

**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**DR. LUIS CLAUDIO CERVANTES LIÑÁN**



**MAESTRÍA EN EJECUTIVA EN ADMINISTRACIÓN DE  
NEGOCIOS**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA  
MEJORA DE PROCESOS Y EN LA EFICIENCIA OPERATIVA DE  
LA PLANTA DE DETERGENTES DE LA EMPRESA ALICORP  
S.A.A.**

**PRESENTADO POR:**

**SANTIAGO CRISTÓBAL ARMAS MENDOZA**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO  
EN EJECUTIVA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**

**2016**

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo, determinar la influencia de la gestión administrativa en la mejora de procesos y en la eficiencia operativa de la planta de detergentes de la empresa Alicorp S.A.A.

Respecto a los aspectos metodológicos del trabajo: El tipo de investigación fue el explicativo y el nivel el aplicado.

Para el estudio se consideró la población del área de operaciones, la cual cuenta con 12 empleados, 4 practicantes y 262 operarios, es decir, un total de 278 trabajadores.

La muestra fue calculada probabilísticamente, la cual ascendió a 162 colaboradores, a los cuales se les aplicó el instrumento que constó de 26 preguntas, utilizando la escala de likert con alternativas de respuesta múltiple.

Se procedió a analizar los resultados, luego se realizó la contrastación de hipótesis, utilizando la prueba estadística conocida como coeficiente de correlación de SPEARMAN.

Finalmente, se pudo determinar que la gestión administrativa influye positivamente en la mejora de procesos y en la eficiencia operativa de la planta de detergentes de la empresa Alicorp S.A.A.

**Palabras Claves:** Gestión administrativa, Mejora de procesos, eficiencia operativa

## **ABSTRACT**

This research aimed to determine the influence of administrative management in process improvement and operational efficiency of the plant detergent Alicorp SAA

Regarding the methodological aspects of work: The research was descriptive and the applied level.

For the study population in the area of operations, which has 12 employees, 4 trainees and 262 operators, a total of 278 workers was considered.

The sample was calculated probabilistically, which amounted to 162 employees, to which we applied the instrument consisted of 26 questions, using Likert scale with multiple choice alternatives.

We proceeded to analyze the results, then the hypothesis testing was performed using the statistical test known as Spearman's rank correlation coefficient.

Finally, it was determined that the administrative management has a positive influence on improving operational processes and plant efficiency detergent Alicorp SAA.

**Keywords: administrative management, process improvement, operational efficiency.**