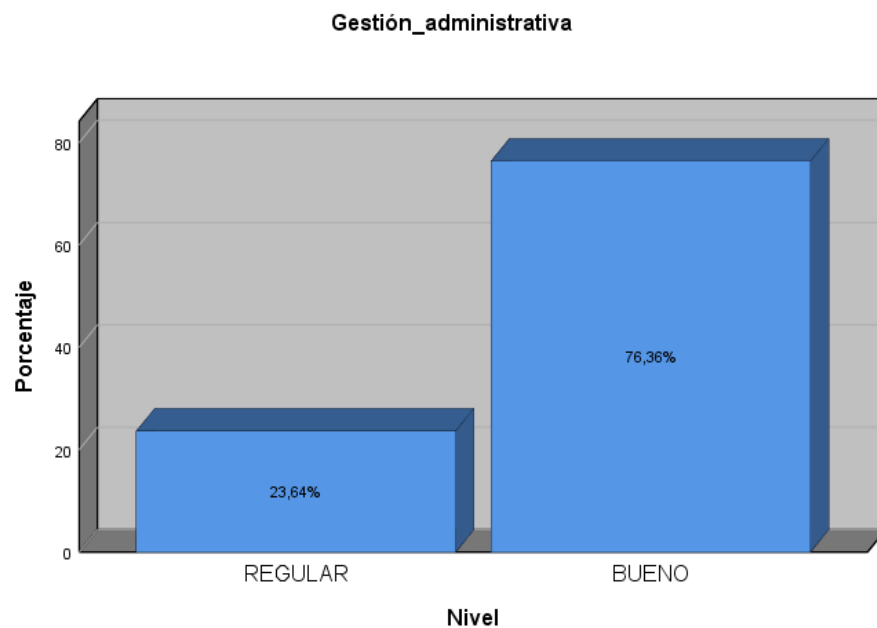
Frecuencias de la variable Gestión administrativa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	84	76.4	76.4	76.4
	REGULAR	26	23.6	23.6	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

Nota: Elaboración propia SPSS Vers. 25.

Figura 3.

Variable Factores Gestión administrativa.



Nota: Elaboración propia SPSS Vers. 25.

Interpretación: En la figura 1, se observó que el 23.64% de trabajadores de la empresa Refinería, presentaron un nivel de gestión administrativa regular, mientras que el 76.36% presentó un nivel gestión administrativa bueno.

5.1.1.1. Dimensión 1: Procesos

Tabla 3.

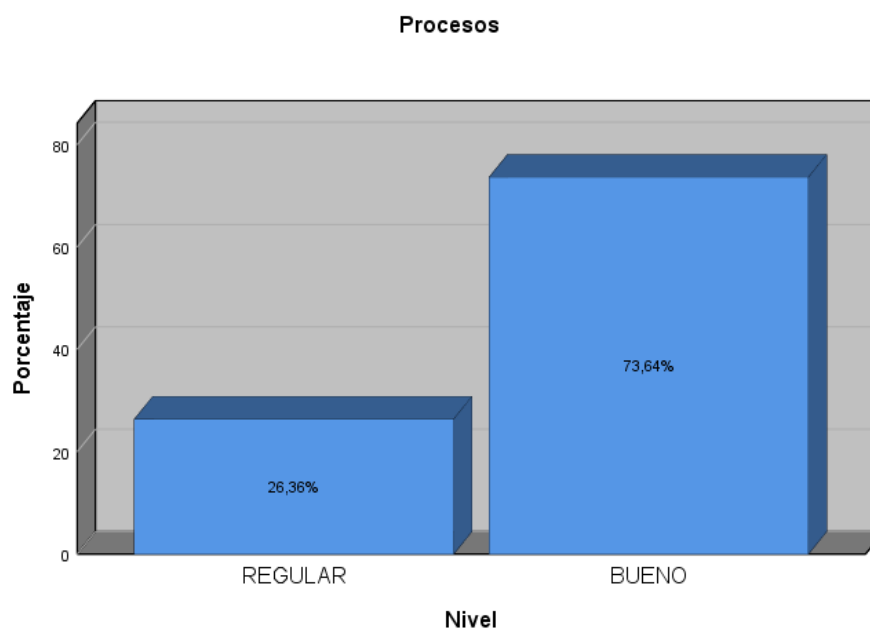
Frecuencias de la dimensión Procesos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	81	73.6	73.6	73.6
	REGULAR	29	26.4	26.4	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

Nota: Elaboración propia SPSS Vers. 25.

Figura 4.

Dimensión Procesos



Nota: Elaboración propia SPSS Vers. 25.

Interpretación: En la figura 2, se observó que el 26.36% de trabajadores de la empresa Refinería, presentaron un nivel de procesos regular, mientras que el 73.64% presentó un nivel de procesos bueno.

5.1.1.2. Dimensión 2: Recursos

Tabla 4.

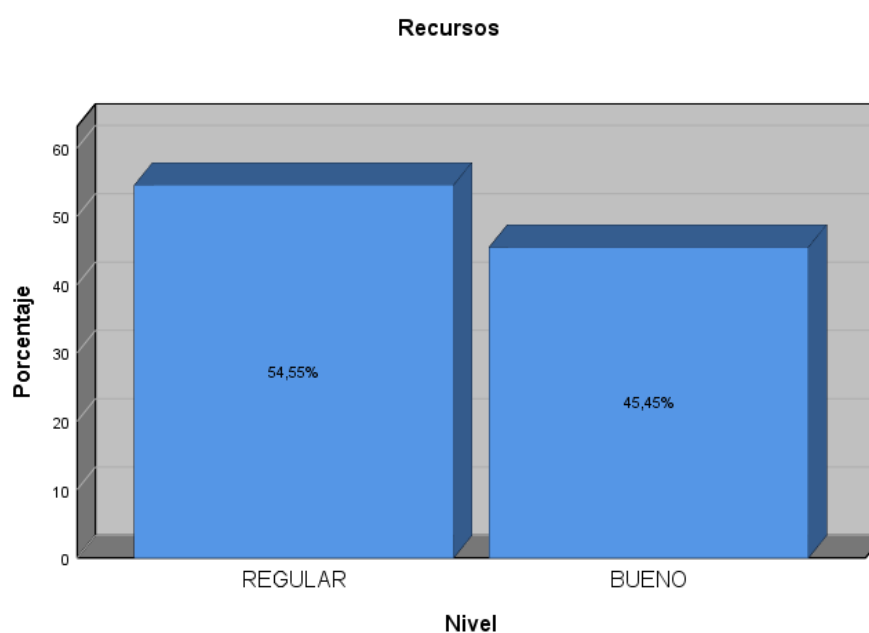
Frecuencias de la dimensión Recursos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	50	45.5	45.5	45.5
	REGULAR	60	54.5	54.5	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

Nota: Elaboración propia SPSS Vers. 25.

Figura 5.

Dimensión Recursos.



Nota: Elaboración propia SPSS Vers. 25.

Interpretación: En la figura 3, se observó que el 54.55% de trabajadores de la empresa Refinería, presentaron un nivel de recursos regular, mientras que el 45.45% presentó un nivel de recursos bueno.

5.1.1.3. Dimensión 3: Compromiso

Tabla 5.

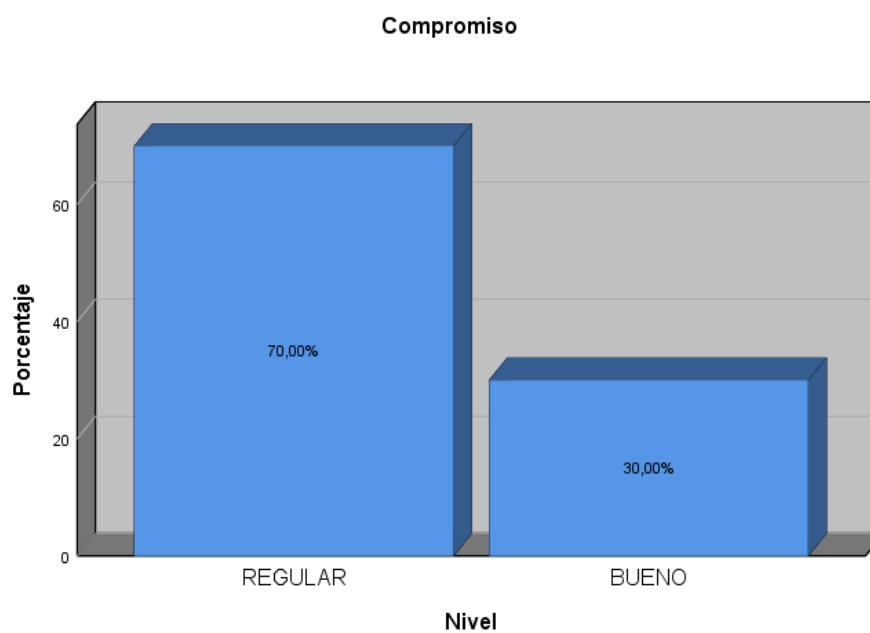
Frecuencias de la dimensión Compromiso.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	33	30.0	30.0	30.0
	REGULAR	77	70.0	70.0	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

Nota: Elaboración propia SPSS Vers. 25.

Figura 6.

Dimensión Compromiso.



Nota: Elaboración propia SPSS Vers. 25.

Interpretación: En la figura 4, se observó que el 70.00% de trabajadores de la empresa Refinería, presentaron un nivel de compromiso regular, mientras que el 30.00% presentó un nivel de compromiso bueno.

5.1.1.4. Dimensión 4: Beneficio

Tabla 6.

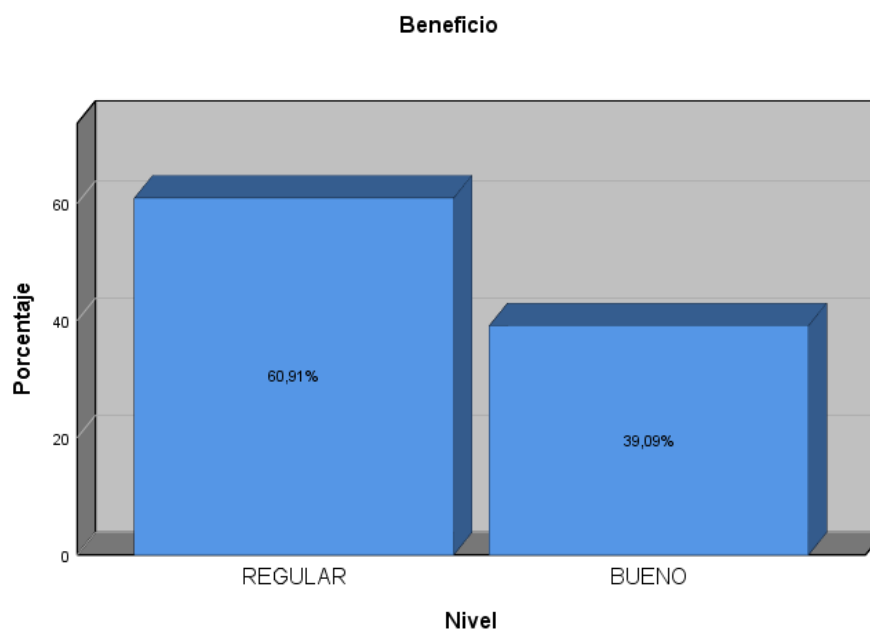
Frecuencias de la dimensión Beneficio.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	43	39.1	39.1	39.1
	REGULAR	67	60.9	60.9	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

Nota: Elaboración propia SPSS Vers. 25.

Figura 7.

Dimensión Beneficio.



Nota: Elaboración propia SPSS Vers. 25.

Interpretación: En la figura 5, se observó que el 60.91% de trabajadores de la empresa Refinería, presentaron un nivel de beneficio regular, mientras que el 39.09% presentó un nivel de beneficio bueno.

5.1.2. Variable 2: Gestión operativa

Tabla 7.

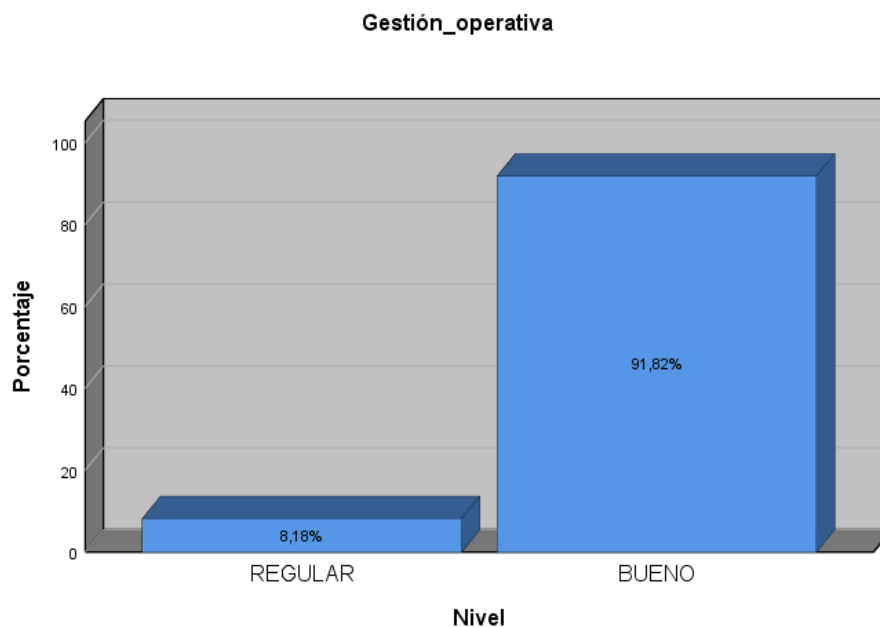
Frecuencias de la variable Gestión operativa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	101	91.8	91.8	91.8
	REGULAR	9	8.2	8.2	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

Nota: Elaboración propia SPSS Vers. 25.

Figura 8.

Variable Gestión operativa.



Nota: Elaboración propia SPSS Vers. 25.

Interpretación: En la figura 6, se observó que el 8.18% de trabajadores de la empresa Refinería, presentaron un nivel de gestión operativa regular, mientras que el 91.82% presentó un nivel de gestión operativa buena.

5.1.2.1 Dimensión 1: Planeación

Tabla 8.

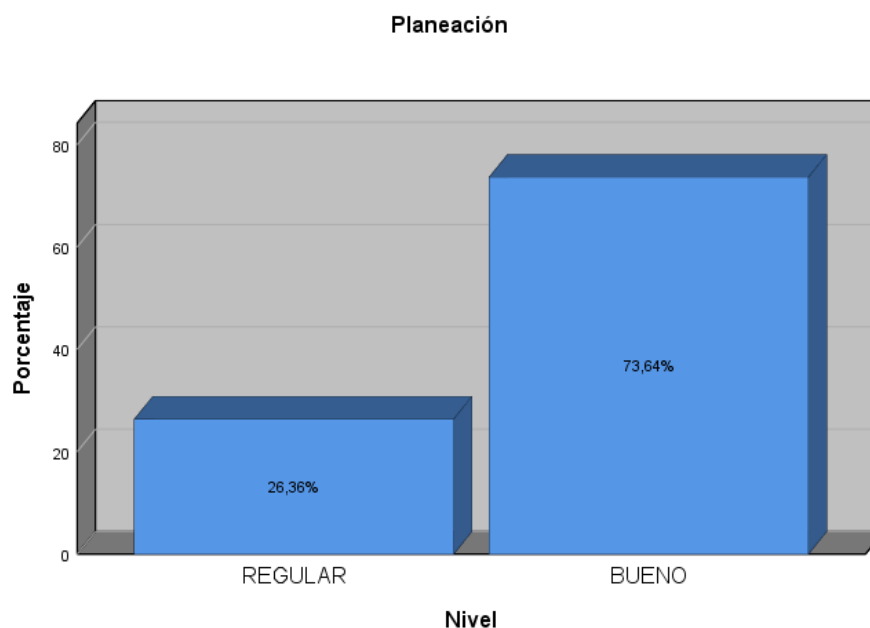
Frecuencias de la dimensión Planeación.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	81	73.6	73.6	73.6
	REGULAR	29	26.4	26.4	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

Nota: Elaboración propia SPSS Vers. 25.

Figura 9.

Dimensión Planeación



Nota: Elaboración propia SPSS Vers. 25.

Interpretación: En la figura 7, se observó que el 26.36% de trabajadores de la empresa Refinería, presentaron un nivel de planeación regular, mientras que el 73.64% presentó un nivel de planeación buena.

5.1.2.2. Dimensión 2: Programación

Tabla 9.

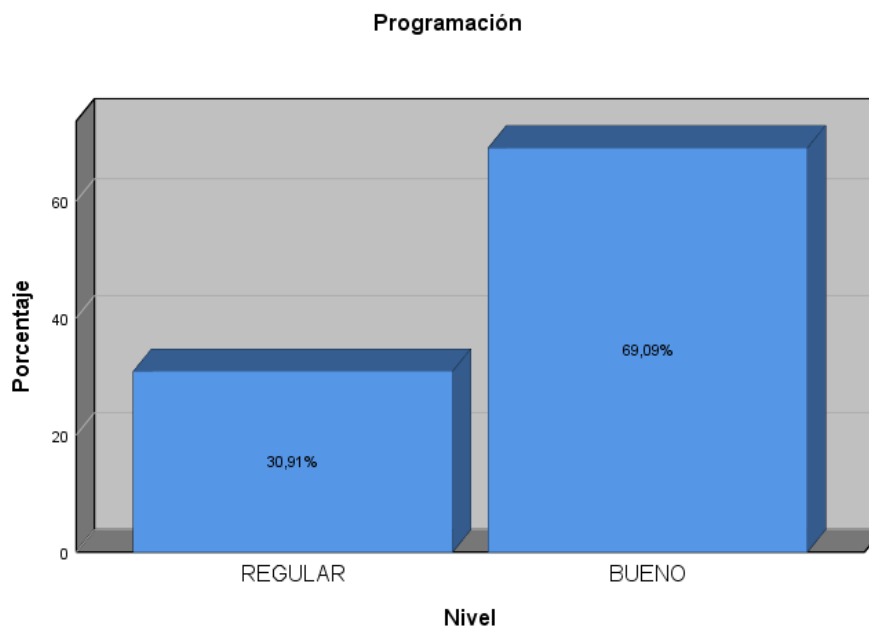
Frecuencias de la dimensión Programación.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	76	69.1	69.1	69.1
	REGULAR	34	30.9	30.9	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

Nota: Elaboración propia SPSS Vers. 25.

Figura 10.

Dimensión Programación



Nota: Elaboración propia SPSS Vers. 25.

Interpretación: En la figura 8, se observó que el 30.91% de trabajadores de la empresa Refinería, presentaron un nivel de programación regular, mientras que el 69.09% presentó un nivel de programación buena.

5.1.2.3. Dimensión 3: Ejecutivo

Tabla 10.

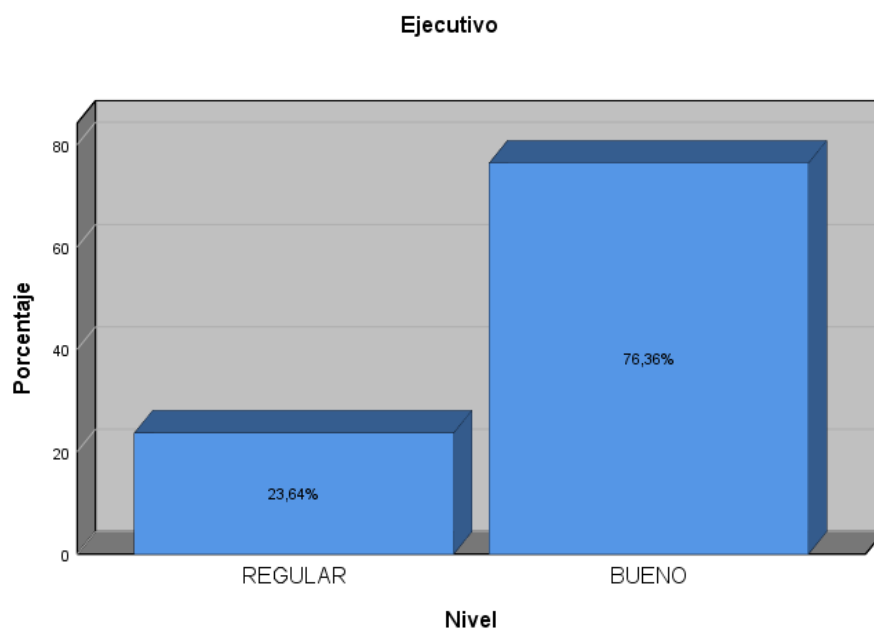
Frecuencias de la dimensión Ejecutivo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	84	76.4	76.4	76.4
	REGULAR	26	23.6	23.6	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

Nota: Elaboración propia SPSS Vers. 25.

Figura 11.

Dimensión Ejecutivo.



Nota: Elaboración propia SPSS Vers. 25.

Interpretación: En la figura 9, se observó que el 23.64% de trabajadores de la empresa Refinería, presentaron un nivel ejecutivo regular, mientras que el 76.36% presentó un nivel ejecutivo bueno.

5.1.2.4. Dimensión 4: Evaluación y control

Tabla 11.

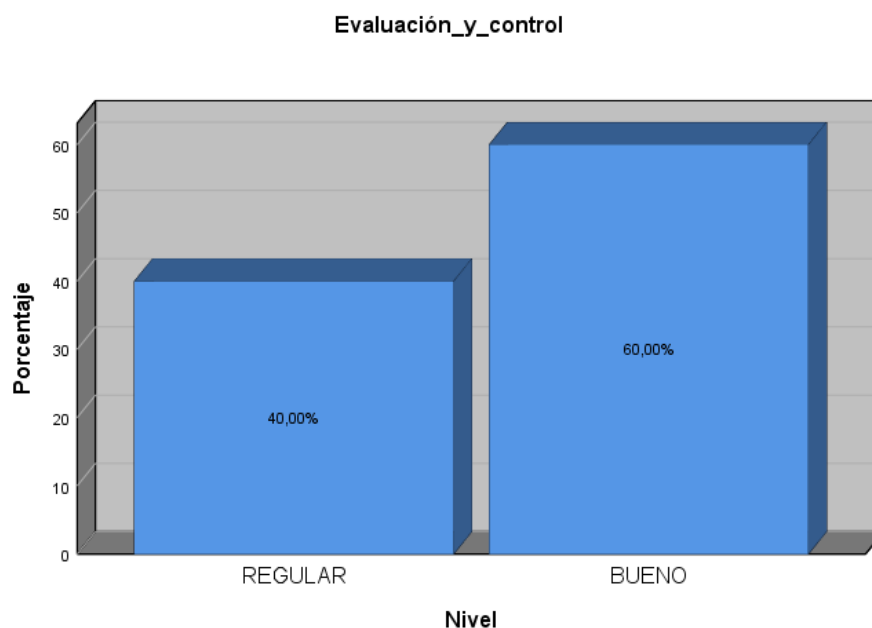
Frecuencias de la dimensión Evaluación y control.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	66	60.0	60.0	60.0
	REGULAR	44	40.0	40.0	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

Nota: Elaboración propia SPSS Vers. 25.

Figura 12.

Dimensión Evaluación y control.



Nota: Elaboración propia SPSS Vers. 25.

Interpretación: En la figura 10, se observó que el 40.00% de trabajadores de la empresa Refinería, presentaron un nivel de evaluación y control regular, mientras que el 60.00% presentó un nivel de evaluación y control bueno.

5.2. Objetivo General: Determinar la influencia de la gestión administrativa en la gestión operativa de la refinería.

Tabla 12.

Contingencia de porcentaje entre las variables.

		Gestión_operativa		Total	
		BUENO	REGULAR		
		Recuento	76	8	84
Gestión_administrativa	BUENO	% dentro de Gestión_administrativa	90.5%	9.5%	100.0%

		% dentro de Gestión_operativa	75.2%	88.9%	76.4%
		% del total	69.1%	7.3%	76.4%
		Recuento	25	1	26
	REGULA	% dentro de Gestión_administrativa	96.2%	3.8%	100.0%
	R	% dentro de Gestión_operativa	24.8%	11.1%	23.6%
		% del total	22.7%	0.9%	23.6%
		Recuento	101	9	110
		% dentro de Gestión_administrativa	91.8%	8.2%	100.0%
Total		% dentro de Gestión_operativa	100.0%	100.0%	100.0%
		% del total	91.8%	8.2%	100.0%

Nota: Elaboración propia SPSS Vers. 25.

Interpretación: El 69.1% de trabajadores de la empresa Refinería, indica haber un nivel de gestión administrativa buena, al mismo tiempo que presentaron un nivel bueno de gestión operativa, mientras que el 0.9% de trabajadores de la empresa Refinería, indica haber un nivel de gestión administrativa regular, al mismo tiempo que presentaron un nivel regular de gestión operativa.

5.2.1. Objetivo Específico 1: Determinar la influencia de la gestión administrativa en la planeación operativa de la refinería.

Tabla 13.

Contingencia de porcentaje entre la gestión administrativa y la planeación.

		Planeación		Total	
		BUENO	REGULAR		
		Recuento	59	25	84
Gestión_administrativa	BUENO	% dentro de Gestión_administrativa	70.2%	29.8%	100.0%

		% dentro de Planeación	72.8%	86.2%	76.4%
		% del total	53.6%	22.7%	76.4%
		Recuento	22	4	26
	REGULAR	% dentro de Gestión_administrativa	84.6%	15.4%	100.0%
		% dentro de Planeación	27.2%	13.8%	23.6%
		% del total	20.0%	3.6%	23.6%
		Recuento	81	29	110
Total		% dentro de Gestión_administrativa	73.6%	26.4%	100.0%
		% dentro de Planeación	100.0%	100.0%	100.0%
		% del total	73.6%	26.4%	100.0%

Nota: Elaboración propia SPSS Vers. 25.

Interpretación: El 53.6% de los trabajadores de la empresa Refinería, indica haber un nivel de gestión administrativa buena, al mismo tiempo que presentaron un nivel bueno de planeación, mientras que el 3.6% de los trabajadores de la empresa Refinería, indica haber un nivel de gestión administrativa regular, al mismo tiempo que presentaron un nivel regular de planeación.

5.2.2. Objetivo Específico 2: Determinar la influencia de la gestión administrativa en la programación operativa de la refinería.

Tabla 14.

Contingencia de porcentaje entre la gestión administrativa y la programación.

			Programación		Total
			BUENO	REGULAR	
Gestión_administrativa	BUENO	Recuento	57	27	84

	% dentro de Gestión_administrativa	67.9%	32.1%	100.0%
	% dentro de Programación	75.0%	79.4%	76.4%
	% del total	51.8%	24.5%	76.4%
	Recuento	19	7	26
REGULAR	% dentro de Gestión_administrativa	73.1%	26.9%	100.0%
	% dentro de Programación	25.0%	20.6%	23.6%
	% del total	17.3%	6.4%	23.6%
	Recuento	76	34	110
Total	% dentro de Gestión_administrativa	69.1%	30.9%	100.0%
	% dentro de Programación	100.0%	100.0%	100.0%
	% del total	69.1%	30.9%	100.0%

Nota: Elaboración propia SPSS Vers. 25.

Interpretación: El 51.8% de los trabajadores de la empresa Refinería, indica haber un nivel de gestión administrativa buena, al mismo tiempo que presentaron un nivel bueno de programación, mientras que el 6.4% de los trabajadores de la empresa Refinería, indica haber un nivel de gestión administrativa regular, al mismo tiempo que presentaron un nivel regular de programación.

5.2.3. Objetivo Específico 3: Determinar la influencia de la gestión administrativa en la ejecución operativa de la refinería.

Tabla 15.

Contingencia de porcentaje entre la gestión administrativa y la ejecución

		Ejecutivo		Total	
		BUENO	REGULAR		
Gestión_administrativa	BUENO	Recuento	65	19	84

	% dentro de Gestión_administrativa	77.4%	22.6%	100.0%
	% dentro de Ejecutivo	77.4%	73.1%	76.4%
	% del total	59.1%	17.3%	76.4%
	Recuento	19	7	26
REGULAR	% dentro de Gestión_administrativa	73.1%	26.9%	100.0%
	% dentro de Ejecutivo	22.6%	26.9%	23.6%
	% del total	17.3%	6.4%	23.6%
	Recuento	84	26	110
Total	% dentro de Gestión_administrativa	76.4%	23.6%	100.0%
	% dentro de Ejecutivo	100.0%	100.0%	100.0%
	% del total	76.4%	23.6%	100.0%

Nota: Elaboración propia SPSS Vers. 25.

Interpretación: El 59.1% de los trabajadores de la empresa Refinería, indica haber un nivel de gestión administrativa buena, al mismo tiempo que presentaron un nivel bueno ejecutivo, mientras que el 6.4% de los trabajadores de la empresa Refinería, indica haber un nivel de gestión administrativa regular, al mismo tiempo que presentaron un nivel regular ejecutivo.

5.2.4. Objetivo Específico 4: Determinar la influencia de la gestión administrativa en la evaluación y control operativo de la refinería.

Tabla 16.

Contingencia de porcentaje entre la gestión administrativa y la evaluación y control.

	Evaluación_y_control	Total
--	----------------------	-------

		BUENO	REGULAR		
Gestión administrativa	Recuento	49	35	84	
	% dentro de Gestión administrativa	58.3%	41.7%	100.0%	
	BUENO				
	% dentro de Evaluación y control	74.2%	79.5%	76.4%	
	% del total	44.5%	31.8%	76.4%	
	REGULAR				
Total	Recuento	17	9	26	
	% dentro de Gestión administrativa	65.4%	34.6%	100.0%	
	REGULAR				
	% dentro de Evaluación y control	25.8%	20.5%	23.6%	
	% del total	15.5%	8.2%	23.6%	
	BUENO				
Total	Recuento	66	44	110	
	% dentro de Gestión administrativa	60.0%	40.0%	100.0%	
	% dentro de Evaluación y control	100.0%	100.0%	100.0%	
		% del total	60.0%	40.0%	100.0%

Nota: Elaboración propia SPSS Vers. 25.

Interpretación: El 44.5% de los trabajadores de la empresa Refinería, indica haber un nivel de gestión administrativa buena, al mismo tiempo que presentaron un nivel bueno de evaluación y control, mientras que el 8.2% de los trabajadores de la empresa Refinería, indica haber un nivel de gestión administrativa regular, al mismo tiempo que presentaron un nivel de evaluación y control regular.

5.3. Prueba de Normalidad

Tabla 17.

Tabla pruebas de normalidad.

Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.

V1_Gestión_administrativa	0.103	110	0.006	0.953	110	0.001
V2_Gestión_operativa	0.063	110	,200*	0.990	110	0.575

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Elaboración propia SPSS Vers. 25.

Interpretación: Dado que ninguna de las variables tiene una distribución normal y ambas se visualizan en la prueba de Kolmogorov-Smirnov porque el tamaño de la muestra es mayor a 50, se determina que para determinar la correlación se debe utilizar una prueba no paramétrica como la Rho de Spearman.

5.4. Comprobación de Hipótesis

5.4.1. Hipótesis General: La gestión administrativa influye en la gestión operativa de la refinería.

Tabla 18.

Hipótesis entre las variables.

		V1_Gestión_administrati va	V2_Gestión_operati va
Rho de Spearman	V1_Gestión_administrati va	Coefficient e de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.022
	V2_Gestión_operativa	N	110
		Coefficient e de correlación	0.022
		Sig. (bilateral)	0.820
		N	110

Nota: Elaboración propia SPSS Vers. 25.

Interpretación: Se puede visualizar que, no existe una correlación entre la gestión administrativa y la gestión operativa. La hipótesis es confirmada por la prueba de Rho de Spearman, que señala que tiene una correlación positiva

nula de 0.022 a un nivel de significancia bilateral de 0.820, lo cual es mayor a 0.05; indicando que no existe una relación entre las variables.

5.4.2. Hipótesis Específica 1: La gestión administrativa influye en la planeación operativa de la refinería.

Tabla 19.

Hipótesis entre la gestión administrativa y la planeación.

		V1_Gestión_administrativa	D12_Planeación
Rho de Spearman	V1_Gestión_administrativa	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	-0.097
			0.315
		N	110
	D12_Planeación	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1.000
			0.315
		N	110

Nota: Elaboración propia SPSS Vers. 25.

Interpretación: Se puede visualizar que, no existe una correlación entre la gestión administrativa y la planeación. La hipótesis es confirmada por la prueba de Rho de Spearman, que señala que tiene una correlación negativa nula de -0.097 a un nivel de significancia bilateral de 0.315, lo cual es mayor a 0.05; indicando que no existe una relación entre las variables.

5.4.3. Hipótesis Específica 2: La gestión administrativa influye en la programación operativa de la refinería.

Tabla 20.

Hipótesis entre la gestión administrativa y la programación.

		V1_Gestión_administrati va	D22_Programació n
Rho de Spearman	V1_Gestión_administrati va	Coefficient e de correlació n	1.000
		Sig. (bilateral)	0.060
	D22_Programación	N	110
		Coefficient e de correlació n	0.060
		Sig. (bilateral)	0.531
		N	110

Nota: Elaboración propia SPSS Vers. 25.

Interpretación: Se puede visualizar que, no existe una correlación entre la gestión administrativa y la programación. La hipótesis es confirmada por la prueba de Rho de Spearman, que señala que tiene una correlación positiva nula de 0.060 a un nivel de significancia bilateral de 0.531, lo cual es mayor a 0.05; indicando que no existe una relación entre las variables.

5.4.4. Hipótesis Especifica 3: La gestión administrativa influye en la ejecución operativa de la refinería.

Tabla 21.

Hipótesis entre la gestión administrativa y la ejecución.

		V1_Gestión_administrativ a	D32_Ejecutiv o
Rho de Spearman	V1_Gestión_administrativ a	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.049
		N	110

	Coefficiente de correlación	0.049	1.000
D32_Ejecutivo	Sig. (bilateral)	0.614	
	N	110	110

Nota: Elaboración propia SPSS Vers. 25.

Interpretación: Se puede visualizar que, no existe una correlación entre la gestión administrativa y ejecutivo. La prueba Rho de Spearman, que muestra que no existe asociación entre las variables y tiene una conexión positiva nula de 0.049 a un nivel de significancia bilateral de 0.614, mayor a 0.05, apoya la hipótesis.

5.4.5. Hipótesis Específica 4: La gestión administrativa influye en la evaluación y control operativo de la refinería.

Tabla 22.

Hipótesis entre la gestión administrativa y la evaluación y control.

		V1_Gestión_administrativa	D42_Evaluación_y_control
Rho de Spearman	V1_Gestión_administrativa	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.050
		N	110
D42_Evaluación_y_control		Coefficiente de correlación	0.050
		Sig. (bilateral)	0.603
		N	110

Nota: Elaboración propia SPSS Vers. 25.

Interpretación: Se puede visualizar que, la gestión administrativa y la evaluación-control no se relacionan entre sí. La prueba Rho de Spearman confirma la hipótesis, proporcionando un vínculo positivo nulo de 0,050 a un

nivel de significación bilateral de 0,603, que es mayor que 0,05, lo que indica que no existe asociación entre las variables.

V. DISCUSIÓN

En el mundo empresarial actual, la gestión administrativa y su relación con la gestión operativa han demostrado ser elementos fundamentales para el éxito y la eficiencia de cualquier organización. La manera en cómo se plantea, formula, organizan, conducen y controlan las actividades dentro de una organización la cual tiene un impacto significativo en su productividad y en efecto de sus objetivos estratégicos. En este contexto, las refinerías, como parte esencial de la industria energética, enfrentan retos particulares en su gestión, donde la integración efectiva entre la administración y las operaciones se vuelve esencial para el logro de resultados óptimos.

A través de la revisión de la literatura y el análisis de datos específicos de la refinería en estudio, este trabajo busca arrojar luz sobre la importancia de una gestión administrativa efectiva y su impacto en la gestión operativa de una refinería en el contexto de Lima en el año 2023.

Luego del análisis de datos, se descubrió que no existe correlación entre las variables. Se llegó a concluir y confirmar esto por el nivel de significación de la prueba Rho de Spearman bilateral de 0,820 y la confirmación nula positiva de 0,022. Peafiel y Rodríguez (2022) afirman que la gestión administrativa es el factor clave en la determinación de la productividad, porque cuando se planifican, organizan, dirigen y controlan las actividades de manera convencional y fundamental, siempre se tiene en cuenta cómo se utilizarán los recursos (financieros, humanos, materiales y tecnológicos) para alcanzar las metas u objetivos establecidos. Las etapas del proceso administrativo se aplican de acuerdo con la comprensión de la tarea empresarial de forma sistemática para el desarrollo de las actividades desde el inicio hasta el final de la producción, con el objetivo del cumplimiento total de los objetivos planeados, ya que no existen procesos diferenciados basados en principios administrativos. Según Giraldo (2020), la gestión administrativa juega un rol esencial al dirigir eficazmente todas las actividades hacia la realización de los objetivos empresariales. Este enfoque administrativo efectivo se convierte en un pilar fundamental para respaldar la efectividad operativa del personal involucrado en la organización. Al asegurar una planificación estratégica adecuada, una óptima

organización de los recursos y un control preciso de las operaciones, la gestión administrativa actúa como el motor impulsor para alcanzar metas y lograr resultados óptimos. En este contexto, una gestión administrativa sólida y bien coordinada se presenta como una base sólida sobre la cual se construye el éxito y la sostenibilidad de la empresa, permitiendo que cada componente funcione en armonía para alcanzar la excelencia operativa. El presente estudio explorará cómo la gestión administrativa incide en la efectividad de las operaciones y cómo su enfoque estratégico y proactivo puede marcar la diferencia en un entorno empresarial altamente competitivo. Asimismo, se resaltarán la importancia de una gestión administrativa efectiva como motor impulsor para el personal, proporcionando las herramientas y directrices necesarias para alcanzar su máximo potencial y desempeño en la consecución de los objetivos empresariales.

La gestión administrativa permitirá que las actividades no institucionales se lleven a cabo con mayor éxito, que los recursos se utilicen de manera más inteligente y que se optimicen los procedimientos administrativos como la planeación, la administración, el control y la gestión. Todos ellos tienen una relación directa con la consecución de metas y objetivos. Los objetivos operativos garantizan que el personal pueda llevar a cabo los planes de acción diarios en el contexto de los resultados previstos, además de actuar como motor de los esfuerzos y del uso eficaz de los recursos. La dirección administrativa suele tomar decisiones centradas en los objetivos de la empresa, que además cambian dinámicamente. La consecución de los objetivos con eficiencia y eficacia es el primer paso para obtener los resultados previstos. Los elementos esenciales de la gestión pueden verse alterados por estas variables, que pueden darse en distintas circunstancias y adoptar diferentes formas.

Se ha demostrado que no existe relación entre la planificación y la gestión administrativa. Lo cual, logra confirmarse por la prueba Rho de Spearman, que arrojó una relación nula negativa de $-0,097$ a un nivel de significación bilateral de $0,315$. En relación con este resultado, Giraldo (2020) descubrió en su estudio que el 45,2% de los encuestados consideraba alto el componente de planificación operacional, el 41,9% lo consideraba medio y el 12,9% lo consideraba bajo. El 61,3% de los encuestados califican el atributo gerencial 37 como alto, el 25,8%

como moderado y el 12,2% como bajo. Sólo el 16,1% de los encuestados opina que el grado de control de la gestión administrativa es alto, mientras que el 71% opina que es medio y el 12,2% que es bajo. La empresa que implanta el teletrabajo es vista como visionaria, generando mayor confianza y sentido de pertenencia a la organización porque permite a los teletrabajadores realizar sus funciones desde casa u otros entornos. Estos resultados incitan a reflexionar sobre los procesos administrativos que pueden beneficiarse de la implantación del teletrabajo. Las leyes deben manejar las repercusiones legales y la tecnología de la información debe contar con el apoyo suficiente para que el teletrabajo tenga una mayor influencia benéfica en la gestión empresarial que el trabajo convencional. Estrada (2019) descubrió que el plan de organización es un determinante de la gestión gerencial administrativa cuando el resultado de 0,505 de la prueba Tau-b de Kendall se considera como una conexión del 50,5% entre la dimensión del plan de organización y la gestión administrativa. Por lo tanto, cuando el municipio determina la forma de coordinar los actos a través de sus funcionarios, las personas y los tiempos inciden en una oportuna y adecuada gestión administrativa. Rodríguez (2022) afirma que la planificación como filosofía de gestión permite a las empresas elegir las acciones a realizar para alcanzar los objetivos deseados, posibilitando que cada acción sea concluida en un determinado tiempo. Por otro lado, la distribución de funciones, responsabilidades y recursos debe ser coherente, lo que exige que cada empleado realice su actividad planificada y haga uso de los recursos necesarios en el tiempo permitido. El desarrollo metódico de las actividades planificadas sólo es posible con disciplina y orden, ya que es la única forma de cumplir los objetivos.

Se constató que no existe relación entre la administración y la programación. Esto fue confirmado por la prueba Rho de Spearman, que tuvo una confirmación nula positiva de 0,060 a un nivel de significación bilateral de 0,531. Según los datos examinados por Vásquez (2022), el número de incidentes que resultaron de la falta de supervisión en la gestión operativa de la tienda CMAC Sullana Paita CMAC se redujo en 2018. No cumplen con las expectativas de calidad de atención al cliente; a pesar de contar con un manual de atención al cliente, el personal no lo cumple y el cliente lo desconoce. Del mismo modo, los miembros del personal han manifestado

que el retraso en la obtención del uniforme y de la tarjeta de identificación con fotografía les ha hecho sentirse no identificados.

Los resultados muestran que no existe relación entre la ejecución operativa y la gestión administrativa. Los resultados de la prueba Rho de Spearman, que mostraron una correlación nula positiva de 0,049 con un nivel de significación de dos colas de 0,614, así lo corroboran. De acuerdo con los datos examinados, el colaborador determinó que la atención prestada era insuficiente, el tiempo de espera provocado por fuentes internas y externas era elevado, y no controlaban el tiempo de espera al concluir las operaciones de atención, como algunos alegan debido a problemas con la autorización de retirada, según determinó Vásquez (2022). Las insuficientes condiciones de trabajo y la escasa comunicación vertical limitan la existencia de buena voluntad en estos entornos.

Por último, se descubrió que no existe relación entre la administración administrativa y la evaluación-control. Lo confirman los resultados de la prueba Rho de Spearman, que indicaron que no existe correlación significativa ($p = 0,050$, $df = 0,603$). Según Blas (2021), el 40,3%, el 37,1% y el 22,6% de los encuestados, respectivamente, se clasificaron en los niveles medio, bajo y alto. La gestión administrativa fue calificada como media por el 37,1% de los empleados, mala por el 35,5% y alta por el 27,4%. Rechazamos la hipótesis nula y sugerimos la hipótesis alternativa porque, por otro lado, se estableció una correlación positiva significativa entre las actividades de control y supervisión y la gestión administrativa de la Unidad de Adquisiciones y Programación del MINSA, Callao ($r = 766$, $p = 0.000$ ($p < 0.05$)). Este resultado demuestra que cuando se siguen las normas y se analiza la información registrada como parte de un proceso de control, la aplicación del proceso de control se vuelve objetiva. Como resultado, cualquier cambio en las diversas etapas del proceso administrativo será solucionado rápidamente por el personal adecuado. Vásquez (2022) concluyó que el evento fue ocasionado por la falta de monitoreo durante la gestión operativa del taller CMAC Sullana Paita en el año 2018. Según los datos analizados, disminuyó en las divisiones de operaciones y crédito. No dan el grado de servicio que se espera de ellos, y si bien cuentan con un manual de atención al cliente, ni el personal ni el cliente lo conocen. Los

empleados también han manifestado que el retraso en la obtención de su uniforme y su tarjeta de identidad con fotografía les ha hecho sentirse no identificados.

VI. CONCLUSIONES

Se determina que no existe relación entre las variables con respecto al objetivo general de identificar el impacto de la gestión administrativa en la gestión operativa de la refinería. La prueba Rho de Spearman, que tiene una confirmación nula positiva de 0,022 a un nivel de significación bilateral de 0,820, asegura que este sea el caso.

Se determina que no existe conexión entre la gestión administrativa y la planificación en lo que se refiere al primer fin particular. La prueba Rho de Spearman, que tiene un vínculo negativo nulo de -0,097 a un nivel de significancia bilateral de 0,315, asegura que este sea el caso.

Se afirma que el segundo objetivo no tiene relación entre la gestión administrativa y la programación. La prueba Rho de Spearman, que encontró una correlación positiva nula de 0,060 en un nivel de significación bilateral de 0,531, apoyó esto.

Se determina que no existe relación entre la gestión administrativa y la ejecución operativa respecto del tercer propósito particular. La prueba Rho de Spearman, que encontró una correlación positiva nula de 0,049 con un nivel de significancia bilateral de 0,614, respaldó esto.

Finalmente, se determina respecto al cuarto objetivo específico que no existe correlación entre la gestión administrativa y la evaluación-control. Esto se confirma mediante la prueba Rho de Spearman, que indica una correlación nula positiva de 0,050 con un nivel de significancia bilateral de 0,603.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda que con el fin de llevar un mayor control de las actividades administrativas en las múltiples situaciones que se puedan dar, la empresa debería dotar a los trabajadores de un mayor resguardo y vigilancia de los recursos bajo su control en base a la seguridad de los materiales a su cargo.

Para realizar un mejor trabajo en conjunto y hacer un mejor uso de los recursos, se sugiere mayor coordinación con la alta dirección, para que analicen continuamente el desempeño de su personal, fomenten la integración y la cooperación. Para lograr esto, se debe establecer un sistema de seguimiento y evaluación constante del rendimiento del personal de acuerdo a sus capacidades, fomentar actividades de integración de equipos y facilitar una comunicación abierta y transparente. Además, se sugiere asignar proyectos conjuntos, crear grupos de trabajo interdisciplinarios y reconocer los logros alcanzados en colaboración. De manera que se proporcione una retroalimentación constante, ofreciendo apoyo y orientación, y estar atentos al progreso de la implementación.

Se recomienda a los directivos promover estrategias de formación y capacitación permanente de los colaboradores para el óptimo desempeño de las funciones. Tanto la organización como los colaboradores se beneficiarán de una preparación oportuna y adecuada, lo que facilitará la implementación de los planes y el logro de los resultados deseados en los plazos establecidos, a la vez que atenderá a un mayor número de beneficiarios.

Se recomienda a los jefes implementar herramientas como el Coaching para denotar un mayor compromiso, iniciativa, apertura y dedicación por parte de los colaboradores de modo que se pueda brindar resultados más ideales y efectivos. Para ello, es necesario que la dirección de la empresa comunique la importancia de estos valores y establezca expectativas claras al respecto. Asimismo, se debe reconocer y recompensar a aquellos empleados que demuestren y apliquen una mejora para con la empresa e incluso para ellos mismos, brindar oportunidades de capacitación y desarrollo, evaluar su desempeño basándose en estos criterios, ofrecer retroalimentación y apoyo, y crear un ambiente propicio para fomentar estos comportamientos. El seguimiento y la mejora constante serán fundamentales para

asegurar la efectiva implementación de esta recomendación y para contribuir al éxito general de la organización.

Se recomienda implementar las diversas estrategias enumeradas anteriormente con el objetivo de mejorar el proceso administrativo y promover la eficiencia operativa en la gestión de recursos para garantizar que el plan operativo se cumpla con los requisitos y lineamientos establecidos. Con base en los requisitos establecidos por la organización para aspectos motivadores que incluyen liderazgo, trabajo en equipo, trabajo de alto calibre y presentación, es necesario.

REFERENCIAS

- Acosta, J., Plata, K., Puentes, D. y Torres, M. (2019). Influencia de los recursos y capacidades en los resultados financieros y en la competitividad empresarial: una revisión de la literatura. *I+D Revista de investigadores*, 13 (1), 147-157. <http://udi.edu.co/revistainvestigaciones/index.php/ID/article/view/204/246>
- Acosta, F. (2021). Gestión administrativa y satisfacción laboral en profesionales de la salud del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. <https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/5471>
- Aguirre, F. (2018). “La gestión operativa y la ejecución presupuestaria de ventas de los operadores logísticos de la zona centro en el sector de telecomunicaciones”. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28032/1/013%20GMC.pdf>
- Asca, G., Ramos, O., Espinoza, R., & Espinoza, R. (2021). Administrative management in procurement processes in a public sector entity. *Journal of business and entrepreneurial studies*, 5(3). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=573669774005>
- Aveija Pinajota, G.D., Ramírez Armijos, D.X., Ugando-Peñate, M., & Villalón-Peñate, A. (2022). Implementación de un sistema de gestión y control de inventarios en la empresa Diprovot S.A. en Santo Domingo de Los Tsáchilas. *South Florida Journal of Development*, 3(2), 2239–2256. <https://doi.org/10.46932/sfjdv3n2-051>
- Benjaafar, S., & Hu, M. (2020). Manufacturing & Service Operations Management Operations Management in the Age of the Sharing Economy: What Is Old and What Is New? *Manufacturing & Service Operations Management*, 22(1), 93-101. <https://doi.org/10.1287/msom.2019.0803>

- Benkarim, A., & Imbeau, D. (2021). Organizational Commitment and Lean Sustainability: Literature Review and Directions for Future Research. *Sustainability*, 13(6), 3357. <https://doi.org/10.3390/SU13063357>
- Blau, G.J.; Boal, K.B. Conceptualizing how job involvement and organizational commitment affect turnover and absenteeism. *Acad. Manag. Rev.* 1987, 12, 288–300. <https://journals.aom.org/doi/abs/10.5465/amr.1987.4307844>
- Buitrón, K. (2020). Compromiso organizacional y satisfacción laboral en un grupo de docentes de una Universidad del sector educativo en Lima. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6962/BUITRON_CK.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carreño, D. (2021). “Gestión administrativa y satisfacción en los usuarios de la municipalidad distrital de Caleta de Carquin”. [https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/4801/DANILO%20HUGO%20CARRE%C3%91O%20RAMIREZ%20\(1\).pdf?sequence=1](https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/4801/DANILO%20HUGO%20CARRE%C3%91O%20RAMIREZ%20(1).pdf?sequence=1)
- Chiavenato, I (2017) Introduction to the General Theory of Management (Seventh Edition). Mexico: McGraw-Hill Interamericana 10.37954/se.v5i2.45
- Chilon, B. (2018). “Planificación estratégica y su relación con el desempeño organizacional de las Oficinas de Operaciones de Salud de la Dirección Regional de Salud - San Martín – 2018. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28761/Chilon_RBP.pdf?sequence=1
- Conde, A. (2017) Planificación operativa y la gestión administrativa de la dirección ejecutiva de tecnología de la información y comunicaciones de la PNP en el año 2016. Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/5675/CondeLAB.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Córdova, J., García, N., & Puicón, V. (2021). Gestión empresarial de Asociaciones de banano orgánico del Valle del Chira, Sullana-Perú. *Revista de Ciencias Sociales*, 27(3), 404-416. <https://doi.org/10.31876/RCS.V27I.36527>
- Coronado, G., Valdivia, M., Aguilera, A. y Alvarado, A. (2020). compromiso Organizacional: Antecedentes y Consecuencias. *Conciencia Tecnológica*, 1(60). <https://www.redalyc.org/journal/944/94465715006/94465715006.pdf>
- Dai, Y., Feng, T., Tang, C. S., Wu, X., & Zhang, F. (2020). Twenty years in the making: The evolution of the journal of manufacturing & service operations management. *Manufacturing and Service Operations Management*, 22(1), 1-10. <https://doi.org/10.1287/MSOM.2019.0791>
- Gallego, S., & García, M. (2020). Predictive Sales and Operations Planning Based on a Statistical Treatment of Demand to Increase Efficiency: A Supply Chain Simulation Case Study. *Applied Sciences*, 11(1), 233. <https://doi.org/10.3390/APP11010233>
- Guevara, J. (2019). El control interno y su efecto en la gestión operativa de las MYPES en el distrito de Ate – Lima 2018. <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/5436>
- Hernández, R., y Mendoza, P. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw Hill educación. México. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Horna Zegarra, I.E. (2020). Perspectivas del financiamiento corporativo y el mercado de valores del Perú. *Retos, Revista de Ciencias de Administración y Economía*, 10(19), 135-152. <https://doi.org/10.17163/ret.n19.2020.08>
- Iris, Ç., & Lam, J. S. L. (2019). A review of energy efficiency in ports: Operational strategies, technologies and energy management systems. *Renewable and Sustainable Energy Reviews*, 112, 170-182. <https://doi.org/10.1016/J.RSER.2019.04.069>
- Jiménez, X. (2021). Planificación operativa y la gestión administrativa del instituto Fe y Alegría 57 de Trujillo, año 2019. Tesis de maestría. Universidad Cesar

Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55545/Jimenez_NXM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Klein, H. J., Molloy, J. C., & Brinsfield, C. T. (2012). Reconceptualizing workplace commitment to redress a stretched construct: Revisiting assumptions and removing confounds. *Academy of Management Review*, 37, 130-151. <https://doi.org/10.5465/amr.2010.0018>

Lennon, T., & Tomlin, B. (2020). Industry 4.0: Opportunities and Challenges for Operations Management. *Manufacturing & Service Operations Management*, 22(1), 113-122. <https://doi.org/10.1287/msom.2019.0796>

Limas Suárez, S. J., & Sierra Forero, L. E. (2023). Use of Social Networks as an Administrative Management Tool in the Business Sector. *Revista CEA*, 9(19), . <https://doi.org/10.22430/24223182.2307>

Lohmer, J., & Lasch, R. (2020). Blockchain in operations management and manufacturing: Potential and barriers. *Computers & Industrial Engineering*, 149. <https://doi.org/10.1016/J.CIE.2020.106789>

Lopes, A., Rojas, J., Rojas, O., Chiappetta, J., Oly, N., Caldeira, J., & Horneaux, F. (2019). Circular economy business models and operations management. *Journal of Cleaner Production*, 235, 1525-1539. <https://doi.org/10.1016/J.JCLEPRO.2019.06.349>

López, C., Castro, L., Quito, K. y Bocanegra, L. (2020). Beneficios y oportunidades de mejoramiento para la internacionalización de empresas comercializadoras de lulo en Colombia. *Revista Económica y Política*, 1(32), 69-94. <https://doi.org/10.25097/rep.n32.2020.03>. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S2477-90752020000100069&script=sci_arttext

Mego, M. (2021). "Gestión administrativa y rendición de cuentas de las subvenciones de tesis de grados en la Universidad Nacional de Ucayali, 2018".

[http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4912/B69_UNU_MAES
TRIA_2021_T_ALEXANDER-MEGO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4912/B69_UNU_MAES_TRIA_2021_T_ALEXANDER-MEGO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de las ciencias*, 3 (2), 947-964.
<http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.2.may.%20947-964>.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6325898>
- Mendoza, A. (2019). Gestión Administrativa Operativa en Recursos Humanos. *Sinapsis*, 11(1), 13-23.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7399783&info=resumen&idioma=SPA>
- Mendoza, W., García, T., Delgado, M. y Barreiro, I. (2018) El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de la ciencia*, 4(4), 206-240.
<http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/835>.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6656251>
- Meyer, J. P., Stanley, D. J., Herscovitch, L., & Topolnytsky, L. (2002). Affective, continuance, and normative commitment to the organization: A metaanalysis of antecedents, correlates, and consequences. *Journal of Vocational Behavior*, 61, 20-52. <https://doi.org/10.1006/jvbe.2001.1842>
- Moreno, D. (2018). "Gestión Administrativa y desempeño de los trabajadores del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2018".
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26046/Moreno_PDM.pdf?sequence=1
- Morris, L., Barrientos, E., Salazar, O., & Ríos, P. (2019). Operations Management in the competitiveness of the Clusters. *Mundo FESC*, 9(17), 58-68.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7452562&info=resumen&idioma=ENG>
- Odoardi, C., Battistelli, A., Montani, F., & Peiró, J. (2019). Affective Commitment, Participative Leadership, and Employee Innovation: A Multilevel

- Investigation. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 35(2), 103-113. <https://doi.org/10.5039/jwop2019a12>
- Özsoy, V. S., & Örkücü, H. H. (2021). Structural and operational management of Turkish airports: a bootstrap data envelopment analysis of efficiency. *Utilities Policy*, 69, 101180. <https://doi.org/10.1016/J.JUP.2021.101180>
- Pedreira, A. (2019). Diseño de un modelo de gestión administrativo estratégico enfocado en las condiciones culturales, sociales y económicas de las microempresas del sector de elaboración de alimentos para consumo humano del Distrito Metropolitano de Quito. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6647>
- Penagos Guzmán, F., Hernández Castorena, O., & García Solarte, M. (2023). Managerial Skills and Organizational Performance: Competitive Advantage. *Mercados y Negocios*, (48), 75-93. <https://doi.org/10.32870/myn.vi48.7688>
- Peña, J., & Almaguer, A. (2019). Modelo de gestión administrativa y financiera para Institutos Politécnicos Industriales. *Luz*, 18(4), 23-33. <https://www.redalyc.org/journal/5891/589162002004/>
- Reyes, Y. (2018) Influencia de la auditoria operativa en la gestión de recursos humanos de Viettel Perú SAC Sucursal Tacna periodo 2016. Tesis de maestría. Universidad Privada de Tacna. <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/614/Reyes-Jacinto-de-Meza-Yvonne.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Robles, J. (2020). La psicología de emergencias ante la Covid-19: enfoque desde la prevención. Detección y gestión operativa del riesgo. *Clínica y Salud*, 31 (2), 115-118. <https://dx.doi.org/10.5093/clysa2020a17>. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1130-52742020000200008
- Salvador, J. (2019). Compromiso Organizacional y Riesgos Psicosociales, *Revista San Gregorio*, 1 (35), 157-173. <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i35.1107>. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2528-79072019000200157

- Sánchez, A. (2022). Gestión administrativa y su relación con el desempeño laboral en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna – 2020. <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/4474>
- Solórzano, K. & Rodríguez, B. (2018). Planificación estratégica de la secretaría nacional de planificación y desarrollo – Senplades. <https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/12971/1/T-ESPE-049693.pdf>
- Solorzano, E. (2020). Gestión por Procesos y la Gestión Administrativa del Instituto Superior Tecnológico Babahoyo, Ecuador – 2019. Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68006/Sol%b3rzano_%c3%81EL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Terrones, R (2021) La planificación administrativa y su influencia en la gestión operativa de la Subgerencia Regional de Promoción de Inversiones del Gobierno Regional Piura, 2019. Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81531>
- Tejada, M. (2019). “Gestión administrativa y el comportamiento organizacional en la empresa SCI en el área de contact center de Lince – 2017”. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/828/Tejada%20Quispe%2C%20Maria%20Fernanda.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Torres, G. (2022). “Gestión administrativa y calidad de servicio en el personal del área de desarrollo urbano de la Municipalidad distrital de Breña, Lima Perú 2020”. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/18952/Torres_sg.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Torres, Y. (2021). Análisis de la gestión administrativa de la empresa Ingenieros y soluciones SRL, Chiclayo, 2019. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7856/Torres%20D%2C%20ADaz%2C%20Yeny%20Elizabeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Ugando, M., Solórzano, M., Sabando, Á., & Villalón, A. (2023). Un Modelo de Gestión Financiera Operativa y su Efecto en la Rentabilidad del Sector Transportista. Caso Compañía Bonanza S.A. *Revista Economía y Negocios*, 14(1), 69-83.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8791891&info=resumen&idioma=ENG>
- Ugando-Peñate, M., Miranda Reyes, R., Sabando García, A., & Andrade Espinoza, Y. (2019). Administración, gestión y modelación de políticas de cuentas por cobrar en pymes. Caso Santo Domingo. *mktDESCUBRE*, 1(2), 97-109.
<http://revistas.esPOCH.edu.ec/index.php/mktdescubre/article/view/401/346>
- Velásquez, A. (2003). MODELO DE GESTIÓN DE OPERACIONES PARA PyMES INNOVADORAS. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 1(47).
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20604705>
- Verduga, A., & Pérez, A. (2021). LA GESTIÓN DE OPERACIONES CON ENFOQUE DE GESTIÓN DE RIESGOS EN EL TURISMO. *REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINARIA ARBITRADA «YACHASUN»*, 5(9 Edición especial julio), 2-17.
<https://doi.org/10.46296/YC.V5I9EDESPJUL.0106>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

Título: La gestión administrativa y su relación con la gestión operativa en una refinería, Lima, 2023							
Problemas	Justificación	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones e Indicadores	Método	Técnica e Instrumento
Problema General	Se justifica porque se usa conocimiento existente como fundamento de la investigación y se verifica o confirma con los resultados obtenidos, siendo una añadidura a las teorías utilizadas.	Objetivo General	Hipótesis General	Variable 1	Dimensiones	Enfoque: Cuantitativo Tipo: Aplicada Nivel: correlacional Diseño: No experimental Corte: Transversal Población: 110 colaboradores Muestra: 110 colaboradores	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
¿La gestión administrativa influye en la gestión operativa en una refinería?		Determinar la influencia de la gestión administrativa en la gestión operativa de una refinería.	La gestión administrativa influye en la gestión operativa de una refinería.	Gestión Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> • Procesos • Recursos • Compromiso • Beneficio 		
Problemas específicos		Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos	Variable 2	Dimensiones		
¿La gestión administrativa influye en la planeación operativa en una refinería?		Determinar la influencia de la gestión administrativa en la planeación operativa de una refinería.	La gestión administrativa influye en la planeación operativa de una refinería.	Gestión Operativa	<ul style="list-style-type: none"> • Planeación • Programación • Ejecución • Evaluación y control 		
¿La gestión administrativa influye en la programación operativa en una refinería?		Determinar la influencia de la gestión administrativa en la programación operativa de una refinería.	La gestión administrativa influye en la programación operativa de una refinería.				
¿La gestión administrativa influye en la ejecución operativa en una refinería?	Determinar la influencia de la gestión administrativa en la ejecución operativa de una refinería.	La gestión administrativa influye en la ejecución operativa de una refinería.					

¿La gestión administrativa influye en la evaluación y control operativa en una refinería?	Determinar la influencia de la gestión administrativa en la evaluación y control operativo de una refinería.	La gestión administrativa influye en la evaluación y control operativo de una refinería.				
---	--	--	--	--	--	--

Anexo 02. Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Ítems	Niveles	Escala de medición
Gestión administrativa	Es la encargada de realizar procesos usando los recursos que tengan disponibles para lograr los objetivos planteados desde un comienzo. (Mendoza et al., 2018)	Responsable de velar por el cumplimiento de los procesos para lograr el objetivo.	Procesos	1 al 4	Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni desacuerdo (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5).	Escala Ordinal V1: Bajo (16-37) Medio (39-58) Alto (59-80)
			Recursos	5 al 9		
			Compromiso	10 al 13		
			Beneficio Planeación	14 al 16 1 al 8		
Gestión Operativa	Es la parte funcional de una empresa, con responsabilidades y actividades claras para producir algún bien o servicio. (Robles, 2020)	Encargada de realizar cada proceso determinado para cumplir el objetivo.	Programación	9 al 15	Escala Ordinal V2: Bajo (30-70) Medio (71-110) Alto (111-150)	
			Ejecución	16 al 22		
			Evaluación y control	23 al 30		

Anexo 3. Cuestionario: Gestión Administrativa

Dimensión Procesos					
17	¿Cree usted que los procesos de la gestión administrativa es el adecuado?				
18	¿Cree usted que personal está capacitado para ejecutar los procesos en la gestión administrativa?				
19	¿Considera usted el proceso de entrega de los insumos es el adecuado?				
20	¿Considera usted que el proceso de distribución de los recursos es el adecuado?				
Dimensión Recursos					
21	¿Cree usted que los recursos que se utiliza es el adecuado?				
22	¿Cree usted que los gastos en los recursos es el adecuado en la gestión administrativa?				
23	¿Considera usted que los recursos se utiliza eficientemente?				
24	¿Considera usted la disponibilidad de los recursos es la adecuada?				
25	¿Considera usted que se obtiene recursos de calidad?				
Dimensión Compromiso					
26	¿Considera usted que esta el compromiso de los trabajadores en la gestión administrativa?				
27	¿Cree usted que el personal está comprometido, con la gestión administrativa?				
28	¿La obligación del cumplimiento de las normas de la organización apoya al compromiso de los trabajadores?				
29	¿Considera usted que el personal al invertir todo su tiempo y esfuerzo está comprometido con su unidad?				
Dimensión Beneficio					
30	¿Cree usted que el beneficio al usuario es de la buena gestión administrativa?				
31	¿Considera usted que la gestión administrativa brinda satisfacción al usuario al cumplimiento de actividades?				
32	¿Cree usted que el servicio brindado es la buena gestión administrativa?				

Anexo 4. Cuestionario: Gestión Operativa

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
	Dimensión Planeación					
1	¿Considera usted que la formulación del plan operativo alcanza metas específicas?					
2	¿Considera que las metas específicas son difundidas adecuadamente entre el personal?					
3	¿Considera usted que la identificación de los factores, internos y externos, en la planificación operativa es la adecuada?					
4	¿Considera usted que las actividades planificadas son las adecuadas?					
5	¿Considera que las actividades planeadas derivan del logro de las metas específicas?					
6	¿Considera usted que las acciones estratégicas son las adecuadas?					
7	¿Considera usted que la formulación del plan operativo se orienta al logro de los objetivos institucionales?					
8	¿Considera usted que la planificación operativa optimizara la gestión administrativa?					
	Dimensión Programación					
9	¿Considera usted que la programación de actividades es el adecuado?					
10	¿Considera usted que la programación de metas es la adecuada?					
11	¿Cree usted que el seguimiento y monitoreo en la programación de actividades es la adecuada?					

12	¿Cree que la programación del presupuesto es adecuada?					
13	¿Considera que las actividades programadas tienen su correcta asignación presupuestal?					
14	¿Considera que la programación se realiza en los plazos establecidos?					
15	¿Cree usted que la programación del tiempo para la ejecución de actividades es la adecuada?					
	Dimensión Ejecución					
16	¿Cree usted que la ejecución de las actividades es adecuada?					
17	¿Considera que el personal participa activamente en la ejecución de las actividades?					
18	¿Considera usted que la ejecución del presupuesto es el adecuado?					
19	¿Considera Ud. que el presupuesto está orientado al cumplimiento de las metas específicas?					
20	¿Considera Ud. que se compara la ejecución real del gasto con lo presupuestado?					
21	¿Considera usted que la ejecución de las actividades en la gestión administrativa es la adecuada?					
22	¿Cree usted que la ejecución de metas en el tiempo es el adecuado?					
	Dimensión Evaluación y Control					
23	¿Considera usted que el control de las actividades con el seguimiento y monitoreo es el adecuado?					
24	¿Considera que la evaluación y monitoreo de las actividades es permanente?					
25	¿Cree que se comparan las actividades realizadas con las planeadas?					
26	¿Considera usted que la evaluación de las actividades es la adecuada?					
27	¿Cree que se evalúa constantemente el presupuesto ejecutado?					
28	¿Considera que se mide el avance de las metas específicas?					
29	¿Considera que se evalúa el desempeño del personal?					
30	¿Cree usted que los trabajadores están identificados con los objetivos del área?					

Anexo 05. Base de datos de respuestas

V1:GESTIÓN ADMINISTRATIVA															
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	3,00
5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	3,00
3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	5,00	3,00	4,00	3,00
5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	3,00	5,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00
4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	5,00	3,00	4,00	3,00
3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00
4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	3,00	4,00	5,00	3,00	5,00	3,00	3,00	4,00	5,00	4,00	4,00
5,00	3,00	3,00	5,00	5,00	3,00	3,00	5,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00
5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	3,00	5,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00
5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00
4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	3,00	4,00	5,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00
5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	4,00	3,00	5,00	4,00	3,00	3,00	3,00	5,00	3,00	4,00	3,00
5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	3,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00
5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00
5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	3,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00
5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	4,00	3,00	5,00	4,00	3,00	4,00	3,00	5,00	3,00	4,00	3,00
5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00
3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00
4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	3,00	5,00	3,00	4,00	5,00	4,00	3,00
5,00	4,00	3,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00
5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00
5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00
4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	5,00	4,00	3,00
5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00
5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00
4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00
5,00	5,00	3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	5,00	4,00	4,00
4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00
5,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00
3,00	5,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00
5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	5,00	4,00	3,00
4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00
3,00	4,00	4,00	3,00	5,00	3,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	5,00	3,00	4,00
4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00
5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	4,00	5,00	3,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00
5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00
5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	5,00	4,00	4,00
4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00
5,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00
5,00	4,00	3,00	5,00	5,00	3,00	4,00	5,00	3,00	5,00	3,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00
4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	5,00	3,00	3,00
5,00	4,00	5,00	5,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00

5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	3,00	5,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00
5,00	4,00	3,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	3,00	3,00	4,00	5,00	4,00	4,00
3,00	4,00	4,00	3,00	5,00	3,00	3,00	5,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	5,00	4,00	4,00
5,00	4,00	4,00	5,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00
4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00
3,00	5,00	4,00	3,00	5,00	3,00	4,00	5,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00
4,00	4,00	3,00	4,00	5,00	3,00	3,00	5,00	3,00	5,00	3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	3,00
5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00
5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	5,00	3,00	3,00
5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	3,00	5,00	5,00	4,00	4,00
4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00
5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	5,00	4,00	4,00
5,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	5,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00
3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	5,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00
4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	3,00	3,00	3,00	5,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00
3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00
4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	5,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	5,00	3,00	3,00
4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	5,00	4,00	3,00
5,00	4,00	3,00	5,00	5,00	3,00	3,00	5,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	5,00	4,00
5,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	5,00	4,00
4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00
4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	3,00	3,00
5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	3,00	3,00	5,00	3,00	3,00	4,00	3,00	5,00	5,00	3,00	4,00
4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
5,00	4,00	3,00	5,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	5,00	3,00	4,00

Anexo 06: Certificado de Concytec



JULIO ERICK VERGARAY CASTILLO

[Área personal](#) / [Calificaciones](#) / [CRI](#) / [Usuario](#)

Ítem de calificación	Peso calculado	Calificación	Rango	Porcentaje	Retroalimentación	Apor al to del curs
Conducta Responsable en Investigación						
Evaluación Integral	100,00 %	19,70	0–20	98,50 %		98,50 %
Σ Total del curso	-	19,70	0–20	98,50 %		-

Anexo 07: Validez de instrumento – Validador 01

adecuadas.	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene sentido y es lógico.
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 íntegramente 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 así que se ve afectada la relación de la dimensión.
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide aquí.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Llenar con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como adicionar breves observaciones que considere pertinentes.

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

Dimensiones del instrumento: Planeación, programación, ejecución, evaluación y control

- Primera dimensión: Planeación
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la planeación con el fin de disminuir el riesgo y aprovechar las posibilidades.

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
17. ¿Considera usted que la formulación del plan operativo alcanza metas específicas?				
18. ¿Considera que las metas específicas son difundidas?				

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
19. ¿Considera usted que la identificación de los factores...				
20. ¿Entonces y efectos, en la planificación operativa es la adecuada?				
21. ¿Considera usted que las actividades planificadas son las adecuadas?				
22. ¿Considera que las actividades planeadas derivan del logro de las metas específicas?				
23. ¿Considera usted que las acciones estratégicas son las adecuadas?				
24. ¿Considera usted que la formulación del plan operativo se orienta al logro de los objetivos institucionales?				

- Segunda dimensión: Programación
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la programación para medir la gestión operativa de la empresa.

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
25. ¿Considera usted que la programación de actividades es la adecuada?				
26. ¿Considera usted que la programación de metas es la adecuada?				
27. ¿Cree usted que el seguimiento y monitoreo en la programación de actividades es la adecuada?				
28. ¿Cree que la programación del presupuesto es adecuada?				
29. ¿Considera que las...				

actividades programadas tienen su correcta asignación presupuestaria?				
30. ¿Considera que la programación se realiza en los plazos establecidos?				
31. ¿Cree usted que la programación del tiempo para la ejecución de actividades es la adecuada?				

- Tercera dimensión: Ejecución
- Objetivos de la Dimensión: Medir la ejecución, para el logro de las metas y objetivos dentro del tiempo asignado para alcanzar la meta especificada.

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
32. ¿Cree usted que la ejecución de las actividades es adecuada?				
33. ¿Considera que el personal participa activamente en la ejecución de las actividades?				
34. ¿Considera usted que la ejecución del presupuesto es la adecuada?				
35. ¿Considera Ud. que el presupuesto está orientado al cumplimiento de las metas específicas?				
36. ¿Considera Ud. que se compara la ejecución real del gasto con lo presupuestado?				
37. ¿Considera usted que la ejecución de las actividades en la gestión administrativa es la adecuada?				
38. ¿Cree usted que la ejecución de metas en el tiempo es la adecuada?				

- Cuarta dimensión: Evaluación y control
- Objetivos de la Dimensión: Medir la evaluación y control para supervisar y medir el cumplimiento de la meta establecida.

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
39. ¿Considera usted que el control de las actividades con el seguimiento y monitoreo es el adecuado?				
40. ¿Considera que la evaluación y monitoreo de las actividades es permanente?				
41. ¿Cree que se comparan las actividades realizadas con las planificadas?				
42. ¿Considera usted que la evaluación de las actividades es la adecuada?				
43. ¿Cree que se evalúa constantemente el presupuesto asignado?				
44. ¿Considera que se mide el avance de las metas específicas?				
45. ¿Considera que se evalúa el desempeño del personal?				
46. ¿Cree usted que los trabajadores están identificados con los objetivos del área?				


Firma del evaluador
DNI 1000375

Validez de instrumento – Validador 02

	14. La empresa confía en la sostenibilidad a largo plazo.				
Distribución de riesgo	15. El gerente categoriza los riesgos de la empresa.				
	16. La empresa emplea medidas de riesgo.				



Firma del evaluador
CNE 10003475

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 expertise y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGarland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkkä et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarían una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínima recomendada para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem este puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Luukkainen, 1995, citados en Hyrkkä et al. (2003).

Ver : <https://www.repositorio.cebs.br/handle/document/bitstream/2017/10191> entre otra bibliografía.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario para la medición de la relación entre el outsourcing y la satisfacción de la demanda". 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.

6. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Walter Sechuzen Fernando Arturo		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()	
Área de formación académica:	Ciudad ()	Social ()	
	Educativa (X)	Organizacional ()	
Área de experiencia profesional:	Contabilidad, Costos, Presupuestos y Finanzas para la Gestión		
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()		
	Más de 5 años (X)		
Experiencia en investigación Psicológica: (si corresponde)	Investra en Administración Estratégica de Empresas		

7. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

8. Datos de la escala (Cuestionario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para la medición de la satisfacción de la demanda
Autor:	Ulrich Acuña Karen Alejandra
Procedencia:	Lima
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	20 minutos

Ámbito de aplicación:	al trabajador del área comercial de la empresa
Significación:	El instrumento medirá la validez (satisfacción de la demanda a través de un cuestionario, el cual comprende a sus 3 dimensiones en un total de 13 ítems que serán medidos en la escala tipo Likert de la siguiente manera: Desacuerdo, algo desacuerdo, ni de acuerdo ni desacuerdo, algo de acuerdo, de acuerdo

9. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Satisfacción de la demanda	Calidad de servicio	El estándar de los bienes o servicios ofrecidos es una de las dimensiones más importantes al valor a que entrega cualquier negocio. Debido a ello, las empresas deben dar prioridad a proporcionar a sus clientes bienes y servicios especializados que aborden sus demandas únicas (Villalaz, 2020).
	Lealtad del cliente	Se demuestra por un compromiso sentimental y comercial con el proveedor de servicio, que se puede lograr aplicando estrategias como: desarrollo de una perspectiva adecuada, mantenerse en contacto, ofrecer incentivos, generar confianza, flexibilidad y estar disponible cuando se lo necesita (Rodríguez, 2021).
	Expectativas del cliente	Los resultados que obtiene el contratista la calidad que ya ha obtenido con la que espera recibir son los componentes que conforman su calidad percibida, asimismo, un componente importante que contribuye al desarrollo de expectativas del usuario es su historial de interacción con los productos y servicios ofrecidos por otras empresas del sector (Marquetti, 2020).

10. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, le usted le presento el Cuestionario para la medición de la satisfacción del cliente, elaborado por Karen Alejandra Urutia Acuña en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD (el ítem comprende al ítem, su sintaxis y estructura 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 el orden de ellas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunas de las palabras de ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene sentido y estructura 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 débil 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 muy 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 la valoración, así como adicionar breves u observaciones que considere pertinentes.

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

Dimensiones del Instrumento: Calidad de servicio, lealtad del cliente y expectativa del cliente

- Primera dimensión: Calidad de servicio
Objetivos de la Dimensión: Medir la calidad de servicio para proporcionar a sus clientes bienes y servicios especializados que aborden sus demandas únicas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Promociones	17. ¿Cree satisfacer adecuadamente las necesidades de los clientes?				
	18. ¿Se siente confiado(s) con el servicio que brinda?				
	19. ¿Se le capacita?				

	compra en la empresa?				
	20. ¿Se le ofrecen diferentes descuentos y facilidades de pago a los clientes?				

Firma del evaluador
DH

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	regularmente para brindar un mejor servicio?				
	20. ¿Las muestras se encuentran ubicadas estratégicamente?				

- Segunda dimensión: Lealtad del cliente
Objetivos de la Dimensión: Medir la lealtad del cliente para medir la satisfacción de la demanda de la empresa.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención	21. La empresa brinda productos de calidad.				
	22. Se le brinda una buena comunicación e información de los productos al cliente.				
	23. Hay un buen nivel de postventa hacia los clientes que adquieren algún producto de la empresa.				
	24. Los clientes aceptan los precios establecidos por la empresa de este producto.				

- Tercera dimensión: Expectativa del cliente
Objetivos de la Dimensión: Medir la expectativa del cliente para determinar la satisfacción del mismo y poder mejorar el servicio que se ofrece.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Solución de problemas	25. ¿Siente que el cliente se siente satisfecho luego de recibir 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 & Lukkonen, 1995, citados en Hyrkkä et al. (2003).

Ver : <https://www.repositorio.cebras.com/bitstream/handle/2017/3/117-24.pdf> entre otra bibliografía.

Willens y Webb (1994) así como Powell (2005), 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 expertise y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Goert y Davis (1997), y Lynn (1988) (citados en McGarland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkkä et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarían una

Validez de instrumento – Validador 03

Evaluación por juicio de expertos

Respetado Juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario para la medición de la relación entre la gestión administrativa y la gestión operativa". 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:

Nombre del juez:	DANIEL RAMÍREZ MOLINA DUELLER		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()	
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()	
	Educativa ()	Organizacional (X)	
Áreas de experiencia profesional:	Educación superior universitaria , Auditoría y Gestión Empresarial		
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)		
Experiencia en investigación Psicológica: (si corresponde)	Maestría en Gestión de servicios de la salud		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Cuestionario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para la medición de la gestión administrativa
Autor:	Vergaray Castillo Julio Ríos
Procedencia:	Lima
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	110 colaboradores de la redista

Indicador	4. Alto nivel	Si bien es claro, tiene ambigüedades y errores notorios
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	Si bien no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	Si bien tiene una relación tangencial, deja con dudas.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	Si bien tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	Si bien 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	Si bien puede ser eliminado, así que se ve afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	Si bien tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar midiendo lo que está midiendo.
	3. Moderado nivel	Si bien es relativamente importante.
	4. Alto nivel	Si bien es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 la valoración, así como sostener breves observaciones que considere pertinentes.

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

Dimensiones del instrumento: procesos, recursos, compromiso y beneficios

- Primera dimensión: Proceso
- Objetivos de la Dimensión: Determinar los procesos de la empresa con el fin de medir el nivel de gestión administrativa.

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. ¿Cree usted que los procesos de la gestión administrativa es el adecuado?	+	+	+	
2. ¿Cree usted que el personal está capacitado para ejecutar los procesos en la gestión?	+	+	+	

Significación:	El instrumento mide la relación gestión administrativa a través de un cuestionario, el cual comprende 4 dimensiones, teniendo cada una un promedio de 4 preguntas, 10 ítems en total; 10 preguntas y las respuestas se dan en una escala de Likert, desde 1 es totalmente en desacuerdo, 2 no está de acuerdo, 3 no está de acuerdo ni en desacuerdo, 4 que está de acuerdo con todo y 5 que está totalmente de acuerdo. Los resultados se dividen en tres niveles, alto, medio y bajo, en función de la puntuación.
----------------	--

4. Recurso teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión administrativa	Proceso	Confirmado por acciones interconectadas con entradas y salidas de recursos físicos o informativos con el objetivo de generar componentes. La productividad del proceso se determina en función de la eficiencia y la eficacia para que las empresas puedan seguir como aumentar su competitividad (Molina et al., 2019).
	Recursos	Los recursos son los que se utilizan como insumos en la producción, pero se dividen en dos categorías: físicos y financieros. Suelen representarse en el organigrama (Vergaray et al., 2020).
	Compromiso	El compromiso es un vínculo que existe entre una empresa y sus trabajadores. Justa consiguen aumentar la productividad y ser más competitivos, lo que se traduce en efectividad, cumplimiento de las normas y continuidad laboral, lo que resulta satisfactorio para ambas partes. (Carrasco, 2020)
	Beneficio	Se refiere a una falta de trabajo que tiene una persona u organización, que proporciona placer y bien; ejemplos de ventajas para una empresa son la reducción de costos, la reducción de riesgos, el aumento de la productividad y el mayor cumplimiento de las indicaciones (Gómez, 2020).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, se le presenta el cuestionario para la medición de la gestión administrativa, elaborado por Julio Erick Vergaray Castillo en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD Si bien se comprende se recomienda, es decir, su estructura y sentido son	1. No cumple con el criterio	Si bien no es claro
	2. Bajo nivel	Si bien requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la obtención de más.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunas de las terminas del ítem.

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
administrativa?				
3. ¿Considera usted el proceso de entrega de los recursos es el adecuado?	+	+	+	
4. ¿Considera usted que el proceso de distribución de los recursos es el adecuado?	+	+	+	

- Segunda dimensión: Recursos
- Objetivos de la Dimensión: Determinar los recursos de la empresa para posicionar la marca y verificar el nivel de gestión administrativa.

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
5. ¿Cree usted que los recursos que se utiliza es el adecuado?	+	+	+	
6. ¿Cree usted que los gastos en los recursos es el adecuado, en la gestión administrativa?	+	+	+	
7. ¿Considera usted que los recursos se utilizan eficientemente?	+	+	+	
8. ¿Considera usted la disponibilidad de los recursos es la adecuada?	+	+	+	
9. ¿Cree usted que se obtiene recursos de calidad?	+	+	+	

- Tercera dimensión: Compromiso
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de compromiso de la organización para aumentar la productividad y ser más competitivos, lo que se traduce en efectividad, cumplimiento de las normas y continuidad laboral, lo que resulta satisfactorio para ambas partes.

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
10. ¿Considera usted que está el compromiso de los trabajadores en la gestión administrativa?	+	+	+	
11. ¿Cree usted que el personal está	+	+	+	

comprometido, con la gestión administrativa?				
12. ¿La obligación del cumplimiento de las normas de la organización apoya el compromiso de los trabajadores?	4	4	4	
13. ¿Considera usted que el personal al invertir todo su tiempo y esfuerzo está comprometido con su unidad?	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Beneficio
- Objetivos de la Dimensión: Medir los beneficios de la empresa con el fin de reducir costos, adquirir conocimiento y aumentar rentabilidad.

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
14. ¿Cree usted que el beneficio al usuario es de la buena gestión administrativa?	4	4	4	
15. ¿Considera usted que la gestión administrativa brinda satisfacción al usuario al cumplimiento de sus objetivos?	4	4	4	
16. ¿Cree usted que el servicio brindado es de la buena gestión administrativa?	4	4	4	

J. Erick Vergara
Firma del evaluador
CHI 4059266

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 expertise y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grier y Davis (1997), y Lynn (1988) (citados en McGarland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkka et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindan una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (certidumbre

minimamente 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 & Luukkainen, 1995, citados en Hyrkka et al. 2003).

Ver : <https://www.revisiobasica.com/inter017/inter017-04.pdf> entre otra bibliografía.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario para la medición de la relación entre la gestión administrativa y la gestión operativa", 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 pedagógico. Agradecemos sus valiosas colaboraciones.

6. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	IAN ERIC SAMB MELINA OJEDA	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()
Áreas de experiencia profesional:	Evaluación experta académica, Auditoría y Gestión Hospitalaria	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)
Experiencia en investigación Psicométrica (si corresponde):	Maestría en Gestión de servicios de la salud	

7. **Propósito de la evaluación:**
Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

8. Datos de la escala (Cuestionario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para la medición de la gestión operativa
Autor:	Vergara Castillo Julio Erick
Procedencia:	Lima
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	110 colaboradores de la entidad
Significación:	El instrumento mide la relación Gestión Administrativa a través de un cuestionario, el cual comprende 4 dimensiones, la primera dimensión tiene 2 preguntas, la segunda dimensión tiene 7 preguntas, la tercera dimensión tiene 2 preguntas y la cuarta dimensión tiene 2 preguntas. Se responde un total de 13 preguntas utilizando la escala de Likert, donde 1 indica que está completamente en desacuerdo, 2 que está en desacuerdo, 3 que no está seguro de su posición, 4 que está de acuerdo. Los resultados se dividen en tres niveles, alto, medio y bajo, en función de la puntuación.

9. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
-------------	-------------------------	------------

	Planación	La planación es pensar qué hacer, cómo hacerlo, cuánto hacerlo y quién hacerlo a largo de tiempo a corto. Proximamente distribuir el tiempo y aprovechar las posibilidades de acuerdo al objetivo de la planificación en hechos (Linares, 2011)
Gestión administrativa	Programación	Ve de la mano con la planación, para es la definición de tiempo y el espacio en que se va a realizar la planación, en otras palabras, es la concreción de la planificación en hechos (Linares, 2011)
	Ejecución	Proceso de aplicación de lo diseñado, son las acciones hechas en los tiempos y lugares programados previamente, aquí se deben lograr mayor cantidad de colaboraciones y se miden los roles y responsabilidades, se necesita que cada proceso se haga con calidad, consistencia y continuidad (Linares, 2011)
	Evaluación y control	Se desarrolla en cada parte del proceso, para poder supervisar y dar el cumplimiento de la meta establecida, además de corregir ciertas situaciones que desvíen el camino de los objetivos, para esto se recomienda establecer indicadores en las diversas actividades del proceso y como proceso en conjunto, de esta manera se lleva un control de avance y verificación de la calidad, además de observar en la toma de decisiones que se realicen en una institución (Linares, 2011)

10. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, le presento el Cuestionario para la medición de la gestión operativa, elaborado por Julio Erick Vergara Castillo en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD (¿) ¿Se comprende el contenido y sentido de los enunciados?	1. No cumple con el criterio	(1) No se lo claró.
	2. Bajo nivel	(2) Se requiere algunas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de ellas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunas de las términos del ítem.
	4. Alto nivel	(4) Se es claro, tiene sentido y está bien enunciado.
COHERENCIA (¿) ¿Se tiene relación lógica con la dimensión o indicador que mide?	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	(1) No tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	(2) Se tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	(3) Se tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.

incidencia	4. Tratamiento de Acuerdo (alto nivel)	Si bien se encuentra más relacionado con la dimensión que está midiendo.
	1. No cumple con el criterio	Si bien puede ser utilizado, así que se ve afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo nivel	Si bien tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide aquí.
	3. Moderado nivel	Si bien es relativamente importante.
	4. Alto nivel	Si bien es muy relevante y debe ser incluido.

Llenar con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como adicionar breves observaciones que considere pertinentes

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

Dimensiones del instrumento: Planeación, programación, ejecución, evaluación y control

- Primera dimensión: Planeación
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la planeación con el fin de disminuir el riesgo y aprovechar las posibilidades.

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
17. ¿Considera usted que la formulación del plan operativo alcanza metas específicas?	+	+	+	
18. ¿Considera que las metas específicas son difundidas adecuadamente entre el personal?	+	+	+	
19. ¿Considera usted que la identificación de los factores,	+	+	+	
20. internos y externos, en la planificación operativa es la adecuada?	+	+	+	
21. ¿Considera usted	+	+	+	

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
que las actividades planificadas son las adecuadas?				
22. ¿Considera que las actividades planificadas derivan del logro de las metas específicas?	+	+	+	
23. ¿Considera usted que las acciones estratégicas son las adecuadas?	+	+	+	
24. ¿Considera usted que la formulación del plan operativo se orienta al logro de los objetivos institucionales?	+	+	+	

- Segunda dimensión: Programación
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la programación para medir la gestión operativa de la empresa

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
25. ¿Considera usted que la programación de actividades es la adecuada?	+	+	+	
26. ¿Considera usted que la programación de metas es la adecuada?	+	+	+	
27. ¿Cree usted que el seguimiento y monitoreo en la programación de actividades es la adecuada?	+	+	+	
28. ¿Cree que la programación del presupuesto es adecuada?	+	+	+	
29. ¿Considera que las actividades programadas tienen su correcta asignación presupuestal?	+	+	+	
30. ¿Considera que la programación se realiza en los plazos establecidos?	+	+	+	
31. ¿Cree usted que la	+	+	+	

programación del tiempo para la ejecución de actividades es la adecuada?				
--	--	--	--	--

- Tercera dimensión: Ejecución
- Objetivos de la Dimensión: Medir la ejecución, para el logro de las metas y objetivos dentro del tiempo asignado para alcanzar la meta especificada.

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
32. ¿Cree usted que la ejecución de las actividades es adecuada?	+	+	+	
33. ¿Considera que el personal participa activamente en la ejecución de las actividades?	+	+	+	
34. ¿Considera usted que la ejecución del presupuesto es la adecuada?	+	+	+	
35. ¿Considera Ud. que el presupuesto está orientado al cumplimiento de las metas específicas?	+	+	+	
36. ¿Considera Ud. que se compara la ejecución real del gasto con lo presupuestado?	+	+	+	
37. ¿Considera usted que la ejecución de las actividades en la gestión administrativa es la adecuada?	+	+	+	
38. ¿Cree usted que la ejecución de metas en el tiempo es la adecuada?	+	+	+	

- Cuarta dimensión: Evaluación y control
- Objetivos de la Dimensión: Medir la evaluación y control para supervisar y medir el cumplimiento de la meta establecida.

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
------	----------	------------	------------	--------------------------------

39. ¿Considera usted que el control de las actividades con el seguimiento y monitoreo es la adecuada?	+	+	+	
40. ¿Considera que la evaluación y monitoreo de las actividades es oportuna?	+	+	+	
41. ¿Cree que se comparan realizadas con las planeadas?	+	+	+	
42. ¿Considera usted que la evaluación de las actividades es la adecuada?	+	+	+	
43. ¿Cree que se evalúa constantemente el presupuesto ejecutado?	+	+	+	
44. ¿Considera que se mide el avance de las metas específicas?	+	+	+	
45. ¿Considera que se evalúa el desempeño del personal?	+	+	+	
46. ¿Cree usted que los trabajadores están identificados con los objetivos del área?	+	+	+	

J. María Gálvez
Firma del evaluador
DNI 4506206

Anexo 10: Certificado de Inglés



CID-CDN-2023-01-UN-9526

CONSTANCIA

El Centro de Idiomas de la Universidad César Vallejo hace constar que **VERGARAY CASTILLO, JULIO ERICK**, con código N.º **7002826311**, ha realizado estudios de **INGLÉS POSGRADO EXTRACURRICULAR**, equivalente a un total de **200 horas**; obteniendo los siguientes resultados:

CURSO	PROMEDIO FINAL	MES	AÑO	PROGRAMA
INGLÉS I	17 (diecisiete)	Julio	2023	(Matrícula Regular)
INGLÉS II	16 (dieciseis)	Junio	2023	(Matrícula Regular)
INGLÉS III	16 (dieciseis)	Julio	2023	(Matrícula Regular)

*La nota mínima aprobatoria es 14/20.

Se expide la presente constancia a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

Los Olivos, 28 de julio de 2023.

Firmado digitalmente por ERICA MERCEDES DE PAZ BERROSPI, CN=ERICA MERCEDES DE PAZ BERROSPI, OU=UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, C=PE, email=erica.berrospi@ucv.edu.pe, Motivo: Respuesta de la firma, Fecha y Hora: 2023.07.28 09:37:34

Dra. Erica Mercedes De Paz Berrospi
Jefe Nacional del Centro de Idiomas



Este constancia puede ser verificada utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, WALTER SECHURAN FERNANDO ARTURO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "La gestión administrativa y su relación con la gestión operativa en una refinería, Lima, 2023", cuyo autor es VERGARAY CASTILLO JULIO ERICK, 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, 04 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
WALTER SECHURAN FERNANDO ARTURO DNI: 10003475 ORCID: 00000-0002-7233-4689	Firmado electrónicamente por: FWALTERS el 13-08- 2023 11:50:59

Código documento Trilce: TRI - 0640907