



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Lean Service y procesos administrativos en la empresa Soluciones en
Gestión Pública S.A.C., San Isidro 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Br. Olivas Huachuilla, Ezequiel Luis (ORCID: 0000-0002-5982-1415)

ASESOR:

Dr. Vásquez Espinoza, Juan Manuel (ORCID: 0000-0002-1678-1361)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria

A mis padres quiénes me dieron la vida, educación, buenos consejos y sobre todo por su apoyo constante. De igual manera a mis mejores amigos ya mi novia que me apoyaron moralmente para así poder cumplir con mis metas.

Agradecimiento

A mis asesores, por compartir sus conocimientos y ayudarme durante todo el desarrollo de la tesis. Así mismo, a la empresa Soluciones en Gestión Pública por haberme permitido recolectar datos para el desarrollo de mi tesis.

Página del Jurado

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Ezequiel Luis Olivas Huachuhuilca con DNI N° 72040498, en efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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 de la Universidad César Vallejo.

Lima, 9 de diciembre del 2019.



EZEQUIEL LUIS OLIVAS HUACHUHUILCA

DNI:72040498

ÍNDICE

| | |
|--|------|
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Página del Jurado | iv |
| Declaratoria de Autenticidad | v |
| ÍNDICE | vi |
| Resumen | vii |
| Abstract | viii |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MÉTODO..... | 9 |
| 2.1. Tipo, diseño y nivel de investigación | 9 |
| 2.2. Operacionalización de variables..... | 10 |
| 2.3. Población y tipo de muestra | 12 |
| 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad..... | 12 |
| 2.5. Procedimientos..... | 14 |
| 2.6. Método de análisis de datos..... | 14 |
| 2.7. Aspectos éticos..... | 14 |
| III. RESULTADOS | 15 |
| IV. DISCUSIÓN | 21 |
| V. CONCLUSIONES | 23 |
| VI. RECOMENDACIONES | 24 |
| REFERENCIAS | 25 |
| ANEXOS | 31 |

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el Lean service y los procesos administrativos en la empresa Soluciones en Gestión Pública, San Isidro, 2019. Según Gisbert dice que Lean service está basado en la aplicación de herramientas del lean manufacturing para el óptimo desarrollo de los procesos, y de acuerdo a Contreras menciona que el proceso administrativo, la secuencia de pasos para una óptima gestión en la organización. Este estudio es importante porque medirá la relación entre las dos variables con el fin de aportar soluciones a través del uso de las teorías. El diseño para esta investigación es no experimental de corte transversal, el tipo de la investigación es aplicada y su nivel es el descriptivo-correlacional. Se consiguió determinar la relación de las variables por medio del método Inferencial con enfoque cuantitativo. La población estuvo conformada por 26 colaboradores de la Empresa, la muestra es censal, es decir se hizo uso de toda la población. Además, para recopilar los datos se usó la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario de tipo Likert que estuvo constituida por 20 preguntas; de tal manera que los resultados obtenidos fueron procesados en el Software Estadístico Informático SPSS-22, en el cual se midió el nivel de confiabilidad del instrumento de recolección de datos, interpretar gráficos estadísticos, y aplicar la correlación de Spearman. Por lo tanto, se obtuvo como resultado de que Lean service tiene relación con los procesos administrativos en la empresa Soluciones en Gestión Pública, San Isidro, 2019.

Palabras clave: Lean service, Procesos administrativos, Planeación, 5's.

Abstract

The main objective of this research was to determine the relationship between Lean service and administrative processes in the company Public Management Solutions, San Isidro, 2019. According to Gisbert, he says that Lean service is based on the application of lean manufacturing tools for optimum development of the process, and according to Contreras mentions that the administrative process, the sequence of steps for optimal management in the organization. This study is important because it will measure the relationship between the two variables in order to provide solutions through the use of theories. The design for this research is non-experimental cross-sectional, the type of research is applied and its level is descriptive-correlational. It was possible to determine the relationship of the variables by means of the inferential method with quantitative approach. The population was made up of 26 employees of the Company, the sample is census, and that is, the entire population was used. In addition, the survey technique was used to collect the data and the instrument was the Likert-type questionnaire that consisted of 20 questions; such that the results obtained were processed in the SPSS-22 Computer Statistical Software, in which the level of reliability of the data collection instrument was measured, interpreted statistical graphs, and applied Spearman's correlation. Therefore, it was obtained as a result that Lean service is related to the administrative processes in the company Soluciones en Gestión Pública, San Isidro, 2019.

Keywords: Lean service, Administrative processes, Planning, 5´s

I. INTRODUCCIÓN

Toda gestión administrativa en una organización se encuentra enfocada a un óptimo desarrollo en el mercado al rubro que este ejerce, teniendo como prioridad los procesos administrativos para lograr ser eficaces en cuanto a sus objetivos y eficientes en el uso adecuado de sus recursos o suministros. Pecuela (2016), menciona que es una secuencia de pasos o fases muy importantes las cuales se interrelacionan para mejorar u optimizar el desarrollo de una organización. En el Contexto internacional, los estudios revelan que, dentro del ranking de las empresas más grandes del mundo, es evidente que el dominio de Estados Unidos sigue siendo muy alto frente a los demás países a nivel mundial. Según Ferrante y Cicyota revela que dentro de las 10 mejores empresas Estados Unidos y China son países con mayor impacto en el mercado, puesto que su valor bursátil es muy elevado, dando a notar que un país latinoamericano se ubica en este ranking. Sin embargo, en el Contexto nacional, las entidades peruanas se encuentran fuera del ranking de las mejores empresas del mundo. En distintas maneras, el óptimo desarrollo de un sistema de gestión por métodos o más conocido como “Lean Service” no solo ofrece una aproximación a la identificación y supresión de actividades obsoletas, sino que también el saber implementar dicha técnica y las herramientas que esta comprende, dará como resultado un servicio eficiente y de calidad. Esta realidad, nos lleva a analizar que muchas empresas no tienen un certificado ISO 9001. Por su parte, la oficina de estudios económicos muestra datos comparativos en tres países diferentes en los cuales tenemos a Chile, Colombia y Perú, donde se muestra que, en el año 2016, una suma aproximada de 1320 empresas peruanas contaba con el certificado ISO 9001, mientras que para esa temporada Chile y Colombia contaban con 4993 y 12 mil empresas certificadas respectivamente. Pues se puede observar que, Perú se encuentra a un nivel mucho menor que los dos países mencionados.

En el distrito de San Isidro se encuentra localizado la empresa Soluciones en gestión pública S.A.C, una entidad de servicios orientada a analizar, proponer y ganar licitaciones para el estado, a través de entidades terceras las cuales participan en un concurso público. Para el año 2018, la empresa solo daba su consultoría a entidades que brindaban el servicio de seguridad y vigilancia, actualmente brinda servicios tanto a empresas de call center, limpieza y tóner. Siendo su actual cliente la empresa de seguridad y vigilancia Gurkas S.A.C, quien ganó el año 2018, un proyecto de 4,871,409.29 soles

con la entidad Ugel 02 localizado en Rímac, lo cual está registrada en la plataforma del estado Seace.

Al desarrollar proyectos en la empresa soluciones en gestión pública, se evidencia tales problemas como: la falta de identificación de la misión y visión de o que quiere llegar a ser la organización en un futuro, además de no tener claro los objetivos y ni mucho menos lineamientos establecidos para el desarrollo de las propuestas económicas, por último, la falta de un plan de desarrollo la cual muestre las bases o estructuras de las tareas u obligaciones a realizar. Por ello, la empresa soluciones en gestión pública quiere dar a conocer si existe una relación entre el Lean Service y los procesos administrativos con la finalidad de evidenciar si hay alguna mejora o avance en la entidad que se desea indagar.

Así mismo, De La Rosa y Anderson (2015) su objetivo fue de proyectar un plan de mejora para las estancias de compras, capital humano y logístico de la empresa Buzca S.A.

Flores Orozco (2015) su objetivo fue analizar los pasos del proceso administrativo y su incidencia en la Gestión empresarial aplicados en la cooperativa COPROABAS Jinotega 2010-2013.

En este sentido Osorio (2014) cuya la aplicación al Proceso Administrativo en la mejora de establecimientos educativos privados en la ciudad de Quetzaltenango.

Por otro lado Orozco, Alcalde, Navarro y Lozano (2016) tuvo como objetivo general demostrarla influencia en los procesos administrativos para gestión del Fondo de Protección contra Gastos Catastróficos (FPGC).

A su vez, Moriña, Utzet, Nedel, Martin, Navarro (2015) tuvo como objetivo general determinar como la metodología Lean mejora tanto los procesos asistenciales como la satisfacción de los pacientes.

De esta manera, Moro et al. (2016) tuvo como objetivo analizar la metodología Lean Seis Sigma en el rubro de atención farmacéutica a pacientes externos buscando la satisfacción de los clientes.

Como trabajos previos nacionales, Medina, Montalvo y Vásquez (2017) tuvieron como objetivo general la mejora de la gestión productiva de pallets en la empresa Maderera Nuevo Perú S.A.C.

Julca (2017) tuvo como objetivo de investigación determinar como el Lean Service mejora el grado de productividad en una entidad de servicios.

Castro (2016) busca como objetivo la manera de determinar la mejor forma de implementar la metodología Lean Manufacturing en mejorar el proceso productivo en el envasado PET.

Chalco (2015) en su investigación busca el diseño e implementación de un sistema integral de mejora en la gestión de los procesos de cobro y entrega de dinero.

Administración científica, Hurtado (2008) menciona que, dentro de la industria existían problemas que dificultaban el desarrollo de las actividades, estos problemas o males son la holgazanería del personal, poco conocimiento sobre las rutinas de trabajo y el desperdicio o mal uso de materiales.

Stoner, Freeman y Gilbert (1996) dice que, esta teoría nació con la finalidad de incrementar la utilidad, Taylor decía que una forma para lograr que la producción aumente era que los colaboradores aumenten su eficiencia.

Principios básicos del Lean Management, Gisbert, V. (2015) menciona que mediante la implementación del lean management da óptimos resultados en la mejora de gestión de brindar excelentes productos o servicios a la clientela.

La metodología Lean service se basa en aplicar ciertas técnicas y herramientas que ayuden a optimizar servicios y gestiones administrativas en general en una entidad.

Gisbert (2015), indica que, para tener mejores relaciones redituables con el cliente el modelo o gestión Lean se basa en la optimización de procesos tanto en los costos, tiempo y calidad ofrecidos a los consumidores.

Voelkl, Silva, Solano y Fiorillo (2014), señalaron que Lean service, es una metodología basada en el objetivo de reducir y/o eliminar procesos que no generan valor para la empresa, como actividades de documentación o herramientas que no son necesarias y que desperdician tiempo

Dos Reis, H. y Ermani (2015), señalaron que Lean Service es un modelo administrativo enfocado solamente en la clientela y todo lo que necesita en la cantidad, tiempo y precio determinado.

Vargas, J., Muratalla, G. y Jiménez, (2016), Lean service se basa en la aplicación de identificación y exclusión en procesos que no generen valor al cliente dando como resultado un malgasto o despilfarro.

Las 5's, Gisbert (2015) refiere que, las 5S no solo mejorara el adecuado uso de los recursos, sino que, además, favorecerán en el ahorro de los recursos y actividades que no son útiles.

Mejora Continua, Tolosa (2017) señala que, en una organización habrá procesos las cuales no funcionan o ya no son útiles, por ello la mejora continua se basa en el sinónimo en perfección, para que todos los procesos sean eficaces.

Valor agregado, Sarria, M. P., Fonseca, G. A. y Bocanegra, C. C. (2017) menciona que, el valor agregado es algo que los demás no puedan ofrecer a los clientes, es ese factor diferenciador que hace que la competitividad se base en la constante innovación por captar la atención de los consumidores y a la vez generar valor en la empresa.

Reducción de costos, Montiel (2014) la reducción de los costos es una secuencia de gestión utilizada para reducir los costos y a la vez maximizar las ganancias.

Teoría del proceso administrativo, Contreras (2016) refiere que, toda fuente primordial en actividades se base en principio a una estrategia empresarial, ya que, al integrarse adecuadamente estos procesos, la organización podrá desarrollarse y competir de la mejor manera en el mercado, pero siempre y cuando dicha entidad tenga muy en claro los objetivos, las tareas, funciones y el compromiso de las personas involucradas para lograrlo. (Ver anexo C).

Fases del proceso administrativo, Martínez (2015) menciona que, los procesos administrativos son elementos que dada su óptima interrelación se podrán alcanzar los objetivos y metas trazadas, y estas fases del proceso se dividen de la siguiente manera: (Ver Anexo D).

Teoría de sistemas, Wilson (2019), señala que, esta teoría se dio inicio entre los años 1950-1968 por el biólogo Ludwing von Bertalanffy. Con dicha teoría se busca crear requerimientos para la aplicación de nuevas prácticas. Esta teoría consta de algunas bases, estas son: a) existe integración de diversas ciencias, b) la integración va rumbo a la teoría de sistemas, c) la TS logra estudiar campos científicos mucho más amplios.

Teoría clásica de la administración, principal preocupación es la maximización del adecuado uso de los recursos de la entidad en su forma y/o distribución de esta. Por ello, Fayol desarrolla diversos estudios sobre la dirección y administración de las empresas, indicando 14 principios fundamentales de la administración.

Contreras (2016) señala que, para el éxito de toda organización, debe partir del óptimo desarrollo de sus procesos administrativos, los cuales se integra como un todo desde la alta dirección y el personal de trabajo.

Melamed (2015) refiere que, en una organización los procesos son los medios más importantes utilizados por el administrador para ejecutar estrategias empresariales.

Wilson (2019) menciona que, es un conjunto de lineamientos o fases de actividades establecidas por la entidad. Su intención es incrementar el alcance de los objetivos tanto del capital humano, así como también, de los recursos técnicos y materiales, reflejando así el alcance de los objetivos propuestos.

Marín y Atencio (2015) manifiesta que, se basa en una sucesión de mejora para darle alternativas de solución a un problema, pero siempre respetando los objetivos, valores y políticas de la organización.

Martínez (2015) indica que, toda secuencia o gestión de procesos de una entidad es de suma importancia con el fin de potenciar los mejores resultados posibles frente a la competencia.

Planeación, Según Münch (2010) camino el cual apunta una entidad y el éxito que se quiere llegar a alcanzar a través de la investigación y estudio de lineamientos estratégicos que se quiere implementar para obtener mayores resultados en lo que se espera lograr en un futuro determinado.

Misión, Martos (2009) define que, el trabajo del día a día a un público determinado describe la misión de una organización. No toda colaboración y participación distingue la autenticidad de la existencia de la entidad.

Visión, Barraza (2019) refiere que la visión va enfocada en los planes a futuros y como anhela percibir a la entidad más adelante, además de enfocarse hacia un camino establecido para alcanzarlo.

B) Organización, Reyes (2007) La organización constituye la forma en cómo se va desempeñar las tareas o funciones de cada personal, para el óptimo alcance de los

objetivos sustentados por la alta directiva. Además de precisar, el personal adecuado para el desarrollo de dichas tareas u obligaciones a cumplir.

División de Trabajo, Agüero (2017) la división de trabajo es fundamental en el proceso productivo para que la entidad sea eficiente, además de que Todo personal en toda empresa, tienen tareas o roles a cumplir, por ello al momento del ingreso de un nuevo colaborador, se establece, que personas son las adecuadas para poder realizar dichas obligaciones.

Coordinación, Hernández (2015) la coordinación es el proceso que establece los mecanismos adecuados para que la información pueda adaptarse de la mejor manera y llegar a las personas en el momento adecuado en la realización de sus labores.

Dirección, Tantalean (2017) el proceso de dirección, no solo se va encargar de armonizar la gestión de una organización, sino que también, tendrás las funciones de resolver adecuadamente los conflictos, de impartir la orden, de coordinar y hacer respetar los niveles jerárquicos en una organización.

Liderazgo, Davelouis y Gamarra (2016) Un líder no es un líder mesiánico que va buscado conducir a su pueblo a gloria. Es un general en un momento determinado que, cumplida su batalla, se retira. Es el que tiene que canalizar las voluntades, conciliar los antagonismos y dar el ejemplo, dando el primer paso, para consolidar un movimiento, una fuerza, una idea, un proyecto, una empresa, que haga que todos los que forman parte de ese proyecto se sumen a la causa como si se sintiesen parte indispensable de ella. Ese es el liderazgo de alguien que no se siente el elegido, que no se cree el predestinado, sino que se le ha encomendado una misión y tiene que llevarla a cabo.

Comunicación, Castro (2014) la comunicación es aquella que se da a través de una relación o interrelación de partes interesadas, con un mensaje o información que se desea compartir, con la finalidad de que estas sean escuchadas para mejorar tanto lo que está yendo mal o bien. Por lo cual en una organización tanto los empleadores y subordinados deberían tener ese lazo de una comunicación fluida.

D) Control, Tantalean (2017) el control evalúa planes establecidos en la planificación de actividades. Única finalidad de corregir desviación/ errores en los distintos procesos organizativos, ya que el saber controlar las tareas u obligaciones de una entidad, tendrá resultados positivos que se verán reflejados en los indicadores de desempeño.

Retroalimentación, Canabal y Margalef (2017) refiere que la retroalimentación cumple la función esencial de apoyo donde las tareas son impulsadas a la mejora, ya que, no todo es perfecto, y al tener ciertos errores, estos se puedan detectar a tiempo, para mejorarlas y ejecutar mejor las labores en la empresa.

Indicadores Estándares, Tantalean (2017) menciona que los indicadores estándares (unidades de medida) de alguna manera prefijados, deben ser medibles a través de una adecuada evaluación, para así saber, si se está logrando lo esperado.

El problema general de la siguiente investigación es, ¿Cuál es la relación entre el lean Service y los procesos administrativos en la empresa Soluciones en Gestión Pública, San Isidro, 2019?, así mismo como problemas específicos, ¿Cuál es la relación entre lean Service y la planeación en la empresa Soluciones en Gestión Pública, San Isidro, 2019?, segundo problema específico, ¿Cuál es la relación entre el lean Service y la organización en la empresa Soluciones en Gestión Pública, San Isidro, 2019?, tercer problema específico, ¿Cuál es la relación entre el lean Service y la dirección en la empresa Soluciones en Gestión Pública, San Isidro, 2019?, cuarto problema específico, ¿Cuál es la relación entre el lean Service y el control en la empresa Soluciones en Gestión Pública, San Isidro, 2019?

Como justificación del estudio estas se desarrollaron de la siguiente manera, Teórica, se basa en teorías para poder conocer la relación existente entre las variables Lean service y procesos administrativos. La variable Lean service, se basa tanto en herramientas y principios de la metodología Lean aplicadas a los servicios. Para la variable Procesos de administrativos se partirá del análisis de las 4 fases que comprende dicho proceso, donde se encuentra las dimensiones planeación, organización, dirección y control. Los resultados determinaran el aporte de conocimiento a la línea de investigación de Gestión de organizaciones. Práctica, conocer la relación entre Lean Service y los procesos administrativos permite crear planes de mejora dentro de la Empresa, logrando así optimizar adecuadamente la reducción y mejora de recursos que se verán reflejados en el incremento del indicador financiero Rentabilidad. Metodológica, el principal aporte es determinar la correlación entre las variables, Lean service y procesos administrativos, donde a la vez se utilizarán las adecuadas herramientas para los requerimientos de validez y confiabilidad para las variables Lean Service y procesos administrativos. Económica, En el presente estudio, demuestra que la aplicación Lean Service reducirá las mermas, así

como también, el minimizar costos tanto operativos como administrativos, los cuales se verán reflejados directamente en la utilidad neta, para así poder ser más competitiva en el mercado.

Hipótesis general de investigación, Existe una relación significativa entre el lean service y los procesos administrativos en la empresa soluciones en gestión pública S.A.C, San Isidro, 2019. Hipótesis específicas de investigación, Existe una relación significativa entre el lean service y la planeación en la empresa soluciones en gestión pública S.A.C, San Isidro, 2019. Existe una relación significativa entre el lean service y la organización en la empresa soluciones en gestión pública S.A.C, San Isidro, 2019. Existe una relación significativa entre el lean service y la dirección en la empresa soluciones en gestión pública S.A.C, San Isidro, 2019. Existe una relación significativa entre el lean service y el control en empresa soluciones en gestión pública S.A.C, San Isidro, 2019.

Objetivo general de investigación, Determinar la relación entre el Lean service y los procesos administrativos en la empresa soluciones en gestión pública S.A.C, San Isidro, 2019. Objetivos específicos de investigación, Determinar la relación entre el lean service y la planeación en la empresa soluciones en gestión pública S.A.C, San Isidro, 2019. Determinar la relación entre el lean service y la organización en la empresa soluciones en gestión pública S.A.C, San Isidro, 2019. Determinar la relación entre el lean service y la dirección en la empresa soluciones en gestión pública S.A.C, San Isidro, 2019. Determinar la relación entre el lean service y el control en la empresa soluciones en gestión pública S.A.C, San Isidro, 2019.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación

El presente estudio utilizó un enfoque cuantitativo o también conocido como una investigación cuantitativa, ya que, utiliza información a base de datos numéricos para analizar, probar y dar respuestas a preguntas específicas para la toma de decisiones. Zhang (2019) menciona que, una investigación cuantitativa es aquella que brinda información a través de resultados numerales.

El presente proyecto es tipo aplicada, donde se analizará los procesos administrativos por medio de diversas teorías que sustenten la correlación que tiene con el Lean Service en la empresa Soluciones en Gestión Pública. Muñoz (2015), menciona que el propósito de la investigación aplicada es el de constatar la teoría aplicándola en un campo específico.

Así mismo el nivel de investigación es descriptivo-correlacional, consiste en describir la realidad de las situaciones o hechos que está sucediendo y el cual será analizado posteriormente. Snyder (2017) refiere que, las características o problemas que están sucediendo, se tiene pleno conocimientos anterior para poder describirlos y a la vez determinar dichos comportamientos y darle posibles soluciones.

Por otra parte, el proyecto muestra un alcance correlacional, donde Vankooten (2019) dice que, el estudio correlacional tiene como propósito o finalidad dar a conocer ciertas relaciones de variables y si esta tiene un grado de importancia en una de ellas.

La investigación será de nivel no experimental, transversal y correlacional. Para Hernández, Fernández y Baptista (2010) menciona que, un estudio no experimental es aquel que no realiza ninguna manipulación a las variables de estudio, transversal ya que se la mediación se da en un solo momento y lugar determinado y correlacional porque se encarga de medir la relación de variables.

2.2 Variables, Operacionalizaciòn

2.2.1 Variables

Tabla 1: *Variables de investigación*

| Variables de investigación | Tipo |
|-----------------------------------|-------------------|
| Lean service | Variable 1 |
| Procesos Administrativos | Variable 2 |

2.2.2 Operacionalización de variables

| Variables | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores |
|-------------------------------|--|---|--|---|
| PROCESO ADMINISTRATIVO | Contreras (2016) señala que, para el éxito de toda organización, debe partir del óptimo desarrollo de sus procesos administrativos, los cuales se integra como un todo desde la alta dirección y el personal de trabajo. | Martínez (2015) menciona que la secuencia de pasos del proceso administrativo son los siguientes: Planeación, organización, dirección y control. | Planeación | Misión Visión |
| | | | Organización | División de trabajo Coordinación Liderazgo Comunicación |
| | | | Dirección | |
| | | | Control | Retroalimentación Indicadores Estándares |
| LEAN SERVICE | Gisbert (2015), indica que, para tener mejores relaciones redituables con el cliente el modelo o gestión Lean se basa en la optimización de procesos tanto en los costos, tiempo y calidad de bienes y servicios (p.93). | Dos Reis, H. y Ermani, G. (2015), señalan que Lean service se basa en el uso de técnicas Lean Manufacturing que pueden ser ajustadas a los servicios. En este caso, las herramientas que más se ajustan a la problemática presente en la Empresa son. Las 5's y la mejora continua. | 5's | Seiri (Clasificación) Seiton (Orden) Seiso (Limpieza) Seiketsu (Estandarización) Shitsuke |
| | | | | (Mantener la disciplina) Valor agregado |
| | | | Mejora continua Reducción de costos | |

(

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

La población se establecerá a aquellos actores del servicio, que son los mismos trabajadores de la empresa consultora Soluciones en Gestión Pública, conformada por 26 colaboradores. Mohamed (2019) indica que, el conjunto con similares semejanzas se le conoce como población.

2.3.2. Muestra

Tamaño de la muestra

En el estudio se realizará una muestra censal, ya que, la población es menor a 50, la cual está compuesta por los mismos 26 colaboradores. Juez & Díez (1997) menciona que, es una pequeña pieza o parte de un grupo en específico al cual se va a investigar.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnica de recolección de datos

La técnica a utilizar es la encuesta con el fin y propósito de adquirir datos información relevante de los trabajadores en el desarrollo de sus funciones. Vankooten (2019) dice que, son el conjunto de interrogantes las cuales están reflejados en un cuestionario con el propósito de investigación de alguna materia.

2.4.2. Instrumento de recolección de datos

Se utilizará cuestionarios, donde se medirá las dos variables, el cual será destinado a todos los colaboradores para la medición de la técnica empleada. Vankooten (2019) señala que, el cuestionario se basa en preguntas diseñadas con el propósito de alcanzar el objetivo del proyecto que se desea indagar.

El presente cuestionario se medirá a la escala de Likert compuesto por 5 niveles, donde para la variable Lean service está basado por un total de 8 ítems, y para la segunda variable proceso administrativo basado en 12 ítems respectivamente.

A. Validez del instrumento

El siguiente estudio fue validados y verificados por 4 expertos en la materia, los cuales son correspondientes de la misma casa de estudios, de acuerdo con sus conocimientos validaron las preguntas íplasmadas en el cuestionario.

Tabla 3: *Jueces expertos*

| N.º | Experto |
|-----|-------------------------------------|
| 01 | Dr. Juan Manuel Vásquez Espinoza |
| 02 | Dr. Carlos Alberto Delgado Céspedes |
| 03 | Dr. David Fernando Aliaga Correa |
| 04 | Mgtr. Jesús Barca Barrientos |

B. Confiabilidad del instrumento

Hernández, Fernández y Baptista, (2014) indicaron que, es una herramienta que mide a un conjunto mismo de un individuo el cual da resultados iguales.

El alcance de confiabilidad del estudio se evaluó a través del coeficiente del Alfa de Cronbach.

Tabla 4: *Baremos de Confiabilidad*

| | |
|--------------|-------------------------------|
| 0.53 a menos | Nula confiabilidad |
| 0.54 a 0.59 | Baja confiabilidad |
| 0.60 a 0.65 | Moderada confiabilidad |
| 0.66 a 0.71 | Fuerte confiabilidad |
| 0.72 a 0.99 | Alta confiabilidad |
| 1 | Perfecta confiabilidad |

Fuente: Metodología de la investigación científica

La prueba piloto fue dirigida a 15 colaboradores con un equivalente de 20 interrogantes con el fin de medir la confiabilidad de la investigación. La técnica de medición será el alfa de Cronbach.

Tabla 5: *Resultado de Alfa de Cronbach*

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| 0.864 | 20 |

De acuerdo al resultado de la tabla anterior el resultado es positivo con un 0.871; dando a demostrar que tiene un confiabilidad positiva o alta, siendo óptima en la ejecución

del proyecto de investigación.

2.5. Procedimientos

El proceso de desarrollo para la ejecución de la encuesta tuvo 3 etapas:

- Primero: Elaborar todo el material además de las preguntas para la encuesta.
- Segundo: Solicitar autorización de la empresa.
- Tercero: Ejecutar la encuesta.

2.6. Métodos de análisis de datos

Se usó información recolectada con el fin de aplicar el análisis descriptivo para resumir datos recolectados tanto para el Lean service como para los procesos administrativos. Guanpie (2019), indica que, el análisis descriptivo muestra técnica o métodos enfocados en la recolección, presentación y interpretación de datos reales.

Además, el nivel de análisis que se utilizó es inferencial, ya que es la manera más rápida de analizar o examinar la información para el presente estudio. Guanpie (2019) menciona que, el análisis inferencias es el conjunto de técnicas con el fin de tener conclusiones de los datos de un número de personas.

2.7. Aspectos éticos

Para el presente estudio, se siguió la normativa APA, para la citación y referenciarían de citas bibliográficas. Se siguió el formato exigido por la Universidad Cesar Vallejo. A su vez, para evitar plagios se somete el estudio a una evaluación en el programa Turnitin donde se conoce el nivel de similitud del estudio.

III. RESULTADOS

3.1 Prueba de normalidad

Para determinar la prueba de normalidad y análisis de los datos en las pruebas de hipótesis, mediante el contraste de normalidad Shapiro-Wilks, debido a que los datos evaluados son menores a 50:

Si $N < 50$, entonces se usa la normalidad de Shapiro-Wilks

H₀: Los datos tienen distribución normal (datos paramétricos, Pearson).

H₁: Los datos no tienen distribución normal (datos no paramétricos, Spearman)

Regla de decisión

Si el valor de Sig $< 0,05$, se rechaza la hipótesis nula (H₀)

Si el valor de Sig $> 0,05$, se acepta la hipótesis nula (H₀)

| Pruebas de normalidad | | | |
|--|----------------------------|----|------|
| | Shapiro-Wilks ^a | | |
| | Estadístico | gl | Sig. |
| | ico | | |
| V1_LEAN SERVICE | ,947 | 26 | ,027 |
| V2_PROCESOS ADMINISTRATIVOS | ,970 | 26 | ,042 |

Interpretación:

En relación con los resultados obtenidos, cabe notar que se rechaza la hipótesis nula, ya que el nivel de significancia es menor a 0,05, donde se acepta la hipótesis alternativa.

3.2 Análisis inferencial

3.2.1 Prueba de hipótesis

a) Hipótesis general

Hg: Existe una relación significativa entre el lean service y los procesos administrativos en la empresa soluciones en gestión pública S.A.C, San isidro, 2019.

Ho: No Existe una relación significativa entre el lean service y los procesos administrativos en la empresa soluciones en gestión pública S.A.C, San isidro, 2019.

Ha: Existe una relación significativa entre el lean service y los procesos administrativos en la empresa soluciones en gestión pública S.A.C, San isidro, 2019.

Tabla 6: *Correlaciones de las variables Lean service y Procesos administrativos*

| Correlaciones | | | | |
|--------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------|-----------------------------|
| | | | LEAN SERVICE | PROCESOS ADMINISTRATIVOS |
| Rho de Spearman | LEAN SERVICE | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,931** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 26 | 26 |
| | PROCESOS ADMINISTRATIVOS | Coefficiente de correlación | ,931** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 26 | 26 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: SPSS versión 22.

Analizando la significancia de la prueba ($p= 0,000 < 0,05$) se determina que se rechaza la hipótesis nula (H_0) la cual niega que no existe relación entre la variable Lean service y los procesos administrativos. Por lo tanto, existe relación en un 93,1%.

b) Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1: Existe una relación significativa entre el lean service y la planeación en la empresa soluciones en gestión pública S.A.C, San isidro, 2019.

Ho: No Existe una relación significativa entre el lean service y la planeación en la empresa soluciones en gestión pública S.A.C, San isidro, 2019.

Ha: Existe una relación significativa entre el lean service y la planeación en la empresa soluciones en gestión pública S.A.C, San isidro, 2019.

Tabla 7: *Correlación entre la variable Lean service y la dimensión planeación*

| | | Correlaciones | | |
|-----------------|--------------|-----------------------------|--------------|------------|
| | | | LEAN SERVICE | PLANEACIÓN |
| Rho de Spearman | LEAN SERVICE | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,812** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 26 | 26 |
| | PLANEACIÓN | Coefficiente de correlación | ,812** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 26 | 26 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: SPSS versión 22.

Analizando la significancia de la prueba ($p= 0,000 < 0,05$) se determina que se rechaza la hipótesis nula (H_0) la cual niega que no existe relación entre la variable Lean service y la planeación. Por lo tanto, existe relación en un 81,2%.

Hipótesis específica 2: Existe una relación significativa entre el lean service y la organización en la empresa soluciones en gestión pública S.A.C, San isidro, 2019.

Ho: No existe una relación significativa entre el lean service y la organización en la empresa soluciones en gestión pública S.A.C, San isidro, 2019.

Ha: Existe una relación significativa entre el lean service y la organización en la empresa soluciones en gestión pública S.A.C, San isidro, 2019.

Tabla 8: *Correlación entre la variable Lean service y la dimensión Organización*

| Correlaciones | | | | |
|-----------------|--------------|----------------------------|--------------|--------------|
| | | | LEAN SERVICE | ORGANIZACIÓN |
| Rho de Spearman | LEAN SERVICE | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,558** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,003 |
| | | N | 26 | 26 |
| | ORGANIZACIÓN | Coeficiente de correlación | ,558** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,003 | . |
| | | N | 26 | 26 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: SPSS versión 22.

Analizando la significancia de la prueba ($p= 0,003 < 0,05$) se determina que se rechaza la hipótesis nula (H0) la cual niega que no existe relación entre la variable Lean service y la organización. Por lo tanto, existe relación en un 55,8%.

Hipótesis específica 3: Existe una relación significativa entre el lean service y la dirección en la empresa soluciones en gestión pública S.A.C, San isidro, 2019.

Ho: No existe una relación significativa entre el lean service y la dirección en la empresa soluciones en gestión pública S.A.C, San isidro, 2019.

Ha: Existe una relación significativa entre el lean service y la dirección en la empresa soluciones en gestión pública S.A.C, San isidro, 2019.

Tabla 9: *Correlación entre la variable Lean service y la dimensión Dirección*

| Correlaciones | | | | |
|-----------------|--------------|----------------------------|--------------|-----------|
| | | | LEAN SERVICE | DIRECCIÓN |
| Rho de Spearman | LEAN SERVICE | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,814** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 26 | 26 |
| | DIRECCIÓN | Coeficiente de correlación | ,814** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 26 | 26 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: SPSS versión 22.

Analizando la significancia de la prueba ($p= 0,000<0,05$) se determina que se rechaza la hipótesis nula (H_0) la cual niega que no existe relación entre la variable Lean service y la dirección. Por lo tanto, existe relación en un 81,4%.

Hipótesis específica 4: Existe una relación significativa entre el lean service y el control en empresa soluciones en gestión pública S.A.C, San isidro, 2019.

H₀: No existe una relación significativa entre el lean service y el control en empresa soluciones en gestión pública S.A.C, San isidro, 2019.

H_a: Existe una relación significativa entre el lean service y el control en empresa soluciones en gestión pública S.A.C, San isidro, 2019.

Tabla 10: *Correlación entre la variable Lean service y la dimensión Control*

| | | Correlaciones | | |
|-----------------|--------------|----------------------------|--------------|---------|
| | | | LEAN SERVICE | CONTROL |
| Rho de Spearman | LEAN SERVICE | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,887 |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,003 |
| | | N | 26 | 26 |
| | CONTROL | Coeficiente de correlación | ,887 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,003 | . |
| | | N | 26 | 26 |

Fuente: SPSS versión 22.

Analizando la significancia de la prueba ($p= 0,003<0,05$) se determina que se rechaza la hipótesis nula (H_0) la cual niega que no existe relación entre la variable Lean service y el control. Por lo tanto, existe relación en un 88,7%.

3.3. Estadística descriptiva

3.3.1. Tablas de frecuencias

3.3.1.1. Variable 1: Lean service

Tabla 11: *Tabla de frecuencias de la variable 1*

| LEAN SERVICE | | | | | |
|--------------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válid | BAJO | 2 | 7,7 | 7,7 | 7,7 |
| o | MEDIO | 2 | 7,7 | 7,7 | 15,4 |
| | ALTO | 15 | 57,7 | 57,7 | 73,1 |
| | MUY ALTO | 7 | 26,9 | 26,9 | 100,0 |
| | Total | 26 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: SPSS versión 22.

En la tabla 11 muestra que el 57,69% respondieron que la variable se encuentra en un nivel “alto”, mientras que el 7,69% señaló que el nivel de la variable es “bajo” en la empresa Soluciones en Gestión pública.

3.3.1.2. Variable 2: Procesos Administrativos

Tabla 12: *Tabla de frecuencias de la variable procesos de administrativos*

| PROCESOS ADMINISTRATIVOS | | | | | |
|--------------------------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | MEDIO | 6 | 23,1 | 23,1 | 23,1 |
| | ALTO | 13 | 50,0 | 50,0 | 73,1 |
| | MUY ALTO | 7 | 26,9 | 26,9 | 100,0 |
| | Total | 26 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: SPSS versión 22.

En la tabla N° 9, muestra que el 50% señaló que el nivel de la variable procesos administrativos se encuentra en un nivel “alto”, mientras que el 26,92% señaló que se encuentra en un nivel “muy alto”, por último, el 29,08% indicó que la variable se encuentra en un nivel “medio”.

IV. DISCUSIÓN

El objetivo general o principal de la tesis fue Determinar la relación entre el Lean service y los procesos administrativos en la empresa soluciones en gestión pública S.A.C, San isidro, 2019. De igual forma se buscó determinar la relación de las variables con las dimensiones de la segunda variable descrita en el estudio.

De acuerdo con los resultados se buscó indagar si el personal de la organización tenía una óptima gestión administrativa como prioridad de dar un excelente servicio. Este estudio tuvo semejanza con la investigación de Morón et al. (2015), cuyo objetivo fue la determinación del impacto de la metodología Lean en la mejora tanto los procesos asistenciales como la satisfacción de los pacientes. Como se apreció en la tesis, mejorar los procesos en todo sentido trae como consecuencia el brindar un servicio adecuado a los clientes, lo cual demuestra que tiene relación la variable 1.

La investigación fue de tipo aplicado con enfoque cuantitativo, el nivel es el descriptivo correlacional, enfocándose en problemas ya existentes en la entidad, Procesos administrativos, dándole solución a través de la aplicación de Lean service. El objetivo principal de esta investigación fue determinar la relación entre el Lean service y los procesos administrativos en la empresa soluciones en gestión pública S.A.C, San isidro, 2019. Se dispuso del diseño no experimental y de corte transversal; debido a que no se manipularon las variables y la obtención de datos se ejecutó en un solo tiempo con una muestra de 26 colaboradores de la empresa Soluciones en Gestión Pública.

Se tomó en cuenta la tesis de Julca (2017) tuvo como objetivo de investigación determinar de qué manera la aplicación del Lean Service mejora la productividad del servicio de mantenimiento. El tipo de investigación fue aplicado, nivel explicativo, enfoque cuantitativo y de diseño no experimental.

Asimismo, para la hipótesis específica 3 se encontró que la variable Lean service se relaciona con la dimensión dirección en la empresa Soluciones en gestión pública, San Isidro, 2019. Se determinó que Lean service ejerce una relación de 81,4% sobre la dirección. Del mismo modo, este resultado tiene semejanza con el artículo de Moro et al. (2016) donde los resultados mostraron que en selección de turno disminuyeron en un 41,9%, un 51,3% de pacientes indico ciertas mejorías respecto a los tiempos de espera y por último el 88,4% dieron a entender estar con una satisfacción con la agilidad del

personal. Todo esto demuestra que, a través de la metodología Lean se logra reducir el tiempo de los procesos, además de la mejora de la satisfacción del usuario final y la percepción de la imagen de la organización para fidelizar al cliente.

Además en la hipótesis específica 4 demostró que la variable Lean service se relaciona con la dimensión control en la empresa Soluciones en gestión pública, San Isidro, 2019. Finalmente de análisis que Lean service tiene una relación de 88,7% sobre el control. Así mismo, este resultado tiene relación con el artículo de Orozco, Alcalde, Navarro y Lozano (2016), donde los resultados mostraron un desarrollo óptimo en la disminución de los tiempos tanto para la gestión administrativa de acuerdo a los lineamientos bases de los modelos de servicios brindados por entidades de Salud, mostrando ciertos niveles de tiempo mayor e intermediación

V. CONCLUSIONES

C1: Se logró cumplir con el objetivo general de esta investigación, el cual fue determinar la relación entre el Lean service y los procesos administrativos en la empresa soluciones en gestión pública S.A.C, San isidro, 2019, 91,3%.

C2: En base al primer objetivo específico, el cual fue determinar la relación entre el Lean service y la planeación en la empresa Soluciones en Gestión Pública, San Isidro, 2019 en un 81,2%.

C3: El segundo objetivo específico fue el determinar la relación entre el lean service y la organización en la empresa soluciones en gestión pública S.A.C, San isidro, 2019, en un 55,4%.

C4: El tercer objetivo específico fue el determinar la relación entre el lean service y la dirección en la empresasoluciones en gestión pública S.A.C, San isidro, 2019, en un 81,4%.

C5: El último objetivo específico fue determinar la relación entre el lean service y el control en la empresa soluciones en gestión pública S.A.C, San isidro, 2019, en un 88,7%.

VI. RECOMENDACIONES

R1: Se recomienda que para mayor coordinación para la elaboración de las propuestas o bases, ya que, hay procesos los cuales pasa desapercibidos y no se presentan a tiempo, además de, delegar tareas para una mayor eficacia y eficiencia de las propuestas, donde normalmente todo el equipo se pone hacer una propuesta lo cual hace que la busca de oportunidades disminuya.

R2: Se recomienda que la Empresa establezca un mecanismo de control, ya que es importante la optimización de recursos en el uso de las hojas membretadas y autorización de todos los files ya que actualmente se desperdicia hojas al desarrollo de varias propuestas las cuales no están siendo mapeadas de la mejor manera, además de mantener un área de trabajo limpio y ordenado que eleve la moral del personal de trabajo, así como estandarizar sus procesos, capacitar y motivar al personal, para lograr cumplir con los tiempos de entrega, con el desarrollo de todos los procesos y brinden la información necesaria a los clientes.

R3: Se recomienda que la Empresa maneje una página web donde muestre toda la información necesaria para que el cliente conozca el servicio, y como es que este se desarrolla. Así mismo podrá realizar consultas de manera directa con el personal de la Empresa sin la necesidad de acercarse hasta las oficinas. Esto ayuda a que la imagen de la Empresa mejore ante la percepción del cliente.

R4: Se recomienda que la Empresa establezca un mecanismo de control, ya que es importante mantener un área de trabajo limpio y ordenado que eleve la moral del personal de trabajo, así como estandarizar sus procesos, capacitar y motivar al personal, para lograr cumplir con los tiempos de entrega, con el desarrollo de todos los procesos y brinden la información necesaria a los clientes.

R5: Referente a las herramientas de Lean Service como la mejora continua y las 5s, se demostró que a través de ello se logró mejorar los procesos administrativos, donde se recomienda el constante uso de estas herramientas en la empresa Soluciones en Gestión Pública, con la finalidad de lograr cubrir los requisitos de los clientes.

REFERENCIAS

- Agüero, J. (2017). Teoría de la administración: un campo fragmentado y multifacético, *Vision de futuro*, 7 (1), 28-36.
- Wang, B y Wang, R. (2019). Compatible matrices of spearman's Rank correlation. *Statistics & Probability letters*, 151 (3), 67-72.
- Castro Vásquez, J. (2016). Implementación de la metodología Lean Manufacturan para la mejora del proceso productivo en la línea de envasado PET de la empresa AJEPER S.A. Tesis de Bachiller, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo. Recuperado el 8 de Mayo de 2018, de <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8365/Castro%20Vásquez%2c%20Jesús%20Iván.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castro, A. (2014). Comunicación Organizacional Técnicas y estrategias. Colombia: Universidad del norte. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=WyKVBAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=comunicacion+organizacional&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjwLPCsiZiAhWQwFkKHY8-BwUQ6AEIKDAA#v=onepage&q=comunicacion%20organizacional&f=true>
- Contreras, Y. (2016). Organización, planeación y Administración educativa. Perspectivas teóricas en la escuela. *Ciencia & Tecnología*, 2 (2), 88-103.
- Chalco Añaños, S. (2015). Análisis y mejora en los procesos administrativos de la empresa inversiones múltiples Camelot S.R.L. Tesis de Bachiller, Lima. Recuperado el 10 de Mayo de 2018, de http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/978/chalco_se.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Gisbert, V. (2015). Lean manufacturing. Qué es y qué no es, errores en su aplicación e interpretación más usuales. *3Ciencias*. 4 (1), 42-52.
- Davelouis, L. y Felipe, L. (2016). ¿Qué mierda es el liderazgo? Lima, Perú: Planeta. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=KbPCDAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=que+es+el+liderazgo&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwilqdD0q4ziAhURt>

lkKHVHVxwQ6AEIKDAA#v=onepage&q=que%20es%20el%20liderazgo&f=true

- De La Rosa, S., & Anderson, A. (2015). Diseño de un plan de mejoramiento administrativo para los departamentos de compra, logística y recursos humanos, de la empresa Buzca S.A. en la ciudad de Cartagena. Cartagena. Obtenido de <http://repositorio.unicartagena.edu.co:8080/jspui/bitstream/11227/2536/1/Trabajo%20de%20Grado%20susan%20de%20la%20rosa%20y%20anderson%20arregoces.pdf>
- Dos Reis, H. y Ermani, G. (2015). Lean philosophy and its applications in the service industry: a review of the current knowledge. *Production*, 25 (3), 529-541.
- Fayol, H. (1916). Administración industrial y general. París: Dunod.
- Fernández Ledesma, J. D. (2005). Sistemas organizacionales. Teoría y práctica. Bogotá: Universidad Cooperativa de Colombia.
- Flores Orozco, S. E. (2015). Proceso administrativo y gestión empresarial en COPROABAS, Jinotega. Matagalpa. Obtenido de <http://repositorio.unan.edu.ni/1800/1/5330.pdf>
- Ferrante, C. y Cicyota, C. (2016). Corporate social responsibility and employee volunteerism: What do the best companies do?. *Business Horizons*. 59 (3), 321-329.
- Gonzales, J., Manrique, O. y Gonzales, O. (2015, 29 de julio). Managerial visión as a competitiveness factor. EAN. Recuperado de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/6784/TRMC1de1.pdf>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta ed.). México: McGraw-Hill. Obtenido de https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigacion%205ta%20Edición.pdf
- Hernández, F. (2015). Coordinación. Recuperado de <https://es.slideshare.net/fhernandez93/coordinacin-45097640>

- Hurtado Cuartas , D. (2008). Principios de administración. Medellín: Fondo Editorial ITM. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=1Fp55-1oXv8C&pg=PA71&dq=administracion+cientifica&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiU_qeQ6MLbAhWGkZAKHVazB0kQ6AEITTAH#v=onepage&q&f=true
- Juez Martel , P., & Díez Vegas, J. (1997). *Probabilidad y estadística en medicina*. Madrid: Díaz de Santos. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=J12IRXENQ88C&pg=PA95&dq=poblacion+y+muestra&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi9wZXXk18bbAhVjoFkKHfD0A_gQ6AEIJzAA#v=onepage&q&f=true
- Julca Figueroa, Y. (2017). Aplicación del Lean Service para mejorar la productividad del servicio de mantenimiento de la empresa Servitel Díaz S.A.C., Lima, 2017. Tesis de Bachiller, Universidad César Vallejo , Lima. Recuperado el 8 de Mayo de 2018
- Ker, J.-I., Wang, Y., Hajli, N., Song, J., & Ker, C. (2014). Deploying lean in heakthcare: Evaluating information technology effectiveness in U.S. hospital pharmacies. *International Journal of Information Management*, 34(7), 556-560.
- Leguizamón Moreno, S. (2014). Análisis para la reducción de costos en el departamento de infantil de Falabella Unicentro en Bogotá, con la implementación del programa “lean”. Tesis para título. Colombia. Recuperado de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/12918/AN%C3%81LISIS%20PARA%20LA%20REDUCCI%C3%93N%20DE%20COSTOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Guangpie, L. (2019). How scientific researchers form Green innovation behavior: an empirical analysis of china´s enterprises. *Technolgy in society*, 56 (2), 134-146.
- Luna Gonzales, A. C. (2015). *Proceso Administrativo*. México: Grupo Editorial Patria.
- Wilson, R. (2019). Management of administrative processes in African palm extractors. *Revista trimestral*, 25 (2), 88-101.
- Martos Calpena, R. (2009). *Cultura corporativa: Misión, Visión y valores en la gestión estratégica de las empresas del sector de la automoción en España*. Tesis

- doctoral, Barcelona. Recuperado el 15 de junio del 2009, de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/6784/TRMC1de1.pdf>
- Marín, K. y Atencio, E. (2015)._Proceso Académico-Administrativo de la Revista Científica y Ética del Investigador: estudio de un caso. *Omnia*, 14 (3), 160-183.
- Martínez, J. (2015). Administración y Organizaciones. Su desarrollo evolutivo y las propuestas para el nuevo siglo. *Semestre económico*, 8 (16), 67-97.
- Medina Hoyos, G., Montalvo, G., & Vásquez Coronado, M. (2017). Mejora de la productividad mediante un sistema de gestión basado en Lean Six Sigma en el proceso productivo de Pallets en la Empresa Maderera Nuevo Perú SAC, 2017. *Revista Ingeniería*, 1-11. Obtenido de <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/ING/article/view/863/743>
- Melamed, E. (2015). Procesos administrativos en la fundamentación teórica de la gerencia del servicio al cliente, *Faccea*, 5 (2), 52-60.
- Montiel Gómez, C. (2014). Análisis y propuesta de mejora del proceso de manufactura de productos de línea blanca utilizando la metodología kaisen. Tesis de maestro, Lima. Recuperado de <http://www.bib.uia.mx/tesis/pdf/015814/015814.pdf>
- Moreno Bayardo, M. (1987). *Introducción a la metodología de la investigación educativa*. Progreso. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=9eARu_jwbgUC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Moriña, D., Utzet, M., Nedel, F., Martín, M., & Navarro, A. (2016). *Introducción a la estadística para ciencias de la salud con R-Commander*. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=y_IPDQAAQBAJ&pg=PA66&dq=kolmogorov+smirnov+y+shapiro+wilk+cuando+usar&hl=es&sa=X&ved=0ahUK EwiGiIvx9t7eAhWquFkKHTEwDE8Q6AEILTAB#v=onepage&q=kolmogorov%20smirnov%20y%20shapiro%20wilk%20cuando%20usar&f=true
- Mohamed, E. (2019). Predicting Rank for scientific reserach papers using supervised learning. *Applied computing and informatics*, 15 (3), 182-190.
- Münch, L. (2010). *Administración gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. México: Pearson educación

- Muñoz, J. (2015). *Cómo desarrollar competencias investigativas en educación* (Tercera ed.). Bogotá: Magisterio. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=2kxYbr8bdkIC&pg=PT161&dq=observacion+participante+pasiva&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwil1ZufwO3bAhWDjVkkHa0QBb4Q6AEIMzAC#v=onepage&q&f=true>
- Noreña, A., Moreno, N., Rojas, J., & Malpica, D. (11 de Setiembre de 2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *Aquichan*, 12(3), 263-274.
- Kun, w. (2019). Application of big data technology in scientific research data management of military Enterprise. *Procedia Computer Science*, 147 (3), 556-561.
- Oficina de Estudios económicos. (2017). Boletín estadístico N° 04-2017. Lima: Oficina de estudios económicos. Obtenido de <http://www.inacal.gob.pe/repositorioaps/data/1/1/2/jer/boletines-estadisticos-oee/files/Boletín%20Estadístico%20N°%2004-2017-INACAL..pdf>
- Orozco Núñez, E., Alcalde Rabanal, J., Navarro, J., & Lozano, R. (2016 de Octubre de 2016). Eficiencia de los procesos administrativos para la gestión del Fondo de Protección contra Gastos Catastróficos en México. *Salud pública de México*, 58(5), 543-552. doi:10.21149/spm.v58i5.8244.
- Osorio González, I. L. (2014). El proceso administrativo y sus efectos en los establecimientos educativos privados en la ciudad de Quetzaltenango. Quetzaltenango. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Osorio-Imelda.pdf>
- Reyes, A. (2007). *Administración Moderna*. México: Limusa.
- Santos, D. (2012). *Fundamentos de la comunicación*. México: Red tercer milenio. Obtenido de http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/comunicacion/Fundamentos_de_comunicacion.pdf
- Sarria, M. P., Fonseca, G. A. y Bocanegra, C. C. (2017). Modelo metodológico de implementación de *lean manufacturing*. *Revista EAN*, 83 (2), 51 – 71.

- Snyder, H. (2017). Literature review as a research methodology: an overview and guidelines. *Journal of business research*, 104 (3), 333-339.
- Stoner, J., Freeman, E., & Gilbert Jr., D. (1996). *Administración* (Sexta ed.). México: Prentice Hall. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=eW0vsi2iY-8C&pg=PA36&dq=adminstracion+cientifica+de+taylor&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiL8ejryuLbAhVuplkKHQHSAC8Q6AEIRzAF#v=onepage&q&f=true>
- Peculea, A. (2016). The Challenges of the Administrative Process in a Financial Crisis and their Effectiveness. *Elsevier*, 39 (1), 827-832.
- Tolosa, L. (2017). *Técnicas de mejora continua en el transporte*. España: Héctor soler. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=RBspDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=que+es+la+mejora+continua&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi4seiQw4ziAhVDvIkKHYbRDAIQ6AEILTAB#v=onepage&q=que%20es%20la%20mejora%20continua&f=true>
- Vargas, J., Muratalla, G. y Jimenez, M. (2016). *Lean Manufacturing ¿una herramienta de mejora de un sistema de producción?* Ingeniería Industrial. *Actualidad y Nuevas Tendencias*. 5 (17). Actulidad y nuevas tendencias, 153-174
- Voelkl Peñaloza, J., Silva Rueda, J., Solano Vanegas, C., & Fiorillo Obando, G. (Enero- Diciembre de 2014). Propuesta metodológica para la identificación del valor agregado como input de Lean service en instituciones de educación superior. *Ingeniería Industrial*, 32, 91-115. Recuperado el 19 de Mayo de 2018, de [http://fresno.ultima.edu.pe/sf/sf_bdfde.nsf/OtrosWeb/Ing32Voelkl/\\$file/04-ingenieria32-VOELKL.pdf](http://fresno.ultima.edu.pe/sf/sf_bdfde.nsf/OtrosWeb/Ing32Voelkl/$file/04-ingenieria32-VOELKL.pdf)
- Zhang, H. (2019). Paper – based methodology for investigation of triboelectric nanogenerators. *Energy Reports*. 5 (2), 393-397.

ANEXOS

ANEXO 1

Tabla 1. Matriz de operacionalización de variables

| Variables | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores |
|-------------------------------|--|---|---------------------|---|
| PROCESO ADMINISTRATIVO | Contreras (2016) señala que, para el éxito de toda organización, debe partir del óptimo desarrollo de sus procesos administrativos, los cuales se integra como un todo desde la alta dirección y el personal de trabajo. | Martínez (2015) menciona que la secuencia de pasos del proceso administrativo son los siguientes: Planeación, organización, dirección y control. | Planeación | Misión Visión |
| | | | Organización | División de trabajo Coordinación Liderazgo Comunicación |
| | | | Dirección | |
| | | | Control | Retroalimentación |
| LEAN SERVICE | Gisbert (2015), indica que, para tener mejores relaciones redituables con el cliente el modelo o gestión Lean se basa en la optimización de procesos tanto en los costos, tiempo y calidad de bienes y servicios (p.93). | Dos Reis, H. y Ermani, G. (2015), señalan que Lean service se basa en el uso de técnicas Lean Manufacturing que pueden ser ajustadas a los servicios. En este caso, las herramientas que más se ajustan a la problemática presente en la Empresa son. Las 5's y la mejora continua. | | Indicadores Estándares Seiri (Clasificación) Seiton (Orden) |
| | | | 5's | Seiso (Limpieza) Seiketsu (Estandarización) Shitsuke |
| | | | Mejora continua | (Mantener la disciplina) |
| | | | Reducción de costos | Valor agregado |

Anexo 2: Matriz de consistencia

| Problemas de investigación | Objetivos de investigación | Hipotesis de investigación | Variables de estudio | Dimensiones |
|--|--|---|--------------------------|-----------------------------|
| Problema general | Objetivo general | Hipotesis general | Variable independiente | |
| ¿Cuál es la relación entre el lean Service y los procesos administrativos en la empresa Soluciones en Gestión Pública, San Isidro, 2019? | Determinar la relación entre el lean service y los procesos administrativos en la empresa soluciones en gestión pública S.A.C, San isidro, 2019. | Existe una relación significativa entre el lean service y los procesos administrativos en la empresa soluciones en gestión pública S.A.C, San isidro, 2019. | Lean service | Las 5's |
| Problemas específicos | Objetivos específicos | Hipotesis específicas | | Variable dependiente |
| ¿Cuál es la relación entre lean Service y la planeación en la empresa Soluciones en Gestión Pública, San Isidro, ¿2019? | Determinar la relación entre el lean service y la planeación en la empresa soluciones en gestión pública S.A.C, San isidro, 2019. | Existe una relación significativa entre el lean service y la planeación en la empresa soluciones en gestión pública S.A.C, San isidro, 2019. | Procesos Administrativos | Mejora continua |
| ¿Cuál es la relación entre el lean Service y la organización en la empresa Soluciones en Gestión Pública, San Isidro, 2019? | Determinar la relación entre el lean service y la organización en la empresa soluciones en gestión pública S.A.C, San isidro, 2019. | Existe una relación significativa entre el lean service y la organización en la empresa soluciones en gestión pública S.A.C, San isidro, 2019. | | Planeación |
| ¿Cuál es la relación entre el lean Service y la dirección en la empresa Soluciones en Gestión Pública, San Isidro, 2019? | Determinar la relación entre el lean service y la dirección en la empresa soluciones en gestión pública S.A.C, San isidro, 2019. | Existe una relación significativa entre el lean service y la dirección en la empresa soluciones en gestión pública S.A.C, San isidro, 2019. | | Organización |
| ¿Cuál es la relación entre el lean Service y el control en la empresa Soluciones en Gestión Pública, San Isidro, 2019? | Determinar la relación entre el lean service y el control en la empresa soluciones en gestión pública S.A.C, San isidro, 2019. | Existe una relación significativa entre el lean service y el control en empresa soluciones en gestión pública S.A.C, San isidro, 2019. | | Dirección |
| | | | | Control |

ANEXO 3: Fases del proceso administrativo

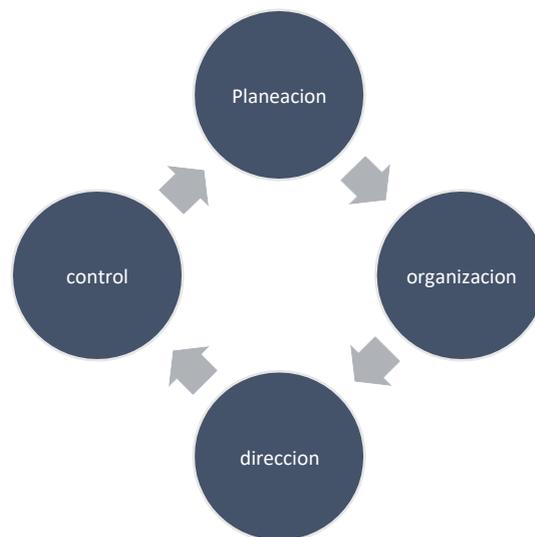


Figura 1: ADMINISTRACION: Fundamentos del proceso administrativo

Fuente: Cengage Learning

ANEXO 4: Principios de la Administración

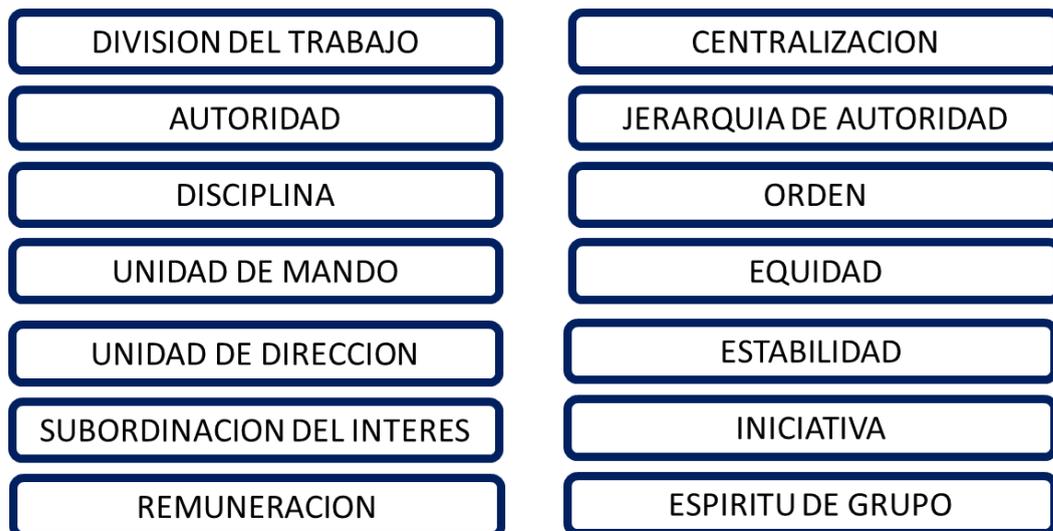


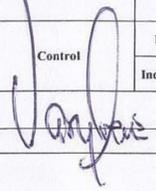
Figura 2: 14 principios de la administración

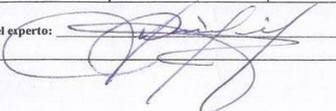
Fuente: Louffat (2012)

ANEXO 5: Instrumento de recolección de datos

| Variables | Dimensiones | Indicadores | Ítem | Escala de medición | | | | |
|---------------------------|--------------------|------------------------------------|---|--------------------|---|---|---|----|
| | | | | TD | D | I | A | TA |
| Lean service | 5's | Seiri Clasificación | Considera usted que dentro del área del trabajo se distingue fácilmente los recursos necesarios. | | | | | |
| | | | Considera usted que hay apoyo de documentación de la empresa. | | | | | |
| | | Seiton Orden | Considera usted que se debe mantener en orden la documentación y propuestas técnicas desarrolladas. | | | | | |
| | | Seiso Limpieza | Considera usted que en el área de trabajo se realiza constantemente la limpieza de los recursos de oficina. | | | | | |
| | | Seiketsu Estandarización | Considera usted que las bases de distribución de recursos promueven un mejor desempeño | | | | | |
| | | Shitsuke Mantener la disciplina | Considera usted el compromiso de mantener el lugar de trabajo ordenado y limpio. | | | | | |
| | Mejora continua | Valor agregado | Considera usted que los procesos de gestión cumplen en generar valor al servicio ofrecido por la empresa. | | | | | |
| | | Reducción de costos | Considera usted que una mayor coordinación de procesos ayuda a la eliminación de actividades obsoletas. | | | | | |
| Proceso Administrativo | Planeación | Misión | Considera usted que la alta directiva promueve información y conocimiento de la misión de la empresa. | | | | | |
| | | | Considera usted que los colaboradores tienen claro la misión de la empresa. | | | | | |
| | | Visión | Considera usted que la empresa tiene claro el camino hacia donde quiere llegar en un futuro. | | | | | |
| | | | Considera usted que los colaboradores tienen pleno conocimiento de planes y logros que quiere la empresa. | | | | | |
| | Organización | División de trabajo | Considera usted que los colaboradores tienen conocimiento del organigrama organizacional de la empresa. | | | | | |
| | | | Considera usted que su jefe inmediato especifica claramente las obligaciones a desarrollar. | | | | | |
| | | Coordinación | Considera usted que los jefes de cada área brindan información de manera oportuna en los días laborales. | | | | | |
| | | | Considera usted que la alta directiva tiene una óptima coordinación con sus colaboradores. | | | | | |
| | Dirección | Liderazgo | Considera usted que su jefe inmediato influye y motiva a sus colaboradores. | | | | | |
| | | Comunicación | Considera usted que el área de trabajo existe optimas relaciones interpersonales. | | | | | |
| | Control | Retroalimentación | Considera usted que la empresa brinda apoyo a sus colaboradores para la mejora de sus actividades. | | | | | |
| | | Indicadores estándares | Considera usted que la organización a menudo evalúa el desempeño de sus colaboradores. | | | | | |

| Matriz de validación de instrumentos | | | | | | | |
|--|-----------------|---|---|--|----------------------|-----------|---------------|
| Título de la investigación | | "Lean service y procesos administrativos en la empresa Soluciones en Gestión Pública S.A.C, San Isidro, 2019" | | | | | |
| Apellidos y nombres del investigador | | Olivas Huachuillca, Ezequiel Luis | | | | | |
| Apellidos y nombres del experto | | Dr. OLIVERA CORNEJ DAVID FERNANDO | | | | | |
| Aspectos a evaluar | | | | | Criterio del experto | | |
| Variables | Dimensiones | Indicadores | Item | Escala de medición | Si cumple | No cumple | Observaciones |
| Lean service | 5's | Seiri (Clasificación) | Considera usted que dentro del área del trabajo se distingue fácilmente los recursos necesarios. | TD= Total desacuerdo D= Desacuerdo I= Indiferente A= Acuerdo TA= Total acuerdo | / | | |
| | | | Considera usted que hay apoyo de documentación de la empresa. | | / | | |
| | | Seiton (Orden) | Considera usted que se debe mantener en orden la documentación y propuestas técnicas desarrolladas. | | / | | |
| | | Seiso (Limpieza) | Considera usted que en el área de trabajo se realiza constantemente la limpieza de los recursos de oficina. | | / | | |
| | | Seiketsu (Estandarización) | Considera usted que las bases de distribución de recursos promueven un mejor desempeño | | / | | |
| | | Shitsuke (Mantener la disciplina) | Considera usted el compromiso de mantener el lugar de trabajo ordenado y limpio. | | / | | |
| | Mejora continua | Valor agregado | Considera usted que los procesos de gestión cumplen en generar valor al servicio ofrecido por la empresa. | | / | | |
| | | Reducción de costos | Considera usted que una mayor coordinación de procesos ayuda a la eliminación de actividades obsoletas. | | / | | |
| Proceso Administrativo | Planeación | Misión | Considera usted que la alta directiva promueve información y conocimiento de la misión de la empresa. | / | | | |
| | | | Considera usted que los colaboradores tienen claro la misión de la empresa. | / | | | |
| | | Visión | Considera usted que la empresa tiene claro el camino hacia donde quiere llegar en un futuro. | / | | | |
| | | | Considera usted que los colaboradores tienen pleno conocimiento de planes y logros que quiere la empresa. | / | | | |
| | Organización | División de trabajo | Considera usted que los colaboradores tienen conocimiento del organigrama organizacional de la empresa. | / | | | |
| | | | Considera usted que su jefe inmediato especifica claramente las obligaciones a desarrollar. | / | | | |
| | | Coordinación | Considera usted que los jefes de cada área brindan información de manera oportuna en los días laborales. | / | | | |
| | | | Considera usted que la alta directiva tiene una óptima coordinación con sus colaboradores. | / | | | |
| | Dirección | Liderazgo | Considera usted que su jefe inmediato influye y motiva a sus colaboradores. | / | | | |
| | | Comunicación | Considera usted que el área de trabajo existe óptimas relaciones interpersonales. | / | | | |
| | Control | Retroalimentación | Considera usted que la empresa brinda apoyo a sus colaboradores para la mejora de sus actividades. | / | | | |
| | | Indicadores Estándares | Considera usted que la organización a menudo evalúa el desempeño de sus colaboradores. | / | | | |
| Firma del experto:  | | | Fecha: 30, 05, 2019 | | | | |

| Matriz de validación de instrumentos | | | | | | | |
|--|------------------------|---|---|--|-----------|-----------|---------------|
| Título de la investigación | | "Lean service y procesos administrativos en la empresa Soluciones en Gestión Pública S.A.C, San Isidro, 2019" | | | | | |
| Apellidos y nombres del investigador | | Olivas Huachuilla, Ezequiel Luis | | | | | |
| Apellidos y nombres del experto | | P. Vasquez Espinoza Juan Manuel | | | | | |
| Aspectos a evaluar | | | | Criterio del experto | | | |
| Variables | Dimensiones | Indicadores | Item | Escala de medición | Si cumple | No cumple | Observaciones |
| Lean service | 5's | Seiri (Clasificación) | Considera usted que dentro del área del trabajo se distingue fácilmente los recursos necesarios. | TD= Total desacuerdo D= Desacuerdo I= Indiferente A= Acuerdo TA= Total acuerdo | ✓ | | |
| | | | Considera usted que hay apoyo de documentación de la empresa. | | ✓ | | |
| | | Seiton (Orden) | Considera usted que se debe mantener en orden la documentación y propuestas técnicas desarrolladas. | | ✓ | | |
| | | Seiso (Limpieza) | Considera usted que en el área de trabajo se realiza constantemente la limpieza de los recursos de oficina. | | ✓ | | |
| | | Seiketsu (Estandarización) | Considera usted que las bases de distribución de recursos promueven un mejor desempeño | | ✓ | | |
| | | Shitsuke (Mantener la disciplina) | Considera usted el compromiso de mantener el lugar de trabajo ordenado y limpio. | | ✓ | | |
| | Mejora continua | Valor agregado | Considera usted que los procesos de gestión cumplen en generar valor al servicio ofrecido por la empresa. | | ✓ | | |
| | | Reducción de costos | Considera usted que una mayor coordinación de procesos ayuda a la eliminación de actividades obsoletas. | | ✓ | | |
| Proceso Administrativo | Planeación | Misión | Considera usted que la alta directiva promueve información y conocimiento de la misión de la empresa. | ✓ | | | |
| | | | Considera usted que los colaboradores tienen claro la misión de la empresa. | ✓ | | | |
| | | Visión | Considera usted que la empresa tiene claro el camino hacia donde quiere llegar en un futuro. | ✓ | | | |
| | | | Considera usted que los colaboradores tienen pleno conocimiento de planes y logros que quiere la empresa. | ✓ | | | |
| | Organización | División de trabajo | Considera usted que los colaboradores tienen conocimiento del organigrama organizacional de la empresa. | ✓ | | | |
| | | | Considera usted que su jefe inmediato especifica claramente las obligaciones a desarrollar. | ✓ | | | |
| | | Coordinación | Considera usted que los jefes de cada área brindan información de manera oportuna en los días laborales. | ✓ | | | |
| | | | Considera usted que la alta directiva tiene una óptima coordinación con sus colaboradores. | ✓ | | | |
| | Dirección | Liderazgo | Considera usted que su jefe inmediato influye y motiva a sus colaboradores. | ✓ | | | |
| | | Comunicación | Considera usted que el área de trabajo existe óptimas relaciones interpersonales. | ✓ | | | |
| Control | Retroalimentación | Considera usted que la empresa brinda apoyo a sus colaboradores para la mejora de sus actividades. | ✓ | | | | |
| | Indicadores Estándares | Considera usted que la organización a menudo evalúa el desempeño de sus colaboradores. | ✓ | | | | |
| Firma del experto:  | | | Fecha: 30, 05, 2019 | | | | |

| Matriz de validación de instrumentos | | | | | | | |
|--|-----------------|---|---|---|----------------------|-----------|---------------|
| Título de la investigación | | "Lean service y procesos administrativos en la empresa Soluciones en Gestión Pública S.A.C, San Isidro, 2019" | | | | | |
| Apellidos y nombres del investigador | | Olivas Huachuilla, Ezequiel Luis | | | | | |
| Apellidos y nombres del experto | | Carlos Alberto Delgado Cespedes | | | | | |
| Aspectos a evaluar | | | | | Criterio del experto | | |
| Variables | Dimensiones | Indicadores | Item | Escala de medición | Sí cumple | No cumple | Observaciones |
| Lean service | 5's | Seiri (Clasificación) | Considera usted que dentro del área del trabajo se distingue fácilmente los recursos necesarios. | TD= Total desacuerdo D= Desacuerdo I= Indiferente A= Acuerdo TA= Total acuerdo | ✓ | | |
| | | | Considera usted que hay apoyo de documentación de la empresa. | | ✓ | | |
| | | Seiton (Orden) | Considera usted que se debe mantener en orden la documentación y propuestas técnicas desarrolladas. | | ✓ | | |
| | | Seiso (Limpieza) | Considera usted que en el área de trabajo se realiza constantemente la limpieza de los recursos de oficina. | | ✓ | | |
| | | Seiketsu (Estandarización) | Considera usted que las bases de distribución de recursos promueven un mejor desempeño | | ✓ | | |
| | | Shitsuke (Mantener la disciplina) | Considera usted el compromiso de mantener el lugar de trabajo ordenado y limpio. | | ✓ | | |
| | Mejora continua | Valor agregado | Considera usted que los procesos de gestión cumplen en generar valor al servicio ofrecido por la empresa. | | ✓ | | |
| | | Reducción de costos | Considera usted que una mayor coordinación de procesos ayuda a la eliminación de actividades obsoletas. | | ✓ | | |
| Proceso Administrativo | Planación | Misión | Considera usted que la alta directiva promueve información y conocimiento de la misión de la empresa. | TD= Total desacuerdo D= Desacuerdo I= Indiferente A= Acuerdo TA= Total acuerdo | ✓ | | |
| | | | Considera usted que los colaboradores tienen claro la misión de la empresa. | | ✓ | | |
| | | Visión | Considera usted que la empresa tiene claro el camino hacia donde quiere llegar en un futuro. | | ✓ | | |
| | | | Considera usted que los colaboradores tienen pleno conocimiento de planes y logros que quiere la empresa. | | ✓ | | |
| | Organización | División de trabajo | Considera usted que los colaboradores tienen conocimiento del organigrama organizacional de la empresa. | | ✓ | | |
| | | | Considera usted que su jefe inmediato especifica claramente las obligaciones a desarrollar. | | ✓ | | |
| | | Coordinación | Considera usted que los jefes de cada área brindan información de manera oportuna en los días laborales. | | ✓ | | |
| | | | Considera usted que la alta directiva tiene una óptima coordinación con sus colaboradores. | | ✓ | | |
| | Dirección | Liderazgo | Considera usted que su jefe inmediato influye y motiva a sus colaboradores. | | ✓ | | |
| | | Comunicación | Considera usted que el área de trabajo existe optimas relaciones interpersonales. | | ✓ | | |
| | Control | Retroalimentación | Considera usted que la empresa brinda apoyo a sus colaboradores para la mejora de sus actividades. | | ✓ | | |
| | | Indicadores Estándares | Considera usted que la organización a menudo evalúa el desempeño de sus colaboradores. | | ✓ | | |
| Firma del experto:  | | | Fecha: 30, 05, 19 | | | | |

CARTA DE VALIDACIÓN

Lima, 06 de JUNIO del 2019

Estimado Sr **Dr. David Fernando Aliaga Correa**

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada: **“Lean Service y procesos administrativos en la empresa Soluciones en Gestión Publica S.A.C, San Isidro, 2019”**.

Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- g) Problemas e hipótesis de investigación.
- h) Instrumentos de obtención de datos
- i) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems de los instrumentos e indicar decir si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted,

Atentamente,

.....
Ezequiel Luis Olivas Huachuilla
DNI: 72040498

CARTA DE VALIDACIÓN

Lima, 06 de JUNIO del 2019

Estimado Sr **Dr. Carlos Alberto Delgado Céspedes**

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada: **“Lean Service y procesos administrativos en la empresa Soluciones en Gestión Publica S.A.C, San Isidro, 2019”**.

Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a) Problemas e hipótesis de investigación.
- b) Instrumentos de obtención de datos
- c) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems de los instrumentos e indicar decir si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted,

Atentamente,


.....
Ezequiel Luis Olivas Huachuillca
DNI: 72040498

CARTA DE VALIDACIÓN

Lima, 06 de JUNIO del 2019

Estimado Sr **Dr. Juan Manuel Vásquez Espinoza**

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada: **"Lean Service y procesos administrativos en la empresa Soluciones en Gestión Pública S.A.C, San Isidro, 2019"**.

Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- d) Problemas e hipótesis de investigación.
- e) Instrumentos de obtención de datos
- f) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems de los instrumentos e indicar decir si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted,

Atentamente,



.....
Ezequiel Luis Olivas Huachuillca
DNI: 72040498

CARTA DE VALIDACIÓN

Lima, 06 de JUNIO del 2019

Estimado Sr **Mg. Jesús Enrique Barca Barrientos**

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada: **"Lean Service y procesos administrativos en la empresa Soluciones en Gestión Pública S.A.C, San Isidro, 2019"**.

Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- j) Problemas e hipótesis de investigación.
- k) Instrumentos de obtención de datos
- l) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems de los instrumentos e indicar decir si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted,

Atentamente,



.....
Ezequiel Luis Olivas Huachuilla
DNI: 72040498



CUESTIONARIO

Lean service y procesos administrativos en la empresa soluciones en gestión pública S.A.C, San isidro, 2019

El presente cuestionario servirá para elaborar una tesis acerca de " Lean service y procesos administrativos en la empresa soluciones en gestión pública S.A.C, San isidro, 2019"

Quisiera pedirle en forma muy especial su colaboración para que conteste las preguntas, que no llevarán mucho tiempo, cabe precisar que sus respuestas serán confidenciales. Las opiniones de todos los encuestados serán el sustento del proyecto de investigación para optar el grado de Bachiller", pero nunca se comunicarán datos individuales.

Le pido que conteste con la mayor claridad posible respecto al tema.

| TOTAL DESACUERDO | DESACUERDO | INDIFERENTE | ACUERDO | TOTAL ACUERDO |
|------------------|------------|-------------|---------|---------------|
| TD | D | I | A | TA |

| | PREGUNTAS | VALORACIÓN | | | | |
|----|---|------------|---|---|---|----|
| | | TD | D | I | A | TA |
| 1 | Considera usted que dentro del área del trabajo se distingue fácilmente los recursos necesarios. | | | | | |
| 2 | Considera usted que hay apoyo de documentación de la empresa. | | | | | |
| 3 | Considera usted que se debe mantener en orden la documentación y propuestas técnicas desarrolladas. | | | | | |
| 4 | Considera usted que en el área de trabajo se realiza constantemente la limpieza de los recursos de oficina. | | | | | |
| 5 | Considera usted que las bases de distribución de recursos promueven un mejor desempeño | | | | | |
| 6 | Considera usted el compromiso de mantener el lugar de trabajo ordenado y limpio. | | | | | |
| 7 | Considera usted que los procesos de gestión cumplen en generar valor al servicio ofrecido por la empresa. | | | | | |
| 8 | Considera usted que una mayor coordinación de procesos ayuda a la eliminación de actividades obsoletas. | | | | | |
| 9 | Considera usted que la alta directiva promueve información y conocimiento de la misión de la empresa. | | | | | |
| 10 | Considera usted que los colaboradores tienen claro la misión de la empresa. | | | | | |
| 11 | Considera usted que la empresa tiene claro el camino hacia donde quiere llegar en un futuro. | | | | | |
| 12 | Considera usted que los colaboradores tienen pleno conocimiento de planes y logros que quiere la empresa. | | | | | |
| 13 | Considera usted que los colaboradores tienen conocimiento del organigrama organizacional de la empresa. | | | | | |
| 14 | Considera usted que su jefe inmediato especifica claramente las obligaciones a desarrollar. | | | | | |
| 15 | Considera usted que los jefes de cada área brindan información de manera oportuna en los días laborales. | | | | | |
| 16 | Considera usted que la alta directiva tiene una óptima coordinación con sus colaboradores. | | | | | |
| 17 | Considera usted que su jefe inmediato influye y motiva a sus colaboradores. | | | | | |
| 18 | Considera usted que el área de trabajo existe optimas relaciones interpersonales. | | | | | |
| 19 | Considera usted que la empresa brinda apoyo a sus colaboradores para la mejora de sus actividades. | | | | | |
| 20 | Considera usted que la organización a menudo evalúa el desempeño de sus colaboradores. | | | | | |

Muchas gracias por su colaboración.

Anexo 6: Recursos necesarios por actividades del proyecto

| Herramienta | Actividades | Recursos |
|------------------------------|---|---|
| 5s | Reuniones de capacitación al personal sobre la implementación de las 5's. | Papel bond, bolígrafos, archivadores, memorias USB, computadora, impresora. |
| | Observación y evaluación del proceso de venta. | Papel bond, bolígrafos, folder. |
| | Medición de tiempos de demora de los procesos. | Papel bond, bolígrafos, memorias USB, computadora. |
| | Análisis de las causas de inconformidades. | Papel bond, bolígrafos, USB, computadora. |
| | Reuniones de coordinación con el propietario de la empresa para la propuesta de medidas correctivas. | Papel bond, bolígrafos, archivadores. |
| Mejora continua | Reuniones de capacitación al personal sobre la mejora continua en sus procesos. | Papel bond, bolígrafos, archivadores, memorias USB, computadora |
| | Identificar las actividades que toman más tiempo llegar a su finalización. | Papel bond, bolígrafos, archivadores, memorias USB, computadora. |
| | Eliminar tiempos muertos entre un proceso y el otro. | Papel bond, bolígrafos, folder, memorias USB, computadora. |
| | Recolección de datos. | Papel bond, bolígrafos, archivadores, folder. |
| | Medir y analizar los resultados. | Papel bond, bolígrafos, archivadores, memorias USB, computadora. |
| | Realizar un diagnóstico sobre los costos de la empresa. | Papel bond, bolígrafos, archivadores, memorias USB, computadora. |
| | Reuniones de coordinación con el propietario de la empresa para la disminución de costos respecto a herramientas. | Papel bond, bolígrafos, archivadores, folder, memorias USB, computadora. |
| Actividades de cierre | | |
| | Recolección de datos. | Papel bond, bolígrafos, memorias USB, computadora. |
| | Medir y analizar los resultados. | Papel bond, bolígrafos, memorias USB, computadora, impresora. |
| | Redacción del informe final | Papel bond, computadora, memorias USB, impresora. |

Anexo 7: Presupuesto del proyecto de Investigación

| Código del Clasificador MEF | Descripción | Costo Unitario | Cantidad | Costo Total |
|------------------------------------|--------------------|-----------------------|-----------------|--------------------|
| Materiales | | | | |
| 2.3.1.5.1.2. | 500 hojas Bond | 12 | 3 | S/ 36.00 |
| 2.3.1.5.1.2. | Archivador | 15 | 3 | S/ 45.00 |
| 2.3.1.5.1.2. | Bolígrafo | 1 | 5 | S/ 5.00 |
| 2.3.1.5.1.2. | Folder A-4 | 1 | 8 | S/ 8.00 |
| 2.3.1.5.1.2. | Memoria USB 16 Gb | 30 | 2 | S/ 60.00 |
| 2.3.1.5.1.2. | Impresiones | 0.10 | 200 | S/ 20.00 |
| 2.3.1.5.1.2. | Fotocopias | 0.10 | 150 | S/ 15.00 |
| | Pasajes | 2 | 100 | S/ 200.00 |
| | TOTAL | | | S/ 389.00 |

ANEXO 8: Cronograma de ejecución del proyecto de Investigación

| ACTIVIDADES | Septiembre | | | | Octubre | | | | Noviembre | | | | Diciembre | | | |
|---|------------|---|---|---|---------|---|---|---|-----------|---|---|---|-----------|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5's | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Reuniones de capacitación al personal sobre la implementación de las 5's. | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | |
| Observación y evaluación del proceso de venta. | | | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | |
| Medición de tiempos de demora de los procesos. | | | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | |
| Análisis de las causas de inconformidades. | | | | | ■ | ■ | | | | | | | | | | |
| Reuniones de coordinación con el propietario de la empresa para la propuesta de medidas correctivas. | | | | | | | ■ | ■ | ■ | | | | | | | |
| Mejora continua | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Reuniones de capacitación al personal sobre la mejora continua en sus procesos. | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | |
| Identificar las actividades que toman más tiempo llegar a su finalización. | | | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | |
| Eliminar tiempos muertos entre un proceso y el otro. | | | | | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | |
| Realizar un diagnóstico sobre los costos de la empresa. | | | | | | | ■ | ■ | | | | | | | | |
| Reuniones de coordinación con el propietario de la empresa para la disminución de costos respecto a herramientas. | | | | | | | ■ | ■ | ■ | | | | | | | |
| Actividades de cierre | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Recolección de datos | | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | | | | |
| Medir y analizar los resultados. | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | | |
| Redacción del informe final | | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ |