



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **Administración**

“GESTIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA EMPRESA SERVICIOS AUTOMOTRICES DEL NORTE, CAJAMARCA 2019”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autoras:

Rosita Carolina Pretel Pretel

Suseli Rodriguez Altamirano

Asesor:

Mg. Liliana Beatriz Carrillo Carranza

Cajamarca - Perú

2020

DEDICATORIA

La Tesis está dedicada de manera especial a mi esposo Wilson Cabanillas Chavez e hijo Estefano Cabanillas Rodriguez, quienes son las personas que me motivan para crecer profesionalmente, y por su paciencia y comprensión en el desarrollo de la Tesis.

Susely Rodriguez Altamirano

La tesis está dedicada especialmente a mi Padre Carlos Antonio Pretel Vergara y Madre Gloria Pretel Saldaña, quienes estuvieron a mi lado brindándome su apoyo, motivándome para ser una mejor persona y han contribuido para el logro mis objetivos y crecer Profesionalmente. Rosita C. Pretel Pretel

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi Asesor, familia, amigos por su apoyo incondicional en el desarrollo de la tesis, quienes con sus consejos me enseñaron que cada día con esfuerzo, trabajo y constancia se consigue lograr los objetivos. Suseli Rodríguez Altamirano.

Agradezco a mi Asesor, hermanos y Amigos por su apoyo incondicional en el desarrollo de la Tesis, quienes con sus consejos me enseñaron que cada día con esfuerzo, trabajo y constancia se consigue cristalizar los objetivos trazados. Rosita Carolina Pretel Pretel.

Tabla de contenidos

<i>DEDICATORIA</i>	2
<i>AGRADECIMIENTO</i>	3
<i>ÍNDICE DE TABLAS</i>	6
<i>r</i>	7
<i>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN</i>	8
<i>1.1. Realidad problemática</i>	7
<i>1.1.1. Formulación del Problema</i>	30
<i>1.1.2. Problemas Específicos</i>	30
<i>1.2. Objetivos</i>	31
<i>1.2.1. Objetivo General</i>	31
<i>1.2.2. Objetivos Específicos</i>	31
<i>1.3. Hipótesis</i>	32
<i>1.3.1. Hipótesis General</i>	32
<i>1.3.2. Hipótesis Específicas</i>	32
<i>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA</i>	35
<i>2.1. Enfoque de investigación</i>	33
<i>2.2. Diseño de investigación</i>	33
<i>2.3. Tipo de investigación</i>	33
<i>2.1.1 Variables</i>	34
<i>2.1.2 Operacionalidad de variables</i>	34
<i>2.4 Población y muestra</i>	36
<i>2.4.1. Población</i>	36
<i>2.4.2 Muestra</i>	37
<i>2.5 Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos</i>	37
<i>2.5.1 Técnicas</i>	37

<i>2.5.2 Instrumentos para recolectar</i>	37
<i>2.5.3 Analisis de datos</i>	38
<i>2.5.5 Confiabilidad</i>	38
<i>2.6 Procedimiento</i>	40
<i>CAPITULO III RESULTADOS</i>	41
<i>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES</i>	55
<i>Referencias</i>	61
<i>ANEXOS</i>	64

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Operacionalización de las variables</i>	37
Tabla 2 <i>Relación de Personal</i>	39
Tabla 3 <i>Escala de Likert</i>	40
Tabla 4 <i>Variables de Confiabilidad</i>	41
Tabla 5 <i>Prueba de Normalidad de Shapiro-Wilk</i>	43
Tabla 6 <i>Correlación Proceso Administrativo y Productividad laboral</i>	44
Tabla 7 <i>Procesos administrativos con la productividad laboral en la empresa Servicios Automotrices del Norte, Cajamarca 2019</i>	45
Tabla 8 <i>Correlación de la dimensión planificación y productividad laboral</i>	46
Tabla 9 <i>Planificación con relación a la productividad laboral en la empresa Servicios Automotrices del Norte, Cajamarca 2019</i>	47
Tabla 10 <i>Correlación de la dimensión Organización y productividad laboral</i>	48
Tabla 11 <i>Organización con relación la productividad laboral en la empresa Servicios Automotrices del Norte, Cajamarca 2019</i>	49
Tabla 12 <i>Correlación de la dirección y productividad laboral</i>	50
Tabla 13 <i>Gestión de procesos administrativos en la dimensión de dirección con la productividad laboral en la empresa Servicios Automotrices del Norte, Cajamarca 2019</i>	51
Tabla 14 <i>Correlación en la dimensión de control y productividad laboral</i>	52
Tabla 15 <i>Gestión de procesos administrativos en la dimensión de control con la productividad laboral en la empresa Servicios Automotrices del Norte, Cajamarca 2019</i>	53

RESUMEN

La investigación tiene como objetivo general determinar la gestión de procesos administrativos con la productividad laboral en la empresa Automotrices del Norte Cajamarca 2019. El método es hipotético y deductivo porque estudian el fenómeno y se generan hipótesis que luego se confirman. El tipo de investigación básica, no experimental, transversal-correlacional, puesto que tiene como objetivo establecer relación entre dos variables en un momento determinado, sin haber realizado manipulación deliberada de las variables, donde se aplicó una encuesta a 35 trabajadores, y se aprecia que en el proceso administrativo están totalmente de acuerdo el 34% y muy de acuerdo el 31% en la productividad laboral están totalmente de acuerdo el 34% y muy de acuerdo el 29%. Esto significa que el proceso administrativo y la productividad laboral tiene una relación directa y nivel alto. Además, tenemos como hipótesis general que, si existe relación entre proceso administrativo y productividad laboral en la empresa Automotrices del Norte Cajamarca 2019, hipótesis que es confirmada por la prueba estadística Rho Spearman que nos muestra un coeficiente de correlación de 0.984 con un nivel de significancia bilateral de 0.000, donde se confirma que existe correlación entre ambas variables.

Palabras clave: proceso administrativo, productividad laboral y gestión.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En la actualidad el establecimiento y definición de los procesos administrativos claramente definidos son parte de la estandarización a nivel mundial pues con la globalización el comportamiento de la empresa es como trabajar en un mismo país sin que ello los exima de respetar y considerar las normas, leyes y políticas que en particular tiene cada país.

Por lo tanto, es importante considerar la estandarización en la gestión administrativa de la empresa en general, para poder establecer objetivos, metas, asignar funciones darle el tratamiento adecuado tanto a los clientes internos como a los clientes externos de una empresa con el fin de garantizar su permanencia y preferencia en el mercado.

Así a nivel externo la ocupación se centra en la atención tanto a los clientes (servicio post venta) como a los potenciales clientes(venta) proceso que exige un seguimiento real y una ocupación constante en el sentido de ofrecer avances tecnológicos, tendencias y bienestar a partir de la adquisición de bienes y servicios,

Luego tenemos a los colaboradores internos como son los colaboradores y accionistas en donde la gestión administrativa esta relacionada con el clima laboral, proceso de procesos de crecimiento y solidez de la empresa que que garanticen la continuidad de esta.

Según Muñoz, Cabrita y Dueñas da Silva (2015) a nivel Mundial en la actualidad el establecimiento y definición de los procesos administrativos claramente definidos son parte de la estandarización, pues con la globalización, el comportamiento de la empresa es como trabajar en un mismo país, sin que

ello los exima de respetar y considerar las normas, leyes y políticas que en particular tiene cada nación.

Asi mismo la Revista Núñez, Ravanal y Navarro (2016) para demostrar que el régimen administrativo de los hospitales especializados tiene cierta influencia en los procesos administrativos para operar el Fondo Mexicano para Gastos Catastróficos en Salud (FPGC, por sus siglas en inglés), para brindar atención médica al cáncer de seno, cáncer cervical y leucemia infantil. Materiales y métodos. La variable para estimar la eficiencia administrativa fue el tiempo estimado desde la notificación del caso hasta el reembolso. Para su estimación, se aplicaron entrevistas semiestructuradas a actores clave involucrados en el manejo de la atención del cáncer financiado por FPGC. Además, se organizó un grupo de expertos para hacer recomendaciones para mejorar los procesos.

El proceso Administrativo permite la innovación continua con las empresas y generar competitividad a través de una buena planificación, organización, dirección y control.

En la actualidad, las organizaciones a nivel internacional enfrentan permanentemente la necesidad de mejorar su gestión administrativa, para fortalecer la competitividad y sostener de manera óptima en el mercado. El desarrollo acelerado de la tecnología hace que las empresas y sus individuos se vean estimulados a desarrollar procesos gerenciales que forjen mecanismos de adaptación o innovación tecnológica para propiciar un mejoramiento continuo en la productividad laboral.

Según la Revista, Coria (2014) realizo su investigación el micro y pequeñas empresas tienen una tendencia hacia una mejoría y desarrollo; sin

embargo, es necesario que este acompañada de una asesoría especializada e información sobre como direccionar una organización y ejecutar una adecuada aplicación de los procesos administrativos, con la finalidad de que traiga como resultado mejoras el nivel de rentabilidad y en la satisfacción de los trabajadores, clientes y proveedores.

Los problemas de las empresas surgen por la falta de conocimiento a las gestiones del sistema administrativo, se puede decir que empíricamente muchas personas realizan este proceso y a la vez la gestión de producción generando un fracaso.

Las empresas automotrices en Cajamarca son muy competitivas por tal motivo tienen que trabajar con los procesos administrativos bien definidos, competir en un mercado o un segmento donde los competidores están bien posicionados, pues constantemente estarán enfrentadas por precios, campañas publicitarias, promociones y entrada de nuevos productos o modelos de vehículos al mercado, los Procesos administrativos en la empresa Servicios Automotrices del Norte Srl., son deficientes debido a que no existe un compromiso por parte de los colaboradores, esto perjudicando las metas y los objetivos de la Organización.

La empresa Servicios Automotrices del Norte, se enfrenta a un proceso administrativo deficiente, por motivos que no encontramos una planificación que establezca con claridad los mecanismos para la venta y posventa de las unidades de la Marca Hyundai, Jinbei, JMC ,Geely, Baic y Mahindra, y la falta de coordinación con el área de Taller, falta contar con un instrumento de gestión que le permita ordenar los procesos, el Tema de organización no todo el personal sabe sus funciones, en la Dirección no cuentan con un lider

permanente para todas las áreas, además existe una falta de preocupación por la motivación al personal, en el control la organización no tiene mecanismos que le ayuden a mejorar el control de seguimiento a las atenciones sobre la satisfacción de los clientes en cuanto a la Venta y posventa.

Por tal motivo, es importante poner en tela de juicio la gestión de procesos administrativos en empresas de Servicios Automotrices ya que es un rol de suma importancia las cuales llevan y reflejan en la productividad laboral. En este sentido, la investigación pretende “Determinar la relación de la gestión de procesos administrativos con la productividad laboral en la empresa Servicios Automotrices del Norte, Cajamarca 2019”. Con respecto a las variables de estudio existen varios antecedentes vinculados al proceso administrativo y la productividad laboral, donde se estarán detallando

Según Moreira (2015) en el ámbito internacional, en el análisis de la gestión administrativa de las distribuidoras de embutidos y lácteos del Cantón Milagro. La investigación se basó en información veraz, recabada mediante instrumentos de 12 investigaciones como la encuesta y la entrevista al personal de diversas empresas dedicadas a la distribución de embutidos en esta ciudad. Respecto a las entrevistas, estas se realizaron específicamente a los gerentes o propietarios, proceso en el cual se obtuvo una visión global de la gestión administrativa revelando la falta de una estructura organizacional óptima que afecta al crecimiento de la distribuidora, información que dio la pauta para que se considere establecer un ordenamiento organizacional óptimo que se adapte a su carácter, miembros, tiempo y lugar y brindar al personal las directrices claras sobre cómo proceder para alcanzar los objetivos

fijados en la planificación , manteniendo a la empresa en un nivel de crecimiento constante.

También Gordon (2014), en su investigación referente a la gestión administrativa y la satisfacción de los clientes del servicio de transporte pesado de la ciudad de Tulcán, en la investigación pretendió identificar en las empresas de transporte pesado de la ciudad de Tulcán la necesidad de implementar un sistema de gestión administrativa enfocado a la satisfacción del cliente, dejando al descubierto un 10 sin número de aspectos que no permiten brindar confort en el servicio. Se hace una administración rudimentaria, sin objetivos claros en su política de servicio al cliente, se adolece de manuales de funciones en cada cargo que deje clara la responsabilidad del empleado con el cliente. No existen mecanismos para medir la satisfacción del cliente, ni conocer sus inquietudes, inconformidades o sugerencias. Es mas no existen departamentos de atención al cliente.

Según Leandro y Marcelo, (2017) en su trabajo de investigación la cual lleva por título “Elaboración del proceso administrativo en la empresa comercial A y C de la ciudad de Chiclayo, 2016” tuvo como objetivo general Determinar el proceso administrativo para mejorar las actividades de la empresa Comercial A y C en la ciudad de Chiclayo, 2016, se determinó como población al personal administrativo de la empresa, y como muestra al administrador, debido a que es el encargado de la parte gerencial que es el tema principal abarcado por este estudio realizado. El tipo de investigación utilizado fue descriptivo-propositivo y el diseño planteado fue no experimental-transversal, debido a que no se manipuló la variable, y es trasversal por que se recolecto la información en un solo momento, por lo tanto, se identificó la

carencia de un proceso administrativo en la empresa Comercial A y C. La hipótesis planteada fue “La elaboración del proceso administrativo mejorará las actividades en la empresa comercial A y C”.

Por otro lado, Manda y Silva (2016) en su tesis nos Indica “la gestión administrativa y su relación con la productividad laboral en la empresa Omega Constructor `S Building Co. S.A.C. de la ciudad de Tarapoto, en el año 2014”. En este sentido, la variable de estudio es la Gestión Administrativa y las dimensiones son; planeación, organización, dirección, control. Para lo cual se diseñó un tipo de investigación Correlacional, donde se permitió ver a través de la prueba de chi cuadrado la relación de las dos variables. En consecuencia, el análisis evidencio, que la empresa se identifica, favorablemente, con una gestión administrativa eficiente y eficaz, en la mayoría de sus procesos. Las conclusiones radican en que la organización, posee elementos favorables para la implementación de estrategias administrativas gerenciales modernas, tiene una estructura definida y conocida por su personal, controla la mayor parte de sus procesos, dispone de una amplia cartera de clientes y ofrece constantes beneficios para el equipo de ventas.

Según Malqui (2017) menciona en su tesis para Magister la investigación titulada “Gestión administrativa y productividad según trabajadores del cultivo de camarones, Tumbes, 2016”. Que tuvo como objetivo general de la investigación determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la productividad según los trabajadores que se dedican al cultivo de camarones en la ciudad de Tumbes en el año 2016. El tipo de investigación es de tipo descriptiva correlacional, el diseño en nuestro trabajo de investigación es no experimental, transversal y el método de investigación

es cuantitativo. La Técnica que se utilizo fue la encuesta y el Instrumento para recolectar los datos fue el cuestionario . Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad del instrumento se utilizó el Alfa de Cronbach que salió elevada: 0,953 para la variable Gestión y 0,950 para la variable Productividad. En la presente investigación se arribó a la conclusión que existe una correlación positiva alta entre la gestión administrativa y la productividad de los cultivos de camarones en la ciudad de Tumbes en el año 2016.

Además Gutiérrez, (2017) en su tesis denominada “Gestión Administrativa y Productividad Laboral en Trabajadores de la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización, Municipalidad de Lima, 2016” Trabajo para obtener el grado de magister en gestión pública tuvo como objetivo determinar la relación existente entre la Gestión Administrativa y la Productividad Laboral de los trabajadores de la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización en la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016. La investigación se desarrolló bajo un diseño descriptivo simple con enfoque cuantitativo con una muestra de 57 trabajadores de la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización en la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016.

Así mismo según Chávez y Huamán (2018) .En su tesis denominada “Relación de la gestión administrativa con la productividad laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesus,2018”. El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación de la gestión administrativa con la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesus,2018. La Investigación se enmarca dentro de un enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, diseño trasversal y alcance

correlacional, como instrumento para recolectar información se tuvo la hoja censal, dicho instrumento fue validado por un experto y se calculó la confiabilidad según el Alpha de Cronbach, aplicado a una muestra piloto conformada por 15 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús. Los resultados encontrados luego de procesar los datos, demostraron un coeficiente R-Pearson = 0.585, lo que indica que presenta una correlación positiva considerable.

Según Ferrer (2017) en su tesis de “ Gestión Administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de Cajamarca, 2016” presentada para obtener el grado académico de Maestro en Gestión Pública, el objetivo de la tesis fue determinar la relación existente entre gestión administrativa y desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad de Cajamarca 2016, desarrollo una investigación básica descriptiva correlacional, el Instrumento que utilizo para la recolección de datos fue la encuesta, para la cual utilizo una población de 121 trabajadores. Las conclusiones a la que se llegó en esta investigación nos indica que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y el desempeño laboral según trabajadores de la municipalidad provincial, con un coeficiente de correlación de 0.776 y un valor de $p=0.000$ menor al nivel $\alpha=0.05$. Cabe precisar que esta relación es de magnitud alta lo que indica que las características de la gestión administrativa se relacionan con las capacidades para el desempeño laboral.

En resumen, los antecedentes citados permiten delimitar la teoría del problema de investigación, como los métodos mas adecuados para conseguir los resultados con el menor sesgo posible, estas investigaciones nos permite direccionar el rumbo investigativo, de modo que el autor tenga bases,

fundamentos y sustentos suficientes para tomar decisiones donde permita el sano curso de investigación. En cuanto a las bases teóricas se ha podido investigar respecto a las variables.

A continuación, presentamos algunos conceptos relevantes de gestión de procesos administrativos y productividad laboral

Gestión de Procesos Administrativos, a continuación, presentamos las diferentes teorías: Fayol (1980) refiere que la administración consiste en prever, organizar, coordinar y controlar todas las actividades que se realiza dentro de una organización, a fin de establecer el orden y el cumplimiento de los objetivos en cada operación ejecutada (p. 231).

De igual manera, Armostrong (2011), refiere que, para conceptualizar a la administración, es necesario utilizar solo cuatro términos que son indispensables para el funcionamiento de la gerencia, las cuales son la planeación, la organización, la dirección y el control, a pesar de que los términos presentados han sido para la investigación, son los más utilizados en cada organización. Por tanto, es útil mencionar que la administración sigue siendo el proceso para planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los que participan en la entidad, con el único propósito de alcanzar las metas propuestas por la organización. (p.89)

Para Chiavenato (2013), indica que utiliza medidas para el control y la evolución de las acciones de los trabajadores, pero determinar estas normas, forma parte inseparable del proceso de la planificación y es un factor principal para motivar y dirigir a los subordinados. Al momento de aplicar los procesos de administración, las cuatro series de actividades independiente o ligeramente relacionadas no son esenciales, ya que estas funciones actúan de

manera interrelacionadas. Estos procesos, la planificación, la organización, la dirección y control son actos simultáneos e interrelacionados que tienen a los encargados de la gerencia muy ocupados, Por todo ello, se puede inferir que la gestión administrativa es el proceso de diseñar y lograr mantener un entorno, donde el trabajo en grupo tenga como finalidad cumplir eficientemente objetivos específicos (p.242).La gestión administrativa, es un proceso muy particular consistente en las actividades (a)planeación, (b)organización, (c) ejecución y (d)control ;desempeñados para poder alcanzar los objetivos establecidos con la ayuda de los recursos humanos y otros recursos. (p.243)

Para Robbins (2005),describe las actividades de la siguiente manera (a)planificar, define las metas, fijan las estrategias para alcanzarlas y trazan planes para integrar y coordinar actividades, (b) organizar consiste en determinar que tareas hay que hacer, quien los hace, como se agrupan, quien rinde cuentas a quien y donde se toman las decisiones,(c) dirigir, consiste en motivar a los subordinados, influir en los individuos y los equipos mientras hacen su trabajo, elegir el mejor canal de comunicación y ocuparse de cualquiera otra manera del comportamiento de los empleados, y por último (d) controlar consiste en vigilar el desempeño actual, compararlo con una norma y emprender las acciones que hicieren falta. (p.122)

Escuelas y teorías de la gestión administrativa:

Henri Fayol (1841-1925) Inicia la escuela del proceso administrativo, conocida también como la Teoría clásica. Postula que la administración se realiza a través de varias etapas. Con el transcurso del tiempo, y la aportación de diversos autores, la Teoría clásica dio origen a la escuela ecléctica, la cual

comprende una conjunción de ideas y varias corrientes para la aplicación de la administración.

A continuación, presentamos las Dimensiones de Gestión de Procesos Administrativos:(a) Planificación. Según Stoner (1995) “Planificar implica que los administradores piensan con antelación en sus metas y acciones y que basan sus actos en algún método, plan o lógica y no en corazonadas” (p. 13)

Es esencial para que las organizaciones logren óptimos niveles de rendimiento estando directamente relacionada con ella, la capacidad con una empresa para adaptarse al cambio.

La planificación incluye elegir y fijar las misiones y objetivos de la organización, después determinar las políticas, proyectos, programas, procedimientos, métodos, presupuestos, normas y estrategias necesarias para alcanzarlos, incluyendo además la toma de decisiones al tener que escoger entre diversos cursos de acción futuros.

La planificación es el proceso de establecer metas y elegir los medios para alcanzar dichas metas. Sin planes los gerentes no pueden saber cómo organizar su personal ni sus recursos debidamente. Quizá incluso ni siquiera tengan una idea clara de que deben organizar, sin un plan no pueden dirigir con confianza ni esperar que los demás le sigan.

Sin un plan los gerentes y seguidores no tienen muchas posibilidades de alcanzar sus metas ni de saber cuándo ni dónde se desvían del camino. El control se convierte en un ejercicio fútil. Con mucha frecuencia los planes eficientes afectan el futuro de toda la organización, La planificación es fundamental, ya que esta: Permite que la empresa esté orientada al futuro, facilita la coordinación de decisiones, resalta los objetivos

organizacionales, se determina anticipadamente que recursos se van a necesitar para que la empresa opere eficientemente, permite diseñar métodos y procedimientos de operación, evita operaciones inútiles y se logran mejores sistemas de trabajo.

La planeación es la etapa básica del proceso administrativo, precede a la organización, dirección y control, y es su fundamento, establece un sistema racional para la toma de decisiones, evitando las corazonadas o empirismo, va permitir medir la eficiencia de la empresa,(b) Organización; Según Stoner (1995) .”Organizar es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que esto pueda alcanzar las metas de la organización” (p.14)

Actividades importantes de la Organización: Subdividir el trabajo en unidades operativas, agrupar las obligaciones operativas en puestos, reunir los puestos operativos en unidades manejables y relacionadas, aclarar los requisitos del puesto, seleccionar y colocar a los individuos en el puesto adecuado, proporciona facilidades personales y otros recursos.

Ajustar la organización a la luz de los resultados del control.

Nivel jerárquico: las unidades deben ordenarse en el organigrama de acuerdo con los diferentes niveles jerárquicos de la organización, los cuales varían según su naturaleza, función, sector, ámbito, contenido y presentación.

El diseño organizacional comprende el desarrollo o cambiar la estructura de la organización. El proceso incluye decisiones acerca de la cantidad de complejidad, formalidad y centralización a utilizar. Estos tres aspectos de la estructura de la organización pueden cambiarse o igualarse para crear diversos diseños de una organización.

Los principales propósitos del proceso de la organización son: Según Robbins y Coulter (2000), son : (a) Dividir el trabajo a realizar en puestos y departamentos específicos, (b) asignar las tareas y responsabilidades asociadas con los puestos individuales, (c) coordinar las diversas tareas organizacionales, (d) unificar tareas homogéneas en unidades de trabajo, (e) establecer relaciones entre individuos, grupo y departamentos, (f) establecer líneas de autoridad formales y (g) asignar y utilizar los recursos organizacionales.

Las acciones de organizar es un proceso gerencial permanente. Las estrategias de pueden modificar, el entorno organizacional puede cambiar y la eficacia y la eficiencia de las actividades de la organización constantemente según se desarrollen las actividades de la misma. El diseño organizacional, según Stone (1995), comprende cuatro pasos básicos que son : (a) Proceso de Organización, (b) División del trabajo.

La división del trabajo en ese proceso mediante el cual, al descomponer el trabajo total en operaciones más pequeñas, simples y separadas, en las que los diferentes trabajadores se pueden especializar, la productividad total se multiplica en forma geométrica.

La división del trabajo crea tareas simplificadas que se pueden aprender y realizar con relativa velocidad; por consiguiente, fomenta la especialización, pues cada persona se convierte en experta en cada trabajo. Además, como crea una serie de trabajos, las personas pueden elegir puestos, o ser asignados a aquellos, que se ciñan sus talentos e intereses, (c) Departamentalización; por lo general la gerencia, con la finalidad de visualizar mejor el conjunto de personas y departamentos que componen la

organización, diseña un organigrama, que no es más que la forma gráfica de cómo se divide el trabajo. En una organización los cuadros representan la agrupación lógica de las actividades laborales llamadas departamentos. Según las características de cada organización la departamentalización puede variar según sea el volumen y la complejidad de las tareas a ejecutar.

En cuanto a este término de la departamentalización, es necesario que la empresa este conformada por áreas o departamentos, ya que esto facilita al gerente de la empresa tener una visualización de cómo está trabajando la empresa y se obtiene información más ordenada y con más rapidez,(d)Jerarquización; ante la preocupación de la gerencia sobre cuantas personas puedes ser supervisada, nace el llamado tramo de Control Administrativo, el cual significa la cantidad de personas y departamentos que dependen directamente de un gerente específico. Cuando se ha dividido el trabajo, creando departamentos y elegido el tramo de control, los gerentes pueden seleccionar una cadena de mando, es decir, un plan que especifica quien depende de quién; estas líneas dependencia son características de cualquier organigrama. El resultado de estas decisiones es un patrón de diversos estratos que se conoce como jerarquía, (e) Coordinación; se entiende por coordinación como aquel proceso que consiste en integrar las actividades de departamento independientes a efectos de perseguir las metas de la organización con eficacia. (p. 351). El grado de coordinación dependerá de la naturaleza de las tareas realizadas y del grado de interdependencia que existe entre las personas de las diversas unidades que las realizan. Igualmente, la coordinación estará determinada por la necesidad creciente o decreciente de mantener comunicación entre las unidades de la organización.

Estructura Organizacional

La estructura organizacional se refiere a la forma en que se dividen, agrupan y coordinan las actividades de la organización en cuanto a las relaciones entre los gerentes y los empleados, entre gerentes y gerentes y entre empleados y empleados. Afirma Freeman (1995). Los departamentos de una organización se pueden estructurar formalmente por su : (a) función; este tipo de estructura reúne en un departamento a todos los que se dedican a una actividad o a varias relacionadas, que se llaman funciones, (b) Producto/mercado: Reúne en una unidad de trabajo a todos los que participan en la producción y comercialización de un producto o un grupo relacionado de productos , (c) Matricial; es una estructura de productos híbridos que trata de combinar los beneficios de los dos tipos de diseño, al mismo tiempo que pretende evitar sus inconvenientes. Una organización con una estructura matricial cuenta con dos tipos de estructura al mismo tiempo.

Organización formal e informal.

La organización formal básicamente está estructurada de manera intencional con una serie de cargos y niveles propios de una organización, es decir aquella que presenta la base teórica sobre la que está diseñada la organización como tal. Este tipo de estructura ha de ser flexible, ya que es necesario dar cabida a la discrecionalidad para aprovechar los talentos creativos y reconocer las preferencias y capacidades individuales.

Según Koontz y Weihrich (1994), la organización informal es aquella red de relaciones personales y sociales no establecidas ni requeridas por la organización formal pero que se producen espontáneamente a medida que las personas se asocian entre sí, (p. 2), (c) Dirección; según Stone (1995) dirigir

implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales” Stone (p.15).

Se describe que es de gran importancia la dirección en una empresa, para coordinar el esfuerzo de los subordinados, de tal manera que se pueda alcanzar las metas que se deseen implementar.

Esta etapa del proceso de la administración es de gran importancia ya que es aquí donde el Gerente ocupa el papel de líder trabajando en equipo con los demás miembros de la organización para que realicen sus funciones con la mayor disponibilidad y de la mejor manera.

Importancia de la dirección; pone en marcha todos los lineamientos establecidos durante la planeación y la organización. A través de ella se logran las formas de conducta más deseables en los miembros de la estructura organizacional. A continuación presentamos los Principios de la Dirección:

(a) De la armonía de objetivos la dirección será eficiente en tanto se encamine hacia el logro de los objetivos generales de la empresa, (b) Impersonalidad de mando se refiere a que la autoridad y su ejercicio, surgen como una necesidad de la organización para obtener ciertos resultados, (c) De la supervisión Directa: se refiere al apoyo y comunicación que debe proporcionar el dirigente a sus subordinados durante la ejecución de los planes, de tal manera que estos realicen con mayor facilidad, (d) De la vía jerárquica: Postula la importancia de respetar los canales de información establecidos por la organización formal, de tal manera que al emitirse una orden sea transmitida a través de los niveles jerárquicos correspondientes, con el fin de evitar conflictos, (e) De la resolución del conflicto: Indica la necesidad de resolver

los problemas que surjan durante la gestión administrativa a partir del momento en que aparezcan.

Aprovechamiento del conflicto: el conflicto es un problema u obstáculo que se antepone al, logro de las metas de la organización, que ofrece al administrador la posibilidad de visualizar nuevas estrategias y emprender diversos alternativos; (d)

Control.

Concepto. El control es la función administrativa por medio del cual se evalúa el rendimiento. Para Robbins (2000) el control puede definirse como “el proceso de regular actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa” (p. 654).

Sin embargo, Stoner (1995) lo define de la siguiente manera: “el control administrativo es el proceso que permite garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades proyectadas” (p.610).

Mientras que, para Fayol, citado por Melinkoff (1990), el Control “consiste en verificar si todo se realiza conforme al programa adaptado a las órdenes impartidas y a los principios administrativos... Tiene la finalidad de señalar las faltas y los errores a fin de que pueda repararlos y evitar su repetición “(p.62).

Elementos de Control; analizar todas las definiciones citadas se puede notar que el control posee ciertos elementos que son básicos o esenciales: (a)En primer lugar, se debe llevar a cabo un proceso de supervisión de las actividades realizadas,(b)En segundo lugar, deben existir estándares o patrones establecidos determinar posibles desviaciones de los resultados.(c)En

tercer lugar, el control permite la corrección de errores, de posibles desviaciones en los resultados o en las actividades realizadas.

Y en el último lugar, (d) planificar las actividades y objetivos a realizar, después de haber hecho las correcciones necesarias.

Actividades Importantes de control. Según: Robbins (1996) son las siguientes:(a)Comparar los resultados con los planes generales,(b)Evaluar los resultados contra los estándares de desempeño, (c) Idear los medios efectivos para medir las operaciones,(d)Comunicar cuales son los medios de medición,(e)Transferir datos detallados de manera que muestren las comparaciones y las variaciones,(f)Sugerir las acciones correctivas cuando sean necesarias,(g)Informar a los miembros responsables de las interpretaciones, (h)Ajustar el centro a la luz de los resultados de control

De aquí puede deducirse la gran importancia que tiene el control, pues es solo a través de esta función que lograremos precisar si lo realizado se ajusta a lo planeado y en caso de existir desviaciones, identificar los responsables y corregir dichos errores.

Sin embargo, es conveniente recordar que debe existir solo el control a posteriori, sino que, al igual el planeamiento, debe ser, por lo menos en parte, una labor de previsión. En este caso se puede estudiar el pasado para determinar lo que ha ocurrido y porque los estándares no han sido alcanzados; de esta manera se puede adoptar las medidas necesarias para que en el futuro no se cometan los errores del pasado.

Además, siendo el control la última de las funciones del proceso administrativo, esta cierra el ciclo del sistema al proveer retroalimentación

respecto a desviaciones pertinente a partir de la función de control puede afectar el proceso de planeación.

Puesto que el control implica la existencia de metas y planes, ningún administrador puede controlar sin ellos. No se puede medir si los subordinados están operando en la forma deseada a menos que se tenga un plan, ya sea, a corto, a mediano o largo plazo. Generalmente, mientras más claros, completos, y coordinados sean los planes y más largo el periodo que ellos comprenden, más completo podrá ser el control.

Las organizaciones usan los procedimientos de control para asegurarse de que están avanzando, satisfactoriamente, hacia sus metas y que están usando sus recursos de manera eficiente. Las técnicas de los sistemas de control son fundamentalmente los mismos para el efectivo, los procedimientos de oficina, la moral, la calidad del producto y todo lo demás.

La Productividad Laboral

La importancia que ha adquirido el concepto de productividad en el contexto actual, para Ivico M. Ahumada, se debe a la necesidad que tienen los países de utilizar lo más eficiente y racional posible de los recursos productivos, además de la relación que guardo con el bienestar de la población, en particular sobre los niveles de ingreso real y empleo y a pesar de que la productividad del trabajo es una medición parcial, para este autor es importante ya que refleja:

Para Ahumada (1987) El efecto conjunto de diversos factores interrelacionados entre sí como la innovación tecnológica, cambios en el capital per cápita o en la utilización de la capacidad instalada, modificaciones de la escala de producción, incrementos en la calificación y el esfuerzo del

trabajador, mejoras en la capacidad empresarial, variaciones de las relaciones laborales y otros múltiples factores de carácter cuantitativo y cualitativo.

La productividad del trabajo es un importante elemento para estudiar cambios en la utilización del trabajo, analizar la movilidad ocupacional, proyectar los requerimientos futuros de mano de obra, determinar la política de formación de recursos humanos, examinar los efectos del cambio tecnológico en el empleo y desempleo, evaluar el comportamiento de los costos laborales, comparar entre países los avances de productividad y estudiar muchos otros problemas económicos Ahumada (1987),

Factores de la Productividad, se dividen en ; (a) Factores Internos (b) Factores Duros ;el producto Se puede perfeccionar mediante la mejora del diseño y de las especificaciones. La supresión de las divisiones que separan la investigación, la comercialización y la venta serán convertidas en un factor importante de la productividad. El factor volumen en particular aporta una mejor noción de las economías. El factor volumen en particular aporta una mejor noción de las economías de escala por medio del aumento de volumen de producción. Por último, el factor costo/ beneficio se puede realzar mediante el aumento de los beneficios logrados con el mismo costo para la obtención de un mismo beneficio.

Planta y equipo: Estos elementos desempeñan un papel central en todo programa de mejoramiento de la productividad mediante:

Un buen mantenimiento.

El funcionamiento de la planta y el equipo en las condiciones óptimas.

El aumento de la capacidad de la planta mediante la eliminación de los estrangulamientos y la adopción de medidas correctivas.

La reducción del tiempo parado y el incremento del uso eficaz de las máquinas y capacidades de la planta disponibles.

La productividad de la planta y el equipo Se puede mejorar prestando atención a la utilización, la antigüedad, la modernización, el costo, la inversión, el equipo producido internamente, el mantenimiento y la expansión de la capacidad, etc. Tecnología. Se puede lograr un mayor volumen de bienes y servicios un perfeccionamiento de la calidad, la introducción de nuevos métodos de comercialización, etc., mediante una mayor automatización y tecnología de la información. La automatización puede así mismo mejorar la manipulación de los materiales, el almacenamiento, los sistemas de comunicación y el control de calidad.

Material y energía: Como aspectos importantes de la productividad de los materiales podemos mencionar los siguientes:

Rendimiento del material: Producción de productos útiles o de energía por unidad de material utilizado. Depende la selección del material correcto, su calidad, el control de proceso y el control de los productos rechazados

Uso y control de desechos y sobras. Perfeccionamiento de los materiales mediante la elaboración inicial para mejorar la utilización en el proceso principal.

Empleo de materiales de mayor calidad a menor precio.

Sustitución de las importaciones.

Mejoramiento del índice de rotación de las existencias para liberar fondos vinculados a las existencias con el fin de destinarlos a usos más productivos.

Mejoramiento de la gestión de las existencias para evitar que se mantengan reservas excesivas. Promoción de las fuentes de abastecimiento,(c)Factores

blandos: todas las personas que trabajan en una organización tienen una función que desempeñar como trabajadores, ingenieros, gerentes empresarios y miembros de los sindicatos. Cada función tiene un doble aspecto, dedicación y eficacia. La dedicación es la medida en la que cada persona se consagra en su trabajo. Las difieren no solo en su capacidad, sino también en su voluntad para trabajar. Es importante estimular y mantener la motivación y se debe tomar en cuenta los factores siguientes:

Para mejorar la productividad del trabajo se puede utilizar los siguientes criterios, métodos y técnicas esenciales, salarios y sueldos, formación y educación, seguridad social (pensiones y planes de salud, recompensas, planes de incentivos participación o determinación, negociaciones contractuales, actividades con respecto al trabajo, etc.)

Organización y sistemas: Los principios de la buena organización, como la unidad de mando, la delegación y el área de control, tienen por objeto proveer la especialización y división del trabajo y la coordinación dentro de la empresa. Una organización necesita funcionar con dinamismo y estar orientada hacia objetos y debe de ser objeto de mantenimiento, reparación y reorganización de cuando en cuando para alcanzar nuevos objetivos.

Métodos de trabajo: El mejoramiento de los métodos de trabajo constituye el sector más prometedor para mejorar la productividad. Las técnicas relacionadas con los métodos de trabajo tienen como finalidad lograr que el trabajo manual sea más productivo mediante el mejoramiento de la forma en que se realiza, los movimientos humanos que se llevan a cabo, los instrumentos utilizados, la disposición del lugar del trabajo, los materiales empleados y a la maquinaria utilizada. El estudio de trabajo, la ingeniería

industrial y la formación profesional son los principales instrumentos para mejorar el método de trabajo;(d) Factores Externos;la productividad determina en gran medida los ingresos reales, la inflación, la competitividad y el bienestar de la población, razón por la cual las organizaciones se esfuerzan por descubrir las razones reales de crecimiento o de la disminución de la productividad

Dentro de estos factores, se tiene los siguientes.

Ajustes Estructurales. Los cambios estructurales de la sociedad influyen a menudo en la productividad nacional y de la empresa independientemente de la dirección adoptada por las compañías. Sin embargo, a largo plazo los cambios en la productividad tienden a modificar esta estructura.

Recursos Naturales. Comprende la mano de obra, capacidad técnica, educación. Formación profesional, salud, actitudes motivaciones, y perfeccionamiento profesional; la tierra y el grado de erosión que tienen, la contaminación del suelo, la disponibilidad de tierra, la energía y su oferta, las materias primas y sus precios, así como la abundancia.

Administración pública e Infraestructura. Comprende las leyes, reglamentos o practicas institucionales que se llevan a cabo y que se repercuten directamente en a la productividad.

Robbins y Coulter (2015), indican que la productividad es una combinación en las variables de persona y operaciones. Señalan que Edward Deming, consultor en administración y experto en calidad, señalo 14 puntos para mejorar la productividad de la gerencia: (a)Crear constancia en los propósitos,(b)Adoptar una nueva filosofía, (c)Terminar con la práctica de

comprar a los más bajos precios,(d)Establecer liderazgo, (e)Eliminar slogans vacíos, (f)Eliminar cuotas numéricas,(g) Establecer entrenamiento dentro del trabajo , (h)Desechar temores,(i)Romper barreras entre departamentos, (j)Tomar acciones para lograr la transformación,(k)Mejorar constantemente y siempre el proceso de producción y servicio,(l)Desistir de la dependencia en la inspección en masa,(ll)Remover barreras para apreciar la mano de obra,(m)Reeducar vigorosamente,(n)Así mismo señalan las reglas para el éxito de la productividad,(o)Tratar a las personas con respeto y confianza,(p)Ser innovador y no un imitador, ser un líder y no un seguidor, en todos los productos y servicios,(q)Aplicar sistemáticamente la regla de las 3P, por la cual el éxito depende de la planeación, la preparación y la paciencia,(r)Implementar un programa de participación en las ganancias en función a los resultados en materia de productividad total,(s)Ser plenamente optimista al gestionar el cambio (t) Administrar la tecnología con un sentido total e integrador, (v)Enfocarse en pensar en términos sistemáticos e interdisciplinarios, y no en pensamientos y actitudes funcionales, (w)Hacer prevalecer el trabajo en equipo por sobre las actitudes individuales.

Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre la gestión de procesos administrativos y la productividad laboral en la empresa Servicios Automotrices del Norte, Cajamarca 2019?

Problemas específicos.

¿Cuál es la relación de la gestión de procesos administrativos en la dimensión de planificación con la productividad laboral en la empresa Servicios Automotrices del Norte, Cajamarca 2019?

¿Cuál es la relación de la gestión de procesos administrativos en la dimensión de organización con la productividad laboral en la empresa Servicios Automotrices del Norte, Cajamarca 2019?

¿Cuál es la relación de la gestión de procesos administrativos en la dimensión de dirección con la productividad laboral en la empresa Servicios Automotrices del Norte, Cajamarca 2019?

¿Cuál es la relación de la gestión de procesos administrativos en la dimensión de control con la productividad laboral en la empresa Servicios Automotrices del Norte, Cajamarca 2019?

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo general

Determinar la relación de la gestión de procesos administrativos con la productividad laboral en la empresa Servicios Automotrices del Norte, Cajamarca 2019.

1.2.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación de la gestión de procesos administrativos en la dimensión de planificación con la productividad laboral en la empresa Servicios Automotrices del Norte, Cajamarca 2019.
- Determinar la relación de la gestión de procesos administrativos en la dimensión de organización con la productividad laboral en la empresa Servicios Automotrices del Norte, Cajamarca 2019
- Determinar la relación de la gestión de procesos administrativos en la dimensión de dirección con la productividad laboral en la empresa Servicios Automotrices del Norte, Cajamarca 2019.
- Determinar la relación de la gestión de procesos administrativos en la dimensión de control con la productividad laboral en la empresa Servicios Automotrices del Norte, Cajamarca 2019.

1.3. Hipótesis

1.3.1. Hipótesis general

La relación que existe entre la gestión de procesos administrativos con la productividad laboral en la empresa Servicios Automotrices del Norte, Cajamarca 2019, es significativa.

1.3.2. Hipótesis específicas

- La relación que existe entre la gestión de procesos administrativos en la dimensión de planificación con la productividad laboral en la empresa Servicios Automotrices del Norte, Cajamarca 2019, es significativa.

- La relación que existe entre la gestión de procesos administrativos en la dimensión de organización con la productividad laboral en la empresa Servicios Automotrices del Norte, Cajamarca 2019, es significativa.

- La relación que existe entre la gestión de procesos administrativos en la dimensión de dirección con la productividad laboral en la empresa Servicios Automotrices del Norte, Cajamarca 2019, es significativa.

- La relación que existe entre la gestión de procesos administrativos en la dimensión de Control con la productividad laboral en la empresa Servicios Automotrices del Norte, Cajamarca 2019, es significativa.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Enfoque de Investigación

El enfoque de la investigación es cualitativo, debido a que se quiere comprender o explicar el comportamiento de un grupo determinado de personas, así mismo se busca obtener nuevas ideas y llegar al porqué de las cosas.

El enfoque cualitativo de Investigación se enmarca en el paradigma científico naturista el cual como señala Barrantes (2014), también es denominado naturalista, humanista u interpretativo y cuyo interés “se centra en el estudio de los significados de las acciones humanas y de la vida social” (p.82)

2.2. Diseño de investigación

El diseño de la investigación es no experimental con corte transversal.

No Experimental puesto que se enmarca en “Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” Hernández, Fernández y Baptista (2014) (p.152).

Transversal para Hernandez , Fernandez y Batista (2014) las investigaciones de carácter transversal son aquellas “investigaciones que recopilan datos en un momento único , su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”(p.154)

2.3. Tipo de Investigación

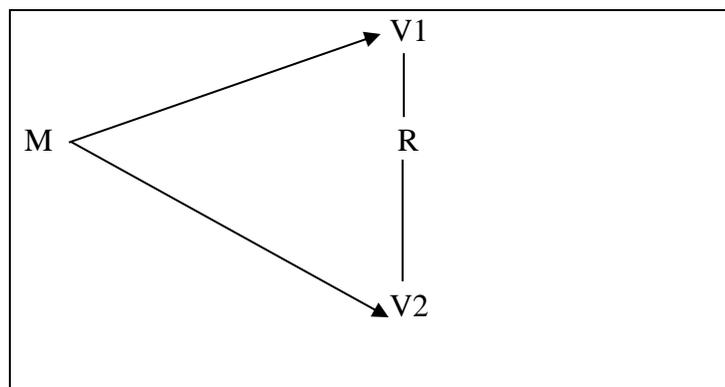
El tipo de investigación es básica, porque emplearemos el conocimiento, así mismo tiene un nivel correlacional, ya que mediremos la relación que existe entre dos variables que son la gestión administrativa y la productividad laboral.

Según Anderr-Egg el concepto de investigación básica “se trata de un procedimiento reflexivo, sistemático, controlado y critico que tiene por finalidad descubrir o interpretar los hechos y fenómenos, relaciones o leyes de un determinado ámbito de la realidad (...) una búsqueda de hechos, un camino para conocer la realidad, un procedimiento para conocer verdades parciales, o mejor para descubrir no falsedades parciales”.

Según Cancela y otros (2010) los estudios correlacionales comprenden aquellos estudios en los que estamos interesados en describir o aclarar las relaciones existentes entre las variables mas significativas mediante el uso de los coeficientes de correlación. Estos coeficientes de correlación son indicadores matemáticos que aportan información sobre el grado, intensidad y dirección de relación entre variables.

Su propósito es describir las variables y analizar su relación en un momento dado.

2.3.1. Variables



Donde:

M: Muestra de la población

V1: Proceso Administrativo

V2: Productividad laboral

R: Relación

2.3.2. Operacionalización de variables.

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicador	ITMS	Escala
Gestión de Procesos Administrativos	Chiavenato (2012), refirió que la Gestión Administración paso de Interprete a ejecutor por medio de planeación, organización, dirección y control en las áreas y niveles de la organización, con el fin de alcanzar sus objetivos garantizando su competitividad. (p.21).	Planificación	<input type="checkbox"/> Importancia	1,2,	5) Totalmente Acuerdo (4) Muy Acuerdo (3) De Acuerdo. (2) En Desacuerdo (1) Totalmente en Desacuerdo
			<input type="checkbox"/> Tipos de planeación	,5,6, 7,8	
			<input type="checkbox"/> Proceso de planeación	,9,10,11	
		Organización	<input type="checkbox"/> Estructura organizacional	12,13,	
			<input type="checkbox"/> División del trabajo	14,15,	
			<input type="checkbox"/> Departamentalización	16,17,	
			<input type="checkbox"/> Jerarquía	18	
			<input type="checkbox"/> Coordinación		
		Dirección	<input type="checkbox"/> Comunicación	19,20,	
			<input type="checkbox"/> Motivación	21,22,	
			<input type="checkbox"/> Liderazgo	23,24	
			Control	<input type="checkbox"/> Proceso del control	
<input type="checkbox"/> Monitoreo	27				
<input type="checkbox"/> Tipos de control					

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Sub Dimensión	Indicador	ITMS	Escala
La Productividad Laboral	Koontz y Wehrich (2004, p. 135), explicaron que la productividad es la relación insumos productos en cierto periodo con especial consideración a la calidad. Productividad la definen como la división entre la cantidad de bienes o servicios producidos y los recursos utilizados	Factores Internos	Factores duros	<input type="checkbox"/> Producto	1,2,	5) Totalmente Acuerdo (4) Muy Acuerdo (3) De Acuerdo. (2) En Desacuerdo (1) Totalmente en Desacuerdo
				<input type="checkbox"/> Planta y equipos Tecnología	3,4,	
				<input type="checkbox"/> Materiales y energía	5,6	
			Factores blandos	<input type="checkbox"/> Personas	7,8,	
				<input type="checkbox"/> Organización y sistema	9,10,	
		Factores Externos	<input type="checkbox"/> Métodos de trabajo	11,12		
			Ajuste Estructural	<input type="checkbox"/> Económico	13,14	
				<input type="checkbox"/> Sociales	15,16,	
				<input type="checkbox"/> Políticos	17,18	
				<input type="checkbox"/> Financieros	19,20,	
Recurso Natural	<input type="checkbox"/> Mano de Obra	21,22				
	<input type="checkbox"/> Tierra					

	<input type="checkbox"/>	Energía	23, 24
	<input type="checkbox"/>	Materia Prima	
Administración pública e infraestructura	<input type="checkbox"/>	Infraestructura	
	<input type="checkbox"/>	Empresas públicas	
	<input type="checkbox"/>	Mecanismos Instituciones	25, 26
	<input type="checkbox"/>	Políticas y estrategias	

Fuente: elaboración propia

2.4. Población y muestra

2.4.1. Población

Conjunto de elementos que se desea investigar, estos elementos pueden ser objetos, acontecimientos, situaciones o personas.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), la población; “es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”. (p.174)

También expresa Palella y Martins (2008), que la “población es un conjunto de unidades de las que desea obtener información sobre de las que se va a generar conclusiones”. (p.83).

De acuerdo a las definiciones anteriores la población de la presente investigación, está constituida por los 35 trabajadores de la Empresa servicios Automotrices del Norte de acuerdo a la planilla otorgada por la empresa.

Tabla 2

Relación de Personal

PERSONAL	CANTIDAD
Gerente general	1
Administración	1
Asistentes de ventas	2
Jefe de venta y posventa	2
Contadores	2
Asistente de Mkt	2
Asesor de servicio	2
Mecánicos	10
Vigilantes	2
Asesores de venta	9
Personal de Repuestos	2
TOTAL	35 trabajadores

Nota: Elaboración Propia

2.4.2. Muestra

Es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevara a cabo la investigación.

Hernández, Fernández, & Baptista (2014), señalan que en una investigación no siempre se tiene muestra, si se quiere efectuar un censo se debe incluir a todos los casos o elementos del universo o la población (p.172)

Dado que la población es pequeña, susceptible de medición, la muestra es la misma que la población. por lo tanto, estamos hablando de una Población Censal.

Criterios de Inclusión: Todos aquellos que trabajan en la empresa.

2.5 . Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

2.5.1. Técnicas

La técnica usada para la investigación fue la Encuesta, para determinar la relación de la gestión de procesos administrativos con la productividad laboral en la empresa Servicios Automotrices del Norte, Cajamarca 2019, y está dirigida a 35 colaboradores.

2.5.2. Instrumentos para recolectar

Como Instrumento para la recolección de datos se utilizó fue el Cuestionario, uno para cada variable, donde se elaboró un total de 20 preguntas para la variable procesos administrativos y 20 para la variable productividad laboral, enfocadas a obtener la información para obtener la relación entre las variables.

El método que se empleara es la escala de Likert donde se medirá el comportamiento sobre los procesos administrativos con relación a la productividad.

Tabla 3

Escala de Likert.

Categoría	Valor
Totalmente de Acuerdo	5
Muy de Acuerdo	4
De Acuerdo	3
En Desacuerdo	2
Totalmente en Desacuerdo	1

2.5.3. Analizar los datos.

El proceso para obtención de resultados serán los siguientes:

- Aplicación del Cuestionario.
- Codificación de datos.
- Vaciado de información en la base de datos en Excel y SPS versión IBM 25.
- Obtención de resultados mediante tablas y figuras.
- Rho de Spearman
- Alfa de Cronbach

2.5.4. Confiabilidad.

Para la confiabilidad se utiliza el Juicio de expertos , los cuales firman la encuesta y la valides se realice con el Alfa de Cronbach.

Hernández, Fernández, & Baptista (2014), nos dice que la confiabilidad es el grado en que un instrumento produce resultado consistentes y coherentes. La confiabilidad de los ítems en la validación de instrumento se mide con el coeficiente Alfa de Cronbach que toma los valores entre 0 y 1, donde 0 significa confiabilidad nula y 1 confiabilidad total.

A continuación, se mostrará los resultados de las dos variables de confiabilidad.

Tabla 4

Variables de Confiabilidad

	Alfa de Cronbach	Nro de Elementos
Proceso Admnsitrativo	,989	20
Productividad laboral	,987	20

	Alfa de Cronbach	Nro de Elementos
Proceso Admnsitrativo	0.989	20
Productividad laboral	0.987	20

Nota: Base de datos Excel.

Según el resultado de los datos estadísticos de fiabilidad de Alfa de Cronbach se llega a la conclusión que existe una adecuada consistencia interna y presenta una buena fiabilidad, donde es sustentada por el Alfa de Cronbach para proceso administrativo de 0.989 y productividad laboral 0.987, por lo tanto, ambos instrumentos son validos y confiables de acuerdo al proceso estadístico realizado.

2.6. Procedimiento

Para realizar la investigación se realizó el siguiente procedimiento para lograr obtener la información de la empresa Servicios Automotrices del Norte SRL.

Mediante una carta dirigida a la Gerente General de la empresa Servicios automotrices del Norte, se presentó la propuesta de investigación sobre los procesos administrativos con relación a la productividad laboral, la cual nos brindó los permisos para proceder a desarrollar los estudios de investigación.

Los datos obtenidos mediante la encuesta y el instrumento cuestionario , fueron ingresados, agrupados y procesados en un ordenador Ms Excel y para agilizar el resultado y análisis, se utilizó el software estadístico SPSS.

Luego de sacar las tablas de Análisis de datos se procedió a la interpretación según nuestro Objetivo General y los Objetivos Específicos, determinar la relación que existe entre procesos administrativo con relación a la productividad laboral en la empresa Servicios Automotrices del Norte SRL. Cajamarca 2019.

Después pasamos a la discusión, conclusión y recomendaciones para poder realizar nuestro resumen de la tesis de investigación.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados del coeficiente de correlación de la investigación respecto a la gestión de procesos administrativos y la relación con la productividad laboral que existe en la empresa de servicios automotrices SRL. Cajamarca-2019, de acuerdo a los objetivos general y específicos.

Para la prueba de correlación de las variables, que se aplicara más adelante se ha tenido en cuenta la prueba de Normalidad de Shapiro – Wilk, porque la muestra que tenemos es pequeña.

Tabla 5

Prueba de Normalidad de Shapiro-Wilk

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Productividad laboral	.861	35	.000
Proceso Adminsitrativo	.851	35	.000

Nota: SPSS.

En la tabla, se observa la prueba de normalidad para las variables productividad laboral y proceso administrativo, donde tenemos el nivel de significancia menor a 0.05, esto nos indica que los datos no son normales, se aplicara la prueba de Rho de Spearman y dado que son variables cualitativas.

Objetivo General. - Determinar la relación de la gestión de procesos administrativos con la productividad laboral en la empresa Servicios Automotrices del Norte, Cajamarca 2019.

Tabla 6

Correlación Proceso Administrativo y Productividad laboral.

			Proceso Administrativo	Productividad laboral
Rho de Spearman	Proceso Administrativo	Coefficiente de correlación	1.000	,984
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	35	35
	Productividad laboral	Coefficiente de correlación	,984	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	35	35

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

Interpretación.

Tenemos la hipótesis general si existe relación significativa de la gestión de procesos administrativos con la productividad laboral en la empresa Servicios Automotrices del Norte, Cajamarca 2019, la Hipótesis es confirmada por la prueba estadística de Rho Spearman nos muestra un coeficiente de correlación $R = 0,984$, este grado de correlación indica que la relación entre las dos variables es directa y tiene un nivel de correlación alta. El nivel de significancia bilateral es $Sig = 0,000$ muestra que sig. es menor a 0.05, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Tabla 7

Procesos administrativos con la productividad laboral en la empresa Servicios Automotrices del Norte, Cajamarca 2019

Proceso Administrativo	Productividad laboral											
	Totalmente en Desacuerdo		En Desacuerdo		De Acuerdo		Muy de Acuerdo		Totalmente de Acuerdo		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Totalmente en Desacuerdo	2	5.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	6%
En Desacuerdo	0	0.0%	2	5.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	6%
De Acuerdo	0	0.0%	1	2.9%	7	20.0%	0	0.0%	0	0.0%	8	23%
Muy de Acuerdo	0	0.0%	0	0.0%	1	2.9%	10	28.6%	0	0.0%	11	31%
Totalmente de Acuerdo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	12	34.3%	12	34%
Total	2	6%	3	9%	8	23%	10	29%	12	34%	35	100%

Nota: Encuesta de gestión de procesos administrativos con la productividad laboral en la empresa Servicios Automotrices del Norte, Cajamarca 2019.

Si observamos en la tabla 01 se podría afirmar que el proceso administrativo esta entre totalmente de acuerdo 34%, muy desacuerdo 31% y de acuerdo el 23%, de igual manera el personal está totalmente de acuerdo con la productividad en un 34%. Sin embargo, el objetivo general de la investigación es determinar la relación existente entre el proceso administrativo y la productividad laboral en la Empresa Automotrices del Norte Cajamarca 2019 y observando los resultados podemos decir que cuando el personal está totalmente de acuerdo con el proceso administrativo, están totalmente de acuerdo con la productividad en un 34%.

En el otro extremo tenemos que cuando están totalmente en desacuerdo con el proceso administrativo están totalmente en desacuerdo con la productividad en un 5.7%.

Objetivos específicos N°1.- Determinar la relación de la gestión de procesos administrativos en la dimensión de planificación con la productividad laboral en la empresa Servicios Automotrices del Norte, Cajamarca 2019.

Tabla 8

Correlación de la dimensión planificación y productividad laboral.

			Productividad laboral	Planificación
Rho de Spearman	Productividad laboral	Coefficiente de correlación	1.000	,956
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	35	35
	Planificación	Coefficiente de correlación	,956	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	35	35

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

Interpretación.

Tenemos la primera Hipótesis específica donde indica si existe relación significativa de la gestión de procesos administrativos en la dimensión de planificación con la productividad laboral en la empresa Servicios Automotrices del Norte, Cajamarca 2019 y se tiene los resultados de la prueba estadística Rho Spearman con un coeficiente de correlación $Rho = 0,956$, este grado de correlación indica que la relación de planificación con la productividad laboral es directa y tiene un nivel de correlación alta. La Significancia es de $SIG = 0,000$ muestra que sig. es

menor a 0,05, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Tabla 9

Planificación con relación a la productividad laboral en la empresa Servicios Automotrices del Norte, Cajamarca 2019.

Planificación	Productividad laboral										Total	
	Totalmente en Desacuerdo		En Desacuerdo		De Acuerdo		Muy de Acuerdo		Totalmente de Acuerdo			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Totalmente en Desacuerdo	2	5.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	6%
En Desacuerdo	0	0.0%	3	8.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	9%
De Acuerdo	0	0.0%	0	0.0%	6	17.1%	0	0.0%	0	0.0%	6	17%
Muy de Acuerdo	0	0.0%	0	0.0%	2	5.7%	10	28.6%	1	2.9%	13	37%
Totalmente de Acuerdo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	11	31.4%	11	31%
Total	2	6%	3	9%	8	23%	10	29%	12	34%	35	100%

Nota: Encuesta de gestión de procesos administrativos con la productividad laboral en la empresa Servicios Automotrices del Norte, Cajamarca 2019

Considerando la planeación como una dimensión de la variable proceso administrativo se tiene una distribución más dispersa en cinco categorías de las cuales el 37% de los empleados encuestados nos expresan que están muy de acuerdo con la planeación, el 31% están totalmente de acuerdo, el 17% están de acuerdo, y en el otro extremo los trabajadores opinan en la proporción del 9% en desacuerdo y el 6% totalmente en desacuerdo.

El primer objetivo específico de la investigación es determinar la relación entre la planificación y la productividad laboral en la empresa Automotrices del Norte Cajamarca 2019, la tabla N° 2 nos muestra que cuando está muy de acuerdo con la planeación están muy de acuerdo con la Productividad en un 28.6%, el 5% de acuerdo y el 2.9% totalmente de acuerdo, por lo tanto, hay una relación marcada entre ambas.

Objetivos específicos N°2.- Determinar la relación de la gestión de procesos administrativos en la dimensión de organización con la productividad laboral en la empresa Servicios Automotrices del Norte, Cajamarca 2019

Tabla 10

Correlación de la dimensión Organización y productividad laboral.

		Productividad laboral	Organización
Rho de Spearman	Productividad laboral	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,942**
		N	0.000
Organización	Productividad laboral	Coefficiente de correlación	35
		Sig. (bilateral)	,942**
		N	35

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

Interpretación:

Tenemos la Segunda Hipótesis específica donde indica si existe relación significativa de la gestión de procesos administrativos en la dimensión de organización con la productividad laboral en la empresa Servicios Automotrices del Norte SRL., 2019, y se tiene los resultados de la prueba estadística Rho Spearman

con un coeficiente de correlación $Rho= 0,942$, este grado de correlación indica que la relación de organización con la productividad laboral es directa y tiene un nivel de correlación alta. La Significancia es de $SIG= 0,000$ muestra que sig. es menor a 0,05, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Tabla 11

Organización con relación la productividad laboral en la empresa Servicios Automotrices del Norte, Cajamarca 2019

Organización	Productividad laboral											
	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		De Acuerdo		Muy de Acuerdo		Totalmente de Acuerdo		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Totalmente en Desacuerdo	2	5.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	6%
En Desacuerdo	0	0.0%	3	8.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	9%
De Acuerdo	0	0.0%	0	0.0%	8	22.9%	3	8.6%	0	0.0%	11	31%
Muy de Acuerdo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	7	20.0%	2	5.7%	9	26%
Totalmente de Acuerdo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	10	28.6%	10	29%
Total	2	6%	3	9%	8	23%	10	29%	12	34%	35	100%

Nota: Encuesta de gestión de procesos administrativos con la productividad laboral en la empresa Servicios Automotrices del Norte, Cajamarca 2019.

Considerando la relación entre organización y productividad laboral, se tiene que el 31% de los trabajadores encuestados nos expresan que están de acuerdo con la organización, segundo un 29% están totalmente de acuerdo y el 26% muy de acuerdo, y en el otro extremo el 9% en desacuerdo y el 6% totalmente en desacuerdo.

El segundo objetivo específico de la investigación es establecer la relación entre la organización y la productividad laboral en la empresa Automotrices del Norte Cajamarca 2019, la tabla N^a 03 nos muestra que los trabajadores están de acuerdo con la productividad en un 22.9% y un 8.6% están muy de acuerdo lo cual nos indica que existe una muy buena relación entre las dos variables.

Objetivos específicos N°3.- Determinar la relación de la gestión de procesos administrativos en la dimensión de dirección con la productividad laboral en la empresa Servicios Automotrices del Norte, Cajamarca 2019.

Tabla 12

Correlación de la dirección y productividad laboral

			Productividad laboral	Dirección
Rho de Spearman	Productividad laboral	Coeficiente de correlación	1.000	,984**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	35	35
	Dirección	Coeficiente de correlación	,984**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	35	35

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

Interpretación.

Tenemos la tercera Hipótesis específica donde indica si existe relación significativa de la gestión de procesos administrativos en la dimensión de dirección con la productividad laboral en la empresa Servicios Automotrices del Norte, 2019, y se tiene los resultados de la prueba estadística Rho Spearman con un coeficiente de correlación $Rho = 0,984$, este grado de correlación indica que la relación de dirección con la productividad laboral es directa y tiene un nivel de correlación alta. La

Significancia es de SIG= 0,000 muestra que sig. es menor a 0,05, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Tabla 13

Gestión de procesos administrativos en la dimensión de dirección con la productividad laboral en la empresa Servicios Automotrices del Norte, Cajamarca 2019.

Dirección	Productividad laboral											
	Totalment e en Desacuerd o		En Desacuerd o		De Acuerdo		Muy de Acuerdo		Totalment e de Acuerdo		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Totalment e en Desacuerd o	1	2.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3%
En Desacuerd o	1	2.9%	2	5.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	9%
De Acuerdo	0	0.0%	1	2.9%	7	20.0%	0	0.0%	0	0.0%	8	23%
Muy de Acuerdo	0	0.0%	0	0.0%	1	2.9%	10	28.6%	0	0.0%	11	31%
Totalment e de Acuerdo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	12	34.3%	12	34%
Total	2	6%	3	9%	8	23%	10	29%	12	34%	35	100.0%

Nota: Encuesta de gestión de procesos administrativos con la productividad laboral en la empresa Servicios Automotrices del Norte, Cajamarca 2019.

Considerando la dirección como una dimensión de la variable proceso administrativo se tiene una distribución dispersa en 5 categorías de las cuales el 34% del personal está totalmente de acuerdo con la dirección, en segundo lugar, el 31% que está muy de acuerdo y el 23% está de acuerdo, en el otro extremo tenemos el 9%

que está en desacuerdo y el 3% está totalmente en desacuerdo, por lo existe buena relación ente las variables.

El tercer objetivo específico de la investigación es determinar la relación entre dirección y la productividad laboral en la empresa Automotrices del Norte Cajamarca 2019, la tabla N° 04 nos muestra que el personal encuestado está totalmente de acuerdo con la productividad en un 34.3%. Por lo que existe una relación marcada entre las variables.

Objetivos específicos N°4.- Determinar la relación de la gestión de procesos administrativos en la dimensión de control con la productividad laboral en la empresa Servicios Automotrices del Norte, Cajamarca 2019.

Tabla 14

Correlación en la dimensión de control y productividad laboral.

			Productividad laboral	Control
Rho de Spearman	Productividad laboral	Coefficiente de correlación	1.000	,995**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	35	35
	Control	Coefficiente de correlación	,995**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	35	35

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

Interpretación.

Tenemos la Cuarta Hipótesis específica donde indica si existe relación significativa de la gestión de procesos administrativos en la dimensión de control con la productividad laboral en la empresa, y se tiene los resultados de la prueba estadística Rho Spearman con un coeficiente de correlación $Rho = 0,995$, este grado de correlación indica que la relación de Control con la productividad laboral es

directa y tiene un nivel de correlación alta. La Significancia es de SIG= 0,000 muestra que sig. es menor a 0,05, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Tabla 15

Gestión de procesos administrativos en la dimensión de control con la productividad laboral en la empresa Servicios Automotrices del Norte, Cajamarca 2019.

Control	Productividad laboral											
	Totalment e en Desacuerdo				En Desacuerdo				Totalment e de Acuerdo			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Totalment e en Desacuerdo	2	5.7%	2	5.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	11%
En Desacuerdo	0	0.0%	1	2.9%	8	22.9%	0	0.0%	0	0.0%	9	26%
De Acuerdo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	10	28.6%	0	0.0%	10	29%
Muy de Acuerdo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	12	34.3%	12	34%
Totalment e de Acuerdo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0%
Total	2	6%	3	9%	8	23%	10	29%	12	34%	35	100%

Nota: Encuesta de gestión de procesos administrativos con la productividad laboral en la empresa Servicios Automotrices del Norte, Cajamarca 2019.

Considerando la relación entre control y productividad laboral se tiene que el 34% del personal encuestado están muy de acuerdo con el control, el 29% de acuerdo y del otro extremo el 26% en desacuerdo y el 11% totalmente en desacuerdo.

El cuarto objetivo de la investigación es establecer la relación entre control y productividad laboral en la empresa Automotrices del Norte Cajamarca 2019, la tabla

N^a 05 nos muestra que cuando el personal está muy de acuerdo con el control el 34.3% está totalmente de acuerdo con la productividad, esto quiere decir que existe una relación entre las variables

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión

Las variables proceso administrativo y productividad laboral presentan una correlación alta y significativa, donde es confirmada por la prueba estadística de Rho Spearman con un coeficiente de correlación $R=0.984$, por la cual se estaría confirmando la hipótesis de que el proceso administrativo se relacionan directamente con la productividad laboral; la cual es apoyado por Malqui, (2017), quien también encontró un resultado de correlación positiva alta entre gestión administrativa y productividad laboral, así como Chávez y Huamán (2018), donde demostraron un coeficiente de $R\text{-Pearson} = 0.585$, lo que indica una correlación positiva considerable para gestión administrativa y productividad laboral, así también como Ferrer (2017), determina un relación positiva considerable entre la gestión administrativa y desempeño laboral, con un coeficiente de Pearson de 0.776.

También se busca determinar la relación entre cada una de las dimensiones de la Variable Proceso Administrativo (planeación, organización, dirección y control) con la variable productividad laboral.

Los resultados nos muestran que el área de atención al cliente y administrativa de la empresa Automotrices del Norte Cajamarca 2019 califican al proceso administrativo que están totalmente de acuerdo el 34%, muy de acuerdo el 31% y el 23% de acuerdo, pero hay un porcentaje pequeño que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, situación que debe ser tomada en cuenta por la gerencia de la empresa. Por otro lado, se tiene que los mismos trabajadores hacen hincapié que están totalmente de acuerdo con la productividad laboral un 34%, muy de acuerdo un 29% y un 23% de acuerdo.

Por lo tanto, si analizamos la relación que tienen las dos variables se observa que el mayor porcentaje de los datos se concentra en la diagonal principal de los resultados de la tabla cruzada, donde los trabajadores que dicen estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo es del 6% cada uno y los trabajadores que consideran que están totalmente de acuerdo con el proceso administrativo es del 34%. El resultado nos permite afirmar que si existe relación entre ambas variables; estos resultados son corroborados con la prueba estadística de correlación Spearman ($Rho = 0.984$), $Sig.(Bilateral)=0.000;(p<0.05)$, nos permite afirmar que hay relación entre ambas variables. Estos resultados son mayores que los obtenidos por Banda y Silva (2014) ($Chi\ cuadrado\ X^2=28.92$, $Sig.\ Asintótico\ (bilateral) = 0.000; p < 0.05$), estos resultados nos dice la gestión administrativa se relaciona de manera significativa y directamente con la productividad laboral de la empresa Omega Constructor's Building Co SAC en el año 2014.

Analizando los resultados de las dimensiones de proceso administrativo en forma independiente se observa que la planificación tiene la mejor calificación con un 37% que están muy de acuerdo el personal seguido la dimensión de dirección con un 34% totalmente de acuerdo y control 34% muy de acuerdo, y como último lugar la dimensión de Organización con un 31%, en el otro extremo tenemos, al otro extremo encontramos la dimensión dirección con un 3% totalmente en desacuerdo, planificación y organización con un 6% totalmente en desacuerdo cada uno y el control con un 11% totalmente en desacuerdo, la dimensión planificación por encima de las demás dimensiones en un 37% muy de acuerdo, por tanto la gerencia de Automotrices del Norte deberá de realizar algunos cambios para mejorar un poco más los indicadores de organización, dirección y control, sobre todo en los problemas de control.

Los resultados de la prueba estadística de correlación entre las dimensiones de proceso administrativo y productividad laboral, nuevamente es coincidente con los resultados obtenidos en las tablas cruzadas. Los Rho de Spearman más altos a las dimensiones de control (Rho=0.995), Sig (Bilateral) = 0.000; ($p < 0.05$), dirección (Rho =0.984), Sig. (Bilateral) =0.000; ($p < 0.05$), planeación (Rho=0.956) Sig. (Bilateral) =0.000 ($p < 0.05$), organización (Rho =0.942) ,Sig (Bilateral) =0.000 ($p < 0.05$).

En conclusión, podríamos afirmar que se tiene evidencia suficiente para indicar que existe correlación entre ambas variables, por lo tanto, si se mejora el proceso administrativo podremos seguir mejorando la productividad laboral.

4.2.Conclusiones

Luego de haber realizado la investigación y con los datos obtenidos se concluye:

Existe relación entre los procesos administrativos y la productividad laboral en la empresa Automotrices del Norte Cajamarca 2019, ya que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.984, este grado de correlación indica que la relación entre las dos variables es directa y tiene un nivel de correlación alta. El nivel de significancia bilateral es Sig= 0,000 muestra que sig. es menor a 0.05, lo que permite señalar que la relación es significativa entre el proceso administrativo y la productividad laboral en la Empresa Automotrices del Norte Cajamarca 2019.

Sin embargo, el objetivo general de la investigación es determinar la relación existente entre el proceso administrativo y la productividad laboral en la Empresa Automotrices del Norte Cajamarca 2019, donde de los 35 trabajadores encuestados podemos decir que cuando el personal está totalmente de acuerdo con el proceso administrativo, están totalmente de acuerdo con la productividad en un 34%.

Existe relación entre la planeación y la producción y la productividad laboral en la empresa Automotrices del Norte Cajamarca 2019, ya que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.956, este grado de correlación indica que la relación de planificación con la productividad laboral es directa y tiene un nivel de correlación alta.

Existe relación entre la organización y la productividad laboral en la empresa Automotrices del Norte Cajamarca 2019, ya que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.942, este grado de correlación indica que la relación de organización con la productividad laboral es directa y tiene un nivel de correlación alta

Existe relación entre la dirección y la productividad laboral en la empresa Automotrices del Norte Cajamarca 2019, ya que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.984, este grado de correlación indica que la relación de dirección con la productividad laboral es directa y tiene un nivel de correlación alta.

Existe relación entre el control y la productividad laboral en la empresa Automotrices del Norte Cajamarca 2019, ya que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.995, este grado de correlación indica que la relación de Control con la productividad laboral es directa y tiene un nivel de correlación alta.

En conclusión, podríamos afirmar que se tiene evidencia suficiente para indicar que existe correlación entre ambas variables; por lo tanto, si se mejora el proceso administrativo podremos seguir mejorando la productividad laboral. Debemos poner mayor atención en mejorar la planeación y organización para mejorar la productividad laboral, sin descuidar las demás dimensiones del proceso administrativo

Recomendaciones

Finalmente basándose en el tema en estudio se hace las recomendaciones propuestas a la empresa Servicios Automotrices del Norte SRL, con el fin de obtener una mejora en el proceso administrativo.

El proceso administrativo es importante en la organización e influye directamente en a la productividad laboral, la empresa Automotrices del Norte Cajamarca 2019 al ser una empresa en crecimiento debe de mejorar el Proceso administrativo y así obtener una eficiente organización, planteando estrategias que permitan alcanzar los objetivos trazados y la vez iniciar un proceso de Planeación Organización, Dirección y Control.

Se recomienda a la empresa desarrollar la política, objetivos, realizar un diagnóstico interno en la empresa, usando estrategias para que el personal se sienta comprometido con los objetivos propuestos, así como apertura un departamento de planificación para que sean diseñados planes más efectivos.

Se sugiere que la empresa de a conocer su estructura organizacional, difunda el manual de funciones, aclare los niveles jerárquicos y dé a conocer las funciones de cada colaborador, se debe involucrar al colaborador con cada actividad que se realice en la empresa, lo cual mejorar el desempeño del personal y por ende la productividad de la empresa, además se debe considerar la actualización e incorporación de documentos de gestión actualizados, para que de esta manera los colaboradores trabajen y se desenvuelvan eficientemente.

Se recomienda tener un dialogo fluido entre el líder y colaborador, para que exista un compromiso de trabajo, comunicando los avances y desarrollo en el tema de la productividad. Realizar capacitaciones con la finalidad que repercuta en la productividad de los colaboradores.

Se sugiere aplicar un control de manera que no se tome como absorbente sino dando la confianza alas trabajadores, ya que, si se les controla sesgadamente, los colaboradores

terminaran estresándose y no cumpliendo con su trabajo y por ende no habría productividad. Así mismo debe existir siempre el control al cumplimiento de las normas dentro de la organización que permitan analizar periódicamente los aspectos administrativos para una mejor gestión administrativa.

Referencias

- Ahumada(1987). *La Productividad Laboral En La Industria Manufacturera*. Secretaría De Trabajo Y Previsión Social, México.
- Armstrong (2011). *Gerencia De Recursos Humanos*. Inglaterra: Legis.
- Banda Fernandez, J. J., y Silvia Rengifo, V. (2016). *La Gestión Administrativa Y Su Relacion Con La Productividad Laboral De La Empresa Omega Constructor´S Building Co. S.A.C. De La Ciudad De Tarapoto, En El Año 2014*. Tarapoto: Universidad Nacional De San Martin .
- Chiavenato(2013). *Administración De Recursos Humanos*. Colombia : Mc Graw Hill.
- Gutierrez, (2017). “*Gestión Administrativa Y Productividad Laboral En Trabajadores De La Subgerencia De Operaciones De Fiscalización, Municipalidad De Lima, 2016*”. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú.: (Tesis Magister En Gestión Pública).
- Fayol (1980). *Gestión Administrativa. (1ª Ed.)*. España: Penguin Random House.
- Ferrer (2017). *Gestión Administrativa Y Desempeño Laboral De Los Trabajadores De La Municipalidad Provincial De Cajamarca, 2016*. Trujillo, Perú.: Universidad Cesar Vallejo.
- Freeman (1995). *Administracion. 6ta Ed.* Mexico: Pearson Education.
- García (2004). *El Cuestionario: Recomendaciones Metodológicas Para El Diseño De Cuestionarios* . México : Limusa. .
- Gordon (2014). *La Gestión Administrativa Y La Satisfacción De Los Clientes Del Servicio De Transporte Pesado De La Ciudad De Tulcàn*. Ecuador : Universidad Politécnica Estatal Del Carchi.

Gutiérrez (2017). *"Gestión Administrativa Y Productividad Laboral En Trabajadores De La Subgerencia De Operaciones De Fiscalización, Municipalidad De Lima, 2016"*. Lima : Universidad Cesar Vallejo .

Hernández, Fernández, y Baptista, (2010). *Metodología De La Investigación*. . Nueva York: Mc Graw Hill.

Hernández., Fernández, y Baptista, (2014). *Metodología De La Investigación*. Nueva York: Mc Graw Hill.

Hernández, Fernández., y Baptista, (2014). *Metodología De La Investigación. (6.A Ed.)*. Nueva York: Mcgraw-Hill Education.

Koontz, y Weihrich (1994). *Administración* . Mcgraw-Hill.: México.

Leandro,y Marcelo, (2017). *Elaboración Del Proceso Administrativo En La Empresa Comercial AyC, De La Ciudad De Chiclayo*. Pimentel: Universidad Senor Desipan.

Malqui (2017). *Gestión Administrativa Y Productividad Según Trabajadores Del Cultivo De Camarones, Tumbes 2016*. Tumbes : Universidad Cesar Vallejo .

Moreira (2015). *Análisis De La Gestión Administrativa*. Ecuador: Universidad Estatal De Milagro.

Moreira (2015). *Análisis De La Gestión Administrativa De Las*. Ecuador : Universidad Estatal De Milagro.

Muñoz , Cabrita, y Ribeiro Da Silva (2015). *Técnicas De Gestión Empresarial En La Globalización. Revista De Ciencias Sociales*.

Orozco , Alcalde Rabanal y Navarro, (17 De Julio De 2016). *Eficiencia De Los Procesos Administrativos Para La Gestión Del Fondo De Protección Contra Gastos Catastróficos En México. Red De Revistas Científicas De América Latina, El Caribe, España Y*

Portugal. Obtenido De [Https://Destinonegocio.Com/Pe/Economia-Pe/8-Factores-Fracasan-90-Pyme/](https://Destinonegocio.Com/Pe/Economia-Pe/8-Factores-Fracasan-90-Pyme/)

Paulise (17 De Julio De 2015). *Destino Negocio*. Obtenido De [Https://Destinonegocio.Com/Pe/Economia-Pe/8-Factores-Fracasan-90-Pyme/](https://Destinonegocio.Com/Pe/Economia-Pe/8-Factores-Fracasan-90-Pyme/)

Robbins (2005). *Administración*. (8ª Ed.). México: Person Educación.

Robbins y Coulter (2000). *Administración*. Eeuu: Pearson Educación .

Torres y Portal (2018). *Relacion De La Gestion Admini strativa Con La Productividad Laboral De Los Trabajadores De La Municipalidad Distrital De Jesús, 2018*". Cajamarca .

Ugarte(2014). Efectos De La Aplicación Inadecuada De Los Procesos Administrativos En Las Mypes De San Juan De Lurigancho. Lima, Perú. *Cientifi-K* , 2.

Velasco (8 De Noviembre De 2012). *La Globalización Y El Impacto En El Mundo Empresarial*. Obtenido De La Globalización Y El Impacto En El Mundo Empresarial: [Https://Www.Americaeconomia.Com/Negocios-Industrias/La-Globalizacion-Y-El-Impacto-En-El-Mundo-Empresarial](https://Www.Americaeconomia.Com/Negocios-Industrias/La-Globalizacion-Y-El-Impacto-En-El-Mundo-Empresarial)

ANEXOS

ANEXO n°1 Matriz de Consistencias

Título: Relación de la gestión de procesos administrativos y productividad laboral en la Empresa Servicios Automotrices del Norte, Cajamarca 2019							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General	Objetivos General	Hipótesis General	Variables 1: Gestión de Procesos Administrativos				
Problemas Específicos:	Objetivos específicos:	Hipótesis específicas:	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	
¿Cuál es la relación de la gestión de procesos administrativos con la productividad laboral en la empresa Servicios Automotrices del Norte, Cajamarca 2019?	Determinar la relación de la gestión de procesos administrativos con la productividad laboral en la empresa Servicios Automotrices del Norte, Cajamarca 2019.	La relación que existe entre la gestión de procesos administrativos con la productividad laboral en la empresa Servicios Automotrices del Norte, Cajamarca 2019, es significativa.	Planificación	Importancia	1,2,	5) Totalmente Acuerdo (4) Muy Acuerdo (3) De Acuerdo. (2) En Desacuerdo (1) Totalmente en Desacuerdo	
¿Cuál es la relación de la gestión de procesos administrativos en la dimensión de planeación con la productividad laboral en la empresa Servicios Automotrices del Norte, Cajamarca 2019?	Determinar la relación de la gestión de procesos administrativos en la dimensión de planeación con la productividad laboral en la empresa Servicios Automotrices del Norte, Cajamarca 2019.	La relación que existe entre la gestión de procesos administrativos en la dimensión de planeación con la productividad laboral en la empresa Servicios Automotrices del Norte, Cajamarca 2019, es significativa.		Organización	Tipos de planeación		,5,6, 7,8
					Proceso de planeación		,9,10,11
¿Cuál es la relación de la gestión de procesos administrativos en la dimensión de organización con la productividad laboral en la empresa Servicios Automotrices del Norte, Cajamarca 2019?	Determinar la relación de la gestión de procesos administrativos en la dimensión de organización con la productividad laboral en la empresa Servicios Automotrices del Norte, Cajamarca 2019.	La relación que existe entre la gestión de procesos administrativos en la dimensión de organización con la productividad laboral en la empresa Servicios Automotrices del Norte, Cajamarca 2019, es significativa.	Dirección	Estructura organizacional	12,13,		
				División del trabajo	14,15,		
				Departamentalización	16,17,		
¿Cuál es la relación de la gestión de procesos administrativos en la dimensión de dirección con la productividad laboral en la empresa Servicios Automotrices del Norte, Cajamarca 2019?	Determinar la relación de la gestión de procesos administrativos en la dimensión de dirección con la productividad laboral en la empresa Servicios Automotrices del Norte, Cajamarca 2019.	La relación que existe entre la gestión de procesos administrativos en la dimensión de dirección con la productividad laboral en la empresa Servicios Automotrices del Norte, Cajamarca 2019, es significativa.	Control	Jerarquía	18		
				Coordinación	19,20,		
				Comunicación	21,22,		
¿Cuál es la relación de la gestión de procesos administrativos en la dimensión de control con la productividad laboral en la empresa Servicios Automotrices del Norte, Cajamarca 2019?	Determinar la relación de la gestión de procesos administrativos en la dimensión de control con la productividad laboral en la empresa Servicios Automotrices del Norte, Cajamarca 2019.	La relación que existe entre la gestión de procesos administrativos en la dimensión de control con la productividad laboral en la empresa Servicios Automotrices del Norte, Cajamarca 2019, es significativa.	Factores Internos	Factores duros	Proceso del control		25,26,
					Monitoreo	27	
					Tipos de control		
Variables 2: Productividad Labora							
Dimensiones	Sub Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala			
¿Cuál es la relación de la gestión de procesos administrativos en la dimensión de dirección con la productividad laboral en la empresa Servicios Automotrices del Norte, Cajamarca 2018	Determinar la relación de la gestión de procesos administrativos en la dimensión de dirección con la productividad laboral en la empresa Servicios Automotrices del Norte, Cajamarca 2019.	La relación que existe entre la gestión de procesos administrativos en la dimensión de dirección con la productividad laboral en la empresa Servicios Automotrices del Norte, Cajamarca 2019, es significativa.	Factores Internos	Factores duros	Producto	1,2,	
					Planta y equipos Tecnología	3,4,	

<p>¿Cuál es la relación de la gestión de procesos administrativos en la dimensión de control con la productividad laboral en la empresa Servicios Automotrices del Norte, Cajamarca 2019</p>	<p>Determinar la relación de la gestión de procesos administrativos en la dimensión de control con la productividad laboral en la empresa Servicios Automotrices del Norte, Cajamarca 2019.</p>	<p>La relación que existe entre la gestión de procesos administrativos en la dimensión de Control con la productividad laboral en la empresa Servicios Automotrices del Norte, Cajamarca 2019, es significativa.</p>			<p>Factores blandos</p>	<p>5,6 7,8, 9,10, 11,12</p>	
<p>Población y Muestra: 35 colaboradores de la empresa servicios automotrices del Norte SRL.</p>	<p>Técnicas e instrumentos: Técnica: censo Instrumento: hoja censal Analizar la estadística descriptiva.</p>		<p>Factores Externos</p>		<p>Ajuste Estructural</p>	<p>13,14 15,16, 17,18 19,20,</p>	
					<p>Administración e infraestructura</p>	<p>21,22 23, 24 25, 26</p>	

ANEXO n°2 Encuesta para medir los procesos administrativos

CUESTIONARIO GESTIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Objetivo: La Hoja censal para determinar la opinión de los colaboradores sobre Gestión de procesos administrativos de la empresa Servicios Automotrices del Norte, Cajamarca 2018

Datos del encuestado

1.1. Sexo: _____ 1.3. Tiempo de servicio: _____

1.2. Edad: _____ 1.4. Grado de instrucción: _____

Instrucción Marque usted con un (x)
n:

	Gestión de Procesos Administrativos	Totalmente Acuerdo	Muy Acuerdo	De Acuerdo.	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo
1	¿Tiene Usted. Conocimiento de los planes que se preparan en la Empresa?					
2	Qué Importancia le concede usted a la planeación en su empresa?					
3	Los objetivos de la empresa son comunicados oportunamente					
4	La Empresa promueve los conocimientos la Misión y Visión?					
5	Cuál es su Participación en el Proceso de Planeación de la Empresa?					
6	Cuál es su Participación en la preparación del presupuesto de la Empresa					
7	Conoce el Organigrama de su Empresa					
8	Considera que sus actividades laborales están correctamente definidas					
9	Cree Ud. que el Área de Trabajo donde está ubicado, es la más adecuada					
10	Considera Ud. que están bien definidas las Áreas de Trabajo de su Empresa?					
11	Considera Ud. que están bien definidas los niveles de Jerarquía su Empresa?					
12	Como considera el grado de coordinación con sus compañeros de trabajo?					
13	Existe coordinación entre su área de trabajo y las otras?					
14	Como considera la Comunicación en la Empresa?					
15	Se Siente motivado de ser un colaborador en la Empresa?					
16	Considera Ud. Que deben de mejorar las políticas motivacionales de la Empresa?					

17	Cuál es su percepción sobre el liderazgo de su jefe inmediato?					
18	Como considera el nivel de liderazgo del Gerente de la Empresa					
19	Qué grado de participación tiene Ud., en el proceso del control que se aplica en su empresa?					
20	Con que frecuencia es supervisado su desempeño?					

ANEXO n°3 Encuesta para medir la Productividad

CUESTIONARIO PARA LA PRODUCTIVIDAD

Objetivo: Determinar la opinión de la productividad que manifiesta el personal administrativo que labora en la Empresa de Servicios Automotrices del Norte, mediante una hoja censal, en el ejercicio de su desempeño laboral.

Instrucción: Marque usted con un (x),

I.- Datos del encuestado

1.1. Sexo: _____ 1.3. Tiempo de servicio: _____

1.2. Edad: _____ 1.4. Grado de instrucción: _____

	PRODUCTIVIDAD	Totalmente Acuerdo	Muy Acuerdo	De Acuerdo.	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo
1	¿Realizan constantes capacitaciones en la Empresa de Servicios Automotrices del Norte?					
2	¿Los trabajadores participan de manera activa en los cursos ofrecidos por la empresa de Servicios Automotrices del Norte?					
3	¿Considera usted que las personas que laboran en la Empresa de Servicios Automotrices del Norte están debidamente capacitadas?					
4	¿Cree usted que los clientes se sienten satisfechos con el trabajo que usted realiza?					

5	¿La Empresa de Servicios Automotrices del Norte realiza frecuentemente metas a cumplir?					
6	¿Cree usted que la Gerente cumple con los compromisos que acuerda con los trabajadores?					
7	¿La Empresa de Servicios Automotrices del Norte cuenta con tecnología que permita realizar un mejor proceso de datos?					
8	¿Considera usted que es importante que su centro de trabajo cuente con tecnología de vanguardia orientada a facilitar operaciones?					
9	¿Cree usted que en la Empresa de Servicios Automotrices del Norte realizan una continua innovación para la mejora del proceso de datos?					
10	¿La Empresa de Servicios Automotrices del Norte se preocupa por el mantenimiento de la tecnología (computadoras) para brindar un mejor servicio educativo?					
11	¿Utiliza usted alguna guía para saber el resultado de su trabajo?					
12	¿Considera Usted que recibe una justa retribución económica por las labores desempeñadas?					
13	Su jefe inmediato, ¿tiene una actitud abierta respecto a sus puntos de vista y escucha sus opiniones respecto a cómo llevar a cabo sus funciones?					
14	Su jefe de la Empresa de Servicios Automotrices del Norte se preocupa por mantener elevado su nivel de motivación del personal					
15	La organización cuenta con planes y acciones específicos destinados a mejorar su trabajo.					
16	¿Cuenta usted con material de calidad, técnicas pertinentes y adecuadas según la necesidad de los clientes?					

17	¿Para apoyar a los clientes que no tienen mucho conocimiento del Servicio que se ofrece, la empresa desarrolla programas de apoyo y dar a conocer nuestro servicio como parte de asesoría fuera del horario de trabajo?					
18	¿Utilizan ustedes estrategias y/o actividades de asesoría de acuerdo a las necesidades de los clientes?					
19	¿Desarrollan ustedes actividades innovadoras para que los clientes puedan conocer y tomar interés con el servicio que se les puede ofrecer?					
20	¿Verifica usted que los clientes hayan comprendido lo expuesto antes de comprar nuestro servicio?					

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

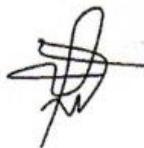
Título de la investigación:	"GESTIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA EMPRESA SERVICIOS AUTOMOTRICES DEL NORTE, CAJAMARCA 2019"
Línea de investigación:	Calidad y Productividad
Apellidos y nombres del experto:	MCs. Econ. Liliana Carrillo Carranza
El instrumento de medición pertenece a la variable:	GESTIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Items	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	x		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	x		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	x		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	x		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	x		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	x		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	x		

Sugerencias:

Firma del experto:



MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Título de la Investigación:	"GESTIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA EMPRESA SERVICIOS AUTOMOTRICES DEL NORTE, CAJAMARCA 2019	
Línea de investigación:	Calidad y Productividad	
Apellidos y nombres del experto:	MCs. Econ. Liliana Carrillo Carranza	
El instrumento de medición pertenece a la variable:	productividad laboral	

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	x		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	x		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	x		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	x		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	x		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	x		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	x		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	x		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	x		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	x		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	x		

Sugerencias:

Firma del experto:

