



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Mejora continua y procesos administrativos en la empresa DARSOT
SRL, Paita 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTOR:

Canales Burneo, Carlos Augusto (orcid.org/0000-0003-1584-6773)

ASESORA:

Mg. Gomez Zuñiga, Cecilia Paula Luisa (orcid.org/0000-0001-7986-7608)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi familia, en especial a un gran ser humano, a mi madre Dominga Elena Burneo Rivas de Canales, ella es la pieza clave en mi vida, pero sobre todo es mi fuerza, gracias a ella soy un gran ser humano. A mi padre Francisco Javier Canales Espinoza por su amor incondicional, porque apostó y creyó en mí. Todos mis logros se los debo a ellos, les doy las gracias infinitas por nunca haberme dejado solo en todo este proceso. A mis hermanos Francisco y Lidia, por siempre apoyarme en cada paso que doy asimismo a mi abuelita Elfila Rivas Guerrero que siempre estuvo ahí conmigo motivándome para superarme cada día y nunca rendirme ante una adversidad.

Canales Burneo, Carlos Augusto

Agradecimiento

Quiero agradecer en primer lugar a Dios, por darme salud, sabiduría y amor, por ayudarme a ser perseverante en alcanzar mi meta, ya que durante mi etapa de carrera universitaria y el proceso de investigación no ha sido fácil, pero siempre el estado en todo momento conmigo, ya que soy creyente de él y en las bendiciones que él me ha dado a lo largo de mi vida.

De la misma manera agradezco infinitamente a mis padres Dominga Elena Burneo Rivas de Canales y Francisco Javier Canales Espinoza, por el apoyo incondicional en todo momento de mi vida, porque sabemos lo sacrificios que han hecho con el único propósito de que sea un gran profesional, así que este primer logro es para ellos, por creer en mí y motivarme siempre para salir adelante.

Agradezco a nuestros docentes por brindarnos sus conocimientos y apoyarnos en todo momento cuando se les necesitaba, por su paciencia y vocación en el transcurso de mi carrera, ya que ha sido parte fundamental durante nuestra formación.

Canales Burneo, Carlos Augusto

Índice Contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice Contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos.....	16
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES.....	32
VIII. PROPUESTA.....	33
REFERENCIAS.....	44
ANEXOS	52

Índice de tablas

Tabla 1	Resultados descriptivos entre planificar vs Procesos administrativos....	18
Tabla 2	Resultados de relación entre Planificar y Procesos administrativos	19
Tabla 3	Resultados descriptivos entre hacer vs Procesos administrativos	20
Tabla 4	Resultados de relación entre hacer y Procesos administrativos	21
Tabla 5	Resultados descriptivos entre verificar vs Procesos administrativos	22
Tabla 6	Resultados de relación entre verificar y Procesos administrativos.....	23
Tabla 7	Resultados descriptivos entre actuar vs Procesos administrativos	24
Tabla 8	Resultados de relación entre actuar y Procesos administrativos	25
Tabla 9	Resultados descriptivos entre Mejora Continua vs Procesos administrativos	26
Tabla 10	Resultados de relación entre mejora continua y Procesos administrativos	27

Resumen

La presente investigación titulada Mejora continua y procesos administrativos en la empresa DARSOT S.R.L., Paita 2022, cuyo objetivo general fue determinar la mejora continua y su relación con el proceso administrativo de la empresa DARSOT S.R.L., Paita 2022, empleó una investigación aplicada, de enfoque mixto, con diseño no experimental, de corte transversal, correlacional, con una población conformada por 75 trabajadores de la empresa DARSOT S.R.L, a quienes se les encuestó y se obtuvo como resultados que el 69.3% siempre participan con normalidad en la planificación de las labores establecidas por la empresa; de igual manera se obtuvo que el 64% siempre opina que las mejoras efectuadas en la empresa son favorables para su desempeño eficiente; de la misma forma, el 64% siempre manifiestan que con regularidad se efectúa una evaluación o feedback luego de recibir la formación, asimismo, el 65.3% siempre indica que considera que la empresa con su programa evitan los problemas repetitivos. Logrando concluir que se logró determinar que existe relación entre la mejora continua y los procesos administrativos en la empresa DARSOT S.R.L., Paita 2022, contrastándose con un coeficiente de correlación Spearman igual a 0.823^{**} , demostrando que la relación es muy fuerte y significativa, igualmente, el Sig. (bilateral) fue de 0.000

Palabras clave: Mejora continua, procesos administrativos, verificar, organizar, planificar.

Abstract

The present investigation entitled Continuous improvement and administrative processes in the company DARSOT S.R.L., Paita 2022, whose general objective was to determine continuous improvement and its relationship with the administrative process of the company DARSOT S.R.L., Paita 2022, used applied research, with a mixed approach. , with a non-experimental, cross-sectional, correlational design, with a population made up of 75 workers from the company DARSOT S.R.L, who were surveyed and obtained as results that 69.3% always participate normally in the planning of the established tasks. by the company; Similarly, it was obtained that 64% always believe that the improvements made in the company are favorable for its efficient performance; In the same way, 64% always state that an evaluation or feedback is regularly carried out after receiving the training, likewise, 65.3% always indicate that they consider that the company with its program avoids repetitive problems. Managing to conclude that it was possible to determine that there is a relationship between continuous improvement and administrative processes in the company DARSOT S.R.L., Paita 2022, contrasting it with a Spearman correlation coefficient equal to 0.823**, demonstrating that the relationship is very strong and significant, equally, the Sig. (bilateral) was 0.000

Keywords: Continuous improvement, administrative processes, verify, organize, plan.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, la empresa pública EMAPAL de Ecuador tiene inconvenientes que empieza con investigar y categorizar las labores de suministro de agua no ciertos estereotipos que permitan aumentar las necesidades de cierta ciudadanía cuya finalidad es generar una ventaja competitiva que aumente la productividad. (Bueno y Jácome, 2021). Así también, en la planta de almacenamiento y distribución de GLP de México se tuvo que implementar el ciclo de Deming ante los inconvenientes presentados en el área de inventarios producto de la deficiencia de sus procesos internos, que dio como resultado una productividad deficiente (Montesinos et al, 2020). En Colombia, las empresas tienen la presión de mejorar constantemente y para cumplir con este propósito, se debe buscar la optimización de sus procesos. La situación problemática en algunas instituciones empresas radica en los procesos descuidados, los cuales ocasionan desperdicios o ineficiencias que perjudican la calidad de sus productos o servicios. (Morales, 2020).

En los países menos desarrollados, la gestión de operaciones no es fortalecida ni aplicada de forma gradual y continua, estancando que las empresas locales desarrollen estrategias de negocios globales que permitan mejorar continuamente su desempeño (Montejano et al, 2021). En el caso de Cuba, para una empresa comercializadora del territorio holguinero evidencia problemas en sus procesos administrativos de atención y venta. Esto a causa de la desactualización de su mapa de procesos, ya que no identifica el proceso de calidad como estratégico, mostrando ausencia de fichas en sus flujos de procesos (Cantero et al, 2021).

A nivel nacional, para una empresa de envolturas flexibles se tuvo que rediseñar sus procesos productivos amparados en la mejora continua a través de la disminución de los índices de SCRAP en sus procesos de envoltura ya que tenía serios problemas y deficiencias por no contar con un plan autocontrol en su producción de envolturas (Aldea, 2021). Como señala Andina (2021), En Perú, la implementación efectiva de la gestión de procesos es escasa en la mayoría de las empresas. Aunque hubo un avance en los últimos años dado al entorno competitivo que enfrentan las empresas, no se ha mantenido la continuidad de sus operaciones.

Según Llenque (2022), director de la Escuela Profesional de Administración de la ULADECH, los principales desafíos en el ciclo de Deming incluyen la falta de aplicación lógica para una ejecución ordenada y precisa. Muchas personas solo asocian su uso con la implementación de mejoras continuas, pero descuidan su actualización.

Las compañías de hospedaje en áreas en crecimiento en Perú enfrentan desafíos para implementar mejoras constantes en la calidad del servicio. Estas organizaciones no suelen emplear el Sistema de Aplicación de prácticas adecuadas (SABP), lo que les dificulta posicionarse en sus respectivas zonas demográficas (Herrera, 2019). Para las empresas de confecciones, se presentan serios inconvenientes al no aplicarse el ciclo de Deming dentro de sus operaciones, viéndose reflejado en el área logística donde sus colaboradores presentan una productividad laboral deficiente. Al realizar una mala planificación de sus procesos, una mala ejecución de los cambios necesarios para las correcciones respectivas, no se realizan verificaciones de los procesos (Grados y Obregón, 2018).

Por contextualización local, la empresa DARSOT SRL tiende a presentar inconvenientes en la fabricación de estructuras metálicas o de mantenimiento con material metálico, donde su proceso de ensamblado registra errores frecuentes, puesto que no tiene un proceso de mejora continua establecida. Para el caso de compras de material, desembolso de efectivo y registro de actividades, no cuenta con un proceso administrativo adecuado, lo que lleva a enfrentamientos constantes en todas sus áreas.

En base a ello, se formuló el objetivo general: ¿Cómo la mejora continua se relaciona con el proceso administrativo de la empresa DARSOT SRL, Paita 2022? Y como problemas específicos: (a) ¿Cómo el planificar se relaciona con el proceso administrativo de la empresa DARSOT SRL, Paita 2022?; (b) ¿Cómo el hacer se relaciona con el proceso administrativo de la empresa DARSOT SRL, Paita 2022?; (c) ¿Cómo el verificar se relaciona con el proceso administrativo de la empresa DARSOT SRL, Paita 2022?; (d) ¿Cómo el actuar se relaciona con el proceso administrativo de la empresa DARSOT SRL, Paita 2022?

La justificación teórica emerge al detectar una brecha en un campo científico específico, donde la investigación se plantea intervenir en su totalidad o en parte para abordarla. (Rodríguez et al., 2021). Por lo tanto, este estudio se basará en los modelos teóricos de mejora continua, específicamente en el ciclo de Deming, y en el proceso administrativo, teniendo en cuenta al estereotipo PODC. Como justificación metodológica, se da cuando se crea un nuevo instrumento de recolección y análisis de datos (Bilbao y Escobar, 2020) por ende, la presente investigación ofrecerá dos cuestionarios con escala de Likert como instrumentos fiables de estudio que han sido validados por expertos en ciencias empresariales. Como justificación práctica, su desarrollo permite la resolución de un problema o también proporcionando estrategias que podrán ser aplicables para su solución (Hernández y Coello, 2020) por ende, la presente investigación proporcionará a través de su análisis, soluciones y recomendaciones para pulir los procesos de mejora continua aplicables en todas las empresas del país y de cualquier organización o institución.

El objetivo principal propuesto es examinar la relación entre la mejora continua y el proceso administrativo en la empresa DARSOT SRL, ubicada en Paita en el año 2022. Para lograrlo, se establecen los siguientes objetivos específicos: (a) Contrastar el planificar y su relación con el proceso administrativo de la empresa DARSOT SRL, Paita 2022. (b) Indicar el hacer y su relación con el proceso administrativo de la empresa DARSOT SRL, Paita 2022. (c) Establecer el verificar y su relación con el proceso administrativo de la empresa DARSOT SRL, Paita 2022. (d) Explicar el actuar y su relación con el proceso administrativo de la empresa DARSOT SRL, Paita 2022.

La hipótesis general planteada es que existe una correlación positiva entre la mejora continua y el proceso administrativo en la empresa DARSOT SRL, ubicada en Paita en 2022. A partir de esta hipótesis, se derivan las siguientes hipótesis específicas: (a) El planificar se relaciona positivamente con el proceso administrativo de la empresa DARSOT SRL, Paita 2022. (b) El hacer se relaciona positivamente con el proceso administrativo de la empresa DARSOT SRL, Paita 2022. (c) El verificar se relaciona positivamente con el proceso administrativo de la

empresa DARSOT SRL, Paíta 2022. (d) El actuar se relaciona positivamente con el proceso administrativo de la empresa DARSOT SRL, Paíta 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En lo que respecta a los antecedentes internacionales, se destacan los siguientes estudios:

Gómez y Puerres (2021) investigaron los procesos administrativos en el área de producción de la empresa Articolor en Colombia, con el propósito de desarrollar una propuesta de mejora para dichos procesos, con diseño metodológico de enfoque mixto y deductivo – descriptivo; el estudio demostró que efectivamente existe un problema en el sector de gestión de la producción relacionado con errores de comunicación, reelaboración y reducción del rendimiento de la producción por la no implementación de funciones, procesos y procedimientos.

Para Morán y Yuquilema (2018), cuya finalidad fue crear una propuesta de mejora para los procesos administrativos, utilizando un enfoque metodológico mixto y deductivo-descriptivo. Esta metodología incluye una muestra de 219 pacientes encuestados y entrevistados para recopilar información. El estudio concluye que existen retrasos en los procesos administrativos del centro médico generando disconformidad en sus pacientes.

Según Zambrano y Almeida (2018), En su investigación, se enfocó en explorar el impacto de las estrategias de mejora continua en la calidad de vida de los trabajadores en Colombia. A través de un enfoque metodológico cualitativo descriptivo, el estudio reveló que las estrategias de mejora continúa adoptadas por las organizaciones en sus procesos de producción son fundamentales para mejorar la calidad de vida de sus colaboradores.

El estudio de Figueroa y Reyes (2017) , tuvo como objetivo elaborar una guía de procesos administrativos para los agricultores de la zona, metodológicamente con un enfoque cuantitativo descriptivo para una muestra que pertenece a 36 agricultores a quienes se les aplicó como instrumento dos cuestionarios. El estudio concluye que los agricultores no cuentan con un estudio reglamento o guía de funciones a causa de la poca comunicación de la directiva.

Con relación a los antecedentes nacionales, se presentan los siguientes estudios:

Se tiene a Carbajal (2021), el estudio tuvo como propósito examinar el impacto de la gestión administrativa en la mejora continua del restaurante. Se aplicó un método cuantitativo de correlación transversal, encuestando a 45 empleados mediante dos cuestionarios para recopilar información. Los resultados del análisis, especialmente el coeficiente de correlación de Spearman (Rho) de 0,964, destacan una correlación significativa entre las variables investigadas.

Según Gutiérrez y Quispe (2020), el objetivo fue encontrar la conexión entre las variables analizadas. Se utilizó un método cuantitativo de correlación transversal, entrevistando a ochenta personas mediante dos cuestionarios para recopilar datos. Los resultados del análisis, en particular el coeficiente de correlación de Pearson de 0,964, muestran una relación significativa entre las variables estudiadas.

Para Verástegui (2018), cuya finalidad fue desarrollar una metodología PHVA para la mejora continua del ente fiscalizador. Se utilizó un enfoque metodológico cuantitativo de correlación transversal, con una muestra de 47 personas a quienes se les administraron dos cuestionarios. Los resultados mostraron que el 9% consideraba la atención como deficiente, el 40% como regular, el 35% como buena y el 16% como excelente, lo que sugiere la implementación del ciclo de Deming para mejorar la atención.

Como indica Roncal (2018), en su estudio, con el objetivo fue establecer un mecanismo para los procesos administrativos, utilizando la metodología cuantitativa con un corte transversal. Se llevó a cabo con una muestra de 30 colaboradores a quienes se les administraron dos cuestionarios como herramienta de recolección de datos. El estudio concluye que 50% está en total desacuerdo, 13,33% indiferentes, 16,67% de acuerdo y 20% en total acuerdo que las metas que planifica la empresa son cumplidas totalmente.

El estudio de Vargas (2017), con título "Mejora continua y proceso administrativo de un centro educativo" de Lima. Teniendo como objetivo mostrar las actividades de mejora continua del colegio Bertolt Brech, con diseño metodológico

de enfoque cualitativo - descriptivo. El estudio concluye que los procesos administrativos del centro educativo son defectuosos para realizar un plan de trabajo óptimo, por lo que sugiere implementar un manual de mejora continua.

En cuanto a la situación local previa, se destacan los siguientes estudios:

Calderón y Salazar (2021) , El objetivo fue determinar la conexión entre ambas variables en favor del Consorcio Internacional. Se aplicó un método cuantitativo de correlación transversal, encuestando a 73 empleados mediante dos cuestionarios para recopilar información. Los resultados, analizados a través del test de Chi cuadrado, revelaron una correlación significativa entre las variables estudiadas, con un valor de Xi cuadrado de 18.35, superior al valor tabulado de 9.487. En su estudio en Surquillo, Nieto (2020) se propuso establecer la relación entre ambas variables para la empresa Sum Vehículo S.A. Se utilizó un enfoque metodológico cuantitativo de correlación transversal, con una muestra de 30 empleados a quienes se les administraron dos cuestionarios como instrumento de recolección de datos. Según el análisis de Rho de Spearman, el estudio concluyó que existe una correlación significativa entre las variables de estudio, con un coeficiente de correlación de 0.745.

Según Arias y Vargas (2019), con el fin de establecer la relación entre ambas variables para la IEP Mentas Brillantes. Se empleó un enfoque metodológico cuantitativo de correlación transversal, con una muestra de 39 empleados a quienes se les administraron dos cuestionarios como instrumento de recolección de datos. Los resultados del análisis de Rho de Spearman indicaron una correlación moderada de 0.581 entre las variables de estudio. De esta manera Medina (2019), con el propósito fue establecer la relación entre ambas variables para la Institución Educativa Particular (IEP) Mentas Brillantes. La metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo, específicamente de correlación transversal. Se recolectaron datos de una muestra de ciento veinte usuarios a través de la aplicación de dos cuestionarios. Los resultados del análisis de Rho de Spearman mostraron una correlación significativa, con un coeficiente de 0,774, entre las variables de estudio.

Según el estudio de Espinoza (2017) , El objetivo fue determinar la relación entre las variables para la empresa Vigarza SAC. Se utilizó una metodología de

enfoque cuantitativo, específicamente de correlación transversal. Se recolectaron datos de una muestra de 86 colaboradores mediante la aplicación de dos cuestionarios como herramienta de investigación. Los resultados del análisis de Rho de Spearman indicaron una correlación muy alta y significativa, con un coeficiente de 0,944, entre las variables examinadas. Por otro lado, se tiene las definiciones de la variable mejora continua, donde: García (2020), señala que la mejora continua se aboca en mejorar los procesos operativos relacionado con la prioridad continua de revisar las operaciones en busca de inconvenientes, reduciendo oportunamente los costos, racionalizando y otros factores combinados para permitir la optimización.

Para Ilzarbe et al (2019), el PMC o proceso de mejora continua se utiliza para mejorar una organización sin realizar cambios innecesarios, este sistema facilita pequeños cambios, derivados de grandes innovaciones. El proceso de mejora continua no es un modelo constituido, sino una idea específica que constituye una cultura corporativa; Cada empleado tiene la responsabilidad de proponer sugerencias para mejorar su departamento, ya que los resultados de estas mejoras incrementan la calidad de los servicios, productos y procesos.

Rajadell (2019), define que existen dos maneras de promover la mejora continua, una es la motivación intrínseca de todo ser humano, nacida del individuo y del deseo de los empleados de optimizar el proceso desde la alegría; sin embargo, este tipo de motivación varía mucho de una persona a otra, y la gerencia no debe basarse únicamente en este tipo de motivo. La motivación extrínseca, por otro lado, es el resultado de incentivos externos, por ejemplo, la gerencia puede apoyarlos a través de incentivos financieros y oportunidades de promoción.

Asimismo, la mejora continua presenta los siguientes modelos teóricos. Aportando en conocimiento en la investigación:

Modelo ISO 9001, González y Manzanares (2020) explican que un sistema estandarizado de gestión se define por tener sus requisitos documentados según estándares internacionales, nacionales o de la industria. Destacan que organizaciones de diversos tamaños y naturalezas encuentran beneficios

significativos al adoptar sistemas de gestión estandarizados, especialmente cuando están debidamente acreditados.

Modelo PHVA o Ciclo de Deming, ayuda en la reducción de costos en donde su objetivo primordial es realizar la autoevaluación, Para lograr la mejora continua de los procesos, es crucial identificar y resaltar las fortalezas a mantener y las áreas que requieren mejoras. Este proceso se ve impulsado mediante el uso de herramientas de resolución de problemas que se apoyan en la secuencia adecuada de técnicas y funciones dentro del trabajo en equipo. Este enfoque contribuye significativamente a mejorar la calidad y la productividad de manera constante. (Soret y Obesso, 2020)

Modelo del Kaizen o 5S de origen japonés que fue introducido por el Toyotismo, siendo: Seiri (referente a clasificación), seiton (referente al orden), seiso (referente al aseo), seiketsu (referente a la estandarización) y shitauke (referente a la disciplina). (Liker y Franz, 2020)

El presente estudio tendrá como dimensión al ciclo de Deming (PHVA), teniendo las siguientes dimensiones:

Planificar, es la primera etapa donde se debe analizar qué estado tiene la empresa con sus necesidades. Con ello podrá delimitar sus objetivos y las medidas a ejecutar para alcanzarlos, estableciendo la medición si los objetivos se lograrán o no.

Asimismo, teniendo como indicadores a la programación de actividades, donde comprende los procesos subsecuentes a la planificación y a sintetizar las actividades basándose en definir el donde y cuando se va llevar a cabo, (Salas, 2018); La planificación estratégica es vista como una herramienta de gestión que simplifica decidir , establece plazos y optimiza el uso de recursos dentro de las empresas mediante procesos establecidos.(Guzmán y López, 2018).

Hacer, es la segunda etapa de ejecución y se realizan después de especificar las actividades que nos permitirán lograr los objetivos. Aquí se ejecuta el plan a través de las directrices registradas en la fase uno.

Asimismo, teniendo como indicadores a procedimientos, considerado como un grupo de acciones que tienen como misión llevarse a cabo todas por igualdad, para conseguir resultados bajo las iguales circunstancias, (Montesinos et al., 2020); desempeño, es el rendimiento de un individuo al momento de realizar y terminar una actividad, (Fouces et al., 2021).

Verificar, es la tercera etapa donde al poner en marcha los objetivos, se comprueba si se avanza en dirección correcta, aquí se debe hacer una valoración, realizando las evaluaciones que se dictaminaron en la fase uno.

Asimismo, teniendo como indicadores a evaluación, considerada como una función o procesos sistemáticos de identificación, recolección o tratamiento de información sobre elementos educativos, con el propósito de establecer una valoración y llegar a tomar decisión, (Grados y Rosa, 2018); mejoras, donde se realiza procesos para lograr una mejora, sin embargo nunca se llega a lograrlo, pero siempre se acciona para mantener una mejora continua, (Alvarez, 2020)

Actuar, es la cuarta y última etapa donde se estudia los resultados del control efectuado para realizar informes y compararlos, todo registro documental que se genere servirá para crear un plan, puesto que el proceso parte de inicio tras efectuar los ajustes necesarios.

Asimismo, teniendo como indicadores a prevención, que tiene como propósito de impedir el inicio de riesgos en la salud de los individuos, familia y sociedad; es utilizada también para disminuir los efectos, (Gómez et al., 2022); el desarrollo de obligaciones, considerado como compromiso, en el cual un individuo es sometido por algún factor causante, o alguna situación que lo obliga a actuar de tal manera, (Suárez y Zeña, 2022).

La investigación abordará las definiciones más destacadas relacionadas con la variable de procesos administrativos:

Arguello y colaboradores (2020) destacan que las organizaciones coordinan sus actividades mediante procedimientos gerenciales que ejecutan diversas tareas de manera efectiva y eficiente, integrándose con otros procesos internos de la empresa. Estos procedimientos tienen como funciones principales la planificación, organización, dirección y control.

La integración, el control y la dirección son igualmente relevantes en los planes y organizaciones de cada organización para formar fases dinámicas en el proceso de gestión y alcanzar los objetivos definidos (Mero, 2018). Para que cada empresa cuente con recursos, humanos, financieros, técnicos y materiales, debe identificar las necesidades de todos los recursos y cada organización tiene sus propios recursos, cumpliendo con sus expectativas.

Según Caldas (2017), los procesos administrativos están compuestos por: Planificación: es definir objetivos, desarrollar estrategias para alcanzarlos y preparar un presupuesto para poder alcanzarlos. Asimismo, como indicadores tiene a objetivos, donde se considera como la meta a llegar, en el cual se recurren a la realización de acciones, procesos para poder lograr el objetivo, (Mero, 2018); Los presupuestos representan un plan de recursos y operaciones formulado por la organización con el fin de alcanzar objetivos monetarios establecidos, según Mendoza y colaboradores (2020). Por otro lado, las estrategias implican la definición de objetivos organizacionales a lo largo de un periodo específico, lo que requiere la optimización de recursos y herramientas para su consecución, (González et al., 2020).

Organización: es la elaboración de organigramas y niveles de rango en la toma de decisiones y el trabajo a realizar. Asimismo, como indicadores tiene a jerarquías, que comprende una serie de categorías que se estructuran siguiendo un orden, y puede estar estructurado por individuos, animales y valores, (Galindo, 2018); funciones, es el conjunto de tareas, actividades previamente coordinadas para el logro de las metas propuestas en beneficio de la organización, asimismo alude a los factores de planear, organiza, dirigir, y controlar, (Duque, 2018); trabajo en equipo, indica la capacidad de participación activa frente a una tarea personal o grupal, en el cual también se establecen metas con el equipo, (Quezada et al., 2020).

Direccionar: Fomenta a los empleados a través del desarrollo de políticas de comunicación. Asimismo, como indicadores tiene a la comunicación, donde controla el accionar de los individuos, incentiva la motivación, permite tomar de manera adecuada la toma de decisiones. (Ortiz et al., 2021); motivación, se entiende, como un estímulo fuerte que actúa dentro de un individuo para generar la

disposición en el participar o realizar alguna actividad, (Hernández y Cordero, 2021); en elegir la mejor opción, es considerada como una serie de procesos realizados para la elección de alguna idea que será tomada como la opinión más adecuada, o que es más rentable para hacer posible una negociación o para dar solución algún problema, (Rodríguez, 2021).

Controlar: Es establecer los estándares que deben alcanzarse, supervisando las tareas realizadas a diario y brindando retroalimentación para los ajustes si es necesario. Asimismo, como indicadores se tiene a sistemas de control, considerado como un sistema de contraloría, en el cual comprende una agrupación de conectores encargados de dirigir, ordenar, administrar el proceder de otro sistema semejante, con la finalidad de minimizar las posibilidades de fallo, (Merino et al., 2021); sistemas de evaluación, son utilizados para comprender el funcionamiento y que resultados se obtendrán al aplicar dichos procedimientos o patrones dentro del sistema, (López, 2021).

En relación con los modelos de los Procesos Administrativos que se muestran en la investigación, se describen los más relevantes por su contenido y por su aporte:

El modelo de Anzola (2018), destaca los cuatro componentes del proceso administrativo: El planificar, es definir los objetivos y lo que necesitas para alcanzarlos. El organizar, que coordina el comportamiento y asigna eficientemente los recursos para alcanzar las metas. La direccionalidad, es una implementación de lo planificado, utilizando la orientación gerencial. El controlar, donde se analizan los resultados para tomar acciones correctivas y se identifican las desviaciones de los resultados.

El modelo de Münch, presentado en 2010 y citado por López y colaboradores en 2019, identifica cuatro funciones de gestión. Primero, la planificación implica definir estrategias y actividades alineadas con la filosofía de la empresa: su misión, visión y valores. Segundo, la organización se encarga de estructurar las organizaciones, jerarquías y departamentos, asignando recursos y delineando roles y responsabilidades. Tercero, la integración consiste en reunir los recursos necesarios para ejecutar el proyecto, incluyendo recursos humanos, físicos,

tecnológicos y financieros, mientras que el liderazgo guía a los empleados. Finalmente, el control se refiere a establecer un sistema de supervisión, herramientas e indicadores para monitorear el progreso y tomar medidas correctivas según sea necesario.

El modelo propuesto por Robbins y Coulter en 2014, citado por Carmona en 2019, resalta la estrecha vinculación entre la gestión administrativa y los procesos de coordinación y control de actividades. Este enfoque identifica cuatro elementos fundamentales de la administración: 1) Planificación, que implica la selección de estrategias para lograr metas. 2) Organización, centrada en la estructuración de la empresa y sus recursos. 3) Dirección, donde se llevan a cabo las funciones con la guía del administrador y los recursos disponibles. 4) Control, utilizado para evaluar resultados y aplicar correcciones durante el proceso.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Concytec (2018) , se destaca que la investigación aplicada está íntimamente ligada a la investigación básica, ya que se apoya directamente en los resultados y descubrimientos obtenidos en esta última. Su propósito es poner en práctica la teoría, concentrándose en examinar y resolver problemas de importancia social.

Para Hernández y Coello (2020) los enfoques de una investigación son mixtas cuando existen diversos procesos realizados de manera sistemática, crítica y empericas, sumado a ello los datos se recolectan y analizan de manera cualitativa y cuantitativa.

En efecto, el presente proyecto será de tipo aplicada ya que proporcionará diversas acciones y recomendaciones que se aplicarán como solución a la problemática en la empresa DARSOT SRL, Paita 2022. Además, se optará por una estrategia mixta, combinando tanto datos cuantitativos como cualitativos en su ejecución. Este método se implementará mediante la aplicación de una encuesta para recabar información cuantitativa y la realización de entrevistas para obtener datos cualitativos.

3.1.2. Diseño de investigación

La investigación de correlación implica el análisis de dos variables para evaluar la intensidad de su relación. Su propósito radica en comprender cómo una variable se modifica en función de la otra (Hernández y Coello, 2020).

La investigación no experimental se realiza cuando no es posible controlar, manipular o cambiar los sujetos involucrados en el proceso de investigación. En este caso, se depende de la interpretación o la observación para llegar a una conclusión (Iglesias, 2021).

La investigación transversal, conocida también como diseño de encuestas por muestreo, se distingue por seleccionar una muestra representativa de la población (Solís, 2019).

Según los autores, este proyecto adoptará un diseño de correlación no experimental, que involucra la aplicación de dos cuestionarios para recopilar información del estudio en una sola ocasión. Este enfoque será de tipo transversal.

3.2. Variables y operacionalización

Variable: Mejora continua

Definición conceptual:

El proceso de mejora continua no se limita a un sistema organizado, sino que representa una mentalidad arraigada en la cultura corporativa. Cada empleado tiene la responsabilidad de ofrecer sugerencias para mejorar su departamento, y los beneficios de estas mejoras incrementales se reflejan en la calidad de los servicios, productos y procesos (Ilzarbe et al., 2019).

Definición operacional:

El estudio sobre la variable de mejora continua se basará en el ciclo de Deming y se utilizará una muestra de los empleados de la empresa DARSOT S.R.L. ubicada en Paita en el año 2022.

Dimensiones:

Ciclo de Deming: Planificar, hacer, verificar y actuar.

Escala de medición:

Se empleará la escala de medición ordinal tipo LIKERT, que consta de cinco niveles: 1) Nunca, 2) Casi nunca, 3) A veces, 4) Casi siempre y 5) Siempre, en un conjunto de 12 ítems.

Variable: Procesos administrativos

Definición conceptual:

Según Arguello et al. (2020), las organizaciones se gestionan mediante procedimientos gerenciales que llevan a cabo diversas tareas y actividades de manera efectiva y eficiente, integrándose con otros procesos internos de la organización. Estas actividades se centran en cuatro funciones principales: planificación, organización, dirección y control.

Definición operacional:

a variable de procesos administrativos será analizada considerando sus cuatro dimensiones, utilizando una muestra de los trabajadores de la empresa DARSOT S.R.L. ubicada en Paita en el año 2022.

Dimensiones:

Planificación; Organización; Dirección; Control

Escala de medición:

Se utilizará la escala de medición ordinal de tipo LIKERT: 1) Nunca, 2) Casi nunca, 3) A veces, 4) Casi siempre y 5) Siempre; para un total de 18 preguntas.

3.3. Población, muestra y muestreo**3.3.1. Población:**

Una población se refiere a un grupo claramente identificado de individuos o sujetos que comparten características similares, donde cada persona o elemento comparte una característica común (Rasinger, 2020). En este contexto, la población consistirá en 75 empleados de la empresa DARSOT S.R.L. en Paita, año 2022. Los criterios de inclusión son todos los trabajadores de la empresa, mientras que los criterios de exclusión son las personas que no están empleadas por dicha empresa.

3.3.2. Muestra:

Para Hernández (2019), la muestra constituye una porción representativa de la población, y se espera que refleje fielmente las características de esta última. Por lo tanto, la muestra estará compuesta por 75 empleados de la empresa DARSOT S.R.L., ubicada en Paita en el año 2022.

3.3.3. Muestreo:

Cuando la población es limitada y definida, el muestreo censal implica considerar a todos sus elementos para el estudio y análisis (Rojas y Rojas, 2018). Por este motivo, el presente estudio optará por el muestreo censal al tener en cuenta la totalidad de la población como factible para la investigación.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica se define como un método habitualmente utilizado y validado por la práctica, orientado principalmente, aunque no exclusivamente, a recopilar y transformar información relevante para resolver problemas de conocimiento en diversas disciplinas científicas (Ñaupas et al., 2018). En este sentido, la técnica seleccionada para este estudio será la encuesta, la cual será aplicada a la muestra de estudio.

El instrumento se caracteriza como una herramienta de medición idónea que registra datos observables que realmente representan los conceptos y variables de manera cuantificable, capturando con exactitud la realidad objeto de investigación (Niño y Mendoza, 2021). Por consiguiente, se empleará el cuestionario como instrumento para recopilar información de la muestra de estudio.

La validez se define como la capacidad cuantificable de medir las características para las cuales se diseñó un instrumento (Esenarro, 2021). En este contexto, el instrumento empleado para la variable de mejora continua fue ajustado del estudio previo realizado por Arias y Vargas (2019), mientras que el instrumento para la variable de procesos administrativos fue adaptado del estudio anterior llevado a cabo por Calderón y Salazar (2021). Ambos estudios han sido validados y se consideran confiables para su utilización en el análisis del problema planteado en el presente proyecto.

3.5. Procedimientos

El proyecto seguirá el siguiente proceso: a) Definición de las variables de estudio, b) Solicitud de aprobación del estudio al representante legal o gerente general de la empresa DARSOT S.R.L., c) Contextualización del problema a nivel global, d) Contextualización del problema a nivel nacional, e) Presentación de un marco teórico actualizado que abarcará tanto antecedentes internacionales como nacionales, f) Destaque de los modelos teóricos y definiciones conceptuales más relevantes de las variables de estudio.

3.6. Método de análisis de datos

El análisis y la investigación de los datos se realizarán mediante el software estadístico SPSS 25. Además, se utilizará Microsoft Excel 2019 como una herramienta de hoja de cálculo para recopilar la información de las variables examinadas.

3.7. Aspectos éticos

En este proyecto de investigación, se seguirán principios éticos fundamentales, como el respeto, la honestidad y la equidad. Se asegurará la confidencialidad de las respuestas recopiladas en los cuestionarios para salvaguardar la privacidad de los encuestados. Se mantendrá la integridad al presentar datos exactos y verídicos sobre el análisis de las variables, sin alterar ni influir en los resultados. Además, se buscará la equidad al explorar soluciones beneficiosas para ambas variables, con el propósito de mejorar la gestión en la empresa .

IV. RESULTADOS

En esta sección se presentarán los hallazgos obtenidos tras la aplicación del instrumento de medición en una muestra de 75 empleados de la empresa DARSOT S.R.L. en Paita, año 2022. Se incluirá una tabla que muestra las frecuencias y porcentajes, así como otro análisis inferencial basado en el coeficiente de correlación de Spearman.

Tabla 1

Resultados descriptivos entre planificar vs Procesos administrativos

Planificar	Escala de alternativas											
	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	(1)		(2)		(3)		(4)		(5)		(Σ)	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
1. Considera usted que la empresa DAR-SOT SRL programa sus actividades con anticipación.	2	2,7	0	0,0	0	0,0	37	49,3	36	48,0	75	100
2. Considera usted que se efectúan las estratégicas en la empresa DARSOT SRL.	2	2,7	0	0,0	0	0,0	35	46,7	38	50,7	75	100
3. Participa con normalidad en la planificación de las labores establecidas por la empresa DARSOT SRL.	1	1,3	0	0,0	0	0,0	22	29,3	52	69,3	75	100

Nota. Encuesta aplicada al personal de la empresa DARSOT S.R.L., Paita 2022

De la tabla 1, se observó que el 49.3% casi siempre consideran que la empresa programa sus tareas, de la misma forma, el 50.7% siempre consideran que la empresa elabora sus tareas, por último, el 69.3% muestra que la empresa siempre participa en la planificación de las tareas. A partir de lo mencionado, se puede inferir que en la empresa, los resultados en cuanto a la dimensión de planificación son favorables, ya que los empleados perciben que la empresa casi siempre organiza sus actividades y siempre las prepara antes de participar en su planificación.

Contrastación de Hipótesis Específica 1: El planificar se relaciona positivamente con el proceso administrativo de la empresa DARSOT S.R.L., Paita 2022

Tabla 2*Resultados de relación entre Planificar y Procesos administrativos*

		Planificar	Procesos administrativos
Planificar	Correlación de Spearman	1	,538**
	Sig. (bilateral)	.	0,000 < 0.05
	N	75	75
Procesos administrativos	Correlación de Spearman	,538**	1
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	75	75

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

De acuerdo con los datos de la tabla 2, se puede inferir que hay una correlación entre la dimensión de planificación y la variable de procesos administrativos en la empresa DARSOLT SRL en Paita, 2022. Se observó un coeficiente de correlación de Spearman de 0.538**, lo que indica una relación significativa. Además, el valor de significancia (bilateral) es de 0.000. En base a estos resultados, se confirma la hipótesis H1, lo que implica que existe una conexión entre la dimensión de planificación y los procesos administrativos en la empresa DARSOLT S.R.L., Paita 2022.

Tabla 3*Resultados descriptivos entre hacer vs Procesos administrativos*

Hacer	Escala de alternativas											
	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	(1)		(2)		(3)		(4)		(5)		(Σ)	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
4. Considera usted que los procedimientos para efectuar una labor son oportunos e inmediatos.	2	2,7	1	1,3	1	1,3	29	38,7	42	56,0	75	100
5. Las capacitaciones que recibe son frecuentes.	2	2,7	0	0,0	3	4,0	26	34,7	44	58,7	75	100
6. Las mejoras efectuadas en la empresa DARSOT SRL son favorables para desempeñarse eficientemente.	1	1,3	0	0,0	1	1,3	25	33,3	48	64,0	75	100

Nota. Encuesta aplicada al personal de la empresa DARSOT S.R.L., Paita 2022

Según la información de la tabla 3, se nota que el 56% de los empleados siempre perciben que la empresa lleva a cabo sus procedimientos de manera oportuna y efectiva. Además, el 58.7% indica que las capacitaciones son frecuentes, y el 64% considera que los cambios implementados por la empresa son beneficiosos. De esta manera, se puede inferir que en la empresa, los resultados en cuanto a la dimensión de realizar son destacables, ya que los trabajadores opinan que la empresa siempre lleva a cabo sus procedimientos de manera oportuna y efectiva, las capacitaciones son frecuentes y los cambios implementados por la entidad son favorables.

Contrastación de Hipótesis Específica 2: El hacer se relaciona positivamente con el proceso administrativo de la empresa DARSOT S.R.L., Paita 2022.

Tabla 4

Resultados de relación entre hacer y Procesos administrativos

		Hacer	Procesos administrativos
Hacer	Correlación de Spearman	1	,636**
	Sig. (bilateral)	.	0,000 < 0.05
	N	75	75
Procesos administrativos	Correlación de Spearman	,636**	1
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	75	75

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

De la tabla 4, se puede deducir que existe relación entre la dimensión hacer y la variable procesos administrativos en la empresa DARSOLT SRL, Paita 2022, del cual se observó un coeficiente de correlación Spearman igual a 0.636**, es decir, existe una relación considerable y significativa, igualmente, el Sig. (bilateral) es de 0.000. Con ellos, se acepta la H2, en otras palabras, existe relación entre la dimensión hacer y la variable procesos administrativos en la empresa DARSOLT SRL, Paita 2022.

Tabla 5*Resultados descriptivos entre verificar vs Procesos administrativos*

Verificar	Escala de alternativas											
	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	(1)		(2)		(3)		(4)		(5)		(Σ)	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
7. Documenta su trabajo en relación a lo pactado.	1	1,3	0	0,0	3	4,0	31	41,3	40	53,3	75	100
8. Con regularidad se efectúa una evaluación o feedback luego de recibir la formación.	1	1,3	0	0,0	3	4,0	23	30,7	48	64,0	75	100
9. Considera que la capacitación y feedback frecuente ha contribuido en mejorar los problemas en la empresa DARSOT SRL.	1	1,3	0	0,0	3	4,0	27	36,0	44	58,7	75	100

Nota. Encuesta aplicada al personal de la empresa DARSOT S.R.L., Paíta 2022

De la tabla 5, se observó que el 53.3% siempre consideran que los trabajos son documentados, de la misma forma, el 64% siempre consideran que las evaluaciones son constantes, por último, el 58.7% muestra que la comunicación y capacitación han ayudado a resolver los problemas. De lo anterior se puede deducir que en la empresa los resultados en relación con la dimensión verificar son excelentes porque los trabajadores consideran que siempre se documentan los trabajos, las evaluaciones son constantes, la comunicación y capacitación han ayudado a resolver los problemas.

Contrastación de Hipótesis Específica 3: El verificar se relaciona positivamente con el proceso administrativo de la empresa DARSOT S.R.L., Paita 2022.

Tabla 6

Resultados de relación entre verificar y Procesos administrativos

		Verificar	Procesos administrativos
Verificar	Correlación de Spearman	1	,510**
	Sig. (bilateral)	.	0,000 < 0.05
	N	75	75
Procesos administrativos	Correlación de Spearman	,510**	1
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	75	75

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

A partir de los datos presentados en la tabla 6, se puede inferir que hay una conexión entre la dimensión de verificación y la variable de procesos administrativos en la empresa DARSOLT SRL en Paita, 2022. Se observó un coeficiente de correlación de Spearman de 0.510**, lo que indica una relación significativa. Además, el valor de significancia (bilateral) es de 0.000. En base a estos resultados, se confirma la hipótesis H3, lo que implica que existe una relación entre la dimensión de verificación y los procesos administrativos en la empresa.

Tabla 7*Resultados descriptivos entre actuar vs Procesos administrativos*

Actuar	Escala de alternativas											
	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(Σ)	N°	%	N°	%	N°	%
10. Considera que la empresa DARSOT SRL con su programa evitan los problemas repetitivos.	1	1,3	0	0,0	1	1,3	24	32,0	49	65,3	75	100
11. Considera usted que, cuando existe solución, su idea es ejecutada con el permiso de la empresa.	1	1,3	0	0,0	3	4,0	25	33,3	46	61,3	75	100
12. Considera usted que la empresa le proporciona materiales para efectuar sus labores diarias.	2	2,7	0	0,0	4	5,3	31	41,3	38	50,7	75	100

Nota. Encuesta aplicada al personal de la empresa DARSOT S.R.L., Paíta 2022

De la tabla 7, se observó que el 65.3% siempre consideran que el programa implementado por la empresa disminuye los problemas, de la misma forma, el 61.3% siempre consideran que la empresa aprueba las ideas de los colaboradores para resolver problemas, por último, el 50.7% muestra que la empresa dispone de recursos necesarios y óptimos. A partir de lo expuesto, se puede inferir que en la empresa, los resultados con respecto a la dimensión de acción son sobresalientes, ya que los empleados perciben que el programa instaurado por la empresa reduce los contratiempos, respalda las propuestas de los colaboradores para solucionar problemas y cuenta con los recursos necesarios y adecuados.

Contrastación de Hipótesis Específica 4: El actuar se relaciona positivamente con el proceso administrativo de la empresa DARSOT S.R.L., Paita 2022.

Tabla 8

Resultados de relación entre actuar y Procesos administrativos

		Actuar	Procesos administrativos
Actuar	Correlación de Spearman	1	,577**
	Sig. (bilateral)	.	0,000 < 0.05
	N	75	75
Procesos administrativos	Correlación de Spearman	,577**	1
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	75	75

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

A partir de los datos presentados en la tabla 8, se puede inferir que existe una relación entre la dimensión de acción y la variable de procesos administrativos en la empresa DARSOLT SRL en Paita, 2022. Se observó un coeficiente de correlación de Spearman de 0.636**, lo que indica una relación significativa. Además, el valor de significancia (bilateral) es de 0.000. En base a estos resultados, se confirma la hipótesis H4, lo que implica que existe una relación entre la dimensión de acción y los procesos administrativos en la entidad de estudio.

Tabla 9*Resultados descriptivos entre Mejora Continua vs Procesos administrativos*

Dimensiones	Escala de alternativas										Total	
	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre			
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(Σ)	N°	%	N°	%		
Planificar	1	1,3	0	0,0	2	2,7	27	36,0	45	60,0	75	100
Hacer	1	1,3	0	0,0	3	4,0	26	34,7	45	60,0	75	100
Verificar	1	1,3	0	0,0	0	0,0	28	37,3	46	61,3	75	100
Actuar	1	1,3	0	0,0	2	2,7	30	40,0	42	56,0	75	100
Mejora continua	1	1,3	0	0,0	0	0,0	4	5,3	70	93,3	75	100
Planificación	1	1,3	0	0,0	1	1,3	19	25,3	54	72,0	75	100
Dirección	1	1,3	0	0,0	0	0,0	11	14,7	63	84,0	75	100
Organización	1	1,3	0	0,0	2	2,7	18	24,0	54	72,0	75	100
Control	1	1,3	0	0,0	0	0,0	19	25,3	55	73,3	75	100
Procesos administrativos	1	1,3	0	0,0	0	0,0	4	5,3	70	93,3	75	100

Nota. Encuesta aplicada al personal de la empresa DARSOT S.R.L., Paíta 2022

De la tabla 9, se observó que el 60% siempre consideran siempre la dimensión planificar y hacer elaboran sus tareas y los cambios son favorables, de la misma forma, el 61.3% siempre la dimensión verificar han ayudado a resolver los problemas con las capacitaciones, asimismo, el 56% siempre la dimensión actuar aprueba las ideas de los colaboradores para resolver problemas, por otro lado, el 93.3% siempre la variable mejora continua planifica, hace, verifica y actúa para realizar un correcto trabajo, el 72%, siempre la dimensión planificación plasma al desenvolvimiento de las actividades de la empresa, además, el 84% siempre la dirección ayuda al cumplimiento de las tareas en la empresa, el 72% siempre la organización delega las actividades a realizarse en la empresa, también, el 73% siempre el control mantiene un seguimiento en el cumplimiento de las actividades, por último, el 93.3% siempre la variable proceso administrativo contribuye a la mejora continua de la empresa. De lo anterior se puede deducir que en la empresa los cambios son favorables y esto contribuye a resolver los problemas con efectividad mediante capacitaciones a los trabajadores para que propongan ideas y resolverlas, además, el proceso administrativo acompaña a las actividades

realizadas, las dirige y mantiene un control de ellas para obtener resultados favorables.

Contrastación de Hipótesis general:

Hi: La mejora continua se relaciona positivamente con el proceso administrativo de la empresa DARSOT S.R.L., Paita 2022.

Tabla 10

Resultados de relación entre mejora continua y Procesos administrativos

		Mejora Continua	Procesos administrativos
Mejora Continua	Correlación de Spearman	1	,823**
	Sig. (bilateral)	.	0,000 < 0.05
	N	75	75
Procesos administrativos	Correlación de Spearman	,823**	1
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	75	75

A partir de los datos proporcionados en la tabla 10, se puede concluir que existe una conexión entre la mejora continua y los procesos administrativos en la empresa DARSOLT SRL en Paita, 2022. Se observó un coeficiente de correlación de Spearman de 0.823**, indicando una relación muy sólida y significativa. Además, el valor de significancia (bilateral) es de 0.000. En base a estos resultados, se confirma la hipótesis H1, lo que implica que existe una relación entre la dimensión de mejora continua y los procesos administrativos en la empresa DARSOLT S.R.L. en Paita, 2022.

V. DISCUSIÓN

A continuación, se mostrarán los datos más relevantes encontrados en la presente investigación:

Considerando el primer objetivo específico, que se basa en contrastar la planificación y su relación con los procesos administrativos en la empresa DARSOT SRL en Paita, 2022, según la metodología de Deming (PHVA), se establece que la planificación es la fase inicial donde se analiza el estado actual de la empresa junto con sus necesidades. Esto permite definir objetivos y las acciones a tomar para alcanzarlos, incluyendo la evaluación de si se logran o no dichos objetivos. Los resultados revelaron una correlación de 0.538, lo que indica una relación significativa entre la planificación y los procesos administrativos en la empresa DARSOT. Además, la información se recopiló mediante cuestionarios y entrevistas, mostrando que los trabajadores perciben que la empresa casi siempre planifica sus tareas antes de ejecutarlas. Estos resultados se comparan con el estudio de Carbajal (2021), que investigó la relación entre la gestión administrativa y la mejora continua en un restaurante, y encontró un coeficiente de correlación (Rho) de 0.96, lo que indica una correlación muy fuerte y positiva entre las variables.

Con un coeficiente de correlación de $Rho = 0.53$ y un valor de significancia (sig) de $0.000 < 0.05$, se valida la tercera hipótesis específica. Esto indica que la planificación está moderadamente relacionada y de manera significativa con los procesos administrativos en la empresa DARSOT SRL en Paita, 2022.

En relación al segundo objetivo específico, que aborda la relación entre la acción y el proceso administrativo en la empresa DARSOT SRL en Paita, 2022, según la metodología de Deming (PHVA), la acción representa la etapa de ejecución después de haber especificado las actividades necesarias para alcanzar los objetivos. Durante esta fase, se lleva a cabo el plan siguiendo las directrices establecidas en la primera fase. Los resultados de la investigación revelaron una correlación de Rho de Spearman de 0.636, lo que indica una relación significativa y considerable entre la acción y los procesos administrativos en la empresa DARSOT. La información se recopiló mediante cuestionarios y entrevistas, y los empleados expresaron que la empresa siempre realiza sus procedimientos de manera oportuna y efectiva, además de que las capacitaciones son frecuentes y

los cambios implementados por la empresa son favorables. Estos resultados coinciden con los hallazgos de Nieto (2020), cuyo objetivo general fue determinar la relación entre la mejora continua y la gestión de procesos en una empresa en Surquillo, donde se encontró una correlación positiva y muy fuerte con un Rho de 0.735, lo que indica una correlación significativa entre las variables.

Principio del formulario

Con un coeficiente de correlación de $Rho = 0.63$ y un valor de significancia (sig) de $0.000 < 0.05$, se valida la segunda hipótesis específica. Esto indica que la acción está moderadamente relacionada y de manera significativa con los procesos administrativos en la empresa DARSOT SRL en Paita, 2022.

En relación al tercer objetivo específico, que se centra en establecer la relación entre la verificación y los procesos administrativos en la empresa DARSOT SRL en Paita, 2022, según la metodología de Deming (PHVA), la verificación se define como la etapa donde se evalúa si se está avanzando en la dirección correcta al implementar los objetivos. Durante esta fase, se realiza una evaluación basada en los criterios establecidos en la primera fase. Los resultados de la investigación revelaron un coeficiente de correlación de Spearman (Rho) de 0.51, lo que indica una relación significativa y considerable entre la verificación y los procesos administrativos en la empresa DARSOT. La información se recolectó a través de cuestionarios y entrevistas, y los empleados indicaron que se documentan adecuadamente los trabajos, se realizan evaluaciones de manera constante, y la comunicación y capacitación han contribuido a resolver los problemas. Estos resultados se comparan con los hallazgos de Gutiérrez y Quispe (2020), cuyo objetivo general fue determinar la relación entre la mejora continua y su impacto en los procesos administrativos, y encontraron un coeficiente de 0.964, lo que indica una correlación positiva y alta entre las variables.

Con un coeficiente de correlación de $Rho = 0.51$ y un valor de significancia (sig) de $0.000 < 0.05$, se valida la tercera hipótesis específica. Esto indica que la verificación está moderadamente relacionada y de manera significativa con los procesos administrativos en la empresa DARSOT SRL en Paita, 2022.

El cuarto objetivo específico se justifica como: explicar la acción y su relación con los procesos administrativos en la empresa DARSOT SRL en Paita, 2022,

según la definición de Deming (PHVA), que indica que esta etapa consiste en analizar los resultados del control realizado para elaborar informes y compararlos. Todo registro documental generado servirá para crear un plan, ya que el proceso se reinicia después de hacer los ajustes necesarios. En la investigación llevada a cabo, se determinó un coeficiente de correlación de Spearman (Rho) de 0.57, lo que indica una relación moderada y significativa entre la acción y los procesos administrativos en la empresa DARSOT. Los empleados opinan que el programa implementado por la empresa reduce los problemas, respalda las ideas de los colaboradores para resolver problemas y cuenta con los recursos necesarios y óptimos. Según Medina (2019), cuyo objetivo fue buscar la relación entre la mejora continua y los procesos administrativos de la UGEL Celendín, se encontró un coeficiente de correlación de Spearman igual a 0.774, lo que indica una correlación entre las variables de estudio.

Por lo tanto, con un coeficiente de correlación de $Rho = 0.57$ y un valor de significancia (sig) de $0.000 < 0.05$, se valida la cuarta hipótesis específica. Esto indica que la acción está moderadamente relacionada y de manera significativa con los procesos administrativos en la empresa DARSOT SRL en Paita, 2022.

VI. CONCLUSIONES

1. Se pudo establecer que hay una conexión entre la mejora continua y los procesos administrativos en la empresa DARSOLT SRL en Paita, 2022. Esto se evidenció mediante un coeficiente de correlación Spearman de 0.823**, lo que indica una relación muy fuerte y significativa. Además, el valor de significancia (sig) fue de 0.000.
2. Se pudo confirmar que hay una relación entre la planificación y los procesos administrativos en la empresa DARSOLT SRL en Paita, 2022. Esto se evidenció a través del coeficiente de correlación Spearman, el cual fue de 0.538**, indicando una relación considerable y significativa. Asimismo, el valor de significancia (sig) fue de 0.000.
3. Se pudo evidenciar que existe una conexión entre la acción y los procesos administrativos en la empresa DARSOLT SRL en Paita, 2022. Esto se demostró mediante un coeficiente de correlación Spearman de 0.636**, lo que indica que la relación es significativa y considerable. Además, el valor de significancia (sig) fue de 0.000.
4. Se pudo determinar que hay una conexión entre la verificación y los procesos administrativos en la empresa DARSOLT SRL en Paita, 2022. Esto se evidenció a través de un coeficiente de correlación Spearman de 0.510**, lo que indica una relación significativa y considerable. Además, el valor de significancia (sig) fue de 0.000.
5. Se pudo elucidar que hay una relación entre la acción y los procesos administrativos en la empresa DARSOLT SRL en Paita, 2022. Esto se evidenció mediante un coeficiente de correlación Spearman de 0.636**, indicando una relación significativa y considerable. Asimismo, el valor de significancia (sig) fue de 0.000.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda que el gerente de la empresa DARSOLT SRL, Paita, pueda desarrollar una mejora continua en sus procesos administrativos con la finalidad de tener una mejor planificación, organización, dirección y control de cada actividad realizada.

Además, sería beneficioso que DARSOLT elabore un calendario detallado de sus actividades programadas y lo comparta con todos sus empleados. Además, es importante considerar la participación de todo el equipo en la planificación de las tareas.

Se recomienda que los trabajadores puedan realizar sus procedimientos de manera oportuna y con eficiencia, asimismo, al gerente de DARSOLT se recomienda capacitar de manera frecuente a sus colaboradores sobre diversas temáticas correspondiente a sus actividades que realizan.

Se recomienda al gerente de DARSOLT crear instrumentos de evaluación de desempeño, que le ayude a poder medir el grado de efectividad de las actividades encomendadas, para poder conocer las falencias y en base a ello pueda generar estrategias de mejora.

Por último, se recomienda al gerente de DARSOLT crear programas que ayuden al personal a cumplir de forma eficiente sus actividades, reduciendo los problemas, además se recomienda que provea de los recursos necesarios para el buen desempeño de todos sus trabajadores.

VIII. PROPUESTA

Propuesta de mejora continua para optimizar los procesos administrativos en la empresa DARSOT SRL, Paita 2022

1. Introducción

La empresa DARSOT SRL, dedicada a la fabricación de estructuras metálicas en la ciudad de Paita. Asimismo, se tienen en cuenta que este tipo de fabricaciones son empleadas por sus grandes ventajas en relación con la inversión de materiales, financiamiento y obras.

Considerando que las estructuras metálicas tienen como principal función, asegurar la estabilidad, resistencia y dar forma a una construcción y frecuentemente se forma de los elementos como vigas metálicas, barras de hierro que trabajan a flexión, por ende, es de vital importancia que exista una mejora continua en sus procesos administrativo, con la finalidad de entregar productos de buena calidad, que se diferencia de la competencia.

2. Objetivo de la propuesta

Diseñar estrategias de mejora continua en los procesos administrativos en la empresa DARSOT SRL, Paita 2022

3. Justificación

De acuerdo con los resultados encontrados, se puede determinar que DARSOT SRL tiende a presentar inconvenientes en la fabricación de estructuras metálicas y mantenimiento con material metálico, donde su proceso de ensamblado registra errores frecuentes, puesto que no tiene un proceso de mejora continua establecida. Para el caso de compras de material, desembolso de efectivo y registro de actividades, no cuenta con un proceso administrativo adecuado, lo que lleva a enfrentamientos constantes en todas sus áreas.

4. Análisis FODA

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	F1: Personal capacitado F2: Materiales e insumos de buena calidad F3: Cuenta con los recursos suficientes. F4: Ubicación estratégica F5: Experiencia en el rubro	D1: No tiene un plan estratégico. D2: Escasos instrumentos para supervisar y controlar las actividades. D3: No existe feedback. D4: Falta de liderazgo organizacional D5: Escaso trabajo en equipo
OPORTUNIDADES	FO	DO
O1: Avances tecnológicos O2: Crecimiento del mercado objetivo.	F1; F2; F3; F5, O1; O2: Capacitar al personal en el uso de las nuevas herramientas, para que sepan aprovechar los recursos de buena calidad.	O2; D1; D2; D3: Crear un plan estratégico para la empresa en la que también estén incluidos instrumentos para medir el desempeño
AMENAZAS	FA	DA
A1: Existencia de competencia A2: Ingreso de nuevos competidores. A3: Alza de precios en los materiales A4: Alza de precio en la energía eléctrica	F5; A1; A2; A3; A4: Crear nuevas metodologías de trabajo e innovar en los diseños de los productos.	D4; D5; A1; A2: Fomentar el liderazgo y el trabajo en equipo mediante talleres lúdicos

5. Estrategias

ESTRATEGIA 1: Capacitar al personal en el uso de las nuevas herramientas.

ESTRATEGIA 2: Crear un plan estratégico para la empresa en la que también estén incluidos instrumentos para medir el desempeño.

ESTRATEGIA 3: Fomentar el liderazgo y el trabajo en equipo mediante talleres lúdicos

ESTRATEGIA 4: Crear nuevas metodologías de trabajo e innovar en los diseños de los productos

6. Desarrollo de estrategias de mejora continua.

Estrategias 01: Capacitar al personal en el uso de las nuevas herramientas.

a) Descripción. Se pretende capacitar al personal en el uso de nuevas herramientas tecnológicas, con la finalidad de que puedan desarrollar sus habilidades duras y blandas; y de esta manera elaboren productos de buena calidad que tengan un mayor tiempo de durabilidad y la empresa sea reconocida y recomendada por ofrecer productos de buena calidad.

b) Indicador

- Durabilidad de los productos
- Resistencia de los productos

c) Meta

- Ofrecer productos de buena calidad.

d) Tácticas

- Compartir conocimientos del buen uso de las herramientas tecnológicas
- Contar con personal altamente capacitado

e) Programas o actividades

- Contratar a un especialista en el rubro que pueda capacitar a todo el personal.
- Capacitar al personal en diversas temáticas.
- Crear diversos estímulos para fomentar el aprendizaje.
- Poner en práctica lo aprendido durante la capacitación.
- Verificar si lo aprendido en la capacitación ayuda en el desempeño del personal.

f) Cronograma de actividades

Actividades	Mes 1				Mes 2				Mes 3				Mes 4			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Contratar a un especialista en el rubro que pueda capacitar a todo el personal		■	■													
Capacitar al personal en diversas temáticas				■	■		■				■				■	
Crear diversos estímulos para fomentar el aprendizaje						■										
Poner en práctica lo aprendido durante la capacitación								■				■				■
Verificar si lo aprendido en la capacitación ayuda en el desempeño del personal									■				■			

g) Presupuesto

ACTIVIDADES	INVERSIÓN
Contratar a un especialista en el rubro que pueda capacitar a todo el personal	S/ 1 500.00
Crear diversos estímulos para fomentar el aprendizaje	S/ 500.00
TOTAL	S/. 2 000.00

Estrategias 02: Crear un plan estratégico para la empresa en la que también estén incluidos instrumentos para medir el desempeño.

a) Descripción. Se busca crear un plan estratégico en el que estén detallados, las generalidades de la empresa, como su misión, visión, objetivos estratégicos, y los pasos para poder cumplir con los objetivos para el cual se buscará la participación de todos los integrantes de la empresa, sumado a ello, se pretende crear un instrumento de evaluación que ayude a medir el nivel de desempeño de los trabajadores

b) Indicador

- % de colaboradores que conocen de la misión, visión y objetivos
- % de colaboradores que tiene claro el plan estratégico
- Nivel de desempeño de los trabajadores

c) Meta

- 100% de los colaboradores que conocen de la misión, visión y objetivos
- 100% de colaboradores que tiene claro el plan estratégico.
- Nivel óptimo de desempeño laboral

d) Tácticas

- Charlas para conocer la misión, visión y objetivos de la empresa
- Reuniones para socializar el plan estratégico
- Aplicación del instrumento de evaluación

e) Programas o actividades

- Reunir al gerente de la empresa para explicarle la estrategia.
- Reuniones constantes con todo el personal para la elaboración del plan estratégico.

- Realizar charlas para hacer que todos conozcan la misión, visión y objetivos de la empresa.
- Realizar un taller donde se cuente con la participación de todo el personal de la empresa.
- Crear el instrumento para medir el nivel de desempeño laboral.
- Aplicar el instrumento de medición de desempeño

f) Cronograma de actividades

Actividades	Mes 1				Mes 2				Mes 3				Mes 4			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Reunir al gerente de la empresa para explicarle la estrategia																
Reuniones constantes con todo el personal para la elaboración del plan estratégico																
Realizar charlas para hacer que todos conozcan la misión, visión y objetivos de la empresa																
Realizar un taller donde se cuente con la participación de todo el personal de la empresa																
Crear el instrumento para medir el nivel de desempeño laboral																
Aplicar el instrumento de medición de desempeño																

g) Presupuesto

ACTIVIDADES	INVERSIÓN
Realizar charlas para hacer que todos conozcan la misión, visión y objetivos de la empresa	S/ 100.00
Realizar un taller donde se cuente con la participación de todo el personal de la empresa	S/ 150.00

Aplicar el instrumento de medición de desempeño	S/ 50.00
TOTAL	S/. 300.00

Estrategias 03: Fomentar el liderazgo y el trabajo en equipo mediante talleres lúdicos.

a) Descripción. Mediante talleres lúdicos en la que se cuente con la participación de todo el personal de la empresa se busca fomentar el liderazgo e incentivar al trabajo en equipo, por ende, se centrará a un especialista que desarrollo dichas actividades.

b) Indicador

- Nivel de liderazgo
- % trabajo en equipo

c) Meta

- 100% de los colaboradores demuestran liderazgo
- 100% de colaboradores demuestran haber aprendido a trabajar en equipo.

d) Tácticas

- Actividades lúdicas que estimulen el liderazgo
- Actividades lúdicas que estimulen el desarrollen de trabajo en equipo

e) Programas o actividades

- Contratar a un coach que dirija las actividades lúdicas.
- Buscar el ambiente apropiado para el desarrollo de las actividades.
- Informar a los colaboradores de la fecha y lugar de las actividades lúdicas.
- Llevar a cabo las actividades.
- Evaluar si tuvieron efectos positivos y favorables las actividades lúdicas.

f) Cronograma de actividades

Actividades	Mes 1				Mes 2				Mes 3			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Contratar a un coach que dirija las actividades lúdicas												
Buscar el ambiente apropiado para el desarrollo de las actividades												
Informar a los colaboradores de la fecha y lugar de las actividades lúdicas												
Llevar a cabo las actividades												
Evaluar si tuvieron efectos positivos y favorables las actividades lúdicas												

g) Presupuesto

ACTIVIDADES	INVERSIÓN
Contratar a un coach que dirija las actividades lúdicas	S/ 2 500.00
TOTAL	S/. 2 500.00

Estrategias 04: Crear nuevas metodologías de trabajo e innovar en los diseños de los productos.

a) Descripción. Con la experiencia en el rubro que cuenta la empresa, se pretende crear nuevas metodologías de trabajo y asimismo poder innovar en los diseños de las estructuras metálicas.

b) Indicador

- N° de productos con diseños innovadores
- % eficiencia en elaborar los productos, con una nueva metodología de trabajo

c) Meta

- 1 propuesta de diseño innovadores cada trimestre
- Mejorar los niveles de eficiencia en elaborar los productos, con una nueva metodología de trabajo.

d) Tácticas

- Contar con el apoyo de todo el personal de la empresa
- Incentivar a la elaboración de nuevos diseños de los materiales

e) Programas o actividades

- Contar con el apoyo del gerente de la empresa para la elaboración de una nueva metodología.
- Informar al personal la nueva metodología de trabajo.
- Poner en práctica la nueva metodología de trabajo y ver su rendimiento.
- Crear una reunión con el personal, donde se proponga la creación de diseños innovadores.
- Controlar el cumplimiento de la meta.

f) Cronograma de actividades

Actividades	Mes 1				Mes 2				Mes 3			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Contar con el apoyo del gerente de la empresa para la elaboración de una nueva metodología												

Informar al personal la nueva metodología de trabajo											
Poner en práctica la nueva metodología de trabajo y ver su rendimiento											
Crear una reunión con el personal, donde se proponga la creación de diseños innovadores											
Controlar el cumplimiento de la meta											

7. Presupuesto de la implementación de estrategias

Estrategia	Meta	Costos
Capacitar al personal en el uso de las nuevas herramientas	Ofrecer productos de buena calidad	S/. 2 000.00
Crear un plan estratégico para la empresa en la que también estén incluidos instrumentos para medir el desempeño	100% de los colaboradores que conocen de la misión, visión y objetivos 100% de colaboradores que tiene claro el plan estratégico. Nivel óptimo de desempeño laboral	S/. 300.00
Fomentar el liderazgo y el trabajo en equipo mediante talleres lúdicos	100% de los colaboradores demuestran liderazgo 100% de colaboradores demuestran haber aprendido a trabajar en equipo	S/. 2 500.00
Crear nuevas metodologías de trabajo e innovar en los diseños de los productos	N° de productos con diseños innovadores % eficiencia en elaborar los productos, con una nueva metodología de trabajo	S/. 00.00
Total		S/. 4800.00

8. Viabilidad

Con la implementación de las estrategias, se pretende que la empresa pueda brindar productos de buena calidad, con los mejores acabos y que tengan un mayor

y mejor tiempo de durabilidad, por ende, es necesario que se capacite de manera constante al personal, si bien es cierto el personal es capacitado, pero se cree conveniente, buscar un especialista que los capacite en el uso de las nuevas herramientas tecnológicas, asimismo, se pretende crear un plan estratégico donde el personal pueda conocer la misión, visión y objetivos estratégicos de la empresa y de esa manera se busca tener a colaboradores más comprometidos con la empresa y con ello su desempeño y calidad de trabajo será favorable, por lo tanto, la inversión de estas estrategias son viables en consideración a los resultados que se buscan.

REFERENCIAS

- Aldea, A. (2021). Influencia del rediseño de los procesos productivos de una empresa de envolturas flexibles basado en la mejora continua. *Industrial data*, 24(1), 7-22. Obtenido de: <https://www.redalyc.org/journal/816/81668400001/html/>
- Alvarez, A. (2020). *Ciclo PDCA (Planificar, Hacer, Verificar Y Actuar): El círculo de Deming de mejora continua*. LeanConstructionMexi. <https://www.leanconstructionmexico.com.mx/post/ciclo-pdca-planificar-hacer-verificar-y-actuar-el-círculo-de-deming-de-mejora-continua>
- Andina Perú. (24 de setiembre del 2021). Conoce cómo aplicar exitosamente la gestión de procesos en tu empresa. Obtenido de: <https://andina.pe/agencia/noticia-conoce-como-aplicar-exitosamente-gestion-procesos-tu-empresa-862947.aspx>
- Anzola, I. (2018). *Administración: Innovación y conectividad*. Ecoe Ediciones. Obtenido de: <https://n9.cl/cxfy8>
- Arias, B. & Vargas, M. (2019). *Mejora continua y su relación con los procesos administrativos de los colaboradores de la IEP Mentas Brillantes, Huanchaco y Trujillo-2019*. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46017>
- Arguello, A., Llumiguano, M., Gavilánez, C. & Torres, L. (2020). *Administración de empresas. Elementos básicos*. Infinite Study. <https://n9.cl/13xwa>
- Bilbao, J. & Escobar, P. (2020). *Investigación y educación superior*. Lulu. com.
- Bueno, A. & Jácome, M. (2021). *Gestión de operaciones para la mejora continua en Organizaciones*. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(12), 334-365. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8011450>
- Caldas, M., Carrión, R. & Heras, A. (2017). *Gestión administrativa (Empresa e iniciativa emprendedora)*. Editex. Obtenido de: <https://n9.cl/h29ox>
- Calderón, G. & Salazar, J. (2021). *Mejora continua y los procesos administrativos en el Consorcio Internacional WAYRA año 2021*. (Tesis de Grado. Universidad

- César Vallejo). Obtenido de:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83988>
- Cantero, H., Herrera, Y., Leyva, E. & Nápoles, A. (2021). La gestión por procesos en una empresa Comercializadora del territorio holguinero. *Ciencias Holguín*, 27(2), 1-14. Obtenido de:
<https://www.redalyc.org/journal/1815/181566671001/html/>
- Carbajal, C. (2021). Gestión administrativa y su incidencia en la mejora continua de procesos en el restaurante “El Sombrero”, ciudad de Trujillo, 2019. (Tesis de pregrado. Universidad Nacional de Trujillo).
<https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/16466>
- Carmona, S. (2019). Democracia y gobierno abierto: una nueva cultura administrativa. INAP. Obtenido de: <https://n9.cl/mr66p>
- Concytec, A. (2018). Tipos de investigación.
https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf
- Duque, O. (2018). *Procesos administrativos*. Bogotá: AREANDINA. Fundación Universitaria del Área Andina.
<https://digitk.areandina.edu.co/handle/areandina/1328>
- Espinoza, A. (2017). Mejora Continua y los procesos administrativos de la empresa Vigarza SAC, Lima, 2017. (Tesis de Grado. Universidad César Vallejo).
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/3163>
- Esenarro, D., Rodríguez, C. & Breña, J. (2021). Las variables en la metodología de la investigación científica (Vol. 78). 3Ciencias.
- Figuroa, J. & Reyes, J. (2017). La Gestión administrativa y su incidencia en el rendimiento laboral de la asociación de agricultores Las Avispas. (Tesis de pregrado. Universidad de Guayaquil).
<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/24608>
- Fouces, Y., González, T., Fuentes, D., & Martínez, E. (2021). Estrategia de superación para el mejoramiento del desempeño profesional de oftalmólogos

de la Atención Primaria de Salud en Santiago de Cuba. *MEDISAN*, 25(3), 780-796.

Galindo, M. (2018). La pirámide de Kelsen o jerarquía normativa en la nueva CPE y el nuevo derecho autonómico. *Revista Jurídica Derecho*, 7(9), 126-148.

García, L. (2020). Filosofía de la Restauración: Más allá de las cosas (Vol. 2). https://www.academia.edu/43623524/Muestra_del_libro_Filosof%C3%ADa_de_la_Restauraci%C3%B3n_M%C3%A1s_all%C3%A1_de_las_cosas

Gómez, J., Salinas, I., Pelozo, C., & Gomez, M. (2022). *Ciclo de Deming aplicado a Granjas Lecheras*. https://www.researchgate.net/profile/Julio-Gomez-30/publication/364008969_GOMEZ_J_C_et_al_CICLO_DE_DEMING_APLICADO_A_GRANJAS_LECHERAS/links/6335e5eff870c55cee816b9/GOMEZ-J-C-et-al-CICLO-DE-DEMING-APLICADO-A-GRANJAS-LECHERAS.pdf

Gómez, N. & Puerres, J. (2022). Propuesta de mejora en los procesos administrativos del área de producción de la empresa Articolor ubicada en el corregimiento de El Placer, Municipio de el Cerrito. (tesis de Pregrado, Institucion Universitaria Antonio Jose Camacho). <https://repositorio.uniajc.edu.co/handle/uniajc/942>

González, A., Ramírez, J., Talavera, M., & Rizo, A. S. (2020). Influencia de las TIC en el proceso administrativo. *Revista Científica de FAREM-Estelí*, 33, Art. 33. <https://doi.org/10.5377/farem.v0i33.9608>

González, C. & Manzanares, C. (2020). *Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001 Guía de aplicación*. Editorial UNED. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=777320>

Grados, A., & Rosa, A. (2018). Implementación del ciclo de mejora continua Deming para mejorar la productividad en el área de logística de la empresa de confecciones KUYU S.A.C. LIMA-2016. *INGENIERÍA: Ciencia, Tecnología e Innovación*, 5(2), Art. 2. <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/ING/article/view/969>

Grados, R. & Obregón, A. (2018). Implementación del ciclo de mejora continua Deming para mejorar la productividad en el área de logística de la empresa

de confecciones KUYU SAC LIMA-2016. INGENIERÍA: Ciencia, Tecnología e Innovación, 5(2). Obtenido de: <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/ING/article/view/969/1674>

Gutiérrez, L. & Quispe, A. (2020). Relación de la mejora continua de los procesos administrativos y la satisfacción en la atención a los usuarios de un hospital en el distrito de Pueblo Libre-2019. (Tesis de pregrado. Universidad Privada del Norte). <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/25461>

Guzmán, M., & López, I. (2018). Sistema de gestión de tutoría basada en la planificación estratégica en la mejora de la formación integral académica de los estudiantes de la UNSM - T, 2016. *Revista de Investigación Multidisciplinaria CTSCAFE*, 2(5), Art. 5.

Hernández, R. (2019). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. <https://n9.cl/j0n38>

Hernández, R. & Coello, S. (2020). El paradigma cuantitativo de la investigación científica. Editorial Universitaria (Cuba).

Hernández, R., & Cordero, D. (2021). El estímulo de la motivación intrínseca del estudiantado en un curso de inglés como lengua extranjera. *Revista Internacional de Pedagogía e Innovación Educativa*, 1(1), Art. 1. <https://doi.org/10.51660/ripie.v1i1.30>

Herrera, S. (2019). Mejora de la calidad de servicio ofrecido en las mypes de hospedaje ubicadas en destinos emergentes del Perú utilizando el Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas. Obtenido de: <https://www.redalyc.org/journal/816/81661270005/html/>

Iglesias, M. (2021). Metodología de la investigación científica. Diseño y elaboración de protocolos y proyectos. Ediciones Noveduc.

Ilzarbe, L., Sanguesa, M. & Mateo, R. (2019). Teoría y práctica de la calidad. 2ª edición revisada y actualizada. Ediciones Paraninfo, SA. <https://n9.cl/5dten>

López, C. (2021). Ajustes sobrevenidos en la docencia a propósito de dos sistemas de evaluación on line. *Cuadernos jurídicos del Instituto de Derecho*

Iberoamericano, 1 (LA ADECUACIÓN DE LA DOCENCIA PRESENCIAL AL ESTADO DE ALARMA DERIVADO DEL COVID-19), 288-303.

López, G., Aragón, A. & Correa, M. (2019). Empresa virtual pyme: Más que colaboración. Autónoma de Occidente. Obtenido de: <https://n9.cl/jbuoj>

Llenque, F. (2022). El Ciclo Deming: La mejora continua. Obtenido de: <https://www.uladech.edu.pe/uladech-catolica/noticias-2020/item/3663-el-ciclo-deming-la-mejora-continua>

Liker, J. & Franz, J. (2020). El modelo Toyota para la mejora continua: Conectando la estrategia y la excelencia operacional para conseguir un rendimiento superior. Profit Editorial.

Medina, K. P. (2019). Cumplimiento De Los Procedimientos Administrativos Disciplinarios Y La Mejora Continua De La UGEL Celendín-2019. (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo). Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/37501>

Mendoza, M., Álvarez, L., & Rivera, G. (2020). Los procesos administrativos y su contribución en el fortalecimiento de las MiPymes del cantón Quevedo. *Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores*. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v33i1.2150>

Merino, L., Fonseca, R., & Rodríguez, P. (2021). La Contabilidad de Costos, los Sistemas de Control y su relación con la Rentabilidad Empresarial. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación científico-técnica multidisciplinaria)*. ISSN: 2588-090X . Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP), 6(3), 122-149.

Mero, J. (2018). Empresa, administración y proceso administrativo. *Revista Científica FIPCAEC*. Obtenido de: <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/59>

Montejano, S., López, G., Pérez, M. & Campos, R. (2021). Administración de operaciones y su impacto en el desempeño de las empresas. *Revista de ciencias sociales*, 27(1), 112-126. Obtenido de: <https://www.redalyc.org/journal/280/28065533010/html/>

- Montesinos, S., Vásquez, C., Maya, I. & Gracida, E. (2020). Mejora Continua en una empresa en México: estudio desde el ciclo Deming. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(92), 1863-1883. Obtenido de: <https://www.redalyc.org/journal/290/29065286036/html/>
- Morales, N. (2020). Propuesta metodológica en la implementación del enfoque itls para la contribución a la calidad ya la mejora continua. *SIGNOS-Investigación en Sistemas de Gestión*, 12(2), 111-123. Obtenido de: <https://www.redalyc.org/journal/5604/560467941008/html/>
- Morán, A. & Yuquilema, B. (2018). Propuesta de mejora de los procesos administrativos del centro médico de especialidades “Nueva Generación” en la ciudad de Guayaquil” (Tesis de pregrado. Universidad de Guayaquil). <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/33570>
- Münch, L. (2010). *Administración, Gestión organizacional enfoques y proceso administrativo*, (1.a ed.). México: Pearson. Obtenido de: <https://n9.cl/bw5sl>
- Nieto, J. (2020). Mejora continua y la gestión de proceso en la empresa Sum Vehículo SA, Surquillo 2020. (Tesis de Grado. Universidad César Vallejo). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/52274>
- Niño, J. & Mendoza, M. (2021). La investigación científica en el contexto académico. *Infinite Study*. <https://n9.cl/rb7em>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. 5° Edición. Ediciones de la U.
- Ortiz, L., Viteri, M., Useche, L., & Cuetara, L. (2021). Proceso administrativo y sostenibilidad empresarial del sector hotelero de la parroquia Crucita, Manabí-Ecuador. *Revista de ciencias sociales*, 27(2), 367-385.
- Quezada, M., Torres, M., & Quevedo, M. (2020). Trabajo en Equipo, Comunicación y Desempeño laboral en las Organizaciones del sector público. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(Extra 3), 748-778.

- Rajadell, M. (2019). *Creatividad: Emprendimiento y mejora continua*. Reverte.
<https://www.marcialpons.es/media/pdf/creatividad.pdf>
- Rasinger, S. (2020). *La investigación cuantitativa en lingüística: Una introducción*. Ediciones Akal.
- Robbins, S. & Coulter, M. (2014). *Administración*, (14. a ed.). México: Pearson.
Obtenido de: <https://n9.cl/1neoj>
- Rodríguez, C., Breña, J. & Esenarro, D. (2021). Las variables en la metodología de la investigación científica (Vol. 78). *3Ciencias*.
- Rodríguez, Y. (2021). Gestión de Información y del Conocimiento para la toma de decisiones organizacionales. *Bibliotecas. Anales de investigación*, 11(4), Art. 4.
- Rojas, M. & Rojas, M. (2018). Centros de investigación universitarios: Una orientación hacia la ecología del desarrollo humano.
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/5530/553066143010/553066143010.pdf>
- Roncal, D. (2018). Sistema de gestión administrativa para la mejora del control de los procesos productivos en la Empresa Azucarera del Norte. (Tesis de pregrado. Universidad Señor de Sipán).
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/4633>
- Salas, R. (2018). Uso del ciclo de Deming para asegurar la calidad en el proceso educativo sobre las Matemáticas. *Revista Ciencia UNEMI*, 11(27), 8-19.
- Solís, D. (2019). *Cómo hacer un perfil proyecto de investigación científica*. Palibrio.
<https://n9.cl/1p7rc>
- Soret, I. & Obesso, M. (2020). *Gestión de la calidad*. ESIC Editorial.
<https://n9.cl/kh3x7>
- Suárez, K., & Zeña, J. (2022). El ciclo Deming y la productividad: Una Revisión Bibliográfica y Futuras Líneas de Investigación. *Qantu Yachay*, 2(1), Art. 1.
<https://doi.org/10.54942/qantuyachay.v2i1.21>

Vargas, M. (2017). Mejora continua en el proceso administrativo en el colegio "Bertolt Brecht" sede Lima. (Tesis de pregrado. Universidad Norbert Wiener). <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/508>

Verástegui, P. (2018). Diseño de la metodología del ciclo de deming (PHVA) de mejora continua para elevar el nivel de servicio al usuario en el departamento de registro y orientación del SAT Cajamarca. (Tesis de pregrado. Universidad Privada del Norte). <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/14568>

Zambrano, O. & Almeida, O. (2018). Mejora continua en productividad organizacional y su impacto en colaboradores. Colombia, 2017. Desarrollo Gerencial, 10(2), 83-102. <http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/desarrollogerencial/article/view/303>

3

ANEXOS

Anexo N.º1 DEL INSTRUMENTO

CUESTIONARIO AL PERSONAL RESPONSABLE DE LA EMPRESA DARSOT SRL



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Fecha.: ____/____/____ N° ____

Cordiales saludos estimado ciudadano: solicito su colaboración para la realización de la presente encuesta, por lo que se le agradece complete todo el cuestionario el cual tiene un carácter confidencial.

Este cuestionario está destinado a recopilar información que será necesaria como sustento de la investigación; “Mejora continua y procesos administrativos en la empresa DARSOT SRL, Paita 2022”, siendo de vital consideración su apoyo y valoración respecto a las alternativas seleccionadas. A continuación, se describen las principales categorías e instrucciones:

I. INSTRUCCIONES

El presente cuestionario de carácter confidencial está basado a cinco alternativas, las cuales permitirán medir las dimensiones del estudio, para ello lea adecuadamente cada ítem y marque con una (X) la alternativa correcta, teniendo en consideración la escala de respuesta: (5) Siempre - (4) Casi siempre - (3) A veces - (2) Casi nunca - (1) Nunca.

Consentimiento informado:

De manera libre y voluntaria, expreso mi aceptación para responder al presente cuestionario:

Si () No ()

FICHA DE CUESTIONARIO

VARIABLE I: MEJORA CONTINUA	Escala de calificación				
	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
	5	4	3	2	1
PLANIFICAR					
1. Considera usted que la empresa DARSOT SRL programa con anticipación sus actividades.					
2. Considera usted que se elaboran las actividades estratégicas en la empresa DARSOT SRL.					

3. Participa con frecuencia en la planificación de las actividades organizadas por la empresa DARSOT SRL.					
HACER					
4. Considera usted que los procedimientos para realizar una labor son inmediatos y oportunos.					
5. Las capacitaciones que recibe usted son constantes.					
6. Las mejoras implementadas en la empresa DARSOT SRL son favorables para desempeñarse eficientemente.					
VERIFICAR					
7. Documenta su trabajo según lo acordado.					
8. Con frecuencia se realiza una evaluación o retroalimentación después de recibir la capacitación.					
9. Considera que la capacitación y comunicación constante han ayudado a mejorar algún problema en la empresa DARSOT SRL.					
ACTUAR					
10. Considera que la empresa DARSOT SRL con su programa preventivo evita que los problemas se repitan.					
11. Considera usted que, al encontrar una solución, la empresa le permite ejecutar su idea.					
12. Considera usted que la empresa le provee de los materiales necesarios para desarrollar sus obligaciones diarias.					

VARIABLE II: PROCESOS ADMINISTRATIVOS	<i>Escala de calificación</i>					
	PLANIFICACIÓN	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
		5	4	3	2	1
13. Se conocen los objetivos de la empresa DARSOT SRL.						
14. Cada persona conoce los objetivos de su área.						

15. Se utilizan los procesos correctos para la planificación de los objetivos.					
16. La documentación en la planificación de los objetivos es la adecuada.					
ORGANIZACIÓN					
17. Considera que el jefe de su área desarrolla una administración estratégica para el cumplimiento de sus funciones.					
18. Existen responsables determinados en el seguimiento periódico de las metas y objetivos en las áreas y unidades funcionales.					
19. En la empresa DARSOT SRL las funciones designadas al personal son de acuerdo con sus habilidades y destrezas.					
20. La empresa DARSOT SRL fomenta el trabajo en equipo					
DIRECCIÓN					
21. Cree usted que con las capacitaciones se sientan más motivado.					
22. Considera que la empresa lo motiva se manera intrínseca y extrínseca para optimizar su desempeño.					
23. Cree usted que las orientaciones ayudan a tener un buen desempeño.					
24. Su jefe inmediato toma en cuenta sus opiniones para la toma de decisiones dentro de la empresa					
25. Los trabajadores están comprometidos con la empresa DARSOT SRL.					
26. La alta dirección ha definido procesos y herramientas de gestión para mejorar la eficiencia.					
CONTROL					
27. Existe un programa de mejora continua que impacte todas las actividades empleando herramientas adecuadas y estableciendo objetivos de mejora.					
28. Consideran correcto la amonestación para el personal que no cumple con la actividad delegada.					
29. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
30. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					

DATOS GENERALES

- a. Sexo: M () F ()
b. Edad: 20 - 29 () 30 - 39 () 40 - 49 () 50 - 69 ()
c. Grado de instrucción: Post grado () Superior Universitario () Técnico () Secundaria ()

Anexo N.º 2 DEL INSTRUMENTO

ENTREVISTA AL RESPONSABLE DE LA EMPRESA DARSOT S.R.L., PAITA 2022



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Fecha.: ____/____/____ N° ____

Cordiales saludos estimado ciudadano: solicito su colaboración para la realización de la presente encuesta, por lo que se le agradece complete toda la entrevista el cual tiene un carácter confidencial.

Esta entrevista está destinado a recopilar información que será necesaria como sustento de la investigación; “*Mejora continua y procesos administrativos en la empresa DARSOT SRL, Paíta 2022*”, siendo de vital consideración su apoyo. A continuación, se describen las principales categorías e instrucciones:

Consentimiento informado:

De manera libre y voluntaria, expreso mi aceptación para responder la presente entrevista:

Si () No ()

FICHA DE ENCUESTA

VARIABLE I: MEJORA CONTINIA	<i>Encuestado</i>
PLANIFICAR	RESPUESTA
1. ¿De qué forma usted programa con anticipación las actividades en la empresa DARSOT?	
HACER	
2. ¿Cómo elabora usted las actividades estratégicas en la empresa DARSOT?	
VERIFICAR	

3. ¿Cómo documenta usted su trabajo en la empresa DARSOT?	
ACTUAR	
4. ¿Indique usted cual es programa preventivo para evitar que se repitan problemas en la empresa DARSOT?	

VARIABLE II: PROCESOS ADMINISTRATIVOS	<i>Encuestado</i>
PLANIFICACIÓN	RESPUESTA
5. ¿Qué objetivos institucionales le indica usted sobre la empresa DARSOT?	
6. ¿Qué estrategias de planificación utilizan en la empresa DARSOT?	
ORGANIZACIÓN	
7. ¿Cómo coordina las actividades a realizar con sus funcionarios a cargo?	
8. ¿Con qué frecuencia se realizan las coordinaciones para desarrollar las actividades ya planificadas?	
DIRECCIÓN	
9. ¿De qué forma dirige las actividades de trabajo en la empresa DARSOT?	
CONTROL	
10. ¿De qué forma controla las actividades de trabajo en la empresa DARSOT?	
<u>DATOS GENERALES</u>	
d. Sexo: M () F ()	
e. Edad: 20 - 29 () 30 - 39 () 40 - 49 () 50 - 69 ()	
f. Grado de instrucción: Post grado () Superior Universitario () Técnico () Secundaria ()	

Anexo N.º 3 DE LA MATRIZ DE CONSISTENCIA

TEMA	PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	MÉTODO
<p>Mejora continua y procesos administrativos en la empresa DARSOT SRL, Piura 2022</p>	<p>Problema General:</p> <p>¿Cómo el planificar se relaciona con el proceso administrativo de la empresa DARSOT SRL, Paita 2022?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cómo el planificar se relaciona con el proceso administrativo de la empresa DARSOT SRL, Paita 2022?</p> <p>¿Cómo el hacer se relaciona con el proceso administrativo de la empresa DARSOT SRL, Paita 2022?</p> <p>¿Cómo el verificar se relaciona con el proceso administrativo de la empresa DARSOT SRL, Paita 2022?</p> <p>¿Cómo el actuar se relaciona con el proceso administrativo de la empresa DARSOT SRL, Paita 2022?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la mejora continua y su relación con el proceso administrativo de la empresa DARSOT SRL, Paita 2022.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Contrastar el planificar y su relación con el proceso administrativo de la empresa DARSOT SRL, Paita 2022.</p> <p>Indicar el hacer y su relación con el proceso administrativo de la empresa DARSOT SRL, Paita 2022.</p> <p>Establecer el verificar y su relación con el proceso administrativo de la empresa DARSOT SRL, Paita 2022.</p> <p>Explicar el actuar y su relación con el proceso administrativo de la empresa DARSOT SRL, Paita 2022.</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>H₁: La mejora continua se relaciona positivamente con el proceso administrativo de la empresa DARSOT SRL, Paita 2022.</p> <p>H₀: La mejora continua no se relaciona positivamente con el proceso administrativo de la empresa DARSOT SRL, Paita 2022.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>El planificar se relaciona positivamente con el proceso administrativo de la empresa DARSOT SRL, Paita 2022.</p> <p>El hacer se relaciona positivamente con el proceso administrativo de la empresa DARSOT SRL, Paita 2022.</p> <p>El verificar se relaciona positivamente con el proceso administrativo de la empresa DARSOT SRL, Paita 2022.</p> <p>El actuar se relaciona positivamente con el proceso administrativo de la empresa DARSOT SRL, Paita 2022.</p>	<p>Diseño de la investigación: No experimental</p> <p>Tipo de investigación: Correlacional, aplicada</p> <p>Enfoque: Mixta</p> <p>Población: 75 trabajadores de la empresa DARSOT SRL, Piura 2022</p> <p>Muestra: Muestreo censal 75 trabajadores de la empresa DARSOT SRL, Piura 2022</p> <p>Técnica: Encuesta - entrevista</p> <p>Instrumento: Cuestionario – guía de entrevista</p> <p>Método de análisis: Mediante software SPSS 25.0</p>

Anexo N.º4 DE LA MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

Operacionalización de la variable independiente

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Mejora Continua	García (2020) La mejora continua se aboca en mejorar los procesos operativos relacionado con la prioridad continua de revisar las operaciones en busca de inconvenientes, reduciendo oportunamente los costos, racionalizando y otros factores combinados para permitir la optimización.	La variable Mejora Continua obtendrá su estudio tomando en cuenta la dimensión Ciclo de Deming y sus indicadores: Planificar, hacer, verificar y actuar. La muestra resultante se obtuvo de los trabajadores de la empresa Darsot SRL, utilizando como recolección de datos el cuestionario con valores tipo LIKERT.	Planificar	Programación de actividades Planificación estratégica	Ordinal
			Hacer	Procedimientos Desempeño	
			Verificar	Evaluación Mejoras	
			Actuar	Prevención Desarrollo de obligaciones	

Operacionalización de la variable dependiente

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Procesos Administrativos	Caldas (2017) señala que toda organización necesita de su funcionamiento, porque hace que los empleados realicen sus funciones correctamente siendo eficaces y responsables, siendo así, implica mucho la gestión administrativa para una empresa, ya que, se enfoca en el día a día de los procesos de la organización demostrando habilidades por los trabajadores y para que la empresa pueda obtener mejores resultados.	La variable Procesos Administrativos obtendrá su estudio tomando en cuenta las dimensiones: Planificar, Organizar, Dirección y Control. La muestra resultante se obtuvo de los trabajadores de la empresa Darsot SRL, utilizando como recolección de datos el cuestionario con valores tipo LIKERT.	planificación	Objetivos Presupuestos <u>Estrategias</u>	Ordinal
			Organización	jerarquías Funciones <u>Trabajo en equipo</u>	
			Dirección	Comunicación <u>Motivación</u> Toma de decisiones	
			Control	Sistemas de control <u>Sistema de evaluación</u>	

Anexo N.º 5 DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO “GUÍA DE ENTREVISTA”

Fecha: __/__/__

Nombre del entrevistado: _____

Entidad: _____

Yo, con DNI en forma voluntaria; Sí () NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta entrevista puede enviarla al correo:

Anexo N.º 6 CONSENTIMIENTO INFORMADO “CUESTIONARIO”

Estimado/a participante,

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de ADMINISTRACIÓN de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ () NO (x) doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo Yo, Canales Burneo Carlos Augusto con DNI 70766331, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo: ccanalesb@ucvvirtual.edu.pe

Anexo N.º7 DIRECTIVA DE INVESTIGACIÓN N° 001-2022-VI-UCV



AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20526110758
FABRICACIONES Y MONTAJES DARSOT S.R.L	
Nombre del Titular o Representante legal: Darwin Hernan Soto Ordoñez	
Nombres y Apellidos Darwin Hernan Soto Ordoñez	DNI: 03506661

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo^(*), autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación Mejora continua y procesos administrativos en la empresa DARSOT S.R.L, Paita 2022	
Nombre del Programa Académico: PROYECTO DE INVESTIGACION	
Autor: Nombres y Apellidos Carlos Augusto Canales Bumeo	DNI: 70766331

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: PIURA, 25/05/2022


 Darwin Hernán Soto Ordoñez
 GERENTE GENERAL

Firma: _____

(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Anexo N.º 8 DEL PROTOCOLO PARA LA REVISIÓN DE LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN POR PARTE DEL COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN

Ficha de evaluación de los proyectos de investigación

Título del proyecto de Investigación: Mejora continua y procesos administrativos en la empresa
DARSOT SRL, Paíta 2022

Autor/es: Canales Burneo Carlos Augusto

Especialidad del autor principal del proyecto:(para PID): Estudiante de Administración

Escuela profesional: ADMINISTRACIÓN

Coautores del proyecto: (para PID).....

Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): PIURA

Criterios de evaluación	Alto	Medio	Bajo	No precisa
I. Criterios metodológicos				
1. El proyecto cumple con el esquema establecido en la guía de productos de investigación.	Cumple totalmente	----	No cumple	-----.
2. Establece claramente la población/participantes de la investigación.	La población/participantes están claramente establecidos	----	La población/participantes no están claramente establecidos	-----
II. Criterios éticos				
1. Establece claramente los aspectos éticos a seguir en la investigación.	Los aspectos éticos están claramente establecidos	----	Los aspectos éticos no están claramente establecidos	-----
2. Cuenta con documento de autorización de la empresa o institución (Anexo 3 Directiva de Investigación N° 001-2022-VI-UCV).	Cuenta con documento debidamente suscrito	----	No cuenta con documento debidamente suscrito	No es necesario
3. Ha incluido el ítem del consentimiento informado en el instrumento de recojo de datos.	Ha incluido el ítem	----	No ha incluido el ítem	-----

Mgtr. Macha Huamán Roberto
Presidente

Dr. Fernández Bedoya Víctor Hugo
Vicepresidente

Dra. Ramos Farroñán Emma
Verónica

Mgtr. Huamaní Paliza Frank
David

Vocal 1

Vocal 2 (opcional)

**Anexo N.º 9 DEL PROTOCOLO PARA LA REVISIÓN DE LOS PRO-
YECTOS DE INVESTIGACIÓN POR PARTE DEL COMITÉ DE ÉTICA EN IN-
VESTIGACIÓN**

Dictamen del Comité de Ética en Investigación

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales, deja constancia que el proyecto de investigación titulado “Mejora continua y procesos administrativos en la empresa DARSOT SRL, Paíta 2022”, presentado por el autor Canales Burneo Carlos Augusto, ha sido evaluado, determinándose que la continuidad del proyecto de investigación cuenta con un dictamen: favorable() observado()desfavorable().

....., de de 2022

Mgr. Macha Huamán Roberto
Presidente del Comité de Ética en Investigación
Facultad de Ciencias Empresariales

C/c

• Sr., Dr..... investigador principal



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GOMEZ ZUÑIGA CECILIA PAULA LUISA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Mejora continua y procesos administrativos en la empresa DARSOT SRL, Paita 2022", cuyo autor es CANALES BURNEO CARLOS AUGUSTO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25%, 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.

PIURA, 18 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GOMEZ ZUÑIGA CECILIA PAULA LUISA DNI: 03490490 ORCID: 0000-0001-7986-7608	Firmado electrónicamente por: PGOMEZZU el 23- 01-2023 17:25:40

Código documento Trilce: TRI - 0523039