



**Autónoma**  
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN  
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN  
DE EMPRESAS**

**TESIS**

“PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y LOS NIVELES DE  
PRODUCTIVIDAD EN LOS COLABORADORES DE LA FINANCIERA  
CONFIANZA, AGENCIA EL AGUSTINO - 2018”

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTOR**

CHRISTIAN FERNANDO CORONEL CORONEL

**ASESOR**

DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE

**LIMA, PERÚ, MARZO DE 2019**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a mis padres, quienes siempre demostraron su confianza, sus consejos para ser cada vez una mejor persona y por brindarme su apoyo incondicional a lo largo de mi formación profesional.

## **AGRADECIMIENTOS**

La realización de esta investigación ha requerido del apoyo y las orientaciones de las personas a la cuales se cita a continuación, porque han sido un soporte importante en la realización de la tesis.

Primero, dar gracias a Dios, por la iluminarme siempre en mis decisiones, por la vida que me dio, porque su protección y su fortaleza para superarme cada día de mi vida.

A mis padres, quienes han estado a mi lado en toda mi formación profesional, aconsejándome, dedicándome su tiempo para decirme una palabra motivadora ante momentos de debilidad.

Un agradecimiento muy sincero a mis profesores de la Universidad Autónoma del Perú, quienes con sus enseñanzas convirtieron de mí en un profesional que cumple las condiciones para realizar trabajos relacionados a la especialidad al más alto nivel.

Por último, mi asesor Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe, por sus orientaciones y correcciones que me permitieron culminar este trabajo de investigación.

## RESUMEN

La situación problemática por la que atraviesan las empresas radica en la forma en que la dirigen y quienes la dirigen, muchas veces una planificación deficiente, una organización inadecuada, la falta de dirección y un control casi nulo, permitió formular el siguiente problema de investigación ¿Qué relación existe entre los procesos administrativos y los niveles de productividad en los colaboradores de la Financiera Confianza, agencia El Agustino - 2018?

El propósito de la investigación fue determinar la relación entre los procesos administrativos y los niveles de productividad en los colaboradores de la Financiera Confianza, agencia El Agustino – 2018.

La hipótesis alterna fue existe relación entre los procesos administrativos y los niveles de productividad en los colaboradores de la Financiera Confianza, agencia El Agustino – 2018.

El tipo de investigación es no experimental de corte transversal con un diseño descriptivo correlacional, la población estuvo conformada por 18 colaboradores, con una muestra probabilística de 18 personas, seleccionadas mediante la técnica de muestreo censal.

Los instrumentos aplicados a la muestra presentan una alta confiabilidad mediante el estadístico alfa de Cronbach, 0.952 para el cuestionario de procesos administrativos y 0.935 para el cuestionario de niveles de productividad.

En la prueba de hipótesis se obtuvo un R de Pearson 0.740\*\*, con un p valor de 0.001, por lo cual se concluye que existe una correlación muy fuerte entre los procesos administrativos y los niveles de productividad en los colaboradores de la Financiera Confianza, agencia El Agustino – 2018.

**Palabras clave:** Proceso administrativos, productividad, planificación, control.

## ABSTRACT

The problematic situation that the companies go through lies in the way they run it, often poor planning, inadequate organization, lack of direction and almost no control allows to formulate the research problem. What is the relationship between the processes administrative and productivity levels in the employees of Financiera Confianza, agency El Agustino - 2018?

The purpose of the research was to determine the relationship between administrative processes and productivity levels in the employees of Financiera Confianza, El Agustino agency – 2018.

The alternative hypothesis was that there is a relationship between administrative processes and productivity levels in the employees of Financiera Confianza, agency El Agustino – 2018.

The type of research is non-experimental cross-section with a descriptive correlational design; the population was made up of 18 collaborators, with a probabilistic sample of 18 people, selected by the census sampling technique.

The instruments applied to the sample show high reliability using the Cronbach alpha statistic, 0.952 for the administrative process questionnaire and 0.935 for the productivity level questionnaire.

In the hypothesis test, an R of Pearson 0.740 \*\* was obtained, with a p value of 0.001, for which it is concluded that there is a very strong correlation between the administrative processes and the productivity levels in the employees of the Financiera Confianza, El Agustino agency - 2018.

**Keywords:** Administrative process, productivity, planning, control.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

### **CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

1.1	Realidad problemática	2
1.2	Justificación e importancia de la investigación	5
1.3	Objetivos de la investigación: general y específico	7
1.4	Limitaciones de la investigación	7

### **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**

2.1	Antecedentes de estudios	10
2.2	Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado	18
2.2.1	Bases teóricas de la variable procesos administrativos	18
2.2.2	Bases teóricas de la variable niveles de productividad	41
2.3	Definición conceptual de la terminología empleada	49

### **CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO**

3.1	Tipo y diseño de investigación	53
3.2	Población y muestra	54
3.3	Hipótesis	55
3.4	Variables – Operacionalización	56
3.5	Métodos y técnicas de investigación	59
3.6	Descripción de los instrumentos utilizados	60
3.7	Análisis estadístico e interpretación de los datos	63

### **CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

4.1	Validación del instrumento	66
4.1.1	Análisis de fiabilidad	67

4.2	Resultados descriptivos de las variables	68
4.3	Resultados descriptivos de las dimensiones	70
4.4	Resultados descriptivos de las variables relacionadas	78
4.5	Prueba de la normalidad para la variable de estudio	79
4.6	Procedimientos correlacionales	80

## **CAPÍTULO V. DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

5.1	Discusiones	87
5.2	Conclusiones	90
5.3	Recomendaciones	91

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

## **ANEXOS**

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Descripción de la población de estudio	54
Tabla 2	Operacionalización de la variable procesos administrativos.	58
Tabla 3	Operacionalización de la variable niveles de productividad.	58
Tabla 4	Resultados de la validación del cuestionario de los procesos administrativos.	66
Tabla 5	Resultados de la validación del cuestionario de niveles de productividad.	66
Tabla 6	Fiabilidad del instrumento de la variable procesos administrativos.	67
Tabla 7	Fiabilidad del instrumento de la variable niveles de productividad	67
Tabla 8	Análisis descriptivo de la variable procesos administrativos	68
Tabla 9	Análisis descriptivo de la variable niveles de productividad.	69
Tabla 10	Análisis descriptivo de la dimensión planificación.	70
Tabla 11	Análisis descriptivo de la dimensión organización.	71
Tabla 12	Análisis descriptivo de la dimensión dirección.	72
Tabla 13	Análisis descriptivo de la dimensión control.	73
Tabla 14	Análisis descriptivo de la dimensión capacitaciones	74
Tabla 15	Análisis descriptivo de la dimensión satisfacción laboral	75
Tabla 16	Análisis descriptivo de la dimensión rentabilidad.	76
Tabla 17	Análisis descriptivo de la dimensión calidad.	77
Tabla 18	Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre los procesos administrativos y los niveles de productividad	78
Tabla 19	Resultados de la prueba de normalidad de la variable niveles de productividad	79
Tabla 20	Resultados de correlación entre el estilos de liderazgo y niveles de productividad.	80
Tabla 21	Resultados de correlación entre la planificación y los niveles de productividad.	82
Tabla 22	Resultados de correlación entre la organización y los niveles de productividad.	83
Tabla 23	Resultados de correlación entre la dirección y los niveles de	84



productividad.

Tabla 24 Resultados de correlación entre el control y los niveles de  
productividad.

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Análisis descriptivo de la variable procesos administrativos.	68
Figura 2	Análisis descriptivo de la variable niveles de productividad	69
Figura 3	Análisis descriptivo de la dimensión planificación	70
Figura 4	Análisis descriptivo de la dimensión organización	71
Figura 5	Análisis descriptivo de la dimensión dirección	72
Figura 6	Análisis descriptivo de la dimensión control	73
Figura 7	Análisis descriptivo de la dimensión capacitaciones	74
Figura 8	Análisis descriptivo de la dimensión satisfacción laboral	75
Figura 9	Análisis descriptivo de la dimensión rentabilidad	76
Figura 10	Análisis descriptivo de la dimensión calidad	77
Figura 11	Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre los procesos administrativos y los niveles de productividad	78
Figura 12	Gráfico de dispersión de las variables procesos administrativos y niveles de productividad	81

## INTRODUCCIÓN

En un mundo globalizado en el cual vivimos, el constante cambio e innovación en las empresas resalta la importancia de conocer que las empresas no solo están constituidas por números y relaciones comerciales estratégicas sino también por personas que tengan un talento para las funciones que realizan, en este sentido los procesos administrativos forman parte importante dentro de las organizaciones, entiendo éstos procesos como un conjunto de acciones interrelacionadas que forman parte de la administración, este proceso involucra diferentes actividades tendientes a la búsqueda de un objetivo o meta, mediante el uso óptimo de recursos humanos, materiales y financieros, partiendo desde la idea de que cada persona es independientemente diferente a otros, con motivaciones y anhelos diferentes, es importante manejar nuevos enfoques como el control con manejo de estrés, la dirección con motivación y liderazgo, la organización con la satisfacción laboral a fin de cambiar la perspectiva que dicha empresa tiene actualmente.

En este sentido las tareas de la administración cobran importancia porque son consideradas la base del funcionamiento de la empresa, el proceso administrativo que forma parte de toda empresa consta de las distintas tareas que tienen que realizarse para el crecimiento de la empresa, logrando que cada una de ellas no funcione como entes autónomos, sino interrelacionada para poder alcanzar la realización de los objetivos de la empresa.

Este análisis indica que un buen administrador de empresas, es aquella persona que tiene un espíritu desafiante, contando con un perfil ocupacional con gran tendencia a la planificación y proyección, sumado además a un perfil de liderazgo y organización que le permita ser el impulsor del ámbito de trabajo, además de interiorizarse del funcionamiento de las distintas actividades del proceso administrativo, para poder comparecer ante directivos sobre el control de lo producido, el resultado al que se ha arribado y la metodología de trabajo utilizada.

En el desarrollo de la presente investigación se desea lograr comprobar la relación que presenta la gestión administrativa con los niveles de productividad de los colaboradores de la empresa, con la finalidad de proporcionar mayores oportunidades de incrementar los niveles de productividad mediante el mejoramiento del ambiente laboral, reducción de rotación de personal y a la vez ser líderes frente a la competencia en cuanto a calidad de atención al cliente vía telefónica.

La problemática observada y analizada, permitió formular el siguiente problema general de investigación: ¿Qué relación existe entre los procesos administrativos y los niveles de productividad en los colaboradores de la Financiera Confianza, sede El Agustino - 2018?, con el objetivo de investigación que fue determinar la relación entre los procesos administrativos y los niveles de productividad en los colaboradores de la Financiera Confianza, sede El Agustino – 2018; asimismo esta investigación es importante porque existen deficiencias respecto a los cuatro procesos de gestión administrativa en la Financiera Confianza repercutiendo en los niveles de productividad de sus empleados, con los datos recogidos y analizados se formuló y contrastó la hipótesis que fue existe relación entre los procesos administrativos y los niveles de productividad en los colaboradores de la Financiera Confianza, sede El Agustino – 2018.

La investigación se realizó bajo el diseño descriptivo correlacional, para la cual se diseñaron dos instrumentos de recolección de datos, uno para medir la variable procesos administrativos y otro para medir la variable niveles de productividad que fueron aplicadas a los colaboradores de la empresa Financiera Confianza, agencia de distrito de El Agustino.

El presente trabajo de investigación ha sido estructurado en cinco capítulos, los cuales se dividen de la siguiente manera:

En el primer capítulo se expone la realidad problemática, la justificación e importancia de la investigación, los objetivos de la investigación y las limitaciones de la misma.

En el segundo capítulo se expone los antecedentes de la investigación, las teorías relacionadas a las variables de estudio, las definiciones de la terminología empleada.

En el tercer capítulo se explica el tipo y diseño de investigación, la estrategia de prueba de hipótesis, las variables, la población y la muestra, las técnicas de investigación, instrumentos de recolección de datos y el procesamiento y análisis de datos.

En el cuarto capítulo se presentan los resultados de la investigación, la contrastación de hipótesis y el análisis e interpretación de estos resultados.

Finalmente, en el quinto capítulo se expone la discusión de los resultados, las conclusiones, las recomendaciones y las referencias bibliográficas.

**CAPÍTULO I**  
**PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## **1.1. Realidad problemática.**

El proceso administrativo es un tema obligado a analizar dentro actualmente en la empresa de cualquier índole, los elementos administrativos que presentó Henry Fayol como funciones, a principios del siglo XX, fueron retomados por la escuela neoclásica de administración, en la segunda mitad del siglo, bajo un nuevo enfoque sin dejar de lado sus principios básicos. Hoy en día se sigue discutiendo y enriqueciendo por los especialistas.

A nivel mundial, las micro y pequeñas empresas (PYMES) tienen una gran importancia para el crecimiento económico y la generación de fuentes de empleo productivo y así también contribuyendo a la economía local, es importante en una organización evaluar e interpretar el nivel de cumplimiento de los objetivos, determinando e identificando las amenazas que se presenten esto debido a una buena gestión empresarial para generar rentabilidad.

En América Latina se viene desarrollando programas que ayuden a formalizar los negocios para ayudar a los nuevos emprendedores que vienen surgiendo en busca de mejorar su economía. Se ha trabajado duro durante años para que los grandes emprendedores presten mayor atención, hoy por hoy no se aplica en su totalidad, pero poco a poco se viene dando. Muchos emprendedores ya entendieron que una buena gestión empresarial influye significativamente en el emprendimiento de su negocio.

Por otro lado, el Perú sigue siendo uno de los países más emprendedores en América Latina (17.6%), solo superado por Ecuador (32.6%). Sin embargo, estos emprendedores, en su mayoría, no están articulados debido a la falta de comunicación y coordinación entre ellos.

Nuestro país necesita un ambiente emprendedor para desarrollar mecanismos que impulsen a los emprendedores así de la mano va una buena gestión empresarial ya que es importante saber que ninguna empresa

puede subsistir si no posee algún tipo de beneficio, por lo que debe exigir cierto nivel de competencia, puesto que la gestión se mueve en un ambiente en el cual los recursos escasean y por eso al persona a cargo de la gestión debe aplicarse de diferentes maneras para persuadir a las fuentes financiadoras.

A pesar de todas las normativas existentes en el Perú, aún podemos ver grandes índices de informalidad. Ahora son nuevos tiempos y es momento que la nueva generación de emprendedores pueda inculcar nuevas actitudes en el ámbito administrativo.

Tenemos por otro lado, otro aspecto importante para la empresa son los niveles de productividad, considerara como una variable clave en cualquier negocio, siendo una de las variables al que no se le presta a atención necesaria, hay que entender que cualquier empresa en cualquier de sus tamaños y en cualquiera de sus rubros, su objetivo principal es producir lo máximo y lo mejor posible entendiéndose esto como altos niveles de productividad. La empresa tiene que enfatizar en lograr la máxima eficiencia y eficacia en todos los procesos administrativos para lograr una productividad al nivel máximo de los recursos que pueda tener la empresa.

La productividad es un indicador muy importante, que muchas veces se pasa por alto, es más la medición de esta debe ser de manera muy rigurosa y objetiva que permita conocer exactamente su capacidad de productividad. La productividad de una empresa es entendida como la relación entre el resultado de una actividad productiva y los medios que han sido necesarios para obtener dicha producción. En el ámbito empresarial la productividad es el resultado de las acciones que se deben llevar a cabo durante todos los procesos administrativos para lograr los objetivos de la empresa. Por otro lado, para lograr una óptima productividad de la empresa, es necesaria una buena gestión empresarial, que involucra un conjunto de técnicas que se aplican en el desarrollo de la empresa en términos de productividad, sostenibilidad y competitivas, garantizando la viabilidad de la empresa.



La empresa Servicios Cobranzas e Inversiones, en la cual se desarrolló la investigación, cuentan con una formación incipiente de principales procesos administrativos como la planificación, la organización, el control y la dirección a pesar de ser una empresa relativamente nueva. Las cuales deben ser usadas de manera adecuada para poder enfrentar a una situación de constante cambio de personal (rotación), ausentismo y falta de motivación que vivimos en estos momentos; poder evaluar estos procedimientos relacionado con el alma de la empresa, que es el talento humano del cual puede ayudar a reconocer motivaciones y trabajo en equipo en pro del desarrollo y evolución de la empresa de este distrito.

A nivel local, en la empresa financiera confianza, agencia de la sede del agustino, los factores deficientes observados en la empresa respecto a los procesos administrativos son: respecto a la dimensión planificación, existe una falta de proyección o formulación de estrategia para dar un mejor y mayor uso a sus recursos; respecto a la dimensión organización, se aprecia que el organigrama carece una adecuada estructuración; respecto a la dimensión dirección, la empresa cuenta con una buena comunicación a nivel jefatura con respecto a las actividades o metas que se cuenta de forma mensual, a nivel colaboradores resulta no provechoso o ineficaz lo cual produce un atraso en la gestión de aquellos, le hace falta motivación y compromiso por parte de los colaboradores por lo que es cotidiano una rotación de personal alto en las diferentes áreas y respecto a la dimensión control, en este aspecto hace falta en la empresa una evaluación de resultados de sus colaboradores de manera eficaz.

Asimismo, respecto a los niveles de productividad, se observa deficiencias en la empresa por ejemplo, con respecto a la dimensión de capacitación, en la empresa hay escasez de charlas motivadoras y capacitaciones en temas que involucran directamente a la empresa; respecto a la dimensión de satisfacción laboral, no tiene una remuneración, adecuada en comparación con otras empresas del mismo rubro; respecto a la dimensión de rentabilidad, no son las adecuadas en comparación con las

metas proyectadas; respecto a la dimensión de calidad, existe una falta de evaluación de los procesos de calidad.

### **Problema general.**

¿Qué relación existe entre los procesos administrativos y los niveles de productividad en los colaboradores de la Financiera Confianza, agencia El Agustino - 2018?

### **Problemas específicos.**

¿Qué relación existe entre la planificación y los niveles de productividad en los colaboradores de la Financiera Confianza, Agencia El Agustino - 2018?

¿Qué relación existe entre la organización y los niveles de productividad en los colaboradores de la Financiera Confianza, Agencia El Agustino - 2018?

¿Qué relación existe entre la dirección y los niveles de productividad en los colaboradores de la Financiera Confianza, Agencia El Agustino - 2018?

¿Qué relación existe entre el control y los niveles de productividad en los colaboradores de la Financiera Confianza, Agencia El Agustino - 2018?

## **1.2. Justificación e importancia de la investigación.**

La investigación titulada: “Procesos administrativos y los niveles de productividad en los colaboradores de la financiera confianza, Agencia El Agustino - 2018” nace de la observación de deficiencias que se tiene para el logro de sus metas en la empresa, en relación a los procesos administrativos como la planificación, la organización, la dirección y el control y las implicancias que tienen estas deficiencias en los niveles de productividad

que tiene la empresa, con los clientes y captación de nuevos clientes de la empresa.

La presente investigación se justifica por las siguientes razones:

En la justificación teórica, pone al alcance de la comunidad académica información documentada acerca de los procesos administrativos y los niveles de productividad. Se trata de ofrecer explicaciones importantes sobre el tema que sin duda sirven de base para la realización de nuevas investigaciones que permita contar con nuevas alternativas para afrontar y dar solución a esta problemática. Asimismo, la variable gestión administrativa se desarrolla tomando el enfoque de Chiavenato (2014) y para la variable niveles de productividad, se considera el enfoque de Medianero (2014).

En la justificación práctica, proporciona alternativas de gestión de los procesos administrativos y buen uso de los recursos a fin de brindar mejores y mayores oportunidades de desarrollo para la empresa. Por otro lado, la investigación llega a conclusiones importantes que fueron analizadas y explicadas en términos de recomendaciones proponiendo alternativa de solución a la problemática evidenciada a la empresa respecto a las variables estudiadas, siendo puestas a consideración de la empresa sujeta de estudio.

Justificación metodológica, la investigación contribuye validando dos instrumentos de recolección de datos. Uno para medir la variable procesos administrativas consideradas en cinco dimensiones como son la planificación, la organización, la dirección y el control y otro para medir la variable niveles de productividad explicadas en cinco dimensiones que son: capacitaciones, satisfacción laboral, rentabilidad y calidad, dichos instrumentos fueron contruidos por el investigador y pasaron por criterios de validez de contenido, criterio y constructo, así como la confiabilidad, cumpliendo con los parámetros exigidos, estos instrumentos fueron puestos a disposición de la Universidad y de otros investigadores que consideren necesarios su aplicación en sus respectivas investigaciones.

### **1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos**

#### **Objetivo general.**

Determinar la relación entre los procesos administrativos y los niveles de productividad en los colaboradores de la Financiera Confianza, Agencia El Agustino – 2018.

#### **Objetivos específicos.**

Determinar la relación entre la planificación y los niveles de productividad en los colaboradores de la Financiera Confianza, Agencia El Agustino – 2018.

Determinar la relación entre la organización y los niveles de productividad en los colaboradores de la Financiera Confianza, Agencia El Agustino – 2018.

Determinar la relación entre la dirección y los niveles de productividad en los colaboradores de la Financiera Confianza, Agencia El Agustino – 2018.

Determinar la relación entre el control y los niveles de productividad en los colaboradores de la Financiera Confianza, Agencia El Agustino – 2018.

### **1.4. Limitaciones de la investigación.**

#### **Limitaciones bibliográficas**

Las investigaciones respecto a la temática de estudio son escasas, hay pocas investigaciones que hayan analizado las variables en forma conjunta.

**Limitación teórica.**

Ausencia moderada de antecedentes internacionales actuales, relacionados especialmente los niveles de productividad.

**Limitación institucional.**

Existen limitaciones al acceso de las bibliotecas de las universidades por factores como horarios restringidos para los visitantes, asimismo respecto a acceso a la muestra, también ha sido una dificultad puesto que en un primer momento no se tuvo las facilidades del caso.

**Limitación temporal.**

El investigador no dispone del tiempo necesario, por motivos laborales, para hacer una investigación adecuada, por ello tomo tiempo la realización de la presente investigación.

**Limitación económica.**

Existe limitado financiamiento económico para adquirir el material como libros, revistas, entre otros que permitan realizar una investigación adecuada.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

## **2.1. Antecedentes de estudios.**

### **Antecedentes internacionales**

Flores (2015) en su tesis: “Proceso administrativo y gestión empresarial en coproabas” realizada en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, para optar el grado de maestría en gerencia empresarial, cuyo objetivo fue analizar los pasos los procesos administrativos y su incidencia en la Gestión Empresarial aplicados en la cooperativa Coproabas Jinotega 2010 - 2013, desarrollado con un diseño descriptivo no experimental, concluye.

Se realizó una valoración en cuanto a los proceso administrativo y gestión de la empresa, con el fin de ver si se está plantando correctamente, esto quiere decir que la gestión empresarial en la cooperativa, se ve limitada por los pobres conocimientos administrativos de los órganos directivos que trabajan en base a su experiencia y el poco compromiso de alguno de ellos

Medina (2011) en su tesis: “La gestión administrativa financiera y su impacto en la liquidez de la estación de servicios Juan Benigno Vela en el año 2010” de la Universidad técnica de Ambato en Ecuador, la optar el título de ingeniería de gestión financiera, en la cual se tuvo como principal objetivo analizar el nivel de incidencia de la gestión administrativa financiera en la liquidez de la estación de servicio Juan Benigno Vera de la Ciudad de Ambato, siendo desarrollado con un diseño descriptivo y con muestra total de 604 personas incluidas personal de departamento administrativo y clientes frecuentes, concluye:

La estación de servicios Juan Benigno Vela, no cuenta con una definición apropiada de las actividades que realiza la empresa, ya que las personas que se encuentran al frente de la misma no conocen a fondo el tipo de negocio que están manejando.

No posee un análisis o estudio que le facilite conocer los periodos de liquidez que se dan en la empresa, causando aplazamientos e interrupciones

de las actividades como el de no poder cumplir con las obligaciones a corto plazo.

No puede tomar decisiones anticipadas para evitar problemas futuros puesto que no cuenta con un plan estratégico dentro de la misma.

José (2010) en su tesis: "Administración y gestión educativa desde la perspectiva de las prácticas de liderazgo y el ejercicio de los derechos humanos en la escuela normal mixta" de la Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán de Honduras para optar el grado de master en educación de derechos humanos el cual tuvo el objetivo central de conocer cómo influyen las prácticas de liderazgo en el aseguramiento del ejercicio de los derechos humanos de los docente, desarrollado con un diseño correlativo - descriptivo cuya población total comprende de 109 docentes de la Escuela Normal Mixta Pedro Nufio, concluye:

Tras el análisis realizado se identifica que el tipo de liderazgo que él practica es el transformacional y con una cercana relación de liderazgo carismático y transaccional.

La relación entre el tipo de liderazgo ejercido por el director (transformacional) es positiva, ya que las prácticas que caracterizan este tipo de liderazgo van de la mano con los derechos humanos, por lo tanto, garantizan el respeto de los mismos.

Con la base de los resultados se puede decir que la hipótesis planteada para este estudio es válida, ya que según los resultados por el 61% de los docentes, que consideran les respetan sus derechos siempre y para un 23% lo realiza bastante a menudo.

Fuentes (2012) en su tesis titulada: "Satisfacción laboral y su influencia en la productividad: estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango", realizada en la escuela de postgrado de la universidad Rafael Landívar para optar el grado



académico de licenciado Psicología Industrial, tuvo por objetivo establecer la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad del recurso humano, con un diseño no experimental en una muestra conformada por 20 trabajadores, concluye:

Los 20 encuestados manifestaron tener un nivel de satisfacción laboral alto esto se puede confirmar con los resultados obtenidos en la pregunta no sobre si se siente satisfecho con el trabajo que realizan, el 71% considera que siempre se siente satisfecho con el trabajo que realiza el cual ayuda a alcanzar los objetivos institucionales, mientras que el 29% respondió que generalmente se siente satisfecho.

Se concluye que la estabilidad laboral, las relaciones interpersonales, el gusto por el trabajo las condiciones generales y la antigüedad dentro de la delegación de recursos humanos son indicadores que influyen para que los trabajadores estén satisfechos.

Según la evaluación que realizaron los jefes inmediatos los empleados de la delegación son productivos y se sienten satisfechos, debido a que el entorno de su trabajo es agradable y el organismo judicial les brinda el material y la infraestructura adecuada para llevar a cabo sus funciones de la mejor manera, así mismo les da los beneficios (compensaciones, permisos, salario, prestaciones) a todos los empleados y reciben beneficios extras por ser empleados de una institución del estado.

Se concluye que los empleados de la delegación tienen alta la satisfacción laboral, pero es conveniente que exista comunicación asertiva y armonía con las diferentes unidades que conforma la delegación de recursos humanos.

Venutolo (2009) en su tesis: "Estudio del clima laboral y la productividad en empresas pequeñas y medianas: el transporte vertical en la ciudad Autónoma de Buenos Aires - Argentina", realizada en la escuela de postgrado de la Universidad Politécnica de Valencia para optar el grado académico de

doctorado de gestión de empresas, tuvo por objetivo determinar la relación entre ambas variables, con un diseño no experimental en una muestra conformada por 338 trabajadores, concluye:

Existe una relación directa en la productividad de la Pymes generada por conflictos entre el clima laboral que impera en la empresa, los resultados de la empresa indican que más del 70% de los colaboradores encuestados manifiestan que existe un mal clima laboral afectando a la baja productividad en la empresa.

En dicha investigación, se recomendó implementar programas de capacitación que permitan mejorar las habilidades gerenciales, establecer un modelo de competencias como método de gestión de los recursos humanos que permita articular los planes y la capacitación que busquen que el personal identifique habilidades que requieran profesionalmente dentro de la compañía. También se considera necesario realizar una evaluación de desempeño que permita contar con información pertinente sobre los objetivos claros de la empresa tanto para directivos como colaboradores.

### **Antecedentes nacionales.**

Pare (2018) en su tesis: “Gestión administrativa y clima laboral de los trabajadores del instituto de medicina legal en Moquegua – 2017” de la Universidad José Carlos Mariátegui de Moquegua, para optar el grado de licenciado de ciencias administrativas y marketing estratégico, siendo su principal objetivo relacionar la gestión administrativa y el clima laboral de los trabajadores del instituto de medicina legal en Moquegua, 2017, tuvo como muestra censal y de diseño correlativo - descriptivo, transaccional, concluye:

Existe relación entre la gestión administrativa y el clima laboral del Instituto de medicina legal en Moquegua, durante el año 2017, al obtener un valor sig. 0.003 y que además dicha correlación es del 51.6%, con un margen de error del 5%.

Con un margen de error del 5%, y mostrarnos un valor sig. o probabilidad de cometer error de 0.000, se afirma que existe relación significativa entre la gestión administrativa y recursos humanos de los trabajadores del instituto de medicina legal en Moquegua, 2017, y dicha correlación es del 77.6%.

Con un margen de error del 5%, y mostrarnos un valor sig. o probabilidad de cometer error de 0.000, se afirma que existe relación significativa entre la gestión administrativa y trabajo en equipo de los trabajadores del instituto de medicina legal en Moquegua, 2017, y dicha correlación es del 81.3%.

Con un margen de error del 5%, y mostrarnos un valor sig. o probabilidad de cometer error de 0.012, se afirma que, existe relación significativa entre la gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores del instituto de medicina legal en Moquegua, 2017, y dicha correlación es del 62.2%.

Santa María (2017) en su tesis: “Gestión administrativa y productividad según trabajadores del cultivo de camarones, Tumbes 2016”, realizada en la Universidad César Vallejo, para optar el grado académico magíster en Administración de Negocios y Relaciones Internacionales – MBA, cuyo objetivo fue 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, con un diseño descriptiva correlacional, el tipo de investigación es no experimental, transversal y el método de investigación es cuantitativo, en una muestra conformada por 100 personas, concluye:

En relación con el objetivo general, la gestión administrativa se relacionó con la productividad en el cultivo de camarones en la ciudad de Tumbes ( $r=0,887$  y  $\text{Sig.}=0,000$ ).

En relación con el objetivo específico 1, la planificación se relacionó con la productividad en el cultivo de camarones en la ciudad de Tumbes ( $r=0,864$  y  $\text{Sig.}=0,000$ ).

En relación con el objetivo específico 2, la organización se relacionó con la productividad en el cultivo de camarones en la ciudad de Tumbes ( $r=0,865$  y  $\text{Sig.}=0,000$ ).

En relación con el objetivo específico 3, la dirección se relacionó con la productividad en el cultivo de camarones en la ciudad de Tumbes ( $r=0,810$  y  $\text{Sig.}=0,000$ ).

En relación con el objetivo específico 4, el control se relacionó con la productividad en el cultivo de camarones en la ciudad de Tumbes ( $r=0,792$  y  $\text{Sig.}=0,000$ ).

Facho (2017) en su tesis: “Gestión Administrativa y Productividad Laboral en Trabajadores de la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización, Municipalidad de Lima, 2016” desarrollada en la Universidad Cesar Vallejo, para optar el grado académico de Magister en Gestión Pública, con el objetivo de 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, concluye:

Con respecto al objetivo general se ha llegado a la conclusión que el nivel es regular de gestión administrativa y que existe una relación directa y significativa entre la productividad laboral de los trabajadores en la SOF de la Municipalidad de Lima, 2016, que no es lo óptimo, y que su incidencia influye si se implementa y se aplica adecuadamente para mejorar el rendimiento laboral.

Con respecto al objetivo específico 1 se llega a la conclusión que existe un nivel regular de planificación administrativa en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización de la Municipalidad de Lima, 2016, el cual no es el ideal.

En relación con el objetivo específico 2 se determina que existe un nivel regular de organización administrativa en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización de la Municipalidad de Lima, 2016, el cual no es el mejor, ello debido a que no se implementa adecuadamente el debido proceso.

En relación al objetivo específico 3 se ha concluido con que existe un nivel regular de dirección administrativa en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización de la Municipalidad de Lima, 2016, que no es lo esperado, y eso debido a que la dirección administrativa en los trabajadores no se siente identificadas plenamente con ella y no conocen los objetivos previstos en la planeación

En relación con el objetivo específico 4 se ha concluido que existe un nivel regular de control administrativo en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización de la Municipalidad de Lima, 2016, que no es lo satisfactorio debido a que consideran que no están siendo valorados, no sienten una adecuada retroalimentación para enriquecer y mejorar sus tareas.

Parodi (2017) en su tesis: “Gestión administrativa y la gestión logística del hospital de Chancay, año 2016” de la universidad Cesar Vallejo para optar el grado de Magister en Gestión Pública, teniendo como objetivo principal determinar la relación entre la gestión administrativa y la gestión logística en el hospital de Chancay - 2016, la cual tuvo un total de muestra compuesta por 120 trabajadores del hospital Chancay, de diseño correlativo, utilizando la técnica para reclutar los datos de la encuesta. Concluye:

Existe una moderada relación positiva y significativa entre la gestión administrativa y la gestión logística en el hospital de Chancay, 2016,

determinada por el Rho de Spearman 0,539, frente al (grado de significación estadística)  $p < 0,05$

Existe una moderada relación positiva y significativa entre la planificación y la gestión logística en el hospital de Chancay, 2016, determinada por el Rho de Spearman 0,547, frente al (grado de significación estadística)  $p < 0,05$ .

Existe una moderada relación positiva y significativa entre la organización y la gestión logística en el hospital de Chancay, 2016, determinada por el Rho de Spearman 0,512, frente al (grado de significación estadística)  $p < 0,05$ .

Existe una moderada relación positiva y significativa entre la dirección y la gestión logística en el hospital de Chancay, 2016, determinada por el Rho de Spearman 0,521, frente al (grado de significación estadística)  $p < 0,05$ .

Finalmente existe una moderada relación positiva y significativa entre el control y la gestión logística en el hospital de Chancay, 2016, determinada por el Rho de Spearman 0,532, frente al (grado de significación estadística)  $p < 0,05$ .

Vásquez (2017) en su tesis: “Planificación estratégica y la gestión administrativa según el personal de la Sub Gerencia de Mantenimiento ESSALUD – 2016” de la Universidad César Vallejo para optar el título de Maestría en Gestión Pública. Siendo el objetivo central determinar la relación entre planificación estratégica y la gestión administrativa según el personal de la Sub Gerencia de mantenimiento Essalud – 2016, con una muestra total de 92 empleados y personal involucrado con el mantenimiento de la infraestructura y equipos, se desarrolló con un diseño correlativo, utilizando el instrumento de la encuesta para poder adquirir los datos. Concluye:

En cuanto al objetivo general, la presente investigación demuestra que existe relación significativa entre planificación estratégica y la gestión

administrativa según el personal de la Sub Gerencia de Mantenimiento Essalud – 2016; siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.321, demostró una baja asociación entre las variables.

En cuanto al objetivo específico 1, la presente investigación demuestra que existe relación entre formulación de la misión y gestión administrativa según el personal de la Sub Gerencia de Mantenimiento Essalud – 2016; siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.350, demostró una baja asociación entre las variables.

En cuanto al objetivo específico 2, la presente investigación demuestra que existe relación entre objetivos estratégicos y gestión administrativa según el personal de la Sub Gerencia de Mantenimiento Essalud-2016; siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.329, demostró una baja asociación entre las variables.

En cuanto al objetivo específico 3, la presente investigación demuestra que existe relación evaluación y gestión administrativa según el personal de la Sub Gerencia de Mantenimiento Essalud 2016; siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.210, demostró una baja asociación entre las variables.

## **2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado**

### **2.2.1. Bases teóricas de los procesos administrativos.**

#### **2.2.1.1. Definiciones de los procesos administrativos.**

Chiavenato (2014) define a los procesos administrativos como:

La interpretación de los objetivos propuestos de la organización y transformarlos en acción organizacional a través de la planeación, la organización, la dirección y el control de todos los esfuerzos realizados en todas las áreas y en todos los niveles de la organización, con el fin de

alcanzar tales objetivos de la manera más adecuada a la situación y garantizar la competitividad en un mundo de negocios muy competido y complejo. (p. 10).

Louffat (2015) dice respecto a los procesos administrativos:

El proceso en el cual se incluye tres dimensiones esenciales: en primer lugar, los recursos administrativos, que toda institución precisa de dinero, infraestructura, materiales y personas para poder actuar. En segundo lugar, las áreas administrativas referidas al conocimiento para aplicar técnicas de finanzas, marketing, logística, personal, etc., a dichos recursos y, en tercer lugar, el proceso administrativo como elemento emergente e integrador de la acción administrativa, por medio de la planeación, organización, dirección y control. (p. 23).

Robbins y Coulter (2005) definen a la gestión administrativa como: “El proceso en el cual se coordinan las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficaz y eficiente con otras personas y a través de ellas” (p. 7).

Según lo mencionado líneas arriba podemos mencionar que gestión administrativa es el proceso por el cual se concretan los objetivos de la empresa mediante procedimientos como la planeación, organización, dirección y control, con el fin de poder hacerla competitiva y efectiva en una situación actual tan competitiva y evolutiva.

#### **2.2.1.2. Importancia de los procesos administrativos.**

Los procesos administrativos son aspectos importantes cuando se trata de dirigir una empresa, debido a que de ella depende el éxito o fracaso que tenga el negocio o empresa.

Hernández (2006) dice respecto a la importancia de los procesos administrativos:



- Los procesos administrativos, emplean signos, expresiones y documentos que puedan ser entendidos fácilmente.
- Los procesos administrativos, permite a los gerentes conocer el real estado de la empresa, y a partir de ello mirar el futuro.
- Los procesos administrativos permiten determinar el rumbo correcto de la empresa para poder alcanzar los objetivos propuestos y el éxito de la organización.
- Los procesos administrativos permiten evitar posibles problemas al que se enfrenta la empresa, dado que proporciona datos de los recursos con que cuenta la empresa.
- Permite administrar todas las tareas importantes que realiza la empresa, porque gracias a estos procesos se planea, organiza, coordina, controla y dirige las funciones técnicas, comerciales, financieras, de seguridad y contables de la empresa.
- Es imprescindible para hacer funcionar de manera correcta la empresa, porque se encarga de guiar y orientar al personal, guiándose en las cualidades de los colaboradores.

### **2.2.1.3. Características de los procesos administrativos.**

Bernal y Sierra (2013) dice que los procesos administrativos tienen las siguientes características:

- La planeación se desarrolla en tres niveles: corporativa o institucional, funcional y operativa. (p. 57)

- La organización se organiza para lograr lo planeado, es la forma como se agrupa los trabajos y se define las relaciones de autoridad y responsabilidad. (p. 160)
- La dirección es el proceso más complejo de desarrollar debido a que involucra la relación con las personas que trabajan en ellas. (p. 206)
- El control consiste en el proceso sistemático de regular o medir las actividades que desarrolla la organización para cumplir con los objetivos. (p. 326)

#### **2.2.1.4. Teorías relacionadas a los procesos administrativos.**

##### **Teoría de los procesos administrativos según Chiavenato (2014)**

La teoría administrativa surgió como respuesta a los problemas empresariales más importantes de su época. En este sentido, todas han tenido éxito al presentar soluciones específicas para tales problemas y todas son aplicables a las situaciones actuales, lo que significa que todo profesional de la administración debe de conocer muy bien estas teorías y hacer uso de ellas según la situación que se enfrente.

Chiavenato (2014) respecto a los procesos administrativos indica que: “En la actualidad se acepta que las funciones básicas del administrador son la planeación, la organización, la dirección y el control. El desempeño de estas cuatro funciones básicas (planear, organizar, dirigir y controlar) constituyen el denominado proceso administrativo” (p. 226).

Chiavenato (2014) también menciona que: “A medida que se repite, el ciclo administrativo permite la corrección y el ajuste continuos mediante retroalimentación. El desarrollo de un ciclo

permite cierto; definir cuáles correcciones deberán introducirse en el ciclo siguiente, y así sucesivamente” (p. 226).

Los procesos administrativos que se realizan en una gestión tienen la responsabilidad de llevar con éxito una gestión, dichos procesos se explican a continuación:

#### **A. Planeación.**

Chiavenato (2014) menciona que: “La función administrativa que determina por anticipado cuáles son los objetivos que deben alcanzarse y qué debe hacerse para conseguirlos es la planeación porque determina a dónde se pretende llegar, qué debe hacerse, cuándo, cómo y en qué orden” (p. 143).

Bernal y Sierra (2013) nos menciona que: “Es el proceso mediante el cual se definen los objetivos, se fijan las estrategias para alcanzarlos y se formulan programas para integrar y coordinar las actividades para desarrollar por parte de la compañía” (p.52).

Louffat (2015) menciona que:

La planeacion es aquella actividad encargada de guiar, orientar, ofrecer las coordenadas del rumbo que se propone seguir la institución, permitiendo que ella misma se diagnostique y prescriba las mejores opciones administrativas para poder alcanzar una realización sustentable y rentable en el tiempo. (p. 2).

#### **Los objetivos de la planeación.**

Robbins y Coulter (2005) mencionan que los siguientes objetivos:

- Marca una dirección para gerentes y no gerentes por igual. Cuando los empleados saben a dónde se dirige la organización o la unidad de trabajo y qué deben aportar para alcanzar las metas.
- Reduce la incertidumbre, obliga a los gerentes a mirar hacia adelante, anticipar los cambios, considerar los impactos de éstos y preparar las respuestas que convengan.
- Reduce la superposición y el desperdicio de actividades. Cuando las actividades de trabajo se coordinan de acuerdo con planes establecidos, la redundancia se evita.
- Establece las metas o los criterios de control.

Al respecto Bernal y Sierra (2013) mencionan que los objetivos de la planeación son:

- Se plantea para un mejor aprovechamiento de los recursos, los cuales cada día son más limitados.
- Se planea para contar con normas de desempeño y para evaluar el avance de la dinámica de las organizaciones. (p. 55)

Los objetivos son necesarios para evitar un esfuerzo adicional y se comentan los mismos errores cada vez que hay una situación determinada. Adicional a ello se puede saber con exactitud hacia dónde va dirigida la empresa y por ello incentivar a sus colaboradores a seguir esa directiz.

### **Las estrategias de la planeación.**

Louffat (2015) lo define como: “La postura empresarial adoptada para poder cumplir con la misión, así como los objetivos

previstos. La estrategia implica tomar decisiones y seleccionar las mejores opciones estrategicas que la sustenten” (p. 13).

Louffat (2015) respecto a las estrategias menciona lo siguiente:

- Analisis de factores externos (Matriz EFE). Analiza el entorno de la empresa, identificando las condiciones o situaciones de amenaza y oportunidades que pueden impedir o favorecer el desarrollo, como factor economico, politico, social, tecnologico, demográfico.
- Analisis de factores internos (Matriz EFI). Analiza el contexto interno, determina los recursos disponibles, señalando fortalezas y debilidades. El ambiente interno puede dividirse en recurso tangible (financiero, materiales, humanos) y recurso intangible (activos de mercado, activos de propiedad intelectual, activos centrados en el individuo).
- Matriz FODA. Integra correlacionadamente las amenazas y oportunidades, así como fortalezas y debilidades a efectos de proponer opciones estrategicas cuadrantes (FO, FA, DO, DA).

### **Toma de decisiones**

Indica como la toma de decisiones a la elección de la opción mas adecuada para la organización y poder llegar al objetivo planeado.

Bernal y Sierra (2013) indican que: “Es un proceso que implica una serie de actividades” (p. 62).

## **Condiciones de la toma de decisiones:**

Louffat (2015) lo define a la toma de decisiones como: “El proceso de elección, dentro de varias posibilidades, de una alternativa de acción a efectos de poder resolver un problema o situación que lo requiera” (p. 39).

Louffat (2015) nos menciona las condiciones:

- Certidumbre. Es la condición en el cual los individuos están completamente informados del problema, conocen las alternativas de solución y los resultados de cada una de ellas son predecibles por completo.
- Riesgo. Es la condición en que un individuo define un problema, especifica la probabilidad de ciertos hechos, identifica alternativas de solución y expone la probabilidad de los resultados a propósito de cada posibilidad.
- Incertidumbre. Es la situación en que un individuo no dispone de la información necesaria para asignar probabilidades a los resultados de cada alternativa de solución. (p. 40).

## **B. Organización.**

Chiavenato (2014) menciona que: “La organización significa el acto de organizar, estructurar e integrar los recursos y los órganos involucrados en la ejecución, y establecer las relaciones entre ellas y las atribuciones de cada uno” (p. 148).

Bernal y Sierra (2013) al respecto mencionan que: “El acto de organizar es el sentido en que se espera entiendan y se analicen los contenidos desarrollados “organizar” implica coordinar y asignar los recursos a las organizaciones de forma que sean capaces de desarrollar sus planes” (p. 159).

Se concluye que la organización es muy importancia para las empresas debido a que toma como referencia la manera en la cual puedan dividir y asignar las actividades a cada parte de la empresa de manera coordinada y de esta manera todas las áreas en conjunto le puedan dar competitividad.

### **Estructura organizacional.**

Bernal y Sierra (2013) respecto a la estructura orgaizaiconal mencionan: “Implica coordinar y asignar los recursos de las organizaciones de forma que estas sean capaces de desarrollar sus planes y alcanzar los resultados previstos” (p. 159).

Las estructuras organizacionales deben de ser flexibles que permitan adaptarse rápido a los cambios del entorno, solo así tendrán éxito a lo largo de los años,

### **Los modelos organizacionales.**

Louffat (2015) menciona que:

Es el fenómeno de la globalización caracterizado por la apertura comercial de los países y el ingreso de empresas extranjeras a sus territorios, estimuló un nuevo enfoque en las empresas nacionales, que en muchos casos no eran competitivas para poder enfrentar la invasión de nuevas empresas con sus modernas formas de diseño y gestión. (p. 57).

Según el autor se tiene que los modelos organizacionales estan en constante cambio gracias a la globalizacion que se vive en estos años, lo cual puede hacer que estos tipos de modelos evolucionen y pueda diversificarse en cuanto a cada área encargada donde se podria desarrollar este tipo de modelo como: funcional, geográfico, por clientes, por productos, por turnos, por cantidad.

## **Organigramas clásicos.**

Los organigramas clásicos nos dan una situación fotográfica de la empresa como organización en un momento determinado, lo que puede dar a entender como esquematizar a la organización cada uno con una función específica.

Louffat (2015) indica que: “Permite la representación gráfica de la estructura organizacional formal, por lo que puede ser considerado como una suerte de fotografía de la institución, ya que deja observar, cómo se distribuyen, las diversas unidades orgánicas y las relaciones entre ellas” (p. 77).

## **Organigramas de red.**

Louffat (2015) indica que propone una concepción de: “Procesos de negocios, simultáneos, sinérgicos e integrados, en los que la unidad orgánica debe entenderse como una célula, equipo o grupo de trabajo formada por personal polifuncional de diferentes áreas de expertos” (p. 125)

El autor menciona que un organigrama estructural se divide por áreas funcionales de manera horizontal, lo que evita el tema de niveles jerárquicos.

## **Diseño de la estructura organizacional.**

Bernal y Sierra (2013) menciona que: “El diseño de la estructura organizacional es la representación formal de las relaciones laborales de las organizaciones, donde se define la división formal del trabajo” (p. 162).

Bernal y Sierra (2013) indica que este tipo de diseño involucra aspectos como:



- La división y la especialización del trabajo. Agrupar por actividades a fines y relacionadas, es por ello que dividen las áreas básicas como: administración general, producción y operaciones, etc.
- Jerarquía administrativa. Se refiere a los niveles jerárquicos que se establecen en las organizaciones. Las personas que laboran allí sepan quiénes tienen la responsabilidad de las diversas decisiones y operaciones. (p. 34).

### **C. Dirección.**

Bernal y Sierra (2013) menciona que es:

El proceso que tiene relación con la motivación, el liderazgo, la comunicación, el trabajo en equipo, la solución de conflictos, el manejo del cambio y del estrés, etc., con el propósito de conducir a las personas al logro de los objetivos propuestos en la planeación, en función del desarrollo de la filosofía organizacional de las compañías. (p. 204).

Louffat (2015) menciona que:

La dirección es el encargado de velar por las relaciones humanas dentro de la organización. Se trata de ejecutar, de llevar a cabo, todo aquello que se ha planeado y organizado previamente, por medio de los trabajadores quienes se convierten así en los actores principales de toda organización. (p. 180).

Los autores llegan a la conclusión que la dirección es la manera en la cual se controla que el proceso se realice de la manera en la cual se ha deseado. Tiene una intervención directa con las personas de la organización utilizando diferentes técnicas como la motivación, liderazgo, etc. que pueden ayudar para el logro de lo que planea la organización.

## **Individuos.**

Louffat (2015) nos indica que:

(...) para poder dirigir a personas en cualquier área de trabajo o nivel jerárquico organizacional supone que el director, gerente, jefe, supervisor, coordinador, o como fuera que se le denomine, debe conocer interiormente a los funcionarios que están adscritos a su mando para poder aprovechar sus potenciales de la mejor manera. (p. 183).

El autor explica que la parte de la organización esta compuesto por personas que son diversos cada uno con respecto al otro, por lo cual es de suma importancia que los supervisores o jefes puedan conocerlos y explotar sus habilidades o destrezas en beneficio de la empresa.

## **Equipos.**

Bernal y Sierra (2013) menciona que:

El trabajo en equipo se ha convertido en un factor fundamental para la actividad de las personas y de las organizaciones, a tal punto que hoy se argumenta sobre la necesidad de que el trabajo en equipo deje de ser un estilo de dirección para convertirse en una cultura de la vida laboral de las organizaciones que quieran ser competitivas en el nuevo orden mundial. (p. 296).

Louffat (2015) al respecto dice: “Son un conjunto de personas que poseen competencias complementarias que se integran y relacionan de forma interdependiente, constante y con responsabilidad solidaria para lograr objetivos comunes plenamente identificados con indicadores de resultados” (p. 191).

Se entiende que equipo es la manera en la cual personas se relacionan constantemente para llegar a fin o resultado, éste aspecto

es importante debido a que un trabajo en equipo puede reducir el estrés y el ausentismo ya que realizan sus funciones de manera equitativa y relacionados entre sí.

### **El liderazgo.**

Chiavenato (2014) menciona que: “El liderazgo es el proceso de ejercer influencia sobre una persona o un grupo de personas que se esfuerzan por lograr sus objetivos en determinada situación” (p. 105).

Louffat (2015) menciona que: “Es la influencia que ejerce una persona (líder) sobre otras (liderados), para que éstas actúen de forma comprometida e integrada en la consecución de los objetivos, con eficiencia y eficacia” (p. 203).

Bernal y Sierra (2013) menciona que: “El liderazgo en las organizaciones debe consistir en inspirar y guiar a las personas hacia el logro de los objetivos de la organización” (p. 263).

Se puede concluir que el liderazgo es una manera de poder influir hacia otras personas de manera tal que logren los objetivos deseados para la organización.

### **La motivación.**

La motivación es un factor muy importante dentro de la empresa, relacionado a la productividad que tienen los colaboradores.

Bernal y Sierra (2013) menciona que:

La motivación en el trabajo se entiende como el sistema de procesos psicológicos (personalidad, percepción, actitudes, aprendizaje, etc.) y

biofisiológicos (capacidades físicas, energía, etc.) de las personas y del entorno laboral, familiar, social, etc., que estimulan, orientan y mantienen el comportamiento de éstas en el conjunto de acciones orientadas hacia el logro de los objetivos organizacionales y el desarrollo integral del propio potencial humano. (p. 238).

Al respecto, Louffat (2015) dice que es: “La influencia interna que impulsa a la persona a comportarse de una forma o de otra en procura de alcanzar un nivel de satisfacción que le permita tener el equilibrio emocional en su vida, por tanto personal como profesional” (p. 217).

La motivación es personal de carácter interno, en cuanto al impulso que puede tener para determinado objetivo; los cuales pueden psicológicos y biofísicos, por lo que llegar a encontrar la motivación de manera independiente de cada uno de los colaboradores podría conllevar a conocer mucho las necesidades y anhelos para canalizarlos hacia el cumplimiento de los objetivos de la organización.

### **La comunicación.**

Chiavenato (2014) menciona que: “La comunicación significa volver común un mensaje o una información. Constituye uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y la organización social” (p. 110).

Louffat (2015) dice que es: “El proceso por el cual un emisor transmite un mensaje codificado por medio de un canal, el cual es recepcionado y decodificado por un receptor, quien luego de comprenderlo en parte o en plenitud, procede a dar una respuesta”. (p. 225).

Bernal y Sierra (2013) nos menciona que:

La comunicación es el medio a través del cual se relacionan las personas en los diferentes ámbitos de la vida; en el caso de las organizaciones, es el medio de interacción de las personas entre sí y entre los directivos y sus colaboradores, y viceversa, de tal manera que la comunicación es un factor clave en el contexto de las organizaciones y, en particular, en la función directiva, ya que una comunicación asertiva se logra mantener excelentes relaciones interpersonales. (p. 285).

La comunicación es el intercambio de información en la organización entre colaboradores y jefes entre sí, lo cual representa un factor importante para el desarrollo de manera efectiva a los objetivos de la organización.

### **La negociación y los conflictos.**

Louffat (2015) nos menciona que la negociación es:

El proceso por medio del cual, dos o más partes, de forma libre y voluntaria, intentan resolver conflictos en relación a un asunto, tema, situación general o específica, buscando obtener los beneficios más adecuados y positivos para satisfacer sus intereses respectivos de forma equitativa, equilibrada y justa. Entiéndase como conflicto a las diferencias o desacuerdos surgidos entre las partes. (p. 233).

Chiavenato (2014) dice que: “La negociación involucra lados opuestos con intereses conflictivos. Son los oponentes, litigantes, antagonistas, adversarios o contendores que intentan llegar a una solución mutuamente aceptable” (p. 307).

Entonces se entiende la negociación como la manera en la cual dos partes llegan a un acuerdo sin perjudicar a la otra, ésta de manera libre. En cuanto a conflictos tenemos que es la diferencia de intereses en ambas partes.

## **El clima y la cultura organizacional.**

Louffat (2015) nos menciona que:

El clima organizacional se encarga de evaluar el nivel de satisfacción o insatisfacción ante las condiciones laborales que ofrece la institución en momentos o periodos determinados; en cuanto la cultura organizacional, se encarga de administrar los principios o valores a largo plazo que dan personalidad y sustentabilidad a la institución y que rigen el comportamiento organizacional de todas las personas que pertenecen a ella. (p. 245).

Chiavenato (2014) al respecto dice:

Constituye el medio interno o la atmósfera psicológica característica de cada organización. El comportamiento organizacional se relaciona con la moral y la satisfacción de las necesidades de los participantes y puede ser saludable o enfermizo, puede ser caliente o frío, negativo o positivo, satisfactorio o insatisfactorio, dependiendo de cómo los participantes se sienten en relación con la organización. (p. 321).

Robbins y Coulter (2005) nos menciona que: “El clima laboral es el sistema de significados e ideas que comparten los integrantes de una organización y que determina en buena medida cómo se comportan” (p. 52).

El clima laboral la manera interna de la empresa en la cual se evalúa las condiciones laborales a las cuales son sometidos los colaboradores; por otro lado, el comportamiento organizacional es la macro perspectiva de la empresa, ya que nos hace referencia a los principios y valores la cual pueden regir la manera en la cual se desarrollan las personas dentro de la empresa.

## **D. Control.**

Chiavenato (2014) respecto a la finalidad del control dice:

Es asegurar que los resultados de aquello que se planteó, organizaron y dirigió, se ajusten tanto como sea posible a los objetivos establecidos. La esencia del control reside en comprobar si la actividad controlada consigue los objetivos o los resultados esperados. (p. 151).

Louffat (2015) respecto al control dice:

Se encarga de verificar el grado de eficacia y eficiencia de los resultados logrados, en función a las metas esperadas para un periodo predefinido. El control no solo debe ser realizado al final de un periodo, sino permanentemente, a efectos de poder subsanar alguna deficiencia administrativa en el momento oportuno, de ahí que se apliquen controles previos, concurrentes y posteriores a las acciones administrativas. (p. 273).

Bernal y Sierra (2013) menciona que: “El control consiste en el proceso sistemático de regular o medir las actividades que desarrolla la organización para que éstas coincidan con los objetivos y expectativas establecidos en sus planes” (p. 326).

En cuanto al control podemos deducir con respecto a estos autores que verifica que todo lo planificado se haya realizado con precisión, inclusive ajustarlos de manera tal que estén canalizados a poder salvaguardar los objetivos de la empresa.

### **Los periodos del control.**

Louffat (2015) menciona que se puede encontrar lo siguiente:

- Control Previo: se produce antes de iniciarse la actividad a modo de revisión de las condiciones adecuadas para la actividad a

desarrollar, buscando reducir las posibilidades de fallas previsibles.

- Control concurrente: tiene lugar durante la ejecución de la actividad y otorga la posibilidad de poder eventualmente corregir las acciones que se consideren necesarias en el momento en que están sucediendo
- Control posterior: se produce al finalizar la acción administrativa, siendo su sentido el de corregirla o repararla de acuerdo a los daños encontrados. (p. 276)

Bernal y Sierra (2013) nos menciona las siguientes etapas:

- Control anticipado o preventivo: tiene como propósito evitar que se presente problemas antes de que las actividades planeadas se ejecuten.
- Control durante o concurrente: se realiza durante el tiempo que se está ejecutando una determinada actividad. La forma más usual de realizar control concurrente es la supervisión directa durante el tiempo de la actividad del trabajo.
- Control posterior o de retroalimentación: se lleva a cabo sobre actividades o procesos ya efectuados, informa sobre la eficacia de los resultados obtenidos respecto de lo previsto y es fundamental para retroalimentar sobre resultados.

### **Las etapas del control.**

Louffat (2015) menciona que son las siguientes:

- Establecer estándares de desempeño, es la definición de patrones de medidas o indicadores de corte cuantitativo o



cualitativo que sirvan de referencia para poder determinar si la acción administrativa es eficaz o ineficiente.

- Evaluar el desempeño actual significa apreciar la acción administrativa, retratarla tal como ha sido ejecutada sin juzgarla ni dar opinión sobre ella, sólo se trata de recoger la información, la evidencia real del hecho experimental.
- Comparar el desempeño actual con los estándares previstos. En esta etapa se trata de calcular, de medir lo ejecutado en relación a lo previsto. Sirve para determinar si la actividad administrativa fue eficiente o ineficiente.
- Definir las medidas a adoptar. Se trata de proponer las acciones a seguir, en el caso de que hubiera fallas, para poder corregirlas. (p. 277)

Chiavenato (2014) menciona que las etapas del control son las que se detallan a continuación:

- Establecimiento de estándares o criterios. Los estándares pueden ser expresados por en tiempo, dinero, calidad, unidades físicas, costos, o por medio de indicadores. Los criterios representan las normas que guían las decisiones.
- Observación del desempeño. La observación o verificación del desempeño o del resultado busca obtener información precisa sobre la operación que se está controlando.
- Comparación del desempeño con el estándar establecido. Es importante determinar los límites de esa variación aceptada como normal o deseable. No toda variación exige correcciones; sólo aquellas que sobrepasan los límites normales.

- Acción correctiva. Busca que lo realizado corresponda exactamente con lo que se pretendía realizar. (p. 151)

### **Los indicadores del control.**

Louffat (2015) menciona los siguientes:

- Indicadores de calidad: que tratan de medir el grado de cumplimiento de especificaciones o requisitos de calidad, de eficiencia.
- Indicadores de cantidad: que tratan de medir el volumen o número de unidades o actividades realizadas.
- Indicadores de costos: que tratan de medir los egresos y/o ingresos que tuvieron lugar en alguna actividad.
- Indicadores de tiempo: que tratan de medir la duración o periodos de actividades.
- Indicadores de espacio: que tratan de medir la distancia física de las actividades realizadas.
- Indicadores de satisfacción: que tratan de medir las reacciones emocionales positivas o negativas de las personas. (p. 278)

Bernal y Sierra (2013) mencionan las siguientes indicadores:

- indicadores de gestión corporativa: son indicadores que permiten evaluar el desempeño total o global de las organizaciones como: rentabilidad, crecimiento organizacional, participación y satisfacción de los clientes.

- indicadores de gestión por unidad estratégica de negocio: permiten evaluar el desempeño de las diferentes unidades de negocio en aquellas organizaciones que se estructuran según este criterio y que su desempeño depende de esas unidades.
- indicadores de gestión de actividad por áreas funcionales: diseñados para medir y evaluar el desempeño de las áreas funcionales de la organización, entre las principales tenemos: indicadores financieros, del marketing, producción y operaciones, gestión humana, investigación y desarrollo.
- indicadores de gestión específica: destinados a evaluar el desempeño de las actividades específicas en el desempeño de las organizaciones, una dependencia o una tarea.
- indicadores de gestión de presupuesto: relacionados con la ejecución del presupuesto en función del direccionamiento estratégico de las organizaciones para un determinado tiempo.
- indicadores de eficiencia: evalúan la optimización de los recursos en un determinado periodo de tiempo por parte de la organización.
- indicadores de productividad: evalúan la relación entre los recursos requeridos para realizar una actividad y los resultados obtenidos.
- indicadores de competitividad: evalúan la capacidad de la organización para mantenerse en el mercado y ser preferida por el mercado en relación con la competencia y la dinámica del entorno.
- indicadores de impacto: evalúan factores que determinan o influyen en otros indicadores de actividad de la organización.

- indicadores de actividad: permiten medir las diferentes actividades que debe realizar una organización para el desarrollo de su misión organizacional.

#### **2.2.1.5. Dimensiones de los procesos administrativos.**

##### **La planificación.**

Chiavenato (2014) al respecto dice que es:

La función administrativa que determina por anticipado cuáles son los objetivos que deben alcanzarse y qué debe hacerse para conseguirlos. Se trata de un modelo teórico para la acción futura... La planeación determina a dónde se pretende llegar, qué debe hacerse, cuándo, cómo y en qué orden. (p. 143).

Robbins y Coulter (2005) menciona que:

La planeacion es aquella actividad encargada de definir las metas de la organización, establecer una estrategia general para alcanzarlas y trazar planes exhaustivos para integrar y coordinar el trabajo de la organización. La planeación se ocupa tanto de los fines (que hay que hacer) como de los medios (cómo hay que hacerlo). La planeación es formal o informal. (p. 158).

##### **La organización.**

Chiavenato (2014) menciona que: “La organización significa el acto de organizar, estructurar e integrar los recursos y los órganos involucrados en la ejecución, y establecer las relaciones entre ellas y las atribuciones de cada uno” (p. 148).

Louffat (2015) menciona que: “Es aquella actividad que se encarga de diseñar el ordenamiento interno de una institución, de manera compatible con la planeación estratégica” (p. 54).

La organización es de suma importancia para la empresa debido a que toma como referencia la manera en la cual puedan dividir y asignar las actividades a cada parte de la empresa de manera coordinada y de esta manera todas las áreas en conjunto le puedan dar competitividad.

### **La dirección.**

Chiavenato (2014) menciona que el papel de la dirección es: “Poner en acción y dinamizar la empresa. La dirección está relacionada con la acción, con la puesta en marcha, y tiene mucho que ver con las personas, está relacionada con la disposición de los recursos humanos de la empresa” (p. 149).

Bernal y Sierra (2013) menciona que:

Es el proceso que tiene relación con la motivación, el liderazgo, la comunicación, el trabajo en equipo, la solución de conflictos, el manejo del cambio y del estrés, etc., con el propósito de conducir a las personas al logro de los objetivos propuestos en la planeación, en función del desarrollo de la filosofía organizacional de las compañías. (p. 204).

### **El control.**

Chiavenato (2014) menciona que el control es:

Asegurar que los resultados de aquello que se planteó, organizaron y dirigió, se ajusten tanto como sea posible a los objetivos establecidos. La esencia del control reside en comprobar si la actividad controlada consigue o no los objetivos o los resultados esperados. (p. 151).

Robbins y Coulter (2005) menciona que: “El control es el proceso que consiste en supervisar las actividades para garantizar que se realicen según lo planeado y corregir cualquier desviación significativa” (p. 458).

Bernal y Sierra (2013) nos menciona que: “El control consiste en el proceso sistemático de regular o medir las actividades que desarrolla la organización para que éstas coincidan con los objetivos y expectativas establecidos en sus planes” (p. 326).

## **2.2.2. Bases teóricas de la variable niveles de productividad**

### **2.2.2.1. Definiciones de la productividad.**

Según Drucker (1999) dice que: “La productividad significa ese equilibrio entre todos los factores de la producción que suministra el más elevado producto con el mínimo esfuerzo” (p. 48).

Chiavenato (2009) respecto a la productividad dice: “Es una medida del desempeño que incluye la eficiencia y la eficacia. La eficiencia es el uso adecuado de los recursos disponibles, mientras que la eficacia es el cumplimiento de metas y objetivos perfectamente definidos” (p.13).

Mondy y Noé (2005) señala que: “La productividad de los trabajadores en una organización se relaciona directamente con la determinación de las competencias y preferencias de los empleados” (p. 4).

### **2.2.2.2. Importancia de la productividad.**

La productividad es un aspecto importante dentro de la empresa porque es el único camino que tiene una empresa para

poder crecer y tener sosteniblemente en el mercado, siendo los instrumentos fundamentales que originan una mayor productividad la mejora de métodos, la determinación de los tiempos correspondientes a los métodos mejorados.

A continuación, se detallan algunos aspectos importantes de la productividad.

- Es importante porque el Producto Nacional Bruto, se produce mediante el mejoramiento de la eficacia y la calidad de la mano de obra.
- La productividad es una actividad importante porque produce aumentos de los niveles de calidad de vida, esto en medida que los beneficios están relacionados directamente con la contribución.

Prokopenko (1989) es uno de los autores que explica la importancia de la productividad, mencionadas a continuación:

- No existe una actividad que realice la persona que no se beneficie con una mejor productividad de las empresas mediante sus colaboradores.
- Es importante porque el producto nacional bruto, se produce mediante el mejoramiento de la eficacia y la calidad de la mano de obra.
- La productividad es una actividad importante porque produce aumentos directos de los niveles de mejoramiento de la calidad de vida, esto en medida que los beneficios se afectan relacionada directamente con la contribución

### **2.2.2.3. Características de la productividad.**

Prokopenko (1989) menciona que la productividad se caracteriza por las siguientes razones:

- En la productividad se reconocen: la productividad laboral, la que establece el parámetro de horas determinadas; la productividad total, que considera todos los factores que intervienen en los procesos de producción y la productividad marginal, que se obtienen cuando se modifica una las variables.
- La productividad considera importante el impacto con que reciben los clientes el producto evaluando los desajustes posibles.
- Establece parámetro de medición entre los insumos utilizados y los productos elaborados, a mayor productividad con la utilización de la misma cantidad de recursos, esto es considerado una mayor ganancia.
- La productividad se ve afectada por factores externos como la regulación de la demanda o la competencia y factores internos como los factores o agentes que intervienen en la producción.
- La productividad se ve mejorada o aumenta su eficacia considerando las siguientes variables como la tecnología, la organización, los recursos humanos, las relaciones laborales y las condiciones de trabajo.
- La productividad considera estrategias para elevar o mejorar sus niveles como proponer objetivos específicos y reales, la estimulación mediante obsequios a los trabajadores, entre otros.



- La productividad tiene como ventaja, la disminución de las debilidades y aumento de las fortalezas de la organización, el posicionamiento de la empresa.

Khalil (2015) indica que las características están enfocadas a:

El manejo de los recursos humanos o fuerzas laborales siendo esto un tema que en la actualidad el sistema laboral está en constante revisión ya que de ello se genera la producción de manera efectiva, del mismo modo determina el crecimiento del patrimonio, así como asegura el bienestar del trabajador, ya que una organización que produce y tiene éxito asegura las funciones laborales de los trabajadores. (p. 48).

#### **2.2.2.4. Teorías de la productividad**

##### **Teoría de la productividad de Burga (2016)**

Medianero (2014) entiende la productividad como la relación entre los productos y los insumos, haciendo de este indicador una medida de la eficiencia con el cual la organización utiliza sus recursos para producir bienes finales; en este contexto del análisis de las unidades económicas es usual realizar la medición de productividad en términos físicos, relacionando unidades físicas de productos con unidades físicas de insumos.

En cualquier contexto en el que se utilice la productividad, esta siempre es una comparación entre productos e insumos. Esta comparación puede realizarse en términos físicos o monetarios, o en algún tipo de indicador. En todos los casos, la productividad es una medida de la eficiencia.

##### **La productividad y el rendimiento.**

La primera precisión es importante que debe conocer es la diferencia entre los conceptos de productividad y rendimiento. El

término productividad como categoría económica se usa, en rigor, para evaluar la eficiencia es un factor de producción cuando los demás factores que participan en el proceso productivo permanecen constantes y la técnica de producción utilizada es invariable. Solo bajo estas condiciones, dado que lo usual es que los factores varíen paralela y simultáneamente, puede hablarse con propiedad de la productividad de un factor.

La productividad es una categoría que axiomáticamente se deriva del concepto de función de producción. Una función de producción es una expresión matemática que refleja la relación entre la cantidad de recursos insumidos en un proceso productivo y la cantidad de productos obtenidos. La productividad viene a ser un parámetro que transforma la función de una ecuación.

Medianero (2014) indica que:

A veces la productividad se confunde con el rendimiento; consecuentemente se asume muchas veces como incremento de productividad situaciones en las que ha tenido lugar solo un mejoramiento del rendimiento, esto ocurre cuando el nivel de producto respecto a un insumo ha aumentado gracias al incremento en la dotación de otros insumos o un mejoramiento de la tecnología; sin embargo, el concepto de rendimiento es mucho más práctico, ya que se entremezclan y retroalimenta. (p. 121)

### **Productividad parcial y total.**

Medianero (2014) dice que:

Con el término de productividad parcial, se denota el rendimiento de uno de los factores productivos, siendo el más popular la denominada productividad del trabajo. En cambio, con el término productividad total, se denota el rendimiento de todos los factores aplicados al proceso productivo. Los resultados difieren y también el análisis de los factores explicativos de dichos resultados. (p. 26)

En el caso de productividad del trabajo, por ejemplo, los resultados se explican por tres elementos:

- El aumento de la cantidad de los actores distintos al trabajo.
- El mejoramiento de la tecnología ya sea productiva o administrativa.
- La evolución favorable del entorno económico social, que repercute positivamente sobre las decisiones y expectativas de los agentes económicos.

### **Productividad media y marginal.**

Medianero (2014) dice que:

Estos términos se usan indistintamente para los indicadores basados en los conceptos de productividad parcial y total. La productividad media es una razón que resulta de dividir la productividad y los recursos totales en un periodo dado. En cambio, la productividad marginal resulta de la división del incremento de la producción sobre el incremento de los insumos o factores de producción. (p. 27).

Es necesario establecer las diferencias entre la productividad media y la productividad marginal. En el uso cotidiano, mientras la productividad media es solo “productividad” la productividad marginal es “incremento de la productividad”.

### **Coficiente y ganancia de productividad.**

Una medición de productividad es, tal como ha sido una relación de dos variables: una de producto y otra de insumo. Esto rige cualquier tipo de indicador, parcial o total y media o marginal. Y como la relación que es, atendiendo a su naturaleza estrictamente matemática, la productividad puede expresarse en forma de razón geométrica o aritmética o en otras formas usuales.

Cuando se expresa en términos de relación geométrica, lo que se obtiene es un coeficiente de productividad, donde el antecedente o numerador es la variable de producto y el consecuente o denominador es la variable representativa del insumo. Cuando, por el contrario, la expresión se hace en términos de razón aritmética, lo que se obtiene es una ganancia de productividad, donde el antecedente es el minuendo o la variable de producto y el consecuente o sustraendo es la variable de insumo.

#### **2.2.2.5. Dimensiones de la variable productividad.**

##### **Capacitaciones**

Chiavenato (2009) define la capacitación como: “El proceso de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos” (p. 386).

Siliceo (2004) menciona que: “La capacitación es el medio o instrumento que enseña y desarrolla sistemáticamente, y coloca en circunstancias de competencia y competitividad a cualquier persona” (p. 24).

##### **Satisfacción laboral.**

Robbins (1988) dice que es:

La comprensión del comportamiento del individuo en la organización empieza con el repaso de las principales contribuciones de la psicología al comportamiento organizacional, para ello, se debe hacer referencia a algunos conceptos como a la satisfacción laboral y las actitudes. (p. 324).

García (1997) menciona: “Como un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto” (p. 80).

### **Rentabilidad.**

Díaz (2012) dice: “Es una medida de la eficacia y eficiencia en el uso de esos elementos tanto financieros, como productivos como humanos. Con lo cual habría que hablar de rentabilidades” (p. 69).

La Real Academia Española dice que la rentabilidad es la condición de rentable y la capacidad de generar renta (beneficio, ganancia, provecho, utilidad). La rentabilidad, por lo tanto, está asociada a la obtención de ganancias a partir de una cierta inversión.

### **Calidad.**

Deming (1989) la calidad es:

Un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo costo, adecuado a las necesidades del mercado”. El objetivo de la empresa debe ser permanecer en el mercado, proteger la inversión, ganar dividendos y asegurar los empleos. Para alcanzar este objetivo el camino a seguir es la calidad. (p. 127).

Bonilla (2007) define como: “Calidad de producto debe brindar el producto correcto para el uso propuesto y asegurarse que el producto se hizo bien desde la primera vez” (p. 217).

### **2.3. Definición conceptual de la terminología empleada.**

#### **Flexibilidad.**

La flexibilidad es la facultad de poder adecuarse con facilidad a circunstancias.

#### **Presupuesto.**

Se define al presupuesto como el plan a desarrollar por la empresa con respecto a algún proyecto, basados cuantificar la cantidad de recursos, gastos y costos que deberá provisionar para poderlos concretar; los cuales permitan acatar las estrategias en un tiempo determinado.

#### **Políticas.**

La política es una guía que se brinda desde gerencia hacia todos los colaboradores en conforme a las normas y responsabilidades de cada parte de la estructura jerárquica.

#### **Riesgo.**

El riesgo es el momento en el cual se toma una decisión y no se tiene la certeza o probabilidad de cual sea el resultado.

#### **Estrategias.**

Las estrategias son las acciones a implementar la empresa, con la finalidad de poder hacer tangibles los objetivos de la misma. Responde a dos preguntas: qué hacer y cómo hacerlo.

## **Comunicación.**

La comunicación se define como el intercambio de información en la organización entre colaboradores y jefes entre sí, lo cual representa un factor importante para el desarrollo de manera efectiva a los objetivos de la organización.

## **Proceso de selección.**

El proceso de selección es la cantidad de pasos que se desarrollan para poder filtrar al colaborador idóneo para un área o cargo determinado. Dichas etapas van desde los antecedentes, la entrevista y exámenes de gestión; las cuales ayudan a poder asegurarse de la capacidad del colaborador.

## **Capacitación.**

Se define como el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos.

## **Organigramas de red.**

Se defina como organigramas de red a la división de áreas funcionales de manera horizontal, lo cual evita inconvenientes con los niveles jerárquicos. Dicha división es favorable en cuanto a la distribución de información, ya que ésta circula de manera más fluida.

## **Productividad.**

La productividad se entiende como el rendimiento y la eficiencia de los colaboradores que sirve para evaluar si tienen capacidades y habilidades de

tener un mejor uso de los recursos brindados y así poder llegar a la meta deseada.

### **Eficiencia.**

Se define la eficiencia, como la forma de lograr haciendo las tareas a realizar, utilizando, la habilidad, la capacidad y usando el mínimo tiempo y recursos posible para llegar a su meta deseada.

### **Satisfacción laboral.**

Se define satisfacción laboral como la comodidad, el bienestar, a cada trabajador, brindando también un buen ambiente, una buena motivación para que se sientan comprometidos e identificados con la empresa.

### **Rentabilidad**

Se define rentabilidad a los beneficios conseguidos o esfuerzos realizados como por ejemplo tener ganancia, utilidad, etc., De una organización en un determinado periodo.



**CAPÍTULO III**  
**MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1. Tipo y diseño de investigación.**

#### **Tipo de investigación.**

La investigación pertenece al tipo de investigaciones no experimentales, porque no existe manipulación de ninguna de las variables solo está enfocado en describir, analizar, explicar y predecir los acontecimientos de las variables, se considera las características de las variables tal como se encuentran en su ámbito natural.

Al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2010) definen a las investigaciones no experimentales como: “Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p. 149).

Asimismo, la investigación pertenece al tipo de investigación transversal o transeccional, esta clasificación de acuerdo con los momentos de la aplicación de los instrumentos para el recojo de los datos que se realizó en un solo momento.

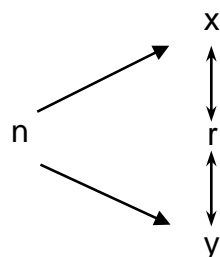
Hernández et al. (2010) dice que las investigaciones transversales son: “Investigaciones que recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único” (p. 151).

#### **Diseño de investigación.**

La investigación pertenece a las investigaciones de diseño descriptivo correlacional, debido a que no analiza la influencia de un variable sobre otra sino solo la relación entre los procesos administrativos y los niveles de productividad en los colaboradores de la Financiera Confianza en la sede de El Agustino.

Al respecto Hernández et al. (2010) dice: “Un estudio correlacional tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto particular” (p. 81).

La investigación está expresada en el siguiente esquema:



Donde:

n : Muestra

x : Variable procesos administrativos

y : Variable niveles de productividad

r : Relación entre las variables.

### 3.2. Población y muestra.

#### Población.

La población estuvo conformada por 18 colaboradores entre hombres y mujeres, pertenecientes a la empresa Financiera Confianza – Sede El Agustino.

Tabla 1  
*Descripción de la población de estudio*

	Frecuencia	Porcentaje
Hombres	12	66.6%
Mujeres	6	33.4%
Total	18	100%

Tamayo (1997) indica que: “La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación” (p. 114).

### **Muestra.**

La muestra está conformada por los 18 colaboradores de la empresa Financiera Confianza sede El Agustino, siendo una muestra probabilística de tipo censal; probabilística, porque todos los colaboradores de la empresa tienen la misma posibilidad de ser parte de la muestra, y censal porque se considera a la población equivalente a la muestra, se justifica que la muestra censal es considerada teóricamente como una muestra probabilística.

Así mismo, Bernardo, et al. (2015) definió a la muestra como: “Un subgrupo de la población de interés; este deberá ser representativo de la población. El investigador pretende que los resultados encontrados en la muestra logren generalizarse o extrapolarse a la población” (p.123).

Hernández et al. (2010), señalan que la muestra probabilística es:

Un subgrupo de la población en el que todos los elementos tienen la misma posibilidad de ser escogidos y se obtienen definiendo todas las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de análisis. (p. 176).

### **3.3. Hipótesis.**

#### **Hipótesis general.**

Ho. No existe relación entre los procesos administrativos y los niveles de productividad en los colaboradores de la Financiera Confianza, Agencia El Agustino – 2018.

Hi. Existe relación entre los procesos administrativos y los niveles de productividad en los colaboradores de la Financiera Confianza, Agencia El Agustino – 2018.

#### **Hipótesis específicas.**

H<sub>1</sub>. Existe relación entre la planificación y los niveles de productividad en los colaboradores de la Financiera Confianza, Agencia El Agustino – 2018.

H<sub>2</sub>. Existe relación entre la organización y los niveles de productividad en los colaboradores de la Financiera Confianza, Agencia El Agustino – 2018.

H<sub>3</sub>. Existe relación entre la dirección y los niveles de productividad en los colaboradores de la Financiera Confianza, Agencia El Agustino – 2018.

H<sub>4</sub>. Existe relación entre el control y los niveles de productividad en los colaboradores de la Financiera Confianza, Agencia El Agustino – 2018.

### **3.4. Variables – Operacionalización.**

#### **Definición conceptual de procesos administrativos.**

Chiavenato (2014) lo define a la gestión administrativa como:

La interpretación de los objetivos propuestos por la organización y transformarlos en acción organizacional a través de la planeación, la organización, la dirección y el control de todos los esfuerzos realizados en todas las áreas y en todos los niveles de la organización, con el fin de alcanzar tales objetivos de la manera más adecuada a la situación y garantizar la competitividad en un mundo de negocios muy competido y complejo. (p. 10).

#### **Definición operacional de procesos administrativos.**

Los procesos administrativos, es una variable que se midió en función de cuatro dimensiones (planificación, organización, dirección y control) y doce

indicadores que fueron expresados en términos de cuarenta ítems (10 para la dimensión planificación, 7 para la dimensión organización, 11 para dimensión dirección y 12 para la dimensión control) que constituyeron el instrumento y que permitieron medir la percepción de los colaboradores respecto a los procesos administrativos que se realiza en la empresa Financiera Confianza.

### **Definición conceptual de los niveles de productividad**

Pulido y Hernández (2011) definen a la productividad como:

El resultado de la utilización correcta de los recursos en la relación proporcional con los productos y servicios generados. Las empresas utilizan recursos económicos, materiales o técnicos, conforme a diversos sistemas de producción, para generarlos. En la búsqueda de la competitividad, cada vez es más necesario utilizar mejor los recursos (insumos), por lo que el administrador debe conocer y saber medir la productividad, lo cual le permitirá, junto con la medición de la rentabilidad financiera del negocio, lograr dicha competitividad, que no es otra cosa que la capacidad de la empresa para competir en un mercado no muy concurrido, que exige calidad y servicio. (p. 235).

### **Definición operacional de los niveles de productividad**

Los niveles de productividad, es una variable que se midió en función de cuatro dimensiones (capacitaciones, satisfacción laboral, rentabilidad y calidad) y doce indicadores que fueron expresados en términos de treinta y dos ítems (8 para la dimensión capacitaciones, 8 para la dimensión satisfacción laboral, 8 para dimensión rentabilidad y 8 para la dimensión calidad) que constituyeron el instrumento y que permitieron medir la percepción de los colaboradores respecto a los niveles de productividad que se realiza en la empresa Financiera Confianza.

Tabla 2

*Operacionalización de la variable procesos administrativos.*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Planeación	Objetivos Estrategias Decisiones	Del 1 al 10		
Organización	Estructura organizacional Departamentalización	Del 11 al 17	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre	Bueno 182 - 192 Regular 150 - 182
Dirección	Motivación Liderazgo Comunicación.	Del 18 al 28		Malo 115 - 150
Control	Evaluación. Periodos Calidad	Del 29 al 40		

Tabla 3

*Operacionalización de la variable niveles de productividad.*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Capacitaciones	Habilidad Actitudes Conducta	Del 1 al 8		
Satisfacción laboral	Exceso de trabajo Relaciones con compañeros Competencia	Del 9 al 16	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre	Bueno 142 - 151 Regular 117 - 142
Rentabilidad	Utilidad sobre ventas Utilidad sobre activos Utilidad sobre el capital	Del 17 al 24		Malo 101 - 117
Calidad	Oportunidad Accesibilidad Precisión.	Del 25 al 32		

### **3.5. Métodos y técnicas de investigación.**

#### **Métodos de investigación.**

Para la presente investigación se utilizó los mecanismos del método cuantitativo, porque los datos se procesan utilizando cálculos estadísticos, tanto descriptivas como inferenciales.

Según Bernal (2010) refiere que el método cuantitativo consiste en: “La medición de características de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado, una serie de postulados que expresen relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva” (p. 60).

Así mismo se utilizó el método analítico, porque en la descripción de la realidad problemáticas y otros aspectos de la investigación, que permitió conocer más espacio geográfico donde se desarrolla el estudio.

Sánchez (1990) lo define como: “Aquel que distingue las partes de un todo y procede a la revisión ordenada de cada uno de los elementos por separada” (p.122).

#### **Técnica.**

Para la presente investigación se utilizó la encuesta como técnica para recoger los datos de la muestra respecto a las variables en estudio.

Carrasco (2005) define a la encuesta como: “Una técnica de investigación social para la indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio investigativo” (p. 314).

Asimismo, otras técnicas utilizadas, fueron el análisis y la observación para la recolección de informaciones de fuentes primarias y secundarias.



Ávila (2006) menciona que:

La instrumentación consiste en el diseño de un cuestionario o de una cédula de entrevista elaborados para medir opiniones sobre eventos o hechos específicos. Los dos anteriores instrumentos se basan en una serie de preguntas. En el cuestionario las preguntas son administradas por escrito a unidades de análisis numerosas. En una entrevista las respuestas a las cuestiones pueden escribirse en la cédula de entrevista o puede llevarse en una interacción cara a cara. (p. 54).

### **3.6. Descripción de instrumentos utilizados.**

Para la recolección de datos se utilizaron dos instrumentos que miden de forma independiente las variables para luego correlacionarlas y asociarlas. El primer instrumento se denomina cuestionario para medir los procesos administrativos y el segundo cuestionario para medir la variable niveles de productividad.

Todo instrumento para recabar información debe tener dos requisitos fundamentales: validez y confiabilidad. Entendido y cumplido dichos procedimientos, se utilizó instrumentos validados y confiables que permitió seguir con la investigación.

#### **Instrumento I: Cuestionario de procesos administrativos.**

##### **Ficha técnica**

Nombre	: Cuestionario de procesos administrativos.
Autor	: Christian Fernando Coronel Coronel
Procedencia	: Perú
Administración	: Individual y colectiva
Duración	: 30 minutos
Aplicación	: Colaboradores de la empresa Financiera Confianza.
Materiales	: Hoja de aplicación y lapicero

## **Descripción.**

El cuestionario es un instrumento que sirve para medir cuatro dimensiones de los procesos administrativos dentro de una organización como son: planificación, organización, dirección y control, y doce indicadores que fueron expresados en términos de cuarenta ítems, 10 para la dimensión planificación, 7 para la dimensión organización, 11 para dimensión dirección y 12 para la dimensión control, que constituyeron el instrumento y que permitieron medir la percepción de los colaboradores respecto a los procesos administrativos que se realiza en la empresa Financiera Confianza. Para la escala de respuestas se utilizó la escala tipo Likert con 5 opciones, y la calificación máxima que se puede obtener del instrumento es 200.

## **Normas de aplicación.**

La aplicación puede darse de forma individual o colectiva, donde la persona evaluada debe marcar con cinco posibles respuestas a cada proposición, recalcando la confidencialidad y teniendo en cuenta los siguientes criterios:

Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

## **Normas de calificación.**

Para calificar los resultados, solo se debe sumar los totales por dimensión y así mismo un total general del instrumento, luego se ubica en la tabla de baremos obtenidos mediante los puntos de corte considerando el 75 por ciento de la desviación estándar, es decir la media menos el 75 por ciento para encontrar el primer punto de corte y la media más el 75 por ciento para encontrar el segundo punto de corte, que permitieron determinar

la percepción sobre los procesos administrativos y las dimensiones consideradas.

## **Instrumento II: Cuestionario de niveles de productividad**

### **Ficha técnica**

Nombre	: Cuestionario de niveles de productividad
Autor	: Christian Fernando Coronel Coronel
Procedencia	: Perú
Administración	: Individual y colectiva
Duración	: 30 minutos
Aplicación	: Colaboradores de la empresa Financiera Confianza.
Materiales	: Hoja de aplicación y lapicero

### **Descripción.**

El cuestionario es un instrumento que sirve para medir cuatro dimensiones de la productividad dentro de una organización como son: capacitaciones, satisfacción laboral, rentabilidad y calidad. rentabilidad y calidad) y doce indicadores que fueron expresados en términos de treinta y dos ítems, de los cuales 8 son para la dimensión capacitaciones, 8 ítems para la dimensión satisfacción laboral, 8 ítems para la dimensión rentabilidad y 8 ítems para la dimensión calidad. Para la escala de respuestas se utilizó la escala tipo Likert con 5 opciones, y la calificación máxima que se puede obtener del instrumento es 160.

### **Normas de aplicación.**

La aplicación puede darse de forma individual o colectiva, donde la persona evaluada debe marcar con 5 posibles respuestas a cada proposición, recalando la confidencialidad de los resultados serán confidenciales. Teniendo en cuenta los siguientes criterios:

Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

### **Normas de calificación.**

Para calificar los resultados, solo se debe sumar los totales por dimensión y así mismo un total general del instrumento, luego se ubica en la tabla de baremos obtenidos mediante los puntos de corte considerando el 75 por ciento de la desviación estándar, es decir la media menos el 75 por ciento para encontrar el primer punto de corte y la media más el 75 por ciento para encontrar el segundo punto de corte, que permitieron determinar la percepción sobre los niveles de productividad y las dimensiones consideradas.

### **3.7. Análisis estadístico e interpretación de los datos.**

El análisis propuesto siguió los siguientes pasos:

Para la organización de los datos, se aplicaron los instrumentos, se recogieron los datos, se implementó bases de datos de las variables en estudio los cuales fueron sometidos a un análisis estadístico en el programa SPSS, para obtener los resultados descriptivos y las inferenciales.

Para evaluar el comportamiento de los datos recogidos y comprobar potenciales problemas en ellos, se procedió a la elaboración del análisis exploratorio de datos, con este análisis se verificó si algunos supuestos importantes (valores externos, valores perdidos, descriptivas iniciales, entre otros) se cumplen.

El análisis descriptivo de las variables se realizó con la obtención de los puntajes, la organización y la presentación de las frecuencias y porcentajes, además de su distribución, confiabilidad y contrastación.

Para el análisis de los resultados se desarrolló la interpretación de los valores estadísticos y se estableció los niveles de correlación, además de la contrastación o verificación de las hipótesis.

Se reflexionó y se discutió sobre los resultados, por variables y dimensiones.

Se elaboraron las conclusiones y recomendaciones sobre los objetivos.

**CAPÍTULO IV**  
**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS**  
**RESULTADOS**

#### 4.1. Validación de los instrumentos.

##### **Validez del instrumento de la variable procesos administrativos.**

La validez del instrumento sobre procesos administrativos se determinó a través del criterio de jueces, expertos en el tema, considerando expertos de tipos temático, metodólogo y estadístico, los cuales determinaron la validez de contenido, criterio y constructo del instrumento.

Tabla 4  
*Resultados de la validación del cuestionario de los procesos administrativos.*

<b>Validador</b>	<b>Resultado de aplicabilidad</b>
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Mg. Jorge Ramos Chang	Aplicable
Ing. Segundo Zoilo Vásquez Ruiz	Aplicable

##### **Validez del instrumento de la variable niveles de productividad.**

La validez de instrumento sobre niveles de productividad se determinó a través del criterio de jueces, expertos en el tema, considerando expertos de tipos temático, metodólogo y estadístico, los cuales determinaron la validez de contenido, criterio y constructo del instrumento.

Tabla 5  
*Resultados de la validación del cuestionario de niveles de productividad.*

<b>Validador</b>	<b>Resultado de aplicabilidad</b>
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Mg. Jorge Ramos Chang	Aplicable
Ing. Segundo Zoilo Vásquez Ruiz	Aplicable

#### 4.1.1 Análisis de fiabilidad.

##### Fiabilidad del instrumento de procesos administrativos.

Para determinar la confiabilidad del instrumento de la variable procesos administrativos se utilizó la prueba estadística de alfa de Cronbach considerando que el cuestionario presenta una escala politómica.

Tabla 6

*Fiabilidad del instrumento de la variable procesos administrativos.*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,952	40

El resultado de la aplicación del estadístico alfa de Cronbach asciende a 0.952, lo cual indica que el instrumento de procesos administrativos presenta una confiabilidad muy alta por encontrarse en el intervalo de 0.81 a 1.00 y por lo tanto el instrumento es aplicable para la recolección de datos.

##### Fiabilidad del instrumento de niveles de productividad.

Para determinar la confiabilidad del instrumento de la variable niveles de productividad se utilizó la prueba estadística de alfa de Cronbach considerando que el cuestionario presenta una escala politómica.

Tabla 7

*Fiabilidad del instrumento de la variable niveles de productividad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,935	32

El resultado de la aplicación del estadístico alfa de Cronbach asciende a 0.935, lo cual indica que el instrumento sobre niveles de productividad presenta una confiabilidad alta por encontrarse en el intervalo de 0.81 a 1.00 y por lo tanto el instrumento es aplicable para la recolección de datos.



## 4.2. Resultados descriptivos de las variables.

### Resultados descriptivos de la variable procesos administrativos.

Tabla 8  
*Análisis descriptivo de la variable procesos administrativos*

	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	2
	Regular	13
	Bueno	3
	Total	18
		100,0

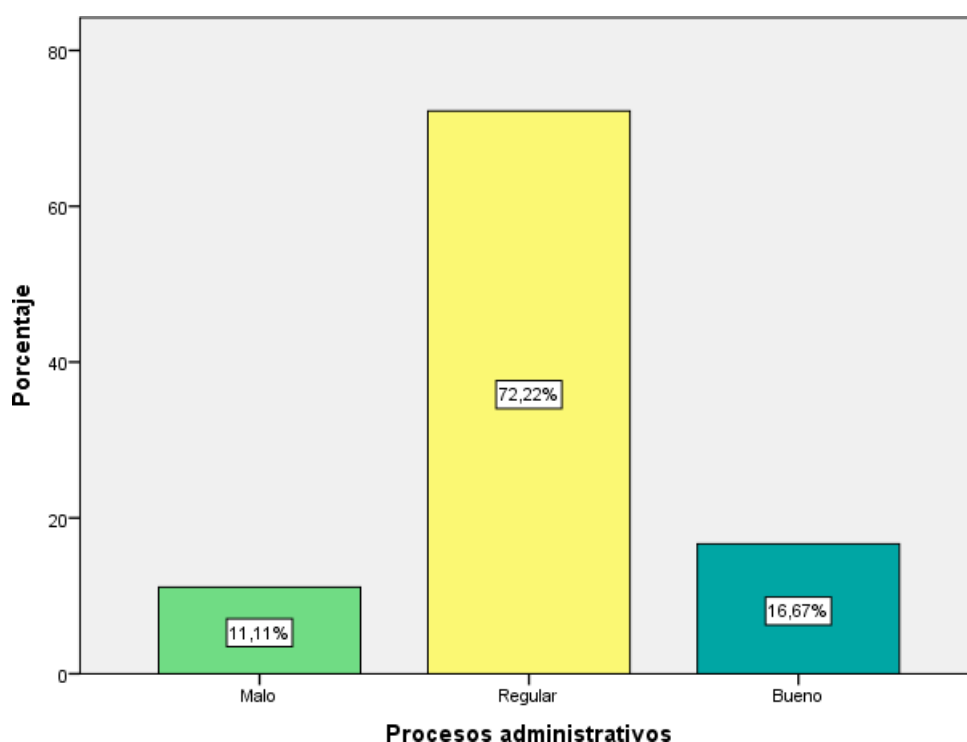


Figura 1. Análisis descriptivo de la variable procesos administrativos.

#### Interpretación:

Se observa en la figura 1 que 13 colaboradores encuestados que representan el 72.22% consideran a los procesos administrativos en un nivel regular, 3 de los colaboradores encuestados que representan el 16.7% lo consideran en un nivel bueno y 2 colaboradores encuestados que equivalen al 11.11% lo consideran en un nivel malo.

## Resultados descriptivos de la variable niveles de productividad

Tabla 9

Análisis descriptivo de la variable niveles de productividad.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	4	22,2
	Regular	9	50,0
	Bueno	5	27,8
	Total	18	100,0

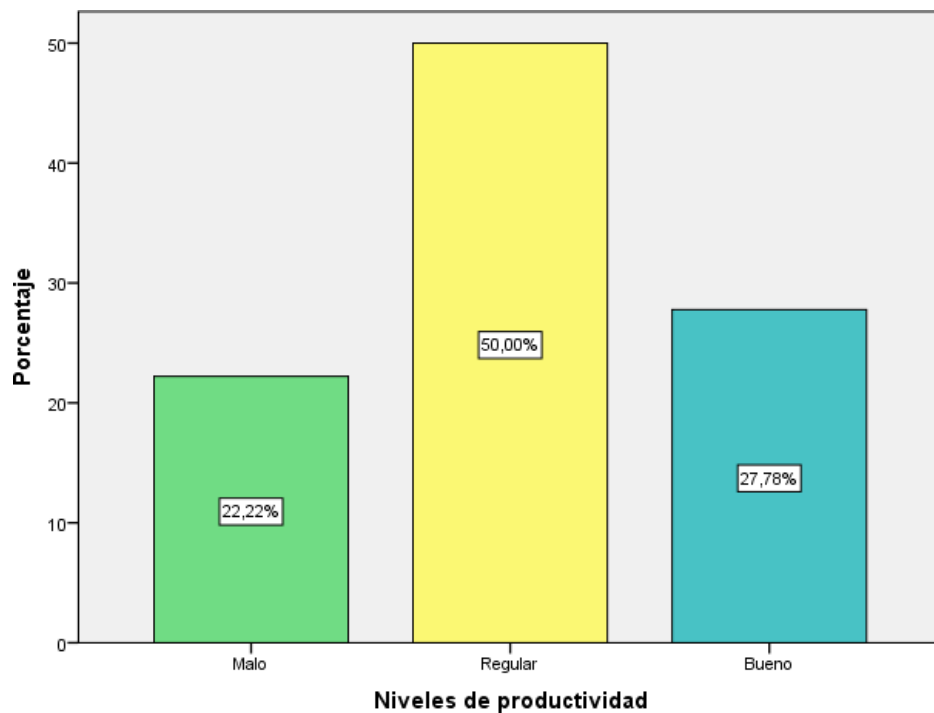


Figura 2. Análisis descriptivo de la variable niveles de productividad

### Interpretación:

Se observa en la figura 2 que 9 colaboradores encuestados que representan el 50.00% consideran a los niveles de productividad en un nivel regular, 5 de los colaboradores encuestados que representan el 27.8% lo consideran en un nivel bueno y 4 colaboradores encuestados que equivalen al 22.22% lo consideran en un nivel malo.

### 4.3. Resultados descriptivos de las dimensiones.

#### Resultados descriptivos de las dimensiones de la variable procesos administrativos.

Tabla 10  
*Análisis descriptivo de la dimensión planificación.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	2	11,1
	Regular	13	72,2
	Bueno	3	16,7
	Total	18	100,0

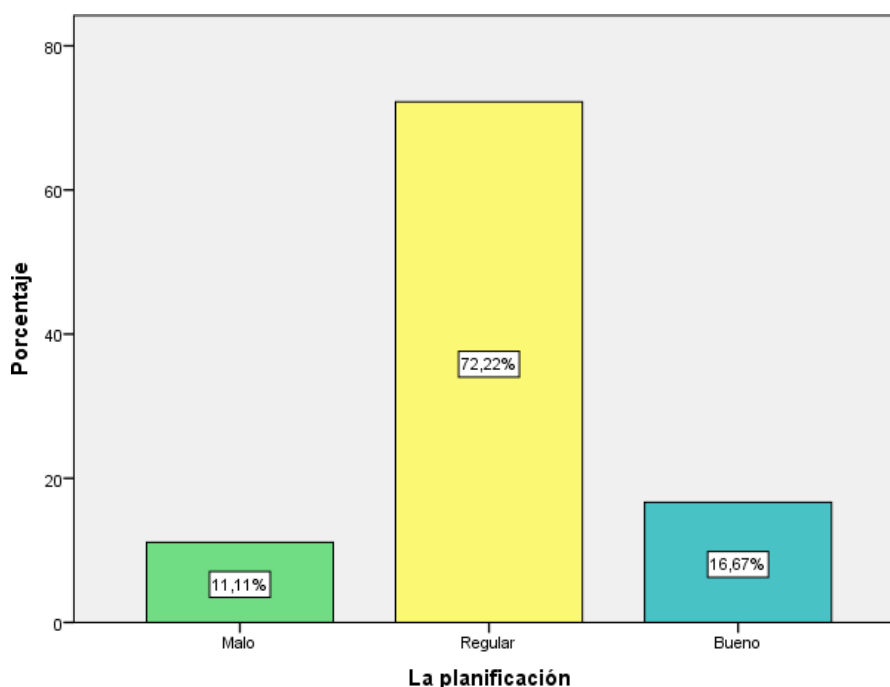


Figura 3. Análisis descriptivo de la dimensión planificación.

#### Interpretación:

Se observa en la figura 3 que 13 colaboradores encuestados que representan el 72.22% consideran a la dimensión planificación en un nivel regular, 3 de los colaboradores encuestados que representan el 16.67% lo consideran en un nivel bueno y 2 colaboradores encuestados que equivalen al 11.11% consideran lo consideran en nivel malo.

Tabla 11  
*Análisis descriptivo de la dimensión organización.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	3	16,7
	Regular	10	55,6
	Bueno	5	27,8
	Total	18	100,0

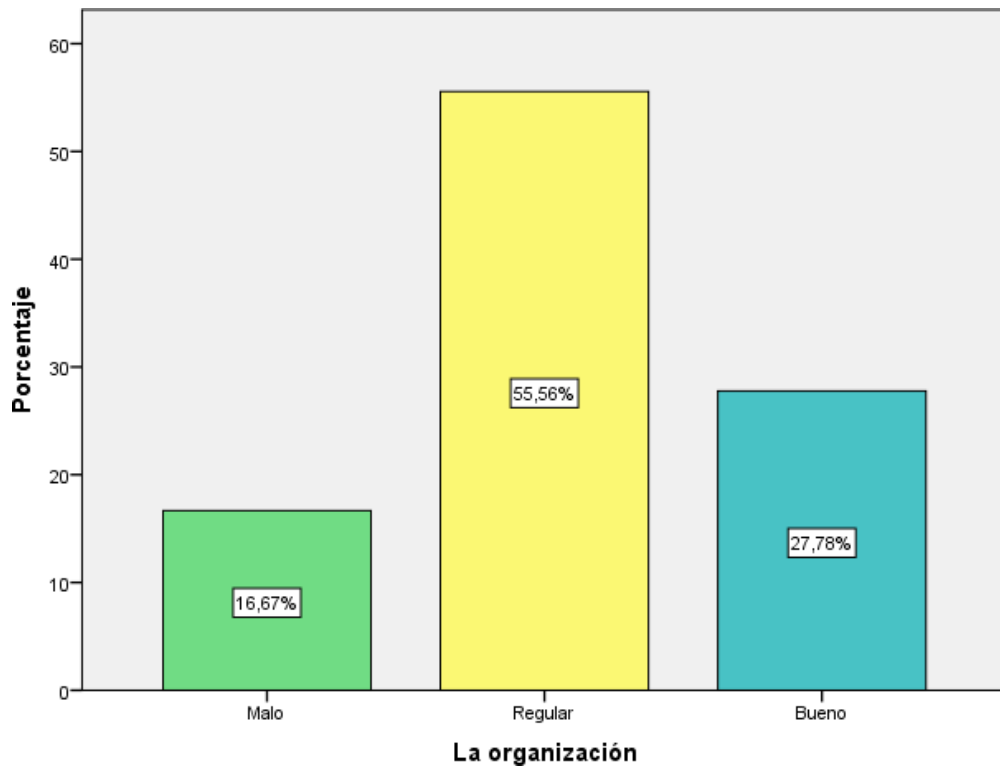


Figura 4. Análisis descriptivo de la dimensión organización.

### Interpretación:

Se observa en la figura 4 que 10 colaboradores encuestados que representan el 55.6% consideran a la dimensión organización en un nivel regular, 5 de los colaboradores encuestados que representan el 27.8% lo consideran en un nivel bueno y 3 colaboradores encuestados que equivalen al 16.7% consideran lo consideran en nivel malo.

Tabla 12  
Análisis descriptivo de la dimensión dirección.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	6	33,3
	Regular	7	38,9
	Bueno	5	27,8
	Total	18	100,0

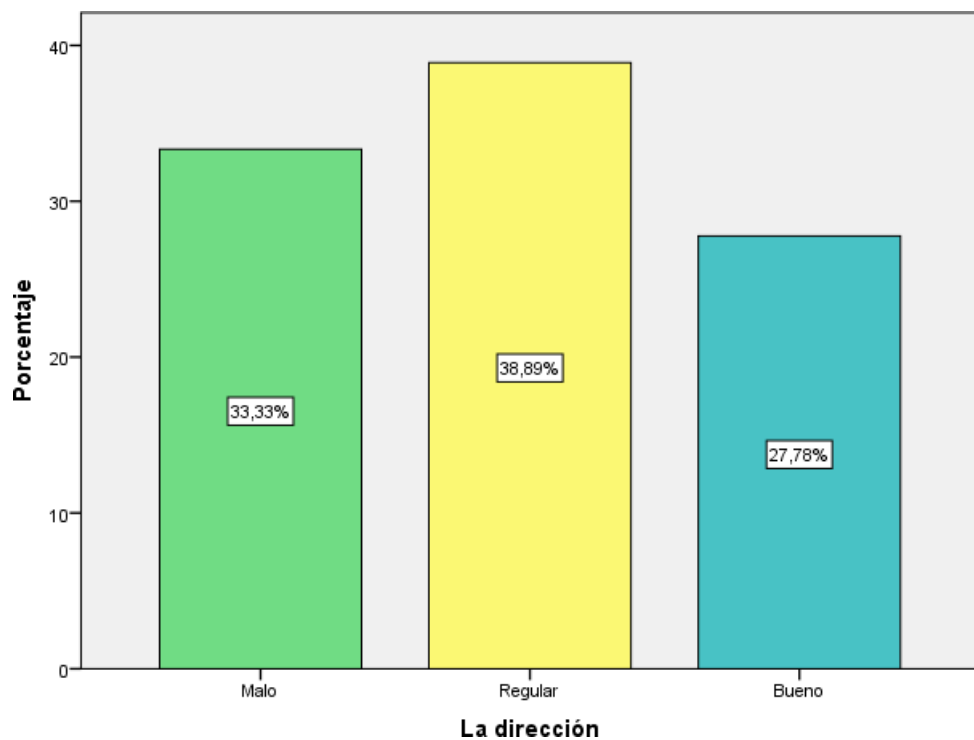


Figura 5. Análisis descriptivo de la dimensión dirección.

### Interpretación:

Se observa en la figura 5 que 7 colaboradores encuestados que representan el 38.9% consideran a la dimensión dirección en un nivel regular, 6 de los colaboradores encuestados que representan el 33.33% lo consideran en un nivel malo y 5 colaboradores encuestados que equivalen al 27.78% consideran lo consideran en nivel bueno.

Tabla 13  
Análisis descriptivo de la dimensión control.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	5	27,8
	Regular	10	55,6
	Bueno	3	16,7
	Total	18	100,0

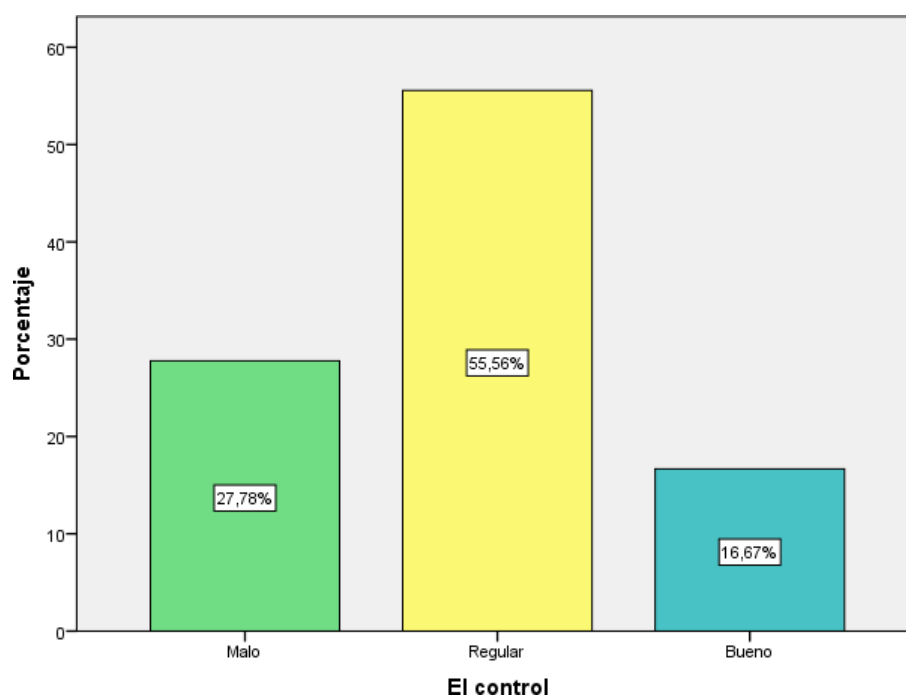


Figura 6. Análisis descriptivo de la dimensión control.

### Interpretación:

Se observa en la figura 6 que 10 colaboradores encuestados que representan el 55.6% consideran a la dimensión control en un nivel regular, 5 de los colaboradores encuestados que representan el 27.8% lo consideran en un nivel malo y 3 colaboradores encuestados que equivalen al 16.67% consideran lo consideran en nivel bueno.

## Resultados descriptivos de las dimensiones de los niveles de productividad

Tabla 14  
Análisis descriptivo de la dimensión capacitaciones

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	6	33,3
	Regular	7	38,9
	Bueno	5	27,8
	Total	18	100,0

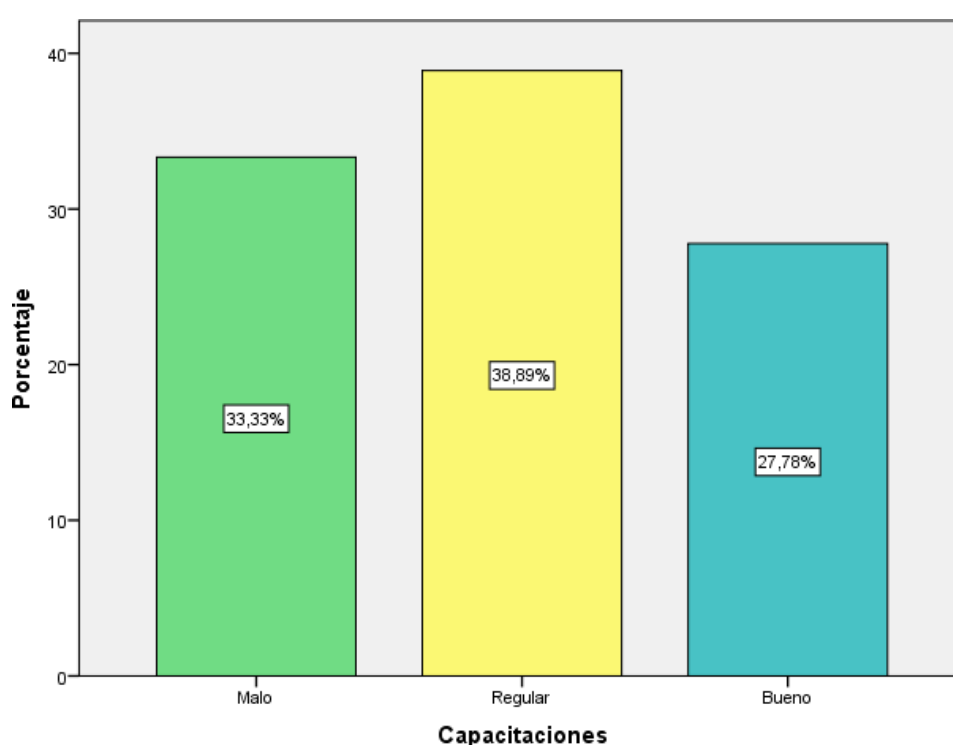


Figura 7. Análisis descriptivo de la dimensión capacitaciones

### Interpretación:

Se observa en la figura 7 que 7 colaboradores encuestados que representan el 38.9% consideran a la dimensión capacitación en un nivel regular, 6 de los colaboradores encuestados que representan el 33.33% lo consideran en un nivel malo y 5 colaboradores encuestados que equivalen al 27.78% consideran lo consideran en nivel bueno.

Tabla 15  
Análisis descriptivo de la dimensión satisfacción laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	4	22,2
	Regular	9	50,0
	Bueno	5	27,8
	Total	18	100,0

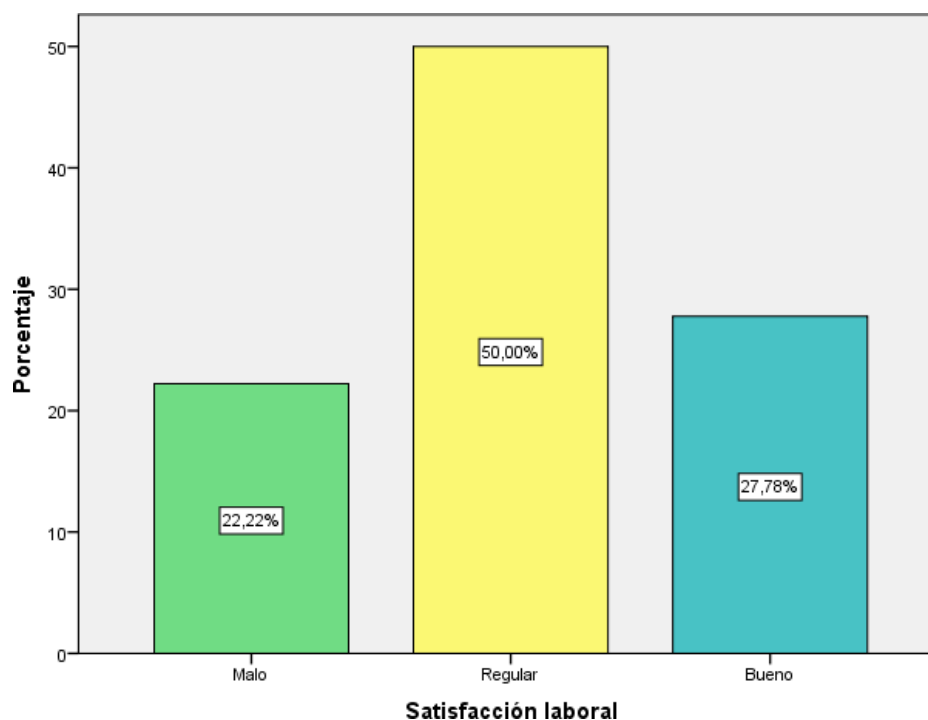


Figura 8. Análisis descriptivo de la dimensión satisfacción laboral

### Interpretación:

Se observa en la figura 8 que 9 colaboradores encuestados que representan el 50.0% consideran a la dimensión satisfacción laboral en un nivel regular, 5 de los colaboradores encuestados que representan el 27.78% lo consideran en un nivel bueno y 4 colaboradores encuestados que equivalen al 22.2% consideran lo consideran en nivel malo.



Tabla 16  
Análisis descriptivo de la dimensión rentabilidad.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	5	27,8
	Regular	9	50,0
	Bueno	4	22,2
	Total	18	100,0

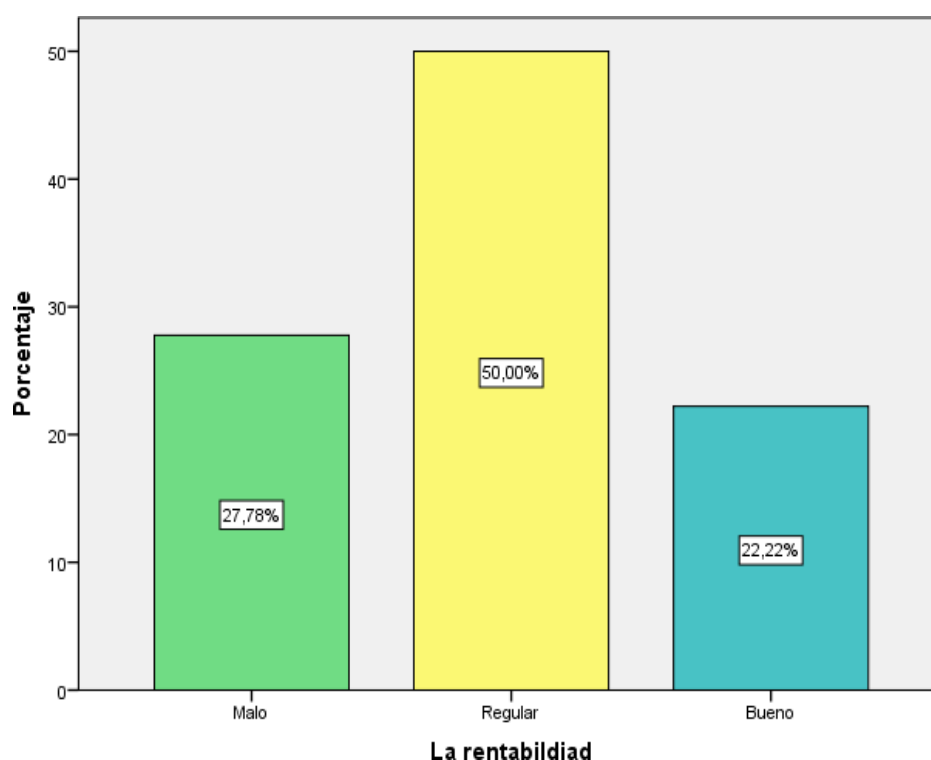


Figura 9. Análisis descriptivo de la dimensión rentabilidad.

### Interpretación:

Se observa en la figura 9 que 9 colaboradores encuestados que representan el 50.0% consideran a la dimensión rentabilidad en un nivel regular, 5 de los colaboradores encuestados que representan el 27.8% lo consideran en un nivel malo y 4 colaboradores encuestados que equivalen al 22.2% consideran lo consideran en nivel bueno.

Tabla 17  
Análisis descriptivo de la dimensión calidad.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	5	27,8
	Regular	10	55,6
	Bueno	3	16,7
	Total	18	100,0

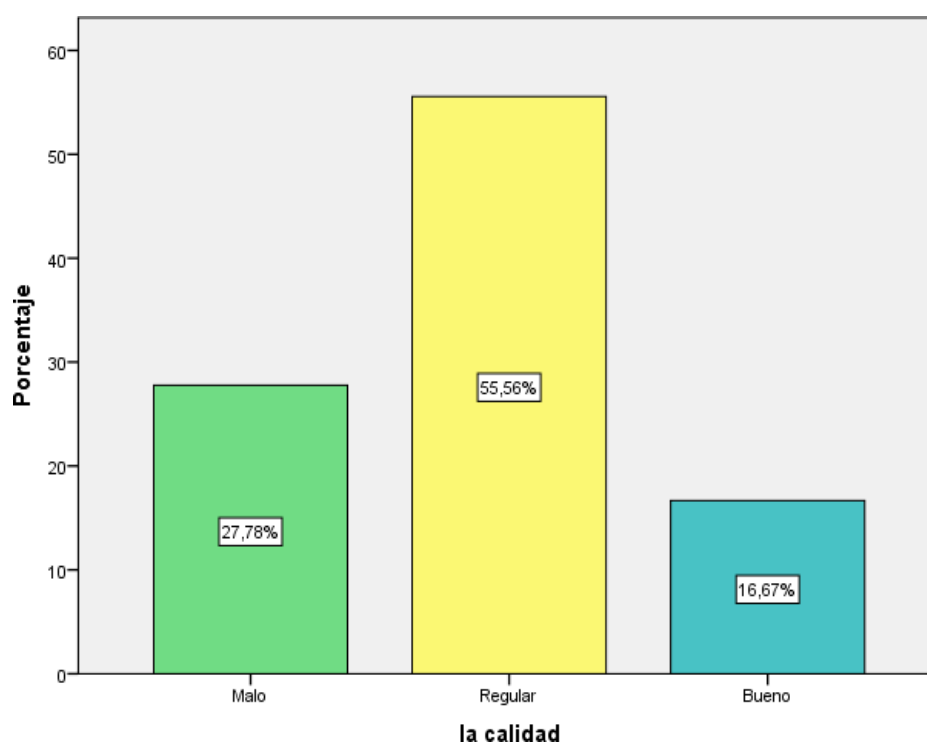


Figura 10. Análisis descriptivo de la dimensión calidad

### Interpretación:

Se observa en la figura 10 que 10 colaboradores encuestados que representan el 55.6% consideran a la dimensión calidad en un nivel regular, 5 de los colaboradores encuestados que representan el 27.8% lo consideran en un nivel malo y 3 colaboradores encuestados que equivalen al 16.7% consideran lo consideran en nivel bueno.

#### 4.4. Resultados descriptivos de las variables relacionadas

Tabla 18

Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre los procesos administrativos y los niveles de productividad.

Procesos administrativos	Niveles de productividad						Total	
	Malo		Regular		Bueno		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Malo	2	11.1%	0	0.0%	0	0.0%	2	11.1%
Regular	1	5.6%	9	50.0%	3	16.7%	13	72.2%
Bueno	1	5.6%	0	0.0%	2	11.1%	3	16.7%
Total	4	22.2%	9	50.0%	5	27.8%	18	100.0%

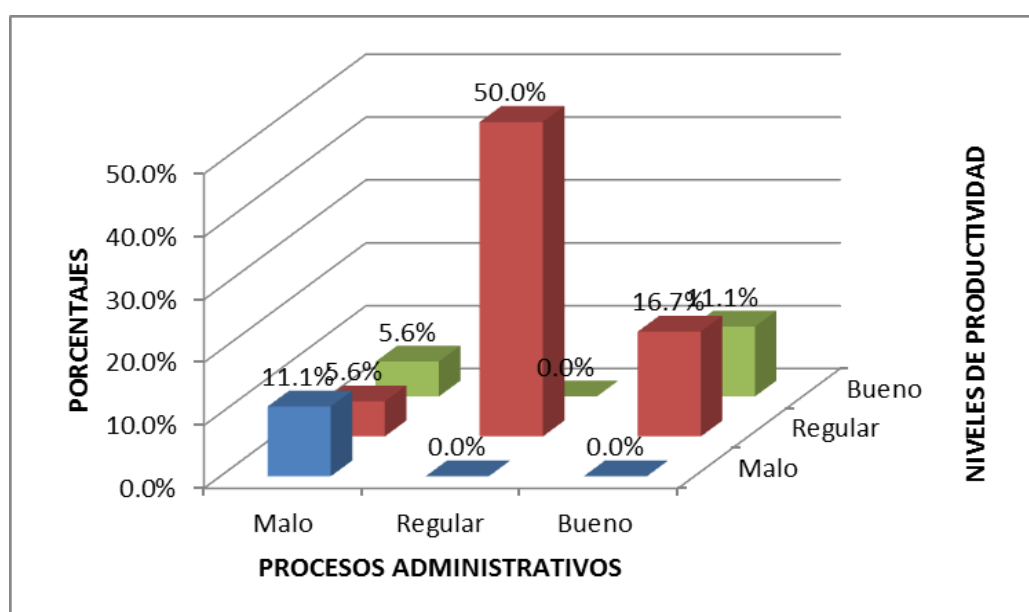


Figura 11. Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre los procesos administrativos y los niveles de productividad

#### Interpretación:

La tabla 18 y figura 11 muestran la descripción referente a las variables procesos productivos y niveles de productividad, donde se observa que el 11.1% de los encuestados perciben como malo la relación entre dichas variables. Así mismo, 50% de los encuestados refieren que esta relación está en un nivel regular, mientras que el 1.1% de los encuestados afirman que esta relación es buena; esta tendencia muestra que existe relación positiva directa entre las variables procesos administrativos y los niveles de productividad, lo cual se verificará con la respectiva prueba de hipótesis.

#### 4.5 Prueba de la normalidad para la variable de estudio.

**Ho:** La variable niveles de productividad presenta una distribución normal.

**Ha:** La variable niveles de productividad difiere de una distribución normal.

Tabla 19

*Resultados de la prueba de normalidad de la variable niveles de productividad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Niveles de productividad	,158	18	,200*	,902	18	,063

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

#### **Interpretación:**

La tabla 19 presenta los resultados de la prueba de normalidad de Shapiro Wilk donde se observa que la mayoría de los puntajes se aproximan a una distribución normal en la variable niveles de productividad, ya que el coeficiente obtenido es significativo ( $p > 0.05$ ); dicho resultado permite determinar aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis alterna, por lo tanto, la prueba estadística a usarse debe ser paramétrica, para el caso de la investigación en los estadísticos inferenciales se aplicó la prueba de R de Pearson.

## 4.6 Procedimientos correlacionales

### Contrastación de la hipótesis general.

Ho. No existe relación entre los procesos administrativos y los niveles de productividad en los colaboradores de la Financiera Confianza, agencia El Agustino – 2018.

Hi. Existe relación entre los procesos administrativos y los niveles de productividad en los colaboradores de la Financiera Confianza, agencia El Agustino – 2018.

Nivel de confianza: 95% ( $\alpha=0,05$ ).

Regla de decisión: Si  $\text{sig} \geq 0.05 \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula (Ho)  
Si  $\text{sig} < 0.05 \rightarrow$  se rechaza la hipótesis nula (Ho)

Tabla 20

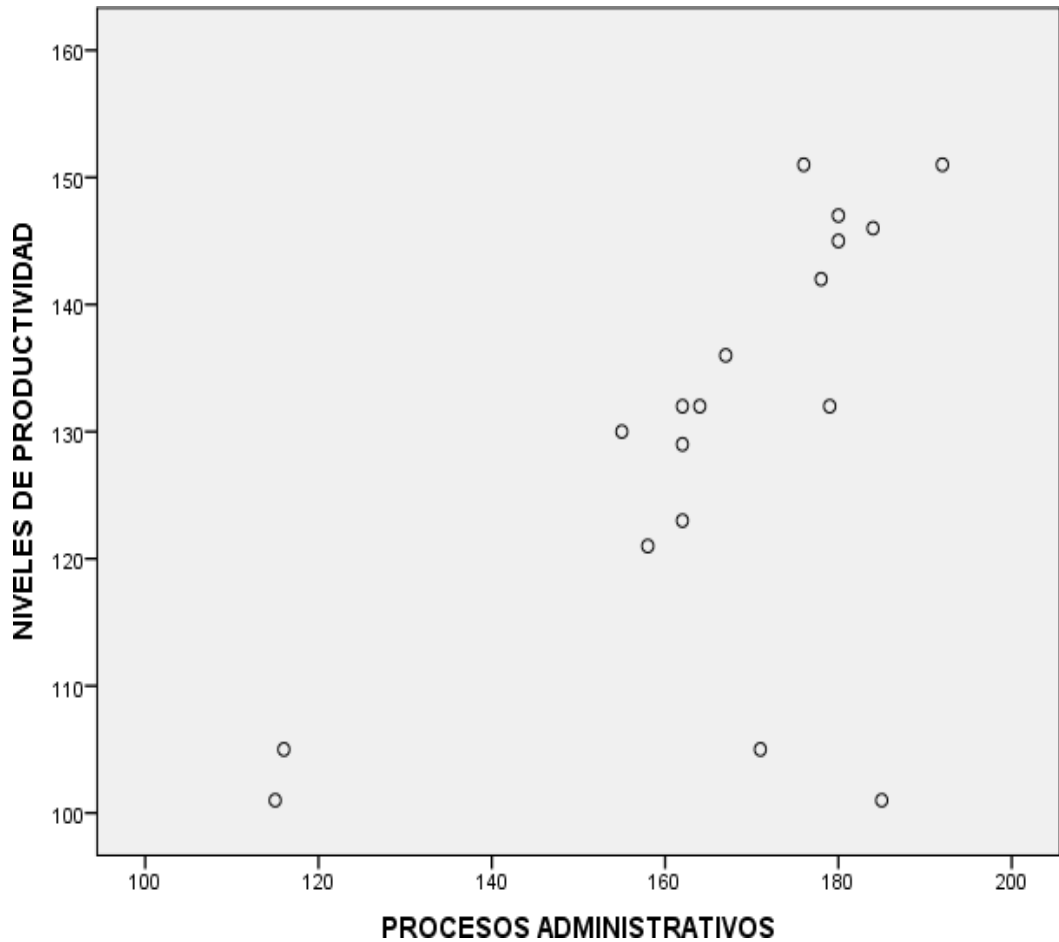
*Resultados de correlación entre los procesos administrativos y niveles de productividad.*

		Niveles de productividad
Procesos administrativos	Correlación de Pearson	,740**
	Sig. (bilateral)	,001
	N	18

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

### Interpretación:

En la tabla 20, se puede observar los resultados de correlación entre las variables, con un estadístico R de Pearson que asciende a 0,740, a un nivel de significancia  $p=0,001$  que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva alta entre las variables, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación significativa entre los procesos administrativos y los niveles de productividad en los colaboradores de la empresa Financiera Confianza Sede El Agustino – 2018.



*Figura 12.* Gráfico de dispersión de las variables procesos administrativos y niveles de productividad

**Interpretación:**

La figura 12 presenta los resultados del gráfico de dispersión donde se observa una correlación positiva directa entre las variables procesos administrativos y la variable niveles de productividad, es decir que a mayores puntajes en la variable procesos administrativos mayores serán los puntajes de la variable niveles de productividad.

## Contrastación de hipótesis específicas

### Contrastación de hipótesis específica 1

H<sub>0</sub>. No existe relación entre la planificación y los niveles de productividad en los colaboradores de la Financiera Confianza, agencia El Agustino – 2018.

H<sub>1</sub>. Existe relación entre la planificación y los niveles de productividad en los colaboradores de la Financiera Confianza, agencia El Agustino – 2018.

Nivel de confianza: 95% ( $\alpha=0,05$ ).

Regla de decisión: Si  $\text{sig} \geq 0.05 \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula (H<sub>0</sub>)

Si  $\text{sig} < 0.05 \rightarrow$  se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>)

Tabla 21

*Resultados de correlación entre la planificación y los niveles de productividad.*

		Niveles de productividad
Planificación	Correlación de Pearson	,665**
	Sig. (bilateral)	,001
	N	18

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

### Interpretación:

En la tabla 21, se puede observar los resultados de correlación entre las variables, con un estadístico R de Pearson que asciende a 0,665, a un nivel de significancia  $p=0,001$  que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva moderada entre las variables, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación significativa entre la planificación y los niveles de productividad en los colaboradores de la empresa Financiera Confianza Sede El Agustino – 2018.

## Contrastación de hipótesis específica 2

H<sub>0</sub>. No existe relación entre la organización y los niveles de productividad en los colaboradores de la Financiera Confianza, agencia El Agustino – 2018.

H<sub>2</sub>. Existe relación entre la organización y los niveles de productividad en los colaboradores de la Financiera Confianza, agencia El Agustino – 2018.

Nivel de confianza: 95% ( $\alpha=0,05$ ).

Regla de decisión: Si  $\text{sig} \geq 0.05 \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula (H<sub>0</sub>)

Si  $\text{sig} < 0.05 \rightarrow$  se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>)

Tabla 22

*Resultados de correlación entre la organización y los niveles de productividad.*

		Niveles de productividad
	Correlación de Pearson	,724**
La organización	Sig. (bilateral)	,000
	N	18

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

### Interpretación:

En la tabla 22, se puede observar los resultados de correlación entre las variables, con un estadístico R de Pearson que asciende a 0,724, a un nivel de significancia  $p=0,000$  que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva moderada entre las variables, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación significativa entre la organización y los niveles de productividad en los colaboradores de la empresa Financiera Confianza Sede El Agustino – 2018.



### Contrastación de hipótesis específica 3

H<sub>0</sub>. No existe relación entre la dirección y los niveles de productividad en los colaboradores de la Financiera Confianza, agencia El Agustino – 2018.

H<sub>3</sub>. Existe relación entre la dirección y los niveles de productividad en los colaboradores de la Financiera Confianza, agencia El Agustino – 2018.

Nivel de confianza: 95% ( $\alpha=0,05$ ).

Regla de decisión: Si  $\text{sig} \geq 0.05 \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula (H<sub>0</sub>)

Si  $\text{sig} < 0.05 \rightarrow$  se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>)

Tabla 23

*Resultados de correlación entre la dirección y los niveles de productividad.*

		Niveles de productividad
	Correlación de Pearson	,594**
La dirección	Sig. (bilateral)	,001
	N	18

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

#### **Interpretación:**

En la tabla 23, se puede observar los resultados de correlación entre las variables, con un estadístico R de Pearson que asciende a 0,594, a un nivel de significancia  $p=0,001$  que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva moderada entre las variables, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación significativa entre la dirección y los niveles de productividad en los colaboradores de la empresa Financiera Confianza Sede El Agustino – 2018.

## Contrastación de hipótesis específica 4

H<sub>0</sub>. No existe relación entre el control y los niveles de productividad en los colaboradores de la Financiera Confianza, agencia El Agustino – 2018.

H<sub>4</sub>. Existe relación entre el control y los niveles de productividad en los colaboradores de la Financiera Confianza, agencia El Agustino – 2018.

Nivel de confianza: 95% ( $\alpha=0,05$ ).

Regla de decisión: Si  $\text{sig} \geq 0.05 \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula (H<sub>0</sub>)

Si  $\text{sig} < 0.05 \rightarrow$  se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>)

Tabla 24

*Resultados de correlación entre el control y los niveles de productividad.*

		Niveles de productividad
	Correlación de Pearson	,626**
El control	Sig. (bilateral)	,000
	N	18

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

### Interpretación:

En la tabla 24, se puede observar los resultados de correlación entre las variables, con un estadístico R de Pearson que asciende a 0,626, a un nivel de significancia  $p=0,000$  que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva moderada entre las variables, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación significativa entre el control y los niveles de productividad en los colaboradores de la empresa Financiera Confianza Sede El Agustino – 2018.

**CAPITULO V**  
**DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y**  
**RECOMENDACIONES**

## 5.1. Discusiones.

Los instrumentos aplicados para la recolección de datos, fueron sometidos a criterios de validez y confiabilidad, obteniendo como resultados un alto nivel de confiabilidad; respecto al instrumento de procesos administrativos se obtuvo un valor de alfa de cronbach que asciende a 0,952; mientras que el instrumento de niveles de productividad se obtuvo un valor de alfa de cronbach que asciende a 0,935; ambos instrumentos son mayores que el 0,75; resultando ser instrumentos altamente confiables para el recojo de datos de la muestra, dicho aspecto permite continuar con el desarrollo de la investigación.

Respecto a los resultados obtenidos en la contrastación de hipótesis general mediante el estadístico de correlación de Pearson se obtuvo un resultado de 0,740\*\* a un nivel de significancia de 0,001, es decir existe una relación significativa entre los procesos administrativos y los niveles de productividad, dichos resultados se contrasta con los resultados obtenidos por Santa María (2017) en su tesis “Gestión administrativa y productividad según trabajadores del cultivo de camarones, Tumbes 2016”, realizada en la Universidad Cesar Vallejo, para optar el grado académico magíster en Administración de negocios y relaciones internacionales – MBA, la cual concluye que la gestión administrativa se relaciona con la productividad mediante  $r=0,887$  a un nivel de significancia de 0,000. Asimismo se contrasta con Facho (2017) en su tesis “Gestión Administrativa y Productividad Laboral en Trabajadores de la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización, Municipalidad de Lima, 2016” desarrollada en la Universidad Cesar Vallejo, para optar el grado académico de Magister en Gestión Pública, que concluye que el nivel de correlación es regular entre la gestión administrativa y la Productividad laboral de los trabajadores en la SOF de la Municipalidad de Lima, 2016, mediante una relación directa y significativa y que su incidencia influye si se implementa y se aplica adecuadamente para mejorar el rendimiento laboral.

Respecto a los resultados obtenidos en la contrastación de hipótesis específica 1, mediante el estadístico de correlación de Pearson se obtuvo un resultado de 0,665\*\* a un nivel de significancia de 0,001, es decir existe una relación significativa entre la planificación y los niveles de productividad, dichos resultados se contrasta con los resultados obtenidos por Santa María (2017) en su tesis “Gestión administrativa y productividad según trabajadores del cultivo de camarones, Tumbes 2016”, realizada en la Universidad Cesar Vallejo, para optar el grado académico magíster en Administración de negocios y relaciones internacionales – MBA, la cual concluye que la planificación se relacionó con la productividad en el cultivo de camarones en la ciudad de Tumbes ( $r=0,864$  y  $\text{Sig.}=0,000$ ).

Respecto a los resultados obtenidos en la contrastación de hipótesis específica 2, mediante el estadístico de correlación de Pearson se obtuvo un resultado de 0,724\*\* a un nivel de significancia de 0,000, es decir existe una relación significativa entre la organización y los niveles de productividad, dichos resultados se contrasta con los resultados obtenidos por Santa María (2017) en su tesis “Gestión administrativa y productividad según trabajadores del cultivo de camarones, Tumbes 2016”, realizada en la Universidad Cesar Vallejo, para optar el grado académico magíster en Administración de negocios y relaciones internacionales – MBA, la cual concluye que la organización se relacionó con la productividad en el cultivo de camarones en la ciudad de Tumbes ( $r=0,865$  y  $\text{Sig.}=0,000$ ).

Respecto a los resultados obtenidos en la contrastación de hipótesis específica 3, mediante el estadístico de correlación de Pearson se obtuvo un resultado de 0,594\*\* a un nivel de significancia de 0,001, es decir existe una relación significativa entre la dirección y los niveles de productividad, dichos resultados se contrasta con los resultados obtenidos por Santa María (2017) en su tesis “Gestión administrativa y productividad según trabajadores del cultivo de camarones, Tumbes 2016”, realizada en la Universidad Cesar Vallejo, para optar el grado

académico magíster en Administración de negocios y relaciones internacionales – MBA, la cual concluye que la dirección se relacionó con la productividad en el cultivo de camarones en la ciudad de Tumbes ( $r=0,810$  y  $\text{Sig.}=0,000$ ).

Respecto a los resultados obtenidos en la contrastación de hipótesis específica 4, mediante el estadístico de correlación de Pearson se obtuvo un resultado de  $0,626^{**}$  a un nivel de significancia de  $0,000$ , es decir existe una relación significativa entre el control y los niveles de productividad, dichos resultados se contrasta con los resultados obtenidos por Santa María (2017) en su tesis “Gestión administrativa y productividad según trabajadores del cultivo de camarones, Tumbes 2016”, realizada en la Universidad Cesar Vallejo, para optar el grado académico magíster en Administración de negocios y relaciones internacionales – MBA, la cual concluye que el control se relacionó con la productividad en el cultivo de camarones en la ciudad de Tumbes ( $r=0,792$  y  $\text{Sig.}=0,000$ ).

Los resultados de la investigación desarrollada dentro de la empresa Financiera Confianza, reveló que la relación entre ambas variables es moderada, motivo por el cual se puede señalar que son dependientes debido a que al utilizar un proceso administrativo adecuado mejora los niveles de producción de los colaboradores de la empresa.

Por lo consiguiente, se demostró una alta importancia entre la gestión administrativa, específicamente en sus procesos y los niveles de productividad de los colaboradores para el logro de las metas propuestas por la empresa y que siendo desarrollada de manera adecuada puede mejorar y optimizar los recursos para el logro de los objetivos de la empresa financiera confianza.

## 5.2. Conclusiones

Primero. Existe relación moderadamente significativa entre los procesos administrativos y los niveles de productividad en los colaboradores de la empresa Financiera Confianza, mediante un R de Pearson de 0,740\*\* a un nivel de significancia de 0,001 menor a 0,05.

Segundo. Existe relación moderadamente significativa entre la planificación y los niveles de productividad en los colaboradores de la empresa Financiera Confianza, mediante un R de Pearson de 0,665\*\* a un nivel de significancia de 0,001 menor a 0,05.

Tercero. Existe relación moderadamente significativa entre la organización y los niveles de productividad en los colaboradores de la empresa Financiera Confianza, mediante un R de Pearson de 0,724\*\* a un nivel de significancia de 0,000 menor a 0,05.

Cuarto. Existe relación moderadamente significativa entre la dirección y los niveles de productividad en los colaboradores de la empresa Financiera Confianza, mediante un R de Pearson de 0,594\*\* a un nivel de significancia de 0,001 menor a 0,05.

Quinto. Existe relación moderadamente significativa entre la dirección y los niveles de productividad en los colaboradores de la empresa Financiera Confianza, mediante un R de Pearson de 0,626\*\* a un nivel de significancia de 0,000 menor a 0,05.

### 5.3 Recomendaciones

Primera. En relación con el objetivo general, el cual pide determinar la relación entre los procesos administrativos y los niveles de productividad en los colaboradores de la empresa Financiera Confianza, se recomienda una estructura de trabajo que podría desarrollar la empresa a fin de poder optimizar tanto los resultados de la empresa como la relación que pueda tener con sus colaboradores, con la finalidad de poder tener un crecimiento sostenible.

Segundo. En relación con el objetivo específico 1, el cual pide determinar la relación entre la planificación y los niveles de productividad en los colaboradores de la empresa Financiera Confianza, se recomienda realizar una planeación estratégica e involucramiento de los colaboradores en donde se pueda dar a conocer las nuevas tácticas por cada área en donde se desarrolla.

Tercero. En relación con el objetivo específico 2, el cual pide determinar la relación entre la organización y los niveles de productividad en los colaboradores de la empresa Financiera Confianza, se recomienda implementar y diseñar un programa de capacitaciones con un personal especializado en el negocio de manera periódica, con la finalidad de proporcionar mejores herramientas y conocimiento de las variantes y evolución de los productos bancarios y nuevas normativas.

Cuarto. En relación con el objetivo específico 3, el cual pide determinar la relación entre la dirección y los niveles de productividad en los colaboradores de la empresa Financiera Confianza, se recomienda adoptar una gerencia democrática y participativa entre todo el personal jerárquico y colaboradores.



Quinto. En relación con el objetivo específico 4, el cual pide determinar la relación entre el control y los niveles de productividad en los colaboradores de la empresa Financiera Confianza, se recomienda optimizar los procesos en cuanto al tiempo de atención al cliente, ya que ello produce un grado de estrés en cada uno de ellos. De igual manera se recomienda un seguimiento en cuanto a los resultados de cada colaborador y evaluaciones de manera periódica mensualmente, donde se reflejen tanto la calidad de sus funciones.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

## Libros

- Ávila, H. (2006) *Introducción a la metodología de la investigación*. Chihuahua, México: Eudmed
- Bernal, C. (2010). *Metodología de investigación científica* (3ª ed.). Bogotá, Colombia: Pearson Educación.
- Bernal, C. y Sierra, L. (2013). *Introducción a la administración de las organizacionales*. Distrito Federal de México, México: Pearson Educación.
- Bernardo, C. (2015) *Metodología de la Investigación Científica* (2ª ed.). Lima, Perú: San Marcos.
- Bonilla, Y. (2007). *Medición de la productividad y la competitividad*. Distrito Federal de México, México: Anfeca.
- Campos, G. y Lule, C. (2012). *Guía para realizar investigaciones sociales*. Distrito Federal de México, México: UNAM.
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la investigación científica*. Lima, Perú: San Marcos.
- Chiavenato, I. (2009). *Introducción a la teoría general de la administración* (7ª ed.) Distrito Federal de México, México: McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2014). *Administración de recursos humanos* (9ª ed.). Distrito Federal de México, México: McGraw-Hill.
- Deming, E. (1989) *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. Bogotá, Colombia: Ediciones Díaz Santos
- Díaz, D. (2012). *Producción y desarrollo: gestión y aplicación*. Lima, Perú: Editorial de la Universidad del Pacifico.

- Drucker, P. (1999). *La gestión en un tiempo de grandes cambios* (2ª ed.)  
Barcelona, España: EHASA
- García, M. (1997). *La productividad desde una perspectiva humana*. Madrid,  
España: Editora y Distribuidora Hispano Americana
- Hernández, R. (2006). *Metodología de la investigación* (5ª ed.). Bogotá,  
Colombia: McGraw-Hill Interamericana.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. (2010). *Metodología de la  
investigación* (6ª Ed.). Distrito Federal de México, México: McGraw-Hill  
Educación.
- Khalil, H. (2015). *El paquete tecnológico y la innovación*. Nueva York, Estados  
Unidos: Cinda.
- Louffat, E. (2015). *Administración: fundamentos del proceso administrativo*.  
Buenos Aires, Argentina: Cengage learning.
- Medianero, C. (2014). *Productividad total*. Lima, Perú: Macro.
- Mondy, W. y Noé, R. (2005). *Administración de los recursos humanos* (8ª ed.).  
Bogotá, Colombia: Pearson Educación.
- Prokopenko, J. (1989). *La gestión de la productividad*. Ginebra, Suiza:  
Organización Internacional del Trabajo.
- Pulido, A. y Hernández, R. (2011). *Metodología de la investigación*. Distrito  
Federal de México, México: McGraw-Hill.
- Ramos, R. (2005). *Tipos, métodos y estrategias de investigación científica*.  
Lima, Perú: Pensamiento y acción.

Robbins, S y Coulter, M. (2005). *Administración* (8ª ed.). Bogotá, Colombia: Pearson Educación.

Robbins, S. y Judge T. (2009). *Comportamiento organizacional* (8ª ed.). Distrito Federal de México, México: Prentice Hall.

Robbins, S. (1988). *Comportamiento organizacional: conceptos, controversias y aplicaciones*. Distrito Federal de México, México: Pearson Educación.

Robbins, S. (2004). *Administración* (5ª ed.). Distrito Federal de México, México: Prentice Hall.

Sánchez, E. (1990) *Métodos y técnicas de investigación*. Distrito Federal de México, México: Pearson Educación.

Siliceo, A. (2004). *Capacitación y desarrollo del personal* (4ª ed.). Distrito Federal de México, México: Limusa.

Tamayo, M. (1997). *El proceso de la investigación científica*. Distrito Federal de México, México: Limusa.

## **Tesis.**

Facho, J. (2017). *Gestión Administrativa y Productividad Laboral en Trabajadores de la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización, Municipalidad de Lima, 2016* (Tesis de maestría) Recuperado de [https://www.academia.edu/37001935/Facho\\_GJE](https://www.academia.edu/37001935/Facho_GJE)

Flores, S. (2015). *Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas* (Tesis de maestría) Recuperado de <http://repositorio.unan.edu.ni/1800/1/5330.pdf>

Fuentes, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad: estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango* (Tesis de pregrado)

Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>

José, M. (2010). *Administración y gestión educativa desde la perspectiva de las prácticas de liderazgo y el ejercicio de los derechos humanos en la escuela normal mixta* (Tesis de pregrado) Recuperado de <http://www.cervantesvirtual.com/obra/administracion-y-gestion-educativa-desde-la-perspectiva-de-las-practicas-de-liderazgo-y-el-ejercicio-de-los-derechos-humanos-en-la-escuela-nomal-mixta-pedro-nufio/>

Medina, A. (2011). *La gestión administrativa financiera y su impacto en la liquidez de la estación de servicios Juan Benigno Vela en el año 2010* (Tesis de pregrado) Recuperado de <http://repo.uta.edu.ec/handle/123456789/1947>

Pare, G. (2018). *Gestión administrativa y clima laboral de los trabajadores del instituto de medicina legal en Moquegua – 2017* (Tesis de pregrado) Recuperado de <http://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/ujcm/368>

Parodi, L. (2017). *Gestión administrativa y la gestión logística del hospital de Chancay, año 2016* (Tesis de maestría) Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8874?show=full>

Santa María, J. (2017). *Gestión administrativa y productividad según trabajadores del cultivo de camarones, Tumbes 2016* (Tesis de maestría) Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/7306>

Vásquez, P. (2017). *Planificación estratégica y la gestión administrativa según el personal de la Sub Gerencia de Mantenimiento ESSALUD – 2016* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/9125>

Venutolo, P. (2009). *Estudio del clima laboral y la productividad en empresas pequeñas y medianas: el transporte vertical en la ciudad autónoma de Buenos Aires – Argentina* (Tesis doctoral) Recuperado de <https://riunet.upv.es/handle/10251/6561>

# **ANEXOS**



# ANEXO 1 - INFORME DE INDICE DE COINCIDENCIAS

The screenshot displays the Turnitin interface for a thesis report. The main content area shows the following text:

**TESIS**  
"PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y LOS NIVELES DE PRODUCTIVIDAD EN LOS COLABORADORES DE LA FINANCIERA CONFIANZA, AGENCIA EL AGUSTINO - 2018"

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE**  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**AUTOR**  
CHRISTIAN FERNANDO CORONEL CORONEL

**ASESOR**  
DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE

On the right side, a sidebar titled "Resumen de coincidencias" (Summary of similarities) shows a similarity index of 10%. Below this, a list of sources is shown, with the first entry being "Entregado a Universida... Trabajo del estudiante" with a similarity of 10%.

At the bottom of the interface, the status bar indicates "Página: 1 de 122", "Número de palabras: 21925", and "Text-only Report | High Resolution" with a search icon.

**ANEXO 2 CONSTANCIA EMITIDA POR LA INSTITUCIÓN QUE ACREDITE  
LA REALIZACIÓN DEL ESTUDIO IN SITU.**



**CONSTANCIA**

Sres.

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERU

Por medio de la presente, se le informa que el sr., Christian Fernando Coronel Coronel estudiante de vuestra casa de estudios, solicito el permiso correspondiente para la realización de su tesis titulada "Procesos Administrativos Y Los Niveles De Productividad En Los Colaboradores De La Financiera Confianza, Agencia El Agustino - 2018", en la empresa Compartamos Financiera, en donde realizo las encuestas correspondientes de su trabajo de investigación con R.U.C. 20369155360



---

Luis López Vargas Córdova  
Gerente de Agencia

## ANEXO 3 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### INSTRUMENTO DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Este cuestionario contiene una serie de frases relativamente cortas que permite hacer una descripción de cómo percibes los procesos administrativos en la empresa donde laboras. Para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada una de las proposiciones que aparecen a continuación, de acuerdo a como pienses o actúes. Con respecto a cada ítem le rogamos que valore y marque con una **X**, según la siguiente escala de valoración:

Nunca (1)      Casi nunca (2)      A veces (3)      Casi siempre (4)      Siempre (5)

Nº	ÍTEMS	PUNTAJES				
		1	2	3	4	5
<b>Planeación</b>						
1	La empresa fija objetivos alcanzables.					
2	Identifica Usted la visión y la misión de la empresa.					
3	Los objetivos trazados por la empresa están claramente definidos.					
4	La planeación considera mejorar las condiciones de trabajo.					
5	La empresa aplica estrategias en el desarrollo de sus procesos.					
6	Tienes claro las ventajas de nuestra empresa.					
7	Participa usted en la planeación estratégica de la empresa.					
8	Considera adecuado como se está gestionando su área.					
9	La organización toma decisiones acerca de alianzas estratégicas.					
10	Las campañas son planificadas de manera conjunta.					
<b>Organización</b>						
11	Identifica su área en el organigrama de la empresa.					
12	Tiene la empresa un organigrama o esquema de organización.					
13	Cuentas con suficiente claridad con respecto a las actividades a realizar.					
14	Las funciones que realiza en su puesto de labores corresponden a su perfil.					
15	Se siente cómodo en el desarrollo de sus funciones.					
16	En el área de trabajo, se toman medidas para mejorar continuamente.					
17	Cada colaborador asegura sus niveles de logro según lo establecido.					
<b>Dirección</b>						
18	La empresa fomenta el compañerismo en el área.					
19	Te sientes cómodo con el horario de labores.					
20	Se reconoce el esfuerzo para lograr ascender de puesto.					
21	Recibes reconocimientos por la gestión bien desarrollada					
22	Tu supervisor es un ejemplo de esfuerzo y dedicación.					
23	El supervisor contribuye al logro de metas organizacionales					
24	La jefatura es considerada como líder dentro de la empresa					
25	Existe comunicación a todo nivel en la organización.					
26	Utilizan de manera efectiva la comunicación no verbal.					
27	Poseen con una base de datos que respalde la gestión diaria.					
28	Te sientes representado de manera eficaz por tu supervisor.					
<b>Control</b>						
29	Al empezar el día, se verifica el estado de incidencias.					
30	La Jefatura comparte con todas las áreas las metas.					
31	Los controles acerca de la calidad son efectivos					
32	Los controles de cantidad de productos ofrecidos son adecuados					
33	Las remuneraciones se informan previamente a los colaboradores.					
34	Las remuneraciones se depositan de manera oportuna.					
35	Los bonos y premiaciones por ventas se otorgan según lo ofrecido.					
36	Se cuenta con capacitación constante para el ingreso de reclamos y					

	quejas.					
37	Se tienen herramientas para la atención de las solicitudes de los clientes.					
38	Recibes capacitaciones constantes en cuanto al desarrollo diario.					
39	Cuentas con el apoyo de tu supervisor en situaciones de conflicto					
40	Se controlan los espacios de descanso, refrigerio, etc. de manera correcta.					

## CUESTIONARIO DE NIVELES DE PRODUCTIVIDAD

Este cuestionario contiene una serie de frases relativamente cortas que permite hacer una descripción de cómo percibes los niveles de productividad en la empresa donde laboras. Para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada una de las proposiciones que aparecen a continuación, de acuerdo a como pienses o actúes. Con respecto a cada ítem le rogamos que valore y marque con una **X**, según la siguiente escala de valoración:

Nunca (1)      Casi nunca (2)      A veces (3)      Casi siempre (4)      Siempre (5)

Nº	ÍTEMS	PUNTAJES				
		1	2	3	4	5
<b>Capacitaciones.</b>						
1	Las capacitaciones que reciben son evaluadas.					
2	El personal que capacita siempre está capacitado.					
3	Crees que los trabajadores se sienten motivados					
4	Tu jefe desarrolla actividades de motivación para desarrollarte laboralmente.					
5	Las conductas de los trabajadores han cambiado.					
6	Tu jefe logra se preocupa por cambiar la mala conducta de algún colaborador.					
7	Las capacitaciones que se reciben son periódicas y constantes.					
8	Tu jefe se preocupa por el desempeño de tu trabajo.					
<b>Satisfacción laboral.</b>						
9	Te sientes como en el lugar de trabajo.					
10	Se consideran los pagos por horas extras trabajadas.					
11	Consideras que hay un buen trabajo en equipo					
12	Consideras que existe un buen clima laboral entre compañeros					
13	Las áreas de trabajo están interrelacionadas.					
14	Los trabajadores son premiados por lograr el objetivo					
15	Tu oficina cuando con comodidades para realizar tus labores.					
16	Consideras que existen buenas relaciones entre los compañeros de trabajos.					
<b>Rentabilidad.</b>						
17	Se logra cumplir las metas establecidas para lograr la utilidad					
18	Existen reclamos respecto a los clientes de la empresa.					
19	Las metas logradas están en concordancia con lo planificado.					
20	Consideras que la empresa está ganando adecuadamente					
21	Todos los meses llegan a las ganancias establecidas					
22	La empre invierte en la mejora de los procesos.					
23	Consideras que la inversión que realizan es adecuada					
24	La empresa estalo suficientemente equipado para desarrollar el trabajo					
<b>Calidad</b>						
25	Entregan reportes en el tiempo y en la forma adecuada					
26	Se evalúa los procesos de la empresa.					
27	Existe medición de errores para un mejor desempeño de los colaboradores.					
28	El software que cuentan les ayuda con su trabajo					
29	Se encuesta a los clientes luego de la atención que reciben.					
30	Cree usted que los trabajadores tienen algunas inconvenientes al realizar sus actividades					
31	Se tiene muchas quejas de los clientes.					
32	Se solucionan rápidamente los inconvenientes de los clientes.					

## ANEXO 4 BASE DE DATOS

BASE DE DATOS LUIS CARHUAMACA.pres sav.sav [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 92 de 92 variables

	ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	ITEM5	ITEM6	ITEM7	ITEM8	ITEM9	ITEM10	ITEM11	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM15	ITE
1	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	4	4	4	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	
3	2	2	3	5	5	4	5	5	5	5	5	2	3	5	5	
4	3	3	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	4	
5	5	4	5	5	4	2	3	5	5	3	4	4	4	3	3	
6	3	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	
7	5	3	3	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	3	
8	3	3	4	5	5	4	3	5	5	5	4	2	5	5	3	
9	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	
10	2	2	3	3	3	1	2	3	3	3	2	2	2	2	3	
11	5	5	4	4	4	2	2	4	4	4	4	3	4	5	4	
12	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
13	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	
16	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	
17	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	
18	5	4	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	
19																
20																
21																
22																
23																

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON



Visible: 92 de 92 variables

	TEM14	ITEM15	ITEM16	ITEM17	ITEM18	ITEM19	ITEM20	ITEM21	ITEM22	ITEM23	ITEM24	ITEM25	ITEM26	ITEM27	ITEM28	ITEM2
1	4	4	3	5	4	3	3	5	4	3	3	3	3	3	3	4
2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3
3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	3	3	5	3	3
4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	3	4
5	3	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4
6	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
9	4	5	2	3	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4
10	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	1	1	2
11	5	4	3	5	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4
12	3	3	4	5	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4
13	5	4	3	5	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	5
14	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4
15	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4
16	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5
17	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3
18	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
19																
20																
21																
22																
23																

Vista de datos Vista de variables



Visible: 92 de 92 variables

	ITEM29	ITEM30	ITEM31	ITEM32	ITEM33	ITEM34	ITEM35	ITEM36	ITEM37	ITEM38	ITEM39	ITEM40	VAR1	VAR2	VAR3
1	4	4	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	3	3	5
2	3	3	5	4	4	2	3	5	4	3	5	4	5	2	3
3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	3	5	5	5	5	5
4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5
5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
7	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
9	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4
10	2	3	5	5	5	1	2	5	5	2	5	5	3	5	4
11	4	4	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	4	3	4
12	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	3	3	4
13	5	5	3	5	5	4	5	3	5	5	3	5	3	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
16	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4
17	3	5	5	4	5	4	3	5	4	3	5	4	4	3	4
18	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	3	3	3
19															
20															
21															
22															
23															





Visible: 92 de 92 variables

	VAR4	VAR5	VAR6	VAR7	VAR8	VAR9	VAR10	VAR11	VAR12	VAR13	VAR14	VAR15	VAR16	VAR17	VAR18
1	5	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	5
2	3	3	2	3	2	5	2	2	3	3	5	5	4	4	4
3	5	5	5	3	3	3	5	4	3	4	5	4	5	5	4
4	5	5	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	5
5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5
6	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
8	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
9	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5
10	4	3	3	3	3	2	1	2	2	3	5	4	4	4	5
11	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4
12	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	5	4	5	4	5
13	4	3	3	3	3	3	3	4	5	5	3	4	4	4	5
14	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	5	4	5
15	4	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4	4	5
16	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4
18	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	5	4	3	4
19															
20															
21															
22															
23															

Vista de datos Vista de variables



Visible: 92 de 92 variables

	VAR19	VAR20	VAR21	VAR22	VAR23	VAR24	VAR25	VAR26	VAR27	VAR28	VAR29	VAR30	VAR31	VAR32	V1
1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	5	3	162
2	5	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	2	3	2	116
3	4	4	2	3	5	5	4	5	5	5	5	5	4	2	167
4	5	3	3	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5	162
5	5	5	4	5	5	4	2	3	5	5	3	4	2	4	178
6	5	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	192
7	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	184
8	4	3	3	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	2	180
9	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	180
10	5	3	2	3	4	3	1	4	4	3	3	2	1	2	115
11	5	5	5	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	2	158
12	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	155
13	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	164
14	5	5	5	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	162
15	5	5	4	3	5	3	3	3	4	3	2	4	3	3	171
16	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	176
17	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	179
18	5	4	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	185
19															
20															
21															
22															
23															



Validación del instrumento PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [  ]      Aplicable después de corregir [  ]      No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing: RAMOS CHANG, JORGE ALONSO.

DNI: 40968849

Especialidad del validador:    Temático [  ]      Metodológico [  ]      Estadístico [  ]

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
\_\_\_\_\_  
**Firma del Experto Informante.**

Validación del instrumento NIVELES DE PRODUCTIVIDAD

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [  ]      Aplicable después de corregir [  ]      No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing: RAMOS CHANG, JORGE ALONSO

DNI: 40968849

Especialidad del validador:    Temático [  ]      Metodológico [  ]      Estadístico [  ]

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
\_\_\_\_\_  
**Firma del Experto Informante.**



Validación del instrumento

PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Hoy Suficiente

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [ ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.:

UASQUEZ RUIZ SEGUNDO 20120

DNI:

17858481

Especialidad del validador:

Temático [ ]

Metodológico [ ]

Estadístico [ ]

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Firma del Experto Informante.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Validación del instrumento

NIVELES DE PRODUCTIVIDAD

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Hoy Suficiente

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [ ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.:

UASQUEZ RUIZ SEGUNDO 20120

DNI:

17858481

Especialidad del validador:

Temático [ ]

Metodológico [ ]

Estadístico [X]

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Firma del Experto Informante.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

## ANEXO 6 - MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Título: “PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y LOS NIVELES DE PRODUCTIVIDAD EN LOS COLABORADORES DE LA FINANCIERA CONFIANZA, AGENCIA EL AGUSTINO - 2018”**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA		INSTRUMENTOS	TÉCNICAS ESTADÍSTICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS
<p><b>Problema General.</b></p> <p>¿Qué relación existe entre los procesos administrativos y los niveles de productividad en los colaboradores de la Financiera Confianza, agencia El Agustino - 2018?</p> <p><b>Problemas Específicos.</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la planificación y los niveles de productividad en los colaboradores de la Financiera Confianza, agencia El Agustino - 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre la organización y los niveles de productividad en los colaboradores de la Financiera Confianza, agencia El Agustino - 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dirección y los niveles de productividad en los colaboradores de la</p>	<p><b>Objetivo General.</b></p> <p>Determinar la relación entre los procesos administrativos y los niveles de productividad en los colaboradores de la Financiera Confianza, agencia El Agustino – 2018.</p> <p><b>Objetivos Específicos.</b></p> <p>Determinar la relación entre la planificación y los niveles de productividad en los colaboradores de la Financiera Confianza, agencia El Agustino – 2018.</p> <p>Determinar la relación entre la organización y los niveles de productividad en los colaboradores de la Financiera Confianza, agencia El Agustino – 2018.</p> <p>Determinar la relación entre la dirección y los niveles de productividad en los colaboradores de la</p>	<p><b>Hipótesis General.</b></p> <p>Existe relación entre los procesos administrativos y los niveles de productividad en los colaboradores de la Financiera Confianza, agencia El Agustino – 2018.</p> <p><b>Hipótesis específicas.</b></p> <p>Existe relación entre la planificación y los niveles de productividad en los colaboradores de la Financiera Confianza, agencia El Agustino – 2018.</p> <p>Existe relación entre la organización y los niveles de productividad en los colaboradores de la Financiera Confianza, agencia El Agustino – 2018.</p> <p>Existe relación entre la dirección y los niveles de productividad en los colaboradores de la Financiera Confianza,</p>	<b>Tipo de investigación</b>	<b>Población</b>	<p><b>Variable 1: Procesos administrativos.</b></p> <p>Dimensiones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Planificación.</li> <li>2. Organización</li> <li>3. Dirección</li> <li>4. Control</li> </ol> <p><b>Variable 2: Niveles de productividad</b></p> <p>Dimensiones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Capacitaciones</li> <li>2. Satisfacción laboral</li> <li>3. Rentabilidad</li> <li>4. Calidad</li> </ol>	<p>Medidas de tendencia central.</p> <p>Medidas de dispersión: Desviación estándar y varianza.</p> <p>Medidas inferenciales: R de Pearson</p>
			El diseño de investigación es no experimental	La población está conformada por un total de 18 colaboradores		
			<b>Nivel de investigación</b>	<b>Tamaño de la muestra</b>		
			El nivel de investigación es relacional	La muestra está conformada por 18 colaboradores de la empresa financiera confianza.		
			<b>Diseño de investigación</b>	<b>Tipo de muestreo</b>		
			El tipo de estudio es descriptivo - correlacional	Probabilístico, seleccionada con la técnica de muestreo censal		

<p>Financiera Confianza, agencia El Agustino - 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre el control y los niveles de productividad en los colaboradores de la Financiera Confianza, agencia El Agustino - 2018?</p>	<p>Financiera Confianza, agencia El Agustino – 2018.</p> <p>Determinar la relación entre el control y los niveles de productividad en los colaboradores de la Financiera Confianza, agencia El Agustino – 2018.</p>	<p>agencia El Agustino – 2018.</p> <p>Existe relación entre el control y los niveles de productividad en los colaboradores de la Financiera Confianza, agencia El Agustino – 2018.</p>				
---	---	--	--	--	--	--