



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Optimización de procesos administrativos en una empresa de
impresión de placas de metal y manufactura, San Martín de
Porres, 2023**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado de Administración

AUTOR:

Salirrosas Cisneros, Cesar Vicente (orcid.org/0000-0001-7688-5763)

ASESOR:

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE ACCIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2023

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado en primer lugar a mi madre por su infinito amor hacia mí, a mis hijos y esposa por su apoyo incondicional y paciencia para afrontar todos estos retos que he tenido, ellos han sido mi fortaleza y fuente de inspiración a lo largo de mi carrera profesional.

AGRADECIMIENTO

A lo largo de todo este tiempo, he contado con el apoyo incondicional de toda mi familia, mi madre, mis hermanas, mis hijos y mi esposa a los cuales expreso mi más profundo agradecimiento por ese amor y paciencia que me han demostrado a lo largo de todo este camino. Por todas las ausencias y molestias causadas, les agradezco de corazón por siempre estar ahí para mí.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, JIMÉNEZ CALDERÓN CÉSAR EDUARDO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Optimización de procesos administrativos en una empresa de impresión de placas de metal y manufactura, San Martín de Porres, 2023", cuyo autor es SALIRROSAS CISNEROS CESAR VICENTE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, 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, 29 de Noviembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
JIMÉNEZ CALDERÓN CÉSAR EDUARDO DNI: 16436847 ORCID: 0000-0001-7894-7526	Firmado electrónicamente por: JCALDERONCE el 29-11-2023 10:46:29

Código documento Trilce: TRI - 0671923



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de originalidad del autor

Yo, SALIRROSAS CISNEROS CESAR VICENTE estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis Completa titulada: "Optimización de procesos administrativos en una empresa de impresión de placas de metal y manufactura, San Martín de Porres, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis Completa:

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.

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CESAR VICENTE SALIRROSAS CISNEROS DNI: 71331155 ORCID: 0000-0001-7688-5763	Firmado electrónicamente por: CSALIRROSASC el 09- 11-2023 15:40:30

Código documento Trilce: TRI - 0653824

Índice de contenidos

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRAC	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	10
3.1. Tipo y diseño de investigación	10
3.2. Variables y operacionalización	10
3.3. Población, muestra y muestreo	11
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	12
3.5. Procedimientos	12
3.6. Método de análisis de datos	13
3.7. Aspectos éticos	13
IV. RESULTADOS	14
V. DISCUSIÓN	20
VI. CONCLUSIONES	22
VII. RECOMENDACIONES	23
REFERENCIAS	24
ANEXOS	31

Índice de Tablas

Tabla 1: Frecuencia de distribución de la variable optimización de procesos administrativos	14
Tabla 2: Distribución de frecuencias para la dimensión de efectividad	14
Tabla 3: Distribución de frecuencias para la dimensión calidad	14
Tabla 4: Distribución de frecuencias para la dimensión comunicación interna	15
Tabla 5: Distribución de frecuencias para la dimensión capacitación de personal	15
Tabla 6: Relación de la optimización de procesos administrativos con las dimensiones	16

RESUMEN

La presente investigación tuvo como estudio un enfoque cuantitativo no experimental, específicamente de corte transversal descriptivo, tipo aplicado, la técnica que se utilizó fue la encuesta cuyo instrumento utilizado fue el cuestionario, donde la población determinada fue de 20 trabajadores de la empresa de impresión de placas de metal y manufactura. Como objetivo general fue identificar la relación de la optimización de procesos administrativos con las dimensiones en una empresa de impresión de placas y manufactura en San Martín de Porres 2023, teniendo como objetivos específicos a) Demostrar la relación significativa de la efectividad en los procesos con la calidad de procesos administrativos en la empresa, donde se obtuvo como resultado en el coeficiente de determinación en porcentaje $CD= 25.9\%$; b) Demostrar la relación significativa de la calidad en los procesos administrativos con la comunicación interna en la empresa, donde se obtuvo como resultado en el coeficiente de determinación en porcentaje $CD= 23.8\%$; c) Demostrar la relación significativa de comunicación interna con la capacitación del personal en la empresa, donde se obtuvo como resultado en el coeficiente de determinación en porcentaje $CD= 30.8\%$; d) Demostrar la relación significativa de capacitación de personal con la efectividad en los procesos en la empresa, donde se obtuvo como resultado en el coeficiente de determinación en porcentaje $CD= 9\%$. Se da como conclusión que se ha confirmado la existencia de una conexión entre la optimización de procesos administrativos y las diversas dimensiones dentro de una empresa de impresión de placas y manufactura, San Martín de Porres, 2023.

Palabras clave: Comunicación efectiva, ventaja competitiva, manufactura, sustentabilidad industrial.

ABSTRACT

The present research had as a study a non-experimental quantitative approach, specifically a descriptive cross-sectional, applied type, the technique used was the survey whose instrument used was the questionnaire, where the determined population was 20 workers from the printing company. metal plates and manufacturing. The general objective was to identify the relationship between the optimization of administrative processes and the dimensions in a plate printing and manufacturing company in San Martín de Porres 2023, with the specific objectives being a) Demonstrate the significant relationship between the effectiveness of the processes and the quality of administrative processes in the company, where the result was obtained in the coefficient of determination in percentage $CD= 25.9\%$; b) Demonstrate the significant relationship of quality in administrative processes with internal communication in the company, where the result was obtained in the coefficient of determination in percentage $CD= 23.8\%$; c) Demonstrate the significant relationship of internal communication with the training of personnel in the company, where the result was obtained in the coefficient of determination in percentage $CD= 30.8\%$; d) Demonstrate the significant relationship between personnel training and the effectiveness of the processes in the company, where the coefficient of determination in percentage $CD= 9\%$ was obtained as a result. The conclusion is that the existence of a connection between the optimization of administrative processes and the various dimensions within a plate printing and manufacturing company has been confirmed, San Martín de Porres, 2023.

Keywords: Effective communication, competitive advantage, manufacturing, industrial sustainability.

I. INTRODUCCIÓN

La optimización de procesos administrativos constituye una necesidad imperante en un entorno empresarial altamente competitivo. Esta iniciativa busca mejorar la eficiencia de los procesos administrativos, con el objetivo de maximizar la rentabilidad y el rendimiento especialmente en los sectores altamente competitivos como la impresión de placas y manufactura. Según Nacife et al. (2022); Pérez et al. (2021); O.C. Aguilar-Rascón et al. (2018); Guzman et al. (2019), su estudio se centra en la optimización de procesos y utiliza una combinación de enfoques como la Gestión de Procesos de Negocio (BPM) y Lean Six Sigma. El sector es caracterizado a través de entrevistas y análisis de datos y la estructura de la cadena de valor es desarrollada y organizada, asimismo, las prioridades de optimización son clasificadas. Las mejoras en los distintos procesos administrativos son obtenidas de las etapas anteriores para el mejor desarrollo de la organización.

Es por ello que, las empresas necesitan optimizar la eficiencia de sus procesos para reducir los costos, minimizar los tiempos de atención, procesos productivos y entrega de los productos, lo que a su vez se resalta en una mayor satisfacción de los usuarios y obtener una ventaja en el mercado. Sanabria-Boudri (2021) nos menciona que después de analizar el control interno de distintas PYMES en el país, se pudo concluir que, la evaluación y seguimiento presupuestario apenas alcanza un 12,4%, y las normas de control interno se cumplen solamente en un 27% según las PYMES encuestadas. Estos aspectos se destacan como los problemas más graves, indicando una seria deficiencia en el control interno. Si no se corrigen a tiempo, las empresas corren el riesgo de tener un sistema de control interno que carece de transparencia, eficiencia y eficacia, lo cual afecta negativamente el funcionamiento adecuado de la organización.

Asimismo, las empresas manufactureras que se encuentran ubicadas en el distrito de San Martín de Porres están dedicadas a la fabricación e impresión de placas de metal. Desde 1992 produce y vende distintos tipos de placas en metal, pero debido a la falencia de procesos administrativos eficientes, ha tenido

inconvenientes en la atención, producción y entrega de sus productos a sus clientes frecuentes, es por ello que se viene implementando distintos procesos administrativos para que pueda agilizar el flujo de la organización y pueda seguir creciendo en este mercado tan competitivo.

En vista de la situación problemática actual Vásquez Ponce et al. (2021); Piedra et al. (2019) nos dicen que la gestión administrativa es deficiente, esto genera baja competitividad, productividad y un déficit económico en las organizaciones. Se tiene que resaltar que este sector enfrenta un desafío significativo en cuanto a su crecimiento organizacional, lo cual genera una desventaja en su entorno laboral y compromete su estabilidad a largo plazo. Esto resulta en un mal desempeño en su entorno operativo y pone en riesgo su viabilidad, es por ello que, planteamos la siguiente pregunta como problema general ¿Cuál es la relación de la optimización de procesos administrativos con las dimensiones en una empresa de impresión de placas y manufactura en San Martín de Porres 2023? Y como problemas específicos a) ¿Cuál es la relación significativa de la efectividad en los procesos con la calidad de procesos administrativos en la empresa? b) ¿Cuál es la relación significativa de la calidad en los procesos administrativos con la comunicación interna en la empresa? c) ¿Cuál es la relación significativa de comunicación interna con la capacitación del personal en la empresa? d) ¿Cuál es la relación significativa de capacitación de personal con la efectividad en los procesos en la empresa?

Es por ello que los autores, Martín-Castejón y Gómez-Martínez (2022) mencionan que la justificación es la ejecución del proyecto que busca tener un sentido en las expectativas empresariales y los objetivos bien marcados, es por ello que, esta nueva situación está agilizando la optimización de procesos administrativos. La justificación teórica se basará en la comprensión y definición de la optimización de los procesos administrativos, lo cual nos permitirá establecer las dimensiones e indicadores adecuados para nuestro estudio. La justificación metodológica se fundamentará en el enfoque cuantitativo, utilizando herramientas estadísticas como el coeficiente de Spearman, con el fin de obtener conclusiones basadas en datos sólidos. Por último, la justificación práctica de nuestra investigación ofrecerá conclusiones y recomendaciones prácticas que

serán de gran utilidad para tomar decisiones adecuadas en beneficio de la empresa.

Por lo tanto, se propone el siguiente objetivo general, Identificar la relación de la optimización de procesos administrativos con las dimensiones en una empresa de impresión de placas y manufactura en San Martín de Porres 2023, los objetivos específicos son a) Demostrar la relación significativa de la efectividad en los procesos con la calidad de procesos administrativos en la empresa. b) Demostrar la relación significativa de la calidad en los procesos administrativos con la comunicación interna en la empresa. c) Demostrar la relación significativa de comunicación interna con la capacitación del personal en la empresa. d) Demostrar la relación significativa de capacitación de personal con la efectividad en los procesos en la empresa

En la hipótesis general indica que, existe relación de la optimización de procesos administrativos con las dimensiones en una empresa de impresión de placas y manufactura en San Martín de Porres 2023, de la misma forma se plantea las hipótesis específicas: a) Existe relación significativa la relación significativa de la efectividad en los procesos con la calidad de procesos administrativos en la empresa. b) Existe relación significativa de la calidad en los procesos administrativos con la comunicación interna en la empresa. c) Existe relación significativa de comunicación interna con la capacitación del personal en la empresa. d) Existe relación significativa de capacitación de personal con la efectividad en los procesos en la empresa.

II. MARCO TEÓRICO

En la actualidad se publicaron numerosos libros y artículos sobre investigaciones acerca de la variable de estudio. Estas publicaciones describen la optimización de procesos como un plan de acciones administrativas que emplean todas las empresas con el propósito de obtener una mejora en los procesos internos para que el flujo de acciones sea el correcto. Según Lema (1983); Oliveira et al. (2015) nos dice que la teoría contingencial en el campo administrativo indica que no solo hay una manera correcta para organizar una empresa, si no que la estructura y prácticas administrativas tienen que ajustarse a las distintas circunstancias y desafíos específicos que enfrenta la organización. Se reconoce que diferentes variables del entorno y de la organización misma, como el mercado, la tecnología y la complejidad de las tareas, requieren enfoques diferentes. Por lo tanto, la teoría contingencial busca identificar las relaciones funcionales entre estas variables y las técnicas administrativas apropiadas para lograr metas y objetivos de manera efectiva. Así mismo, la teoría contingencial promueve la adaptabilidad y flexibilidad en la administración, reconociendo que las soluciones óptimas dependen de las circunstancias particulares de cada situación.

En relación con los antecedentes internacionales referente a la variable de estudio, se encontró a Apolo et al. (2020); Espitia Roza (2021) que en su investigación nos indica que las empresas han empezado a ganar mercado a nivel global, generando un entorno de alta competencia que fuerza a perfeccionar las decisiones para el aumento de el rendimiento y eficiencia de la empresa. Una de las herramientas que nos ayudan a obtener estas mejoras, son el estudio de métodos y tiempos, que nos otorga datos sobre los procesos, tiempo invertido, cálculo y la optimización de tiempo estándar para la mejora de procesos y costos. Asimismo, proponen un método para la recolección de tiempos estandarizados, mediante comparaciones de resultados y análisis de procesos administrativos para el estudio realizado.

Angelini et al. (2019); Rojas-López et al. (2017) sostienen que mediante un sistema de simulación estándar con nuevos algoritmos que juntan y optimizan procesos importantes, así como indicadores basados en la ubicación. Genera un

apoyo considerable en la planificación del diseño y optimización de procesos administrativos, se logra reducir los tiempos de espera y como resultado se logra una mejora en la cadena de suministro interna, reduciendo el consumo de los recursos (energía, espacio, tiempo), obteniendo también una mejora en la parte económica de la organización.

En Eslovenia, Virant y Kovac (2010) han tenido como objetivo reducir las cargas administrativas. Generando el programa BR (Mejora Regulatoria), con mucho trabajo trataron de modernizar la administración y obtener una buena regulación de los estándares sustantivos y formales. Se detallan los principios, estándares y las herramientas utilizadas para una buena regulación. Luego se presenta una visión completa y específica sobre la reducción de cargas y barreras administrativas mediante la reducción de los procedimientos, enfocando las diferencias entre la optimización y la desregulación de procedimientos, destacando soluciones innovadoras. Asimismo, evalúan los resultados y deficiencias para que puedan ser analizadas en futuras investigaciones.

Kirilova (2017); Cepeda y Otálora (2020); Tejada Arana (2021) utilizó las tecnologías de la información para mejorar la prestación de servicios administrativos, donde hace referencia a la función especial de la tecnología en la modernización de los procesos administrativos. Esto genera un mejor flujo y optimización de los procesos administrativos, logísticos y productivos, ya que gracias a la tecnología de la información (software) se puede lograr reducir en gran cantidad los tiempos de espera de un área a otra, ayudando a mejorar los tiempos de atención, la calidad de servicio y atención.

En Bulgaria, según Venelin Terziev, Marin Georgiev (2017) tiene como objetivo establecer tareas duplicadas en la empresa de estudio. Nos indican que las funciones principales se analizan y están relacionadas con la verificación de hallazgos y conclusiones para las partes más fuertes y las áreas de mejora que tienen más relevancia. Asimismo, se analizan de manera exhaustiva y crítica las siguientes áreas: relevancia de las funciones y la efectividad, logrando como resultado la creación de una estrategia de crecimiento organizativo y un plan de formación.

En el contexto nacional Chavez Maghyer (2018). Tienen como objetivo la conexión entre la gestión administrativa orientada a la creación de propuestas técnicas y económicas y la mejora de los procesos en Mota-Engil Perú SA., tiene como enfoque una investigación descriptiva-correlacional. La población para su muestra fue de 30 empleados que están directamente conectados con el proceso de licitación que respondieron a 24 ítems. Se concluyó que el 0.901 se inclina para la gestión administrativa y el 0.897 para la optimización de procesos. Asimismo, los resultados fueron satisfactorios ya que se pudo verificar de manera positiva una relación significativa entre las variables evaluadas.

Armijo Gonzales (2020); Uría (2017) tuvieron como objetivo verificar la correspondencia entre el sistema de control interno y la optimización de procesos administrativos. Se utilizó un método analítico no experimental, transversal, correlacional. Donde se pudo observar que desde el 2006 tienen algunas falencias que la Contraloría General de la República a tratado de subsanar mediante distintas normativas, registros y documentos guías, con el fin de lograr una comprobación intrínseca para la gestión se vea favorecida para las entidades, pero que hasta la fecha de la presente investigación, en la Municipalidad Provincial de Corongo aún no se ha implementado y se está analizando para ver si esto genera un impacto positivo o negativo que si fuera el caso del segundo se tendría que implementar de manera rápida la estructura de vigilancia intrínseca que corresponde a las variables.

Colan Ortega (2021); Troya e Iglesias (2021); Jaime et al. (2020) tuvieron como objetivo buscar una mejora en la eficiencia, productividad, conseguir la optimización de servicios, aumentar la calidad y aminorar los plazos de entrega. La investigación de tipo tecnológico nos indicó, que por medio de un sistema de desarrollo web se puede obtener esos resultados en tiempo real y automatizar las labores del día a día. Asimismo, el propósito principal se basa en una herramienta web multiplataforma que nos otorgara los beneficios de optimización de procesos administrativos, consultas y reportes, que facilitara a los usuarios tener una información verdadera y de manera oportuna.

En Huánuco, Villacorta Rivera (2022) Planteo como objetivo buscar la optimización de proceso de planificación y buscar la mejora a la gestión en la

empresa Hotelera Pavletich del distrito de Amarilis, tuvo una investigación cuantitativa no experimental de manera descriptiva, la población evaluada fue de 13 trabajadores a quienes se les dio un cuestionario con preguntas relacionadas a las variables investigadas. Como resultado en gestión, se obtuvo que la gerencia logro difundir un enfoque en sus usuarios del 100%, dando una mística de trabajo y buen servicio. De la misma forma promueven un trabajo en equipo del 75%, donde concluyeron que el proceso de planificación es la mejor herramienta para dar soporte adecuado a las gestiones administrativas.

Najarro Tafur (2020); Chisaguano García (2018) sostuvieron como finalidad determinar la relación entre la gestión de archivos y el control de optimización de procesos, esta investigación se realizó con un diseño no experimental – descriptivo correlacional de corte transversal, su población fue de 34 trabajadores mediante un cuestionario de 27 preguntas que tenían relación con las variables de estudio, se trabajó mediante el sistema SPSS para obtener mayor confiabilidad. Como resultado principal se obtuvo que la variable gestión obtuvo un valor de ,718 y optimización de procesos un valor de ,819 haciendo un análisis de Rho Spearman, donde se recomendó clasificar la documentación para obtener mejores resultados en competitividad, donde pueda cumplirse mejor la infraestructura de almacenamiento, para obtener respuestas más rápidas con mayor seguridad.

La variable de estudio sobre la optimización de procesos administrativos, para el autor Ramírez (2005), lo define como proyecto que se desarrolla a largo plazo y en varias fases hasta poder completar y obtener los resultados que las organizaciones requieren, como mejoras en tiempo, recursos humanos, recursos físicos y costos. Esto nos indica que para poder obtener la optimización de procesos administrativos que tanto desea la organización tiene que tener una planificación escalada y debe tomar un tiempo prudencial para que puede ser analizada de manera correcta. Para el autor Ricalde (2016) nos indica que los procesos administrativos son la herramienta principal para el trabajo que generan los administradores dentro de una empresa, está conformado por elementos tácticos y estratégicos de una organización, para poder obtener los resultados en procesos de planeación, dirección, organización y control de una

empresa.

La efectividad nos permite obtener el equilibrio entre eficacia y eficiencia, logrando obtener los resultados deseados con los mínimos recursos posibles. Según Luna González, Alfredo Cipriano (2020) nos indica que, dividir las labores de manera horizontal se establece en la especialización, de esta manera se puede obtener más trabajo con la misma cantidad de esfuerzo elevando así la efectividad. Para Velapatiño Romero (2017) nos dice que, para que las organizaciones tengan efectividad deben tener los procedimientos claros y tener conocimiento total sobre el control interno como herramienta principal para el logro de objetivos, es por ello que para poder lograr la efectividad administrativa que buscan las empresas, debemos tener un excelente manejo del control interno ya que esto influye positivamente a la gestión.

La calidad de los procesos administrativos es una parte fundamental de la gestión administrativa, ya que refleja que los procesos cumplan con los estándares requeridos y se pueda lograr resultados positivos en la gestión de la empresa. Según Duque (2018) menciona que para que se cumpla la calidad de los procesos administrativos, debemos cumplir con eficacia la matriz de la administración partiendo por la planeación, organización, dirección y control, aprovechando de manera óptima los insumos y recursos de la empresa, generando un impacto positivo a los clientes (satisfacción) y a la organización.

La comunicación interna nos facilita el intercambio de información, ideas y opiniones dentro de la empresa, esto es esencial para el buen funcionamiento entre las áreas que conforman la empresa y promueve la cultura organizacional. Según Capriotti (1998), una de las principales definiciones es contar a la organización lo que la organización está haciendo. Claramente nos indica que para que la comunicación interna exista, todos los colaboradores deben informar sucesos o noticias que pasan dentro de la empresa donde la persona o área responsable que se encargue de la comunicación interna verificará y seleccionará información que sea relevante para el crecimiento organizacional.

La capacitación de personal es el proceso de proporcionar a los trabajadores habilidades y conocimientos necesarios para optimizar su

desempeño, consiste en facilitar el desarrollo para que los trabajadores puedan adquirir nuevas habilidades con el fin de mejorar su productividad. Para Jamaica González (2015) los programas de capacitación de personal lo deben manejar el área de recursos humanos para preservar el capital intelectual según las necesidades de la organización buscando incrementar los índices de productividad. Según Navarrete Villota (2018) nos dice que una buena capacitación de personal conlleva a un buen desempeño laboral. Asimismo, encontrar las necesidades por lo cual se requiera una capacitación permite encontrar alternativas de solución para cubrir dichas necesidades, generando mejora en el crecimiento del personal y de la empresa.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

La presente investigación fue de tipo aplicada. Según los autores Cobo-Sánchez y Blanco-Mavillard (2020) las investigaciones están formadas por el método científico, a partir de ello se genera un proceso sistemático para la recolección de datos que necesitamos para obtener la respuesta a la pregunta investigada.

El enfoque metodológico que se utilizó en este estudio fue de naturaleza cuantitativa debido a la naturaleza de los datos analizados. Este enfoque se seleccionó con el propósito de obtener resultados más rigurosos mediante el uso de instrumentos específicos en la recolección y análisis de los datos.

3.1.2. Diseño de investigación

Este estudio se clasificó como una investigación no experimental, específicamente de corte transversal descriptivo. Esto se debe a que no se llevará a cabo ninguna manipulación de las variables estudiadas, sino que se analizarán en un momento específico sin realizar cambios o intervenciones en ellas. Según los autores Agudelo Viana y Aigner Aburto (2008) nos precisan que, en este tipo de investigación no se realizan manipulaciones intencionales de variables. En cambio, se observan situaciones existentes en su ambiente natural sin intervención directa del investigador.

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1. Variable 1: Optimización de procesos administrativos

Definición conceptual: Según el autor Chisaguano García (2018) nos indica que, para poder optimizar los procesos administrativos, se tiene que rediseñar todos los procesos actuales de la organización mediante principios de eficiencia y oportunidad considerando minimizar las actividades, buscando mejores alternativas con el fin de disminuir los costos, así como hacer dinámicos los procesos administrativos para contribuir a la mejora de la institución.

Definición operacional: Tiene como objetivo mejorar los tiempos de los procesos, como los tiempos de producción, logística, administración, con el fin de que la organización pueda satisfacer las necesidades de los clientes con la mejor calidad de servicio y reduciendo sus costos totales.

Dimensiones: Las cuatro dimensiones según el autor mencionado líneas arriba son la efectividad, calidad de los procesos administrativos, la comunicación interna y capacitación del personal.

Indicadores: La primera dimensión efectividad sus indicadores son; cumplimiento de plazos, satisfacción del cliente, eficiencia en el uso de recursos; la segunda dimensión calidad de los procesos administrativos, se medirá por la confiabilidad de la información, flexibilidad y adaptabilidad de procesos y cumplimiento de estándares, la tercera es comunicación interna, frecuencia de la comunicación, claridad de las instrucciones y retroalimentación efectiva; por última, la cuarta dimensión capacitación del personal, participación en programas de capacitación, nivel de competencia del personal, implementación de programas de capacitación.

Escala de medición: La escala ordinal de Likert y ordinal.

3.2.2. Matriz de operacionalización

La matriz está ubicada en el anexo 01.

3.3. Población, muestra y muestreo

Según los autores Otzen y Manterola (2017) nos indica que la representación de una muestra permite generalizar los resultados de la población objetivo que será evaluada mediante criterios de inclusión y exclusión para garantizar la calidad de los datos. Para este estudio se evaluó a los trabajadores de la empresa de manufactura e impresión.

La presente investigación fue realizada a 20 trabajadores que pertenecen a la empresa de manufactura e impresión ubicada en San Martín de Porres. Por ser

una población de estudio mínima y accesible, se generará el estudio a toda la población.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica de recolección de datos

La técnica de recolección de datos es un informe que se refiere a los métodos más concurridos para obtener información necesaria para la investigación. Esto puede incluir entrevistas, encuestas y análisis de documentos.

3.4.2. Instrumentos de recolección de datos

El instrumento que se escogió para esta investigación fue el cuestionario, es una de las técnicas más eficaces y frecuentes para recolectar datos. Según Mendoza y Avila (2020) para realizar un trabajo de investigación, se necesita considerar los métodos e instrumentos que se usarán para el trabajo, los instrumentos incorporan los recursos necesarios para que mediante las técnicas de recolección podamos obtener los datos que necesitamos.

Es por ello que el presente instrumento de recolección de datos fue una adaptación de la encuesta mostrada en la tesis de Injante Aguado (2022) que se encuentra en el anexo 4.

3.5. Procedimientos

Una vez finalizado el resumen de datos de la encuesta, se llevó a cabo el procesamiento estadístico utilizando el software especializado SPSS. Mediante este programa, se organizarán los datos de manera sistemática, presentándose en forma de tablas y gráficos que serán acompañados por explicaciones detalladas. Además, se empleó la medida estadística de Spearman para evaluar la conformidad entre las variables investigadas. Esta medida permitió analizar la fuerza y dirección de la relación existente entre los diferentes aspectos estudiados, proporcionando una información más detallada entre ellos. El uso del análisis estadístico y de la medida de Spearman añadió rigor y objetividad al

estudio, generando una facilidad en la interpretación de las respuestas y el establecimiento de conclusiones fundamentadas.

3.6. Método de análisis de datos

Métodos estadísticos descriptivo e inferencial mediante Excel y SPSS26.

3.7. Aspectos éticos

El presente trabajo de investigación se llevará con total confidencialidad desde su inicio hasta su finalización y posterior publicación según el código de ética de la Universidad Cesar Vallejo RESOLUCIÓN DE CONSEJO UNIVERSITARIO N° 0470-2022/UCV. En consecuencia, se garantiza que cualquier información sensible que pueda comprometer la empresa manufacturera no será divulgada en ningún momento. Se implementarán medidas rigurosas para preservar la confidencialidad de los datos recopilados, asegurando que solo se utilicen con fines investigativos y dentro del marco establecido.

IV. RESULTADOS

4.1. Estadística descriptiva

Tabla 1:

Frecuencia de distribución de la variable optimización de procesos administrativos

	F	% acumulado	
Casi nunca	123	25.6	25.6
A veces	148	30.8	56.5
Casi siempre	145	30.2	86.7
Siempre	64	13.3	100
Total	480	100	

Existe un 56% de brecha (Casi nunca + A veces) teniendo 30.2% casi siempre y 13.3% siempre.

Tabla 2:

Distribución de frecuencias para la dimensión de efectividad

	f	%	% Acumulado
Casi nunca	2	10.0 %	10.0 %
A veces	12	60.0 %	70.0 %
Casi siempre	6	30.0 %	100.0 %
Total	20	100	

Existe un 70% de brecha (Casi nunca + A veces) teniendo 30% casi siempre.

Tabla 3:

Distribución de frecuencias para la dimensión calidad

	f	%	% Acumulado
Casi nunca	4	20.0 %	20.0 %
A veces	9	45.0 %	65.0 %
Casi siempre	7	35.0 %	100.0 %
Total	20	100	

Existe un 65% de brecha (Casi nunca + A veces) teniendo 35% casi siempre.

Tabla 4:

Distribución de frecuencias para la dimensión comunicación interna

	f	%	% Acumulado
Casi nunca	2	10.0 %	10.0 %
A veces	6	30.0 %	40.0 %
Casi siempre	12	60.0 %	100.0 %
Total	20	100	

Existe un 40% de brecha (Casi nunca + A veces) teniendo 60% casi siempre.

Tabla 5:

Distribución de frecuencias para la dimensión capacitación de personal

	f	%	% Acumulado
Casi nunca	1	5.0 %	5.0 %
A veces	6	30.0 %	35.0 %
Casi siempre	13	65.0 %	100.0 %
Total	20	100	

Existe un 35% de brecha (Casi nunca + A veces) teniendo 65% casi siempre.

4.1. Análisis inferencial

Hipótesis general: Existe relación de la optimización de procesos administrativos con las dimensiones en una empresa de impresión de placas y manufactura en San Martín de Porres 2023.

Tabla 6:

Relación de la optimización de procesos administrativos con las dimensiones

Variable: Optimización de procesos administrativos	
Dimensión efectividad X Dimensión procesos con la calidad	
Coefficiente de determinación: $CD = 0.509^2 = 0.259 * 100 =$	25.9%
Dimensión calidad en los procesos administrativos X Dimensión comunicación interna	
Coefficiente de determinación: $CD = 0.488^2 = 0.238 * 100 =$	23.8%
Dimensión comunicación interna X Dimensión capacitación del personal	
Coefficiente de determinación: $CD = 0.488^2 = 0.238 * 100 =$	30.8%
Dimensión capacitación de personal X Dimensión efectividad en los procesos	
Coefficiente de determinación: $CD = 0.300^2 = 0.09 * 100 =$	9%

Hipótesis específica 1:

Ho: No se encuentra una relación significativa de la efectividad en los procesos con la calidad de procesos administrativos.

H1: Si se encuentra una relación significativa de la efectividad en los procesos con la calidad de procesos administrativos.

Datos críticos

Si $p < 0.05$, entonces se rechaza la Ho.

Si $p > 0.05$, entonces se acepta la Ho.

$p = 0.022$

Resultados

$p (0.022) < 0.05$ entonces nos lleva a rechazar la hipótesis nula.

Conclusión

Si se encuentra una relación significativa entre la efectividad en los procesos con la calidad de procesos administrativos.

Hipótesis específica 2:

Ho: No se encuentra una relación significativa de la calidad en los procesos administrativos con la comunicación interna

H1: Si se encuentra una relación significativa de la calidad en los procesos administrativos con la comunicación interna.

Datos críticos

Si $p < 0.05$, entonces se rechaza la Ho.

Si $p > 0.05$, entonces se acepta la Ho.

$p = 0.029$

Resultados

$p (0.029) < 0.05$ entonces se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión

Si se encuentra una relación significativa de la calidad en los procesos administrativos con la comunicación interna.

Hipótesis específica 3:

Ho: No se encuentra una relación significativa de comunicación interna con la capacitación del personal.

H1: Si se encuentra una relación significativa de comunicación interna con la capacitación del personal.

Datos críticos

Si $p < 0.05$, entonces se rechaza la Ho.

Si $p > 0.05$, entonces se acepta la Ho.

$p = 0.011$

Resultados

$p (0.011) < 0.05$ entonces se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión

Si se encuentra una relación significativa entre la comunicación interna con la capacitación del personal.

Hipótesis específica 4:

Ho: No se encuentra una relación significativa de la capacitación del personal con la efectividad en los procesos.

H1: Si se encuentra una relación significativa de la capacitación del personal con la efectividad en los procesos.

Datos críticos

Si $p < 0.05$, entonces se rechaza la Ho.

Si $p > 0.05$, entonces se acepta la Ho.

$p = 0.198$

Resultados

$p (0.198) > 0.05$ entonces no se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión

No se encuentra una relación significativa entre la capacitación del personal con la efectividad en los procesos.

V. DISCUSIÓN

En la interconexión entre optimización de procesos administrativos y sus dimensiones, se ha comprobado que existe una relación entre las áreas efectividad en los procesos y la calidad de procesos administrativos, generando como consecuencia el coeficiente de determinación en porcentaje $CD = 25.9\%$; de la misma forma, hay una relación entre las áreas de calidad de procesos administrativos y la comunicación interna, generando como consecuencia un $CD = 23.8\%$; si se encuentra relación entre las áreas de comunicación interna y capacitación del personal, generando como consecuencia un $CD = 30.8\%$; no se encuentra relación entre las áreas de capacitación del personal y efectividad en los procesos, generando como consecuencia un $CD = 9\%$. Según Ramírez (2005), indica que hay una relación entre la variable optimización de procesos administrativos y las dimensiones mencionadas, ya que, para obtener los resultados deseados, las empresas deben tener un plan a largo plazo que involucra varias fases hasta completarlas y lograr el éxito que las empresas requieren, así como, mejoras en los tiempos, recursos humanos, recursos físicos y costos.

En relación con las dimensiones de efectividad en los procesos y la calidad de procesos administrativos, se verifica una relación ($p = 0.022$; $p < 0.05$, Spearman= 0.509). De acuerdo con el autor Velapatiño Romero (2017), indica que hay una relación entre la efectividad y la calidad de procesos administrativos, ya que para que las organizaciones puedan tener efectividad tienen que tener procedimientos claros y conocimiento general sobre el control interno, teniendo en cuenta que deben considerarse como una herramienta principal para que puedan lograr sus objetivos. Además, los resultados que se obtuvieron en este presente proyecto de investigación indicaron que el coeficiente de determinación (CD) se situó en el 25,9%, en términos porcentuales.

En relación con las dimensiones calidad en los procesos administrativos y la comunicación interna, se verifica una relación ($p = 0.029$; $p < 0.05$, Spearman= 0.488). De acuerdo con el autor Duque (2018), indica que hay una relación entre la calidad de procesos administrativos y la comunicación interna, ya que, para cumplir con la calidad, primero debemos cumplir con la matriz

administrativa, comenzando por la planeación, organización, dirección y control, optimizando los insumos y recursos de la organización, para generar un impacto positivo en los clientes. Además, los resultados que se obtuvieron en este presente proyecto de investigación indicaron que el coeficiente de determinación (CD) se situó en el 23,8%, en términos porcentuales.

En relación con las dimensiones comunicación interna y capacitación del personal, se verifica una relación ($p = 0.011$; $p < 0.05$, Spearman= 0.555). De acuerdo con el autor Capriotti (1998), indica que hay una relación entre la comunicación interna con la capacitación del personal, ya que una de las principales definiciones es indicar a la empresa de lo que la empresa está haciendo, es decir, que para que la comunicación interna pueda existir, todo el personal debe informar los sucesos o noticias que está pasando dentro de la empresa y el área responsable de la comunicación interna verificará y seleccionará la información que sea más relevante para el crecimiento de la organización. Además, los resultados que se obtuvieron en este presente proyecto de investigación indicaron que el coeficiente de determinación (CD) se situó en el 30,8%, en términos porcentuales.

En relación con las dimensiones de capacitación del personal y la efectividad en los procesos, se verifica que no hay una relación ($p = 0.198$; $p > 0.05$, Spearman= 0.300). De acuerdo con el autor Navarrete Villota (2018), indica que no hay evidencia suficiente entre la capacitación del personal y la efectividad en los procesos; ya que si hay una buena capacitación de personal eso generará un excelente desempeño laboral. De la misma forma, se encontrarán alternativas de solución para cubrir las necesidades, obteniendo una mejora en el crecimiento del trabajador y de la organización. Además, los resultados que se obtuvieron en este presente proyecto de investigación indicaron que el coeficiente de determinación (CD) se situó en el 9%, en términos porcentuales.

VI. CONCLUSIONES

PRIMERA: Se ha confirmado la existencia de una conexión entre la optimización de procesos administrativos y las diversas dimensiones dentro de una empresa de impresión de placas y manufactura, San Martín de Porres, 2023.

SEGUNDA: Se ha confirmado la existencia de una conexión entre la efectividad de los procesos y la calidad de los procesos administrativos en una empresa de impresión de placas y manufactura, San Martín de Porres, 2023 con una relación de ($p = 0.022$; $p < 0.05$, Spearman= 0.509).

TERCERA: Se ha confirmado la existencia de una conexión entre la calidad de los procesos y la comunicación interna en una empresa de impresión de placas y manufactura, San Martín de Porres, 2023 con una relación de ($p = 0.029$; $p < 0.05$, Spearman= 0.488).

CUARTA: Se ha confirmado la existencia de una conexión entre la comunicación interna y la capacitación del personal en una empresa de impresión de placas y manufactura, San Martín de Porres, 2023 con una relación de ($p = 0.011$; $p < 0.05$, Spearman= 0.555).

QUINTA: No existe evidencia suficiente para demostrar una conexión entre la capacitación del personal y la eficacia en los procesos en una empresa de impresión de placas y manufactura, San Martín de Porres, 2023 con una relación de ($p = 0.198$; $p > 0.05$, Spearman= 0.300).

VII. RECOMENDACIONES

Al Administrador se le recomienda:

PRIMERA: La optimización de procesos administrativos, para que la organización tenga un flujo correcto en los tiempos de entrega y atención a los clientes finales, mostrando efectividad, calidad y una experiencia de compra satisfactoria.

SEGUNDA: La mejora en la efectividad de procesos, va a generar un cambio significativo para los flujos de las operaciones, ya que, de esa forma se pueden mejorar los tiempos de trabajo de las distintas áreas complementando así el buen manejo de los recursos, para así obtener los resultados deseados.

TERCERA: La calidad en los procesos se verá reflejado, mientras se emplee la mejora en la optimización de procesos administrativos, generando así un excelente producto final para los distintos usuarios de placas de metal.

CUARTA: La comunicación interna es una práctica necesaria que se tiene que implementar de manera urgente para que pueda haber un flujo correcto entre las distintas áreas y de esa forma se puedan optimizar los tiempos de trabajo, obteniendo como resultado una mejora considerable para el cliente final.

QUINTA: tener un plan de capacitación, para que el personal pueda tener en claro qué funciones debe realizar y no solo como un periodo de prueba, si no de manera constante para que ellos puedan crecer personal y profesionalmente dando como resultado una mejora considerable en los flujos administrativos de la empresa.

REFERENCIAS

- Agudelo Viana, L. G., & Aignerren Aburto, J. M. (2008). *Diseños de investigación experimental y no-experimental*.
<https://bibliotecadigital.udea.edu.co/handle/10495/2622>
- Angelini, A., Elias, D., Hauger, G., Nadler, B., & Nadler, F. (2019). Assessment System for the Optimization of Logistical, Operational and Administrative Processes at Multimodal Hubs. *IOP Conference Series. Materials Science and Engineering*, 471(6). <https://doi.org/10.1088/1757-899X/471/6/062003>
- Apolo, D., Guamán, R., Colina-Morles, E., Luzuriaga, A., & Siguenza-Guzman, L. (2020). Análisis de Tiempos Estándar en Empresas de Ensamble como insumo para la toma de decisiones. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*, E28, 779-790.
- Armijo Gonzales, R. M. (2020). El sistema de control interno como mecanismo de optimización de procesos administrativos en la municipalidad de Corongo, Ancash, Perú 2020. *Repositorio Institucional - UCV*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48637>
- Capriotti, D. P. (1998). *LA COMUNICACIÓN INTERNA*.
- Cepeda, M. J., & Otálora, G. (2020). *Modernización de la administración de justicia a través de la inteligencia artificial*.
<http://www.repository.fedesarrollo.org.co/handle/11445/3980>
- Chavez Maghyer, O. A. (2018). La gestión administrativa enfocada a la formulación de propuestas técnicas y económicas para optimizar los procesos de licitaciones de la empresa Mota-Engil Perú S.A. Ate—2016. *AUTONOMA*.
<http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/488>
- Chisaguano García, E. A. (2018). *Optimización de procesos administrativos y contables en una institución educativa privada en la ciudad de Quito*

[BachelorThesis, PUCE-Quito].

<http://repositorio.puce.edu.ec:80/handle/22000/15314>

Cobo-Sánchez, J. L., & Blanco-Mavillard, I. (2020). Elementos nucleares para la elaboración de un proyecto de investigación con metodología cuantitativa. *Enfermería Intensiva*, 31(1), 35-40.

<https://doi.org/10.1016/j.enfi.2019.12.001>

Colan Ortega, J. (2021). Implementación de un sistema web para optimizar la gestión de información en una empresa de transporte ubicada en Lima Perú 2021. *Repositorio Institucional - UTP*.

<http://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/4710>

Duque, O. (2018). *Procesos administrativos*. Bogotá: AREANDINA. Fundación Universitaria del Área Andina.

<https://digitk.areandina.edu.co/handle/areandina/1328>

Espitia Roza, A. E. (2021). *Industria 4.0 y sus aplicaciones en la optimización de procesos del sector manufacturero en Latinoamérica*.

<http://repositoriodspace.unipamplona.edu.co/jspui/handle/20.500.12744/6060>

Guzman, D. M. C., Puente, G. B., & Castro, J. O. (2019). Gestión de Procesos de Negocios (BPM) para el Proceso de Titulación en la Universidad.

Revista Científica y Tecnológica UPSE, 6(1), Article 1.

<https://doi.org/10.26423/rctu.v6i1.442>

Injante Aguado, M. A. (2022). *El proceso administrativo y la optimización de resultados en la Unidad de Gestión Educativa Local Chincha, periodo 2019-2020*.

<https://repositorio.unica.edu.pe/handle/20.500.13028/3621>

Jaime, L. P. M., Molina, Y. M. N., Barragán, W. M. P., & Pí©rez, M. L. P. (2020).

PROCESOS ADMINISTRATIVOS: UN ESTUDIO AL DESARROLLO EMPRESARIAL DE LAS PYMES: *UNESUM - Ciencias. Revista Científica Multidisciplinaria*, 4(4), Article 4.

Científica Multidisciplinaria, 4(4), Article 4.

<https://doi.org/10.47230/unesum-ciencias.v4.n4.2020.334>

- Jamaica González, F. M. (2015). Los beneficios de la capacitación y el desarrollo del personal de las pequeñas empresas. <http://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/7168>
- Kirilova, K. (2017). Information Aspects of Administrative Services. *Proceedings of International Conference on Application of Information and Communication Technology and Statistics in Economy and Education (ICAICTSEE)*, 423-426.
- Lema, M. J. M. (1983). La teoría contingencial en la administración. *Cuadernos de Administración*, 6(7), Article 7. <https://doi.org/10.25100/cdea.v6i7.330>
- Luna González, Alfredo Cipriano. (2020). *Proceso administrativo*. Grupo Editorial Patria.
- Martín-Castejón, P. J., & Gómez-Martínez, A. (2022). La influencia de la venta ética en las variables relacionales del cliente industrial en tiempos de COVID-19. *Innovar*, 32(86), Article 86. <https://doi.org/10.15446/innovar.v32n86.104667>
- Mendoza, S. H., & Avila, D. D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, 9(17), Article 17. <https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>
- Nacife, J. M., Cruz, J. E., Barbosa, K. de A., da Silva, F. F., Cardoso, F. M. C. B., Souza, M. de M., & Faria, L. Q. (2022). Development of a Web Application for the Optimization of Administrative Processes: Application of the Lean Methodology for Priority Classification. *Independent Journal of Management & Production*, 13(5), 1300-1322. <https://doi.org/10.14807/ijmp.v13i5.1800>
- Najarro Tafur, S. (2020). Gestión de archivos y control de optimización de procesos en el área de operaciones de la empresa Iron Mountain Perú S.A., Callao – 2020. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/61174>

- Navarrete Villota, M. J. (2018). *La capacitación del personal y el desempeño laboral* [MasterThesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Gestión del Talento Humano.].
<https://repositorio.uta.edu.ec:8443/jspui/handle/123456789/28329>
- Oliveira, W. F. M. de, Aouar, W. A. E., Barreto, L. K. da S., Santos, O. S. dos, & Oliveira, H. C. de. (2015). DA TEORIA CLÁSSICA À CONTINGENCIAL: CONTRIBUIÇÕES À COMPETITIVIDADE DAS ORGANIZAÇÕES. *RAUnP - ISSN 1984-4204 - Digital Object Identifier (DOI)*:
[http://dx.doi.org/10.21714/raunp.7\(2\).43-58](http://dx.doi.org/10.21714/raunp.7(2).43-58).
<https://doi.org/10.21714/raunp.v7i2.1159>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232.
<https://doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- O.C. Aguilar-Rascón, N.B.P. Ahumada, & M.A.C.N. Fernández. (2018). Lean manufacturing and its effect on the continuity of micro and small businesses. *Espacios*, 39(44). Scopus.
- Pérez, J. F. R., Torres, V. G. L., Castillo, S. A. H., & Valdés, M. M. (2021). LEAN SIX SIGMA E INDUSTRIA 4.0, UNA REVISIÓN DESDE LA ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES PARA LA MEJORA CONTINUA DE LAS ORGANIZACIONES: *UNESUM - Ciencias. Revista Científica Multidisciplinaria*, 5(4), Article 4. <https://doi.org/10.47230/unesum-ciencias.v5.n4.2021.584>
- Piedra, J. F. F., Altamirano, K. A. L., Espinoza, W. H. S., & Cordero, C. F. A. (2019). Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes. *Visionario Digital*, 3(2), Article 2. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.406>
- Rojas-López, M. D., Henao-Grajales, M., Valencia-Corrales, M. E., Rojas-López, M. D., Henao-Grajales, M., & Valencia-Corrales, M. E. (2017). Lean construction LC bajo pensamiento Lean. *Revista*

Ingenierías Universidad de Medellín, 16(30), 115-128.

<https://doi.org/10.22395/rium.v16n30a6>

Ramírez, D. A. (2005). *OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS*.

Ricalde, M. de G. B. (2016). *Proceso Administrativo*. Editorial Digital UNID.

Sanabria-Boudri, F. M. (2021). Análisis del control interno en PYMES del Perú [Analysis of internal control in SMEs in Peru]. *Revista Multidisciplinaria Perspectivas Investigativas/Multidisciplinary Journal Investigative Perspectives*, 1(1), Article 1.

Tejada Arana, A. A. (2021). El uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la modernización del sistema de administración de justicia en el Perú. *Lex: Revista de la Facultad de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Alas Peruanas*, 19(27), 331-346.

Troya, F. C., & Iglesias, C. J. P. (2021). Modelo de gestión administrativa para proponer procesos de industrialización del cacao. *Revista Científica Ciencia y Tecnología*, 21(30), Article 30.
<https://doi.org/10.47189/rcct.v30i30.442>

Uría, M. (2017). Procedimiento administrativo en Latinoamérica: Plazos y silencio Una tarea inconclusa. Recuperado de:
https://www.uria.com/documentos/publicaciones/5329/documento/foro_la_tam01.pdf

Vásquez Ponce, G. O. A., Parrales Pilozo, D. H., & Morales Chávez, V. E. (2021). Proceso administrativo: Factor determinante en el desarrollo organizacional de las mipymes. *Revista Publicando*, 8(Extra 31), 258-278.

Velapatiño Romero, L. E. (2017). Control interno y efectividad administrativa en las empresas comercializadoras de equipos informáticos de la provincia de Huancayo. *Universidad Nacional del Centro del Perú*.
<http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/3883>

- Venelin Terziev, Marin Georgiev. (2017). Opportunities of Optimization in Administrative Structures for Efficient Management. *Journal of Innovations and Sustainability*, 3(4), 21-35.
- Villacorta Rivera, G. A. (2022). *Optimización del proceso de planificación para mejorar el nivel gestión en las MYPES de sector servicio del Perú: Caso empresa hotelera Pavletich–Amarilis, 2020.*
<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/28786>
- Virant, G., & Kovac, P. (2010). Reducing Administrative Burdens as Part of the »Better Regulation« Programme—The Case of Slovenia. *Lex Localis*, 8(4), 369-390. [https://doi.org/10.4335/8.4.369-390\(2010](https://doi.org/10.4335/8.4.369-390(2010)

ANEXOS

Anexo 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
Variable 1: Optimización de procesos administrativos	Según el autor (Ramírez, 2005), lo define como proyecto que se desarrolla a largo plazo y en varias fases hasta poder completar y obtener los resultados que las organizaciones requieren, como mejoras en tiempo, recursos humanos, recursos físicos y costos. Esto nos indica que para poder obtener la optimización de procesos administrativos que tanto desea la organización tiene que tener una planificación escalada y debe tomar un tiempo prudencial para que pueda ser analizada de manera correcta.	Tiene como objetivo mejorar los tiempos de los procesos, como los tiempos de producción, logística, administración, con el fin de que la organización pueda satisfacer las necesidades de los clientes con la mejor calidad de servicio y reduciendo sus costos totales.	Efectividad en los procesos	Cumplimiento de plazos	Ordinal Likert 5 El cuestionario está compuesto por ítems de opción múltiple: Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5
				Satisfacción del cliente	
				Eficiencia en el uso de recursos	
			Calidad de los procesos administrativos	Confiability de la información	
				Flexibilidad y adaptabilidad de procesos	
				Cumplimiento de estándares	
			Comunicación interna	Frecuencia de la comunicación	
				Claridad de las instrucciones	
				Retroalimentación efectiva	
			Capacitación de personal	Participación en programas de capacitación	
				Nivel de competencia del personal	
				Implementación de programas de capacitación	

Anexo 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA Y OPERACIONALIZACIÓN

TITULO : Optimización de procesos administrativos en una empresa de impresión de placas de metal y manufactura, San Martín de Porres, 2023						
AUTOR: César Vicente Salirrosas Cisneros						
PROBLEMAS	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
Problema general:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable: Optimización de procesos administrativos CONCEPTO: proyecto que se desarrolla a largo plazo y en varias fases hasta poder completar y obtener los resultados que las organizaciones requieren, como mejoras en tiempo, recursos humanos, recursos físicos y costos (Ramírez, 2005).			
			DIMENSION	INDICADORES	ITEMS	ESCALA Y VALORES
¿Cuál es la relación de la optimización de procesos administrativos con las dimensiones en una empresa de impresión de placas y manufactura en San Martín de Porres 2023?	Identificar la relación de la optimización de procesos administrativos con las dimensiones en una empresa de impresión de placas y manufactura en San Martín de Porres 2023	Existe relación de la optimización de procesos administrativos con las dimensiones en una empresa de impresión de placas y manufactura en San Martín de Porres 2023	Efectividad en los procesos	Cumplimiento de plazos	1 y 2	Escala de Likert Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5
Problemas específicos:	Objetivos específicos:	Hipótesis específicas:		Satisfacción del cliente	3 y 4	
a) ¿Cuál es la relación significativa de la efectividad en los procesos con la calidad de procesos administrativos en la empresa?	a) Demostrar la relación significativa de la efectividad en los procesos con la calidad de procesos administrativos en la empresa	a) Existe relación significativa de la efectividad en los procesos con la calidad de procesos administrativos en la empresa.		Eficiencia en el uso de recursos	5 y 6	
b) ¿Cuál es la relación significativa de la calidad en los procesos administrativos con la comunicación interna en la empresa?	b) Demostrar la relación significativa de la calidad en los procesos administrativos con la comunicación interna en la empresa.	b) Existe relación significativa de la calidad en los procesos administrativos con la comunicación interna en la empresa.	Calidad de los procesos administrativos	Confiabilidad de la información	7 y 8	
c) ¿Cuál es la relación significativa de comunicación interna con la capacitación del personal en la empresa?	c) Demostrar la relación significativa de comunicación interna con la capacitación del personal en la empresa.	c) Existe relación significativa de comunicación interna con la capacitación del personal en la empresa.		Flexibilidad y adaptabilidad de procesos	9 y 10	
d) ¿Cuál es la relación significativa de capacitación de personal con la efectividad en los procesos en la empresa?	d) Demostrar la relación significativa de capacitación de personal con la efectividad en los procesos en la empresa	d) Existe relación significativa de capacitación de personal con la efectividad en los procesos en la empresa.	Comunicación interna	Cumplimiento de estándares	11 y 12	
				Frecuencia de la comunicación	13 y 14	
				Claridad de las instrucciones	15 y 16	
			Capacitación de personal	Retroalimentación efectiva	17 y 18	
				Participación en programas de capacitación	19 y 20	
				Nivel de competencia del personal	21 y 22	
				Implementación de programas de capacitación	23 y 24	

Tabla 7:

Resultados de confiabilidad

Alfa de Cronbach	
escala	0.947

Tabla 8

Correlación entre dimensiones.

Correlaciones				
		Efectividad		Calidad
Rho de Spearman	Efectividad	Coeficiente de correlación	1.000	,509*
		Sig. (bilateral)		0.022
		N	20	20
	Calidad	Coeficiente de correlación	,509*	1.000
		Sig. (bilateral)	0.022	
		N	20	20

Correlaciones				
		Calidad	Comunicación	
Rho de Spearman	Calidad	Coeficiente de correlación	1.000	,488*
		Sig. (bilateral)		0.029
		N	20	20
	Comunicación	Coeficiente de correlación	,488*	1.000
		Sig. (bilateral)	0.029	
		N	20	20

Correlaciones				
		Comunicación		Capacitación
Rho de Spearman	Comunicación	Coeficiente de correlación	1.000	,555*
		Sig. (bilateral)		0.011
		N	20	20
	Capacitación	Coeficiente de correlación	,555*	1.000
		Sig. (bilateral)	0.011	
		N	20	20

Correlaciones				
		Capacitación		Efectividad
Rho de Spearman	Capacitación	Coeficiente de correlación	1.000	0.300
		Sig. (bilateral)		0.198
		N	20	20
	Efectividad	Coeficiente de correlación	0.300	1.000
		Sig. (bilateral)	0.198	
		N	20	20

Correlaciones						
		Efectividad	Calidad	Comunicación	Capacitación	
Rho de Spearman	Efectividad	Coeficiente de correlación	1.000	,509*	0.177	0.300
		Sig. (bilateral)		0.022	0.456	0.198
		N	20	20	20	20
	Calidad	Coeficiente de correlación	,509*	1.000	,488*	0.340
		Sig. (bilateral)	0.022		0.029	0.143
		N	20	20	20	20
	Comunicación	Coeficiente de correlación	0.177	,488*	1.000	,555*
		Sig. (bilateral)	0.456	0.029		0.011
		N	20	20	20	20
	Capacitación	Coeficiente de correlación	0.300	0.340	,555*	1.000
		Sig. (bilateral)	0.198	0.143	0.011	
		N	20	20	20	20

Anexo 3: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Te he invitado a que rellenes un formulario:

[Encuesta de Optimización de procesos Administrativos](#)

INSTRUCCIONES:

Esta investigación esta llevada a cabo dentro de la escuela profesional de Administración de la Universidad Cesar Vallejo; los datos recopilados son anónimos, y serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; Si (x) NO () doy mi consentimiento de continuar con la investigación que tiene por objetivo:

Optimizar eficientemente los procesos administrativos en una empresa de impresión de placas y manufactura en San Martin de Porres 2023.

Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del Repositorio Institucional de la Universidad Cesar Vallejo.

1.- Se respetan en la empresa de impresión de placas y manufactura los plazos acordados en los procesos administrativos para obtener una gestión eficaz *

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

2.- Los plazos establecidos en los procesos administrativos son cumplidos en el tiempo previsto *

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

3.- Se busca constantemente la satisfacción del cliente en los procesos administrativos

- 1.- Nunca

- 2.- Casi nunca
- 3. A veces
- 4.- Casi Siempre
- 5.- Siempre

4.- Usted, como colaborador, está satisfecho con los servicios administrativos, conoce la misión, visión, políticas y procedimientos de la empresa de impresión de placas y manufactura.

*

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

5.- Se optimiza el uso de los recursos disponibles en los procesos administrativos

*

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

6.- Usted considera que se utilizan eficientemente los recursos en los procesos administrativos

*

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

7.- La información utilizada en los procesos administrativos es precisa y confiable

*

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

8.- Usted considera que la información proporcionada en los procesos

administrativos es confiable

*

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

9.- Los procesos administrativos se ajustan rápidamente a los cambios del entorno, logrando cumplir los objetivos y metas

*

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

10.- Usted considera que los procesos administrativos son flexibles y se adaptan a las necesidades cambiantes

*

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

11.- Se logran las metas y objetivos programados por la empresa de impresión de placas y manufactura mediante los actuales procesos administrativos

*

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

12.- Usted considera que se cumplen con los estándares y normativas establecidos en los procesos administrativos

*

- 1.- Nunca
- 2.- Casi nunca
- 3.- A veces

- 4.- Casi Siempre
- 5.- Siempre

13.- La comunicación interna es constante y fluida en los procesos administrativos

*

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

14.- Se lleva a cabo la comunicación interna en los procesos administrativos

*

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

15.- Las instrucciones proporcionadas en los procesos administrativos son fáciles de comprender y seguir

*

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

16.- Usted considera que las instrucciones son claras en los procesos administrativos

*

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

17.- Se proporciona retroalimentación oportuna y constructiva sobre el desempeño en los procesos administrativos

*

- 1.- Nunca

- 2.- Casi nunca
- 3. A veces
- 4.- Casi Siempre
- 5.- Siempre

18.- Recibes retroalimentación efectiva sobre tu desempeño en los procesos administrativos

*

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

19.- Se fomenta y promueve la participación en programas de capacitación para mejorar los procesos administrativos

*

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

20.- Has participado en programas de capacitación relacionados con los procesos administrativos

*

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

21.- El personal posee las habilidades y conocimientos necesarios para desempeñarse eficazmente en los procesos administrativos

*

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

22.- El nivel de competencia del personal en los procesos administrativos es el adecuado

*

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

23.- Se planifican y ejecutan programas de capacitación para mejorar las habilidades y competencias del personal en los procesos administrativos

*

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

24.- Usted considera que se deben implementar programas de capacitación para el desarrollo del personal en los procesos administrativos

*

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

Anexo 4: INSTRUMENTO VALIDADO

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACION

MENCIÓN GESTIÓN EMPRESARIAL



TESIS

**"EL PROCESO ADMINISTRATIVO Y LA OPTIMIZACIÓN DE
RESULTADOS EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL -
CHINCHA, PERIODO 2019 - 2020"**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE MAESTRO EN
ADMINISTRACION**

AUTOR

Lic. Adm. INJANTE AGUADO MAXIMO ALFREDO

ASESOR

DR. MANUEL ANTONIO ACASIETE APARCANA

ICA - PERÚ

2021

**“EL PROCESO ADMINISTRATIVO Y LA OPTIMIZACION DE RESULTADOS EN
LA UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL – CHINCHA, PERIODO 2019 -
2020”**

ENCUESTA

INSTRUCCIONES: Señores trabajadores, conocedores de su espíritu de colaboración, le invocamos precisar su respuesta en cada pregunta planteada, marcando con **X** la respuesta de su preferencia; manifestándole que los datos brindados serán utilizados en aspectos netamente académicos, siendo la encuesta totalmente anónima.

Preguntas

Variable Independiente

1. ¿A su entender, las organizaciones como la UGEL CHINCHA, aplica adecuadamente el proceso administrativo para una gestión eficaz?
Frecuentemente () A veces () Desconozco ()
2. ¿A su opinión, para la marcha eficiente de la UGEL – CHINCHA, se establecen las estrategias de dirección oportunamente?
De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()

Indicador: Planeación

3. ¿A su conocimiento, es importante la planeación para maximizar los resultados en las UGEL CHINCHA?
De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()
4. ¿A su parecer, los trabajadores de la UGEL – CHINCHA deben conocer los elementos de la planeación, tales como: misión, visión, políticas, procedimientos, programas, etc., para optimizar los resultados?
De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()
5. ¿A su opinión, la planeación les permite conocer los cursos de acción a realizar en el tiempo y los objetivos y metas a lograr?
De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()
6. ¿A su entender, la planeación les permite evaluar su desempeño y logros a nivel De la UGEL – CHINCHA?

Siempre () A veces () Nunca ()

Indicador: Organización

7. ¿A su conocimiento, es adecuada la aplicación de la organización como elemento del proceso administrativo en la UGEL CHINCHA para optimizar resultados?
De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()
8. ¿A su criterio y en función a los resultados esperados se asignan eficazmente las funciones según puesto de trabajo?
De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()
9. ¿A su entender, la estructura organizacional refleja los niveles organizacionales para coordinar actividades y delimitar las responsabilidades?
De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()

Indicador: Dirección

10. ¿A su opinión, las políticas de dirección son efectivas para optimizar resultados en la UGEL CHINCHA?
De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()
11. ¿A su conocimiento, el trabajador está preparado para tomar decisiones frente a cualquier inconveniente de orden administrativo en la UGEL CHINCHA?
De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()
12. ¿Cree usted, que los lineamientos de dirección son eficaces para dividir e integrar el trabajo en la UGEL - CHINCHA?
De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()
13. ¿A su entender, la dirección de la UGEL - CHINCHA desarrolla oportunamente sus competencias de: Comunicación, liderazgo, trabajo en equipo, manejo de conflictos y motivación, para optimizar sus resultados?
De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()

Indicador: Control

14. ¿Cree usted, que en la UGEL CHINCHA se realiza un efectivo control a las actividades, para un eficaz desempeño del trabajador?
De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()
15. ¿A su opinión, identificadas las deficiencias se hacen las correcciones oportunamente?
De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()
16. ¿A su entender, el control les permite hacer comparaciones entre lo planificado y los resultados obtenidos?
De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()
17. ¿Para optimizar los resultados, en la UGEL - CHINCHA, se realiza un control previo, concurrente y posterior a las tareas realizadas?
De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()

Indicador: Estrategias de gestión

18. ¿A su entender, las estrategias de gestión utilizadas en la UGEL - CHINCHA, permite integrar oportunamente las actividades para optimizar resultados?

De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()

19. ¿A su conocimiento, las estrategias de gestión permiten determinar quien depende de quien en la UGEL – CHINCHA para optimizar resultados?

De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()

20. ¿A su opinión, las estrategias de gestión conllevan a lograr los resultados esperados?

De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()

Variable Dependiente

21. ¿A su criterio, se logran las metas y objetivos programadas por la UGEL CHINCHA en año educativo?

De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()

22. ¿ Cree usted, que la UGEL – CHINCHA logra la productividad laboral y organizacional?

De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()

23. ¿A su criterio, la optimización de resultados en la UGEL – CHINCHA, refleja la maximización del desempeño o rendimiento del trabajador?

De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()

24. ¿A su entender, para optimizar resultados la UGEL – CHINCHA asigna oportunamente los recursos a sus trabajadores?

Siempre () A veces () Nunca ()

25. ¿Cree usted que es importante la gestión y presupuesto por resultados para un funcionamiento eficaz de la UGEL – CHINCHA?

De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()

Nombre del encuestador:

Lugar:

Fecha: _____ Hora: _____

Observaciones: _____

Anexo 2: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Optimización de procesos administrativos en una empresa de impresión de placas de metal y manufactura, San Martín de Porres, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer administrativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

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

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autora:	Salirrosas Cisneros, César Vicente
Procedencia:	Del autor
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	A todos los colaboradores de la empresa de manufactura, San Martín de Porres.
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La variable contiene 4 dimensiones, de 12 indicadores y 24 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variable con las dimensiones.

4. Soporte teórico

- Variable 1: Optimización de procesos administrativos

Según el autor (Ramírez, 2005), lo define como proyecto que se desarrolla a largo plazo y en varias fases hasta poder completar y obtener los resultados que las organizaciones requieren, como mejoras en tiempo, recursos humanos, recursos físicos y costos.

Variable	Dimensiones	Definición
Optimización de procesos administrativos	Efectividad en los procesos	Según Luna González, Alfredo Cipriano (2020) nos indica que, dividir las labores de manera horizontal se establece en la especialización, de esta manera se puede obtener más trabajo con la misma cantidad de esfuerzo elevando así la efectividad.
	Calidad de los procesos administrativos	Según Duque (2018) menciona que para que se cumpla la calidad de los procesos administrativos, debemos cumplir con eficacia la matriz de la administración partiendo por la planeación, organización, dirección y control, aprovechando de manera óptima los insumos y recursos de la empresa
	Comunicación interna	Según Capriotti (1998), una de las principales definiciones es contar a la organización lo que la organización está haciendo. Claramente nos indica que para que la comunicación interna exista, todos los colaboradores deben informar sucesos o noticias que pasan dentro de la empresa
	Capacitación de personal	Para Jamaica González (2015) los programas de capacitación de personal lo deben manejar el área de recursos humanos para preservar el capital intelectual según las necesidades de la organización buscando incrementar los índices de productividad.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Optimización de procesos administrativos en una empresa de impresión de placas de metal y manufactura, San Martín de Porres, 2023" elaborado por Cesar Salirrosas Cisneros en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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



4. Alto nivel

El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

Variable: Optimización de procesos administrativos

- Primera dimensión: Efectividad en los procesos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Cumplimiento de plazos	1	✓	✓	✓	
	2	✓	✓	✓	
Satisfacción del cliente	3	✓	✓	✓	
	4	✓	✓	✓	
Eficiencia en el uso de recursos	5	✓	✓	✓	
	6	✓	✓	✓	

- Segunda dimensión: Calidad de los procesos administrativos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Confiabilidad de la información	7	✓	✓	✓	
	8	✓	✓	✓	
Flexibilidad y adaptabilidad de procesos	9	✓	✓	✓	
	10	✓	✓	✓	
Cumplimiento de estándares	11	✓	✓	✓	
	12	✓	✓	✓	

- Tercera dimensión: Comunicación interna

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Frecuencia de la comunicación	13	✓	✓	✓	
	14	✓	✓	✓	
Claridad de las instrucciones	15	✓	✓	✓	
	16	✓	✓	✓	
Retroalimentación efectiva	17	✓	✓	✓	
	18	✓	✓	✓	

Anexo 2: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Optimización de procesos administrativos en una empresa de impresión de placas de metal y manufactura, San Martín de Porres, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer administrativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

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

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autora:	Salirrosas Cisneros, César Vicente
Procedencia:	Del autor
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	A todos los colaboradores de la empresa de manufactura, San Martín de Porres.
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La variable contiene 4 dimensiones, de 12 indicadores y 24 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variable con las dimensiones.

4. Soporte teórico

- Variable 1: Optimización de procesos administrativos

Según el autor (Ramírez, 2005), lo define como proyecto que se desarrolla a largo plazo y en varias fases hasta poder completar y obtener los resultados que las organizaciones requieren, como mejoras en tiempo, recursos humanos, recursos físicos y costos.

Variable	Dimensiones	Definición
Optimización de procesos administrativos	Efectividad en los procesos	Según Luna González, Alfredo Cipriano (2020) nos indica que, dividir las labores de manera horizontal se establece en la especialización, de esta manera se puede obtener más trabajo con la misma cantidad de esfuerzo elevando así la efectividad.
	Calidad de los procesos administrativos	Según Duque (2018) menciona que para que se cumpla la calidad de los procesos administrativos, debemos cumplir con eficacia la matriz de la administración partiendo por la planeación, organización, dirección y control, aprovechando de manera óptima los insumos y recursos de la empresa.
	Comunicación interna	Según Capriotti (1998), una de las principales definiciones es contar a la organización lo que la organización está haciendo. Claramente nos indica que para que la comunicación interna exista, todos los colaboradores deben informar sucesos o noticias que pasan dentro de la empresa.
	Capacitación de personal	Para Jamaica González (2015) los programas de capacitación de personal lo deben manejar el área de recursos humanos para preservar el capital intelectual según las necesidades de la organización buscando incrementar los índices de productividad.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Optimización de procesos administrativos en una empresa de impresión de placas de metal y manufactura, San Martín de Porres, 2023" elaborado por César Vicente Salirrosas Cisneros en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.
---------------	---

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

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

Variable: Optimización de procesos administrativos

- Primera dimensión: Efectividad en los procesos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Cumplimiento de plazos	1	4	4	4	
	2	4	3	4	
Satisfacción del cliente	3	4	4	4	
	4	4	4	4	
Eficiencia en el uso de recursos	5	4	3	4	
	6	4	4	4	

- Segunda dimensión: Calidad de los procesos administrativos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Confiabilidad de la información	7	4	4	4	
	8	4	4	4	
Flexibilidad y adaptabilidad de procesos	9	4	4	4	
	10	4	4	4	
Cumplimiento de estándares	11	4	4	3	
	12	4	4	4	

- Tercera dimensión: Comunicación interna

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Frecuencia de la comunicación	13	4	4	4	
	14	3	4	4	
Claridad de las instrucciones	15	4	4	4	
	16	4	4	4	
Retroalimentación efectiva	17	4	3	4	
	18	4	4	4	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

- Cuarta dimensión: Capacitación de personal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Participación en programas de capacitación	19	4	4	4	
	20	4	4	4	
Nivel de competencia del personal	21	4	4	4	
	22	3	4	4	
Implementación de programas de capacitación	23	4	4	4	
	24	4	4	4	

DNI N° 42010859

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

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

Ver : <https://www.revistaespacios.com/ched2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Anexo 2: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Optimización de procesos administrativos en una empresa de impresión de placas de metal y manufactura, San Martín de Porres, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente, aportando al quehacer administrativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

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

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autora:	Salirrosas Cisneros, César Vicente
Procedencia:	Del autor
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	A todos los colaboradores de la empresa de manufactura, San Martín de Porres.
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La variable contiene 4 dimensiones, de 12 indicadores y 24 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variable con las dimensiones.

4. Soporte teórico

- Variable 1: Ventas en línea

Según el autor (Ramírez, 2005), lo define como proyecto que se desarrolla a largo plazo y en varias fases hasta poder completar y obtener los resultados que las organizaciones requieren, como mejoras en tiempo, recursos humanos, recursos físicos y costos.

Variable	Dimensiones	Definición
Optimización de procesos administrativos	Efectividad en los procesos	Según Luna González, Alfredo Cipriano (2020) nos indica que, dividir las labores de manera horizontal se establece en la especialización, de esta manera se puede obtener más trabajo con la misma cantidad de esfuerzo elevando así la efectividad.
	Calidad de los procesos administrativos	Según Duque (2018) menciona que para que se cumpla la calidad de los procesos administrativos, debemos cumplir con eficacia la matriz de la administración partiendo por la planeación, organización, dirección y control, aprovechando de manera óptima los insumos y recursos de la empresa.
	Comunicación interna	Según Capriotti (1998), una de las principales definiciones es contar a la organización lo que la organización está haciendo. Claramente nos indica que para que la comunicación interna exista, todos los colaboradores deben informar sucesos o noticias que pasan dentro de la empresa.
	Capacitación de personal	Para Jamaica González (2015) los programas de capacitación de personal lo deben manejar el área de recursos humanos para preservar el capital intelectual según las necesidades de la organización buscando incrementar los índices de productividad.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Optimización de procesos administrativos en una empresa de impresión de placas de metal y manufactura, San Martín de Porres, 2023" elaborado por César Vicente Salirrosas Cisneros en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.
---------------	---

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

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

Variable: Optimización de procesos administrativos

- Primera dimensión: Efectividad en los procesos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Cumplimiento de plazos	1	4	4	4	
	2	4	3	4	
Satisfacción del cliente	3	4	4	4	
	4	4	4	4	
Eficiencia en el uso de recursos	5	4	3	4	
	6	4	4	4	

- Segunda dimensión: Calidad de los procesos administrativos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Confiabilidad de la información	7	4	4	4	
	8	4	4	4	
Flexibilidad y adaptabilidad de procesos	9	4	4	4	
	10	4	4	4	
Cumplimiento de estándares	11	4	4	3	
	12	4	4	4	

- Tercera dimensión: Comunicación interna

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Frecuencia de la comunicación	13	4	4	4	
	14	3	4	4	
Claridad de las instrucciones	15	4	4	4	
	16	4	4	4	
Retroalimentación efectiva	17	4	3	4	
	18	4	4	4	



Participación en programas de capacitación	20	3	4	4	
Nivel de competencia del personal	21	4	4	4	
	22	4	4	4	
Implementación de programas de capacitación	23	4	4	4	
	24	3	4	4	

Katin Rojas

DNI N° 41127628

Pd. el presente formato debe tomar en cuenta:

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

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



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, JIMÉNEZ CALDERÓN CÉSAR EDUARDO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Optimización de procesos administrativos en una empresa de impresión de placas de metal y manufactura, San Martín de Porres, 2023", cuyo autor es SALIRROSAS CISNEROS CESAR VICENTE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, 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, 29 de Noviembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
JIMÉNEZ CALDERÓN CÉSAR EDUARDO DNI: 16436847 ORCID: 0000-0001-7894-7526	Firmado electrónicamente por: JCALDERONCE el 29-11-2023 10:46:29

Código documento Trilce: TRI - 0671923