



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“EL PROCESO ADMINISTRATIVO Y SU RELACIÓN CON LA
MOTIVACIÓN DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA TMS,
SURCO 2018”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

QUISPE DOMINGUEZ, JUAN CARLOS.

ASESOR:

DR.COSTILLA CASTILLO, PEDRO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA-PERÚ

2018

Página del Jurado

Dr. Costilla Castillo, Pedro

Presidente

Mg. Mairena Fox Petronila Liliana

Secretario

Vocal

Dedicatoria

Este trabajo se lo dedico principalmente a mis padres y a Dios, porque fueron las personas que creyeron en mi persona, no obstante, también se lo dedico a todas aquellas personas que creyeron en mí ciegamente.

Agradecimiento

A mis familiares por apoyarme en este largo camino de mi vida.

A mi asesor Pedro Costilla Castillo por brindarme todos los conocimientos para poder culminar con esta investigación.

A mis compañeros por el apoyo recíproco en esta vida universitaria.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo **Quispe Domínguez, Juan Carlos** con **DNI N°61310312**, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, Agosto del 2018

Quispe Domínguez, Juan Carlos

Presentación

Señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “El proceso administrativo y su relación con la motivación de los colaboradores de la empresa TMS, Surco 2018”.

La misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

Quispe Domínguez, Juan Carlos

ÍNDICE

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Resumen	x
Abstract	x
I.INTRODUCCION	11
1.1. Realidad Problemática	12
1.2. Trabajos Previos	13
1.2.1. Internacionales	14
1.2.2. Nacionales	15
1.3. Teorías Relacionadas al Tema	15
1.4. Formulación del Problema	20
1.5. Justificación del Estudio	20
1.6. Objetivos	21
1.7. Hipótesis	22
II. MÉTODO	23
2.1. Diseño de investigación	23
2.2. Variables, Operacionalización	25
2.3. Población y Muestra	29
2.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad	29
2.5. Métodos de Análisis de datos	32
2.6. Aspectos éticos	33
III. RESULTADOS	34
IV. DISCUSIÓN	43
V. CONCLUSIÓN	49
VI. RECOMENDACIONES	50
VII. REFERENCIAS	51
ANEXOS	54

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Tabla de Frecuencia de la Dimensión 1	31
Tabla 2. Tabla de Frecuencia de la Dimensión 2	32
Tabla 3. Tabla de Frecuencia de la Dimensión 3	33
Tabla 4. Tabla de Frecuencia de la Dimensión 4	34
Tabla 5. Tabla de Frecuencia de la Dimensión 5	35
Tabla 6. Tabla de Frecuencia de la Dimensión 6	36
Tabla 7. Tabla de Prueba de Normalidad	37
Tabla 8. Tabla de valores de Rho Spearman	38
Tabla 9. Tabla de resultados de la Hipótesis General	38
Tabla 10. Tabla de resultados de la Hipótesis Específico N°01	39
Tabla 11. Tabla de resultados de la Hipótesis Específico N°02	39
Tabla 12. Tabla de resultados de la Hipótesis Específico N°03	40
Tabla 13. Tabla de resultados de la Hipótesis Específico N°04	41

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Gráfico de Frecuencia de la Dimensión 1	31
Figura 2. Gráfico de Frecuencia de la Dimensión 2	32
Figura 3. Gráfico de Frecuencia de la Dimensión 3	33
Figura 4. Gráfico de Frecuencia de la Dimensión 4	34
Figura 5. Gráfico de Frecuencia de la Dimensión 5	35
Figura 6. Gráfico de Frecuencia de la Dimensión 6	36

Resumen

La presente investigación “El Proceso Administrativo y su relación con la motivación de los colaboradores de la empresa TMS, Surco, 2018” cuyo objetivo de estudio es determinar la relación del proceso administrativo con la motivación de los colaboradores de la empresa TMS, se realizó con una población de 84 que es el total de colaboradores, con un margen de error de 5% y un nivel de confiabilidad del 95%. Los datos se recolectaron mediante la técnica de la encuesta usando como instrumento al cuestionario, conformado por 27 preguntas en la escala de Likert. La validación del instrumento se realizó mediante juicio de expertos y la Fiabilidad del mismo se calculó a través del coeficiente Alfa de Cron Bach. Una vez recolectados los datos estos fueron procesados mediante el SPSS V. 23. Teniendo como resultado que existió una correlación positiva media de un **93.8%** entre el Proceso Administrativo y la Motivación de la empresa TMS.

Palabras Clave: Proceso, administrativo, motivación.

Abstract

The present investigation "The Administrative Process and its relation with the motivation of the collaborators of the company TMS, Surco, 2018" whose objective of study is to determine the relation of the administrative process with the motivation of the collaborators of the company TMS, was carried out with a population of 84 that is the total of collaborators, with a margin of error of 5% and a level of reliability of 95%. The data was collected using the survey technique using the questionnaire as a tool, made up of 27 questions on the Likert scale. The validation of the instrument was made by expert judgment and the reliability of the instrument was calculated through the Alpha coefficient of Cron Bach. Once the data were collected, they were processed through the SPSS V. 23. As a result, there was an average positive correlation of 93.8% between the Administrative Process and the Motivation of the TMS Company.

Keywords: Process, Administrative, Motivation.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Los avances tecnológicos, el comercio internacional y el acceso ilimitado a la información han generado una oleada de cambios y comportamientos de las personas y organizaciones conforme avanzan los años. Inicialmente el hombre desarrollaba sus actividades de manera individual para satisfacer sus necesidades primarias, como alimentación. Conforme fue pasando el tiempo éstos vieron la necesidad de relacionarse para obtener mejores resultados y poder sobrevivir, así se van formando las organizaciones.

A nivel nacional las empresas luchan por mantenerse vigentes y activas en una era de globalización económica y en un mundo competitivo, donde si no nos adecuamos a los cambios y vamos avanzando conforme estos se van dando, las organizaciones están destinadas a desaparecer.

La administración consiste en la aplicación del “proceso administrativo”, que estudia la “planeación”, “organización”, “dirección” y “control”. Estos procesos deben funcionar de manera sinérgica y equilibrada para obtener resultados planetados. Además, que nos permite una orientación hacia el futuro, prevenir posibles escenarios que pueden afectar o beneficiar a la organización, a partir de estos escenarios desarrollar planes y hacer frente a las situaciones que ponen en riesgo el desarrollo y crecimiento.

Observamos que en la coyuntura del universo del comercio se ha transformado en una plaza muy fuerte, donde aquellas organizaciones que logran que sus colaboradores se identifiquen con ellos son las que se mantienen. No obstante para lograr la gloria comercial, se le reclama a las organizaciones que sean flexibles en la feria actual, puesto que, la suficiencia pasa a ser la razón del dinero por la grandiosa para dirigir y examinar el accionar interior y exterior de la institución.

Las instituciones nacionales, en oportunidades no brindan el interés adecuado al asunto de la causa del colaborador. En tal sentido, la contención de la razón y en contra parte, la atracción de los colaboradores son dos interrogantes que tiene que encarar la organización, los colaboradores consiguen pequeñas ayudas para elevar su clase de existencia y son los más tristes por su cargo en la empresa.

Los productos provechosos se observan en las organizaciones colosales, es decir, están en constante mejora en las plazas actuales, esto es debido a que sus colaboradores se sienten identificados, en ellos se pueden apreciar que los colaboradores trabajan por las metas de la empresa

Como hemos precisado líneas atrás, la mayoría de las empresas no centran su atención en la temática de la motivación del personal, por lo que el presente estudio tiene como objetivo determinar la relación de los procesos administrativos en la motivación de los colaboradores de la empresa TMS.

Por lo cual es importante determinar si aplicando una buena Administración podremos alcanzar un mejor rendimiento en los colaboradores de la empresa TMS en el año 2017, ya que las empresas y los directivos en su afán de mejorar cada día y de adaptar nuevos enfoques en su estrategia de Gestión del Talento Humano, buscan herramientas que les permitan alinear su estrategia de recursos humanos con la de la empresa, pues cada vez, es más evidente que uno de los valores añadidos en la actividad reside básicamente en las capacidades de sus empleados, que el factor humano es insustituible y que necesitan alcanzar una organización eficiente y con capacidad de respuesta ante los nuevos retos.

1.2. Trabajos previos

1.2.1 Antecedentes internacionales

Flores (2015), en la investigación titulada, “Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega”, para optar el título de Maestría en Gerencia Empresarial, en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. El objetivo principal del autor fue analizar el proceso Administrativo y gestión empresarial de la Cooperativa de Productos de Alimentos Básicos RL, durante el periodo 2010-2013. Pretendiendo constatar si se aplica continua y adecuadamente sus conceptos, que les permita administrar de manera eficiente y productivamente la cooperativa. El autor concluye que, En base a los resultados obtenidos en la presente investigación y de acuerdo a los instrumentos utilizados, se concluye que: El proceso Administrativo y Gestión Empresarial de la Cooperativa de Producto de Alimentos Básicos RL, se lleva acabo de forma parcial ya que no se llevan de forma correcta las funciones del proceso administrativo.

Sum (2015). En la tesis “Motivación y Desempeño Laboral”, para obtener el grado de Licenciado en Psicología Industrial/Organizacional en la Universidad Rafael Landívar. El autor menciona que, en su proyecto el investigador se enfoca en establecer la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango. Por ello, su estudio es de tipo descriptivo de acuerdo a su contenido. Concluye que, Se verificó a través de la escala de Likert, que los colaboradores reciben una felicitación por parte de sus superiores al realizar correctamente su trabajo, lo que ayuda a que ellos tengan un desempeño laboral bueno para realizar sus actividades. El desempeño laboral de los colaboradores se logró observar a través de la escala de Likert, que se les aplicó a los colaboradores de la empresa, las notas obtenidas de cada ítem fueron la mayoría favorables para la investigación y estadísticamente los resultados se encuentran dentro de la significación y su fiabilidad.

López (2013), en la investigación titulada, “Análisis del Proceso administrativo y su incidencia en la Operatividad de la empresa Mercredi S.A.”, para optar el título de Ingeniera en Contadora Pública y Auditoría, en la Universidad Estatal de Milagro. El objetivo principal del autor fue dar a conocer la importancia del proceso administrativo en la operatividad de la empresa, analizando aspectos como incidencia de la planeación estratégica en el crecimiento económico, influencia de la estructura organizacional en su segregación de funciones, efecto de la motivación en el desempeño del personal y la incidencia del control en la evaluación del desempeño laboral, con el fin de proponer mecanismos que contribuyan al desarrollo del personal, quienes son beneficiarios directos de la propuesta. El autor concluye que, En MERCREDI S.A el proceso administrativo es deficiente, pues, la planificación, direccionamiento, organización y control de los recursos humanos y materiales no se realiza adecuadamente, por tal razón los empleados tienen dificultades para realizar sus labores de manera eficaz, afectando la operatividad de la empresa, y esta situación puede poner en riesgo la satisfacción del cliente.

1.2.2 Antecedentes nacionales

Alvitez y Ramírez (2013) en la tesis “Relación entre el programa de compensación e incentivos y la motivación en los empleados de la empresa del grupo Almer”, para obtener el título de Licenciado en Administración, Universidad Privada Antenor Orrego. El objetivo principal de los autores fue determinar la relación que existe entre la motivación de los empleados y el programa de compensación e incentivos del Grupo Almer; para ello

se procedió a utilizar técnicas y herramientas que nos permita poder recolectar la información más certera, es por ello que se realizó entrevistas a algunos de los trabajadores de cada nivel encontrado para poder tener un termómetro de la situación laboral que se encuentran para posteriormente de una forma más detallada e individual aplicar una encuesta personal a todo el personal que labora en la organización.. Los autores concluyen que, se ha determinado que existe relación directa entre el Programa de Incentivos y Compensación de la Empresa con la Motivación de los Empleados; mientras mayor son los incentivos y compensaciones el nivel de motivación es mayor, los trabajadores valoran más como incentivo y compensación la retribución económica.

Tisnado (2013) en la tesis “Mejoramiento en los procesos administrativos de la UGEL N° 01 el Porvenir que contribuya al desarrollo educativo de su Jurisdicción en el año 2013”, para obtener el título de Licenciado en Administración, Universidad Privada Antenor Orrego. El objetivo principal del autor tuvo como propósito determinar la relación existente entre el mejoramiento de los procesos administrativos y el desarrollo educativo de la UGEL N° 01 El Porvenir, orientado a elevar el grado de satisfacción del docente. El autor concluye que la evaluación de la estructura de los procesos administrativos muestra una estructura rígida y burocrática, que genera ineficiencias y pérdida de tiempo, lo cual impide un desarrollo eficiente de las funciones institucionales y pedagógicas, disminuyendo así el grado de satisfacción del docente.

Gutiérrez (2013) en la tesis “Motivación y Satisfacción Laboral de los obreros de construcción civil”, para obtener el grado Profesional de Ingeniero Civil, Pontificia Universidad Católica del Perú. El autor menciona que, el sector elegido como objeto de estudio de esta investigación es el sector de la construcción, uno de los sectores clave de la economía peruana, ya que la construcción es una de las actividades productivas más intensivas en mano de obra de la economía, sin embargo, la mano de obra ha sido históricamente descuidada. El autor concluye que, existe una notable falta de conexión entre las disciplinas que han estudiado a los trabajadores de la construcción y su satisfacción laboral: la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, la Sociología del Trabajo, la Historia y la Gestión y Dirección de la construcción. En general, los autores de las distintas áreas de conocimiento apenas se citan, mostrando ser compartimentos estancos, de forma que no se puede hablar de interdisciplinariedad, lo cual genera como resultado una investigación aún pobre sobre el tema. El desafío está en promover la

integración de las distintas áreas del conocimiento en pro del desarrollo del sector y principalmente en la mejora continua de la calidad de la vida laboral del trabajador de construcción.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Variable 1: El Proceso administrativo

A continuación se presenta diversas definiciones sobre el proceso administrativo realizadas por algunos estudiosos del tema:

Ramírez (2015), remitiéndose a George Terri, lo define como, “un proceso distintivos que consiste en la planeación, organización, dirección y control del trabajo mediante el empleo de personas y recursos de diversos índoles” (p.18).

Chiavenato (2014), define la gestión administrativa como:

Un proceso continuo y sistemático que implica una serie de actividades impulsoras, como planear, organizar, dirigir y controlar recursos y competencias para alcanzar metas y objetivos. Además, incluye fijar los objetivos que se quieren alcanzar, tomar decisiones en el camino para alcanzarlos y liderar todo ese proceso con el fin de alcanzarlos y ofrecer resultados (p. 9).

1.3.1.1. Principal Teoría

Teoría General de la Administración

Para Chiavenato (2014), menciona que:

La teoría general de la administración estudia la administración de las organizaciones y las empresas desde el punto de vista de la interacción y de la interdependencia entre las seis variables principales ya mencionadas: tarea, estructura, personas, tecnología, ambiente y competitividad. Estas variables constituyen los principales componentes del estudio de la administración de las organizaciones y las empresas. (p.12).

Variable 2: La Motivación

A continuación se presenta diversas definiciones sobre la Motivación realizadas por algunos estudiosos del tema:

Gonzales (2008), nos dice que, “La motivación despierta, inicia, mantiene, fortalece y debilita la intensidad del comportamiento y pone fin al mismo, una vez lograda la meta que el sujeto persigue” (pag.61).

Velaz (1996), menciona que, “La motivación se activa en función del estado interno y del incentivo.”(p. 24).

Maslow (1991), menciona que:

La Motivación, es un conjunto de técnicas y procedimientos usados por la dirección de las empresas para controlar la estrategia formulada está siendo realmente implementada y, gestionar la aparición de nuevas estrategias emergentes que permitan una rápida adaptación a los inevitables cambios del entorno (pp.78).

Vélez (2007), menciona que:

La motivación, es el proceso que impulsa a la persona a actuar de una determinada manera o, por lo menos, origina una propensión hacia un comportamiento específico. Ese impulso a actuar puede provenir del ambiente o ser generado por los líderes de cada organización (p.117).

Arellano (2010), menciona que, “La motivación es la búsqueda de la satisfacción de la necesidad, búsqueda que generalmente se centra en la realización de actividades específicas tendientes a disminuir la tensión producida por la necesidad” (p.67).

1.3.2.1. Principal Teoría

Teoría X & Y de Mc Gregor (1960).

Para Mc Gregor (1960), menciona que:

La teoría X contiene una visión tradicionalista y pesimista del hombre y su relación con el trabajo. Esta teoría aclara que los trabajadores son flojos por naturaleza, trabajan básicamente por dinero, carecen de ambición, no se identifican con la organización, son resistentes al cambio y carecen de aptitudes para el trabajo complejo.

Para Mc Gregor (1960), manifiesta que:

En la teoría Y los trabajadores pueden disfrutar de su trabajo tanto como del juego o el descanso, buscan en el trabajo gratificaciones de orden superior, son ambiciosos y están dispuestos a asumir nuevas responsabilidades, se identifican con la organización, son susceptibles al cambio y normalmente tienen más aptitudes que las demostradas en el trabajo cotidiano.

1.4. Formulación del problema.

1.4.1. Problema general

¿Cómo se relaciona el proceso administrativo y la motivación de los colaboradores de la empresa TMS, Surco, 2018?

1.4.2. Problemas específicos

1.4.2.1. Especifico 1:

¿Cómo se relaciona el Planeamiento y el Liderazgo de los colaboradores de la empresa TMS, Surco, 2018?

1.4.2.2. Especifico 2:

¿Cómo se relaciona la Organización y el Clima Laboral de los colaboradores de la empresa TMS, Surco, 2018?

1.4.2.3. Especifico 3:

¿Cómo se relaciona la Dirección y el Liderazgo de los colaboradores de la empresa TMS, Surco, 2018?

1.4.2.4. Especifico 4:

¿Cómo se relaciona el control y el Clima Laboral de los colaboradores de la empresa TMS, Surco, 2018?

1.5 Justificación.

La investigación se centró en la motivación no solo se rige bajo la capacidad de conseguir el bienestar de la organización, sino en aplicar distintas formas de generar valor tanto para el trabajo que realiza el trabajador como para el empleador.

En la actualidad muchas de las personas que ingresan a trabajar a una Empresa lo hacen con la finalidad de juntar el dinero suficiente para poder realizar algún objetivo, en la mayoría poder comenzar o continuar sus estudios ya que más del 50% de los trabajadores son menores de 30 años.

Justificación social

La investigación Sirvió para que la gerencia de la empresa TMS, identifiquen que procesos de la gestión del talento humano impactan más en el desempeño de sus trabajadores y de esta manera, puedan ayudar a encontrar y retener al mejor talento del mercado laboral.

Justificación teórica

El proyecto de investigación estuvo enfocado a identificar como se relaciona el Proceso Administrativo en la Motivación de los colaboradores de la empresa TMS, esta investigación es una necesidad que se presenta por la alta competitividad que desarrollan las empresas dedicadas al mismo rubro y más cuando el trato con los clientes, es el eje central de las operaciones y cuya función principal es brindarle un mejor servicio a los suministrados.

Este trabajo de investigación podrá ser tomado como referencia por las personas u organizaciones que deseen conocer u aprender más del tema para ello mi tesis podrá ser consultado para el desarrollo de nuevas investigaciones.

Justificación metodológica

Para Palomino, Peña, Zevallos y Orizano (2015), señalaron que “la justificación metodológica señala las razones que sostienen el aporte por la creación o uso de modelos, métodos y técnicas de investigación”. (p.58)

En lo metodológico se trabajará con instrumentos sobre el Proceso Administrativo y la Motivación que serán previamente consultados y luego validados por expertos y que como adicional será utilizado por todas las personas que quieran investigar en este campo de estudio, servirá también para que los puedan tomar como modelos de guía para otros estudios.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo general

Determinar la relación del proceso administrativo y la motivación de los colaboradores de la empresa TMS, Surco, 2018.

1.6.2. Objetivos específicos

1.6.2.1. Especifico 1:

Determinar la relación del planeamiento y el Liderazgo de los colaboradores de la empresa TMS, Surco, 2018.

1.6.2.2. Especifico 2:

Determinar la relación de la Organización y el Clima Laboral de los colaboradores de la empresa TMS, Surco, 2018.

1.6.2.3. Especifico 3:

Determinar la relación de la Dirección y el Liderazgo de los colaboradores de la empresa TMS, Surco, 2018.

1.6.2.4. Especifico 4:

Determinar la relación del Control y el Clima Laboral de los colaboradores de la empresa TMS, Surco, 2018.

1.7. Hipótesis

1.7.1. Hipótesis general

H_g: El Proceso Administrativo se relaciona con la Motivación de los colaboradores de la empresa TMS, Surco, 2018.

H₀: El Proceso Administrativo no se relaciona con la Motivación de los colaboradores de la empresa TMS, Surco, 2018.

1.7.2. Hipótesis específicos

1.7.2.1. Especifica 1:

H_{e1}: El Planeamiento se relaciona con el Liderazgo de los colaboradores de la empresa TMS, Surco, 2018.

H₀: El Planeamiento no se relaciona con el Liderazgo de los colaboradores de la empresa TMS, Surco, 2018.

1.7.2.1. Especifica 2:

H_{e2}: La Organización se relaciona con el Clima Laboral de los colaboradores de la empresa TMS, Surco, 2018.

H₀: La Organización no se relaciona con el Clima Laboral de los colaboradores de la empresa TMS, Surco, 2018.

1.7.2.1. Especifica 3:

H_{e3}: La Dirección se relaciona con el Liderazgo de los colaboradores de la empresa TMS, Surco, 2018.

H₀: La Dirección no se relaciona con el Liderazgo de los colaboradores de la empresa TMS, Surco, 2018.

1.7.2.4. Especifica 4:

H_{e4}: El Control se relaciona con el Clima Laboral de los colaboradores de la empresa TMS, Surco, 2018.

H₀: El Control no se relaciona con el Clima Laboral de los colaboradores de la empresa TMS, Surco, 2018.

II.METODOLOGÍA

2.1. Enfoque cuantitativo

Se aplicó el enfoque cuantitativo debido a que se analizó la recolección de datos para probar la hipótesis, en base a la medición y análisis estadístico, este enfoque es importante porque toma la decisión para la solución de problemas.

Bisquerra (2009) manifiesta que desde el enfoque cuantitativo, es esta fase se suelen explicar métodos estadísticos para analizar datos numéricos, expresar las leyes generales que rigen los fenómenos educativos, decidir si las hipótesis se confirman o se rechazan y al final también llegar a una generalización de los resultados.

2.2. Diseño de investigación

El diseño fue no experimental y de corte transversal, ya que la investigación se realizó sin manipular deliberadamente las variables.

Hernández, Fernández y Baptista (2010), menciona que, “no se hizo variar de forma intencional las variables para ver sus efectos sobre las otras variables” (p.149).

Hernández, Fernández y Baptista (2010), menciona que, “el diseño de corte transversal, ya que su propósito fue describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado, fue como tomar una fotografía de algo que sucedió (p.151).

2.3. Tipo de investigación

Para Namakforoosh (2005), nos dice que:

La investigación aplicada sirve para tomar decisiones y establecer políticas. La característica básica de la investigación aplicada es el énfasis en resolver problemas al igual que la investigación pura, sin embargo, la investigación aplicada tiene un mayor énfasis hacia la toma de decisiones importantes y a largo plazo (p.44).

La investigación fue de tipo aplicada porque el resultado sirvió como una fuente de información en la toma de decisiones para la actual Gestión Administrativa de TMS, para la elaboración de un Plan Motivacional con miras a establecer relaciones redituables con los mismos en el largo plazo.

2.4. Nivel de investigación

La presente investigación fue un nivel descriptivo - correlacional.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2006, p. 102) nos señala que: “La investigación descriptiva busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se somete a un análisis”.

Los estudios correlacionales “tienen como propósito conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (Hernández et al., 2010, p.81).

2.5. Operacionalización de Variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	
<p>Proceso Administrativo, Chiavenato (2014), lo define como Un proceso continuo y sistemático que implica una serie de actividades impulsoras, como planear, organizar, dirigir y controlar recursos y competencias para alcanzar metas y objetivos. Además, incluye fijar los objetivos que se quieren alcanzar, tomar decisiones en el camino para alcanzarlos y liderar todo ese proceso con el fin de alcanzarlos y ofrecer resultados (p. 9).</p>	Planear	Diagnostico	1-2	Ordinal	
		Análisis	3-4		
	Organizar	Diseño	5		
		Procesos	6-7		
	Dirección	Comunicación	8		
		Mejora Continua	9-10		
		Control	Objetivos		11-12
	Liderazgo	Clima Organizacional	Actividades		13-14
			Toma de Decisiones		15
			Influencia		16-17
Proceso			18-19		
Relación			20-21		
		Política	22-23		
		Tecnología	24-25		
		Sistemas	26-27		

Fuente: Elaboración Propia.

2.6. Población y muestra

2.6.1 Población

Dentro de la investigación realizada fue importante definir la población de estudio, según Carrasco (2005) la población: “Es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación”. (p.237)

A efectos de llevar a cabo la investigación, la población estuvo conformada por los Colaboradores de TMS y el número asciende a 84 colaboradores.

2.6.2. Muestra

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010): “en las muestras no probabilísticas, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra” (p.176).

Es decir, el tamaño de la muestra no fue determinado en base a una fórmula estadística sino que su tamaño fue igual al de la población en estudio, y en consecuencia, la elección de los elementos no se dio en base a una técnica estadística, ya que estos fueron los 84 colaboradores del total de la población en estudio.

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

2.7.1 Técnica

La técnica que se utilizó en esta investigación se denomina técnica de la encuesta, la cual ayudó a recoger información a través de las respuestas que otorgaron los colaboradores de la Empresa TMS.

Para fines de esta investigación la técnica fue la encuesta, 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 a unidad de análisis del estudio investigativo”. (p.72).

2.7.2 Instrumento

En la presente investigación se utilizó como instrumento de medición el cuestionario, con el fin de llevar a cabo la técnica de la encuesta en los colaboradores de la Empresa TMS.

Y, además, Carrasco (2005), indica que el cuestionario, “Es el instrumento de investigación social más usado cuando se estudia gran número de personas, ya que permite una respuesta directa, mediante la hoja de preguntas que se le entrega a cada una de ellas” (p.318).

2.7.3. Validez del instrumento

La validez se define como “el grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (Hernández, 2010, p. 201).

El instrumento que se aplicó fue el cuestionario, el cual fue sometido a una prueba de validez aplicada por juicio de expertos y una prueba de confiabilidad mediante el alfa de Cron Bach.

El cuestionario fue sometido a juicio de expertos para evaluar la validez de sus contenidos.

Expertos	Aplicable
Dr. Pedro, Costilla Castillo	Si
Mg. Jesús, Miranda Baltazar	Si
Mg. Edith, Rosales Domínguez	Si

2.7.4. Confiabilidad del Instrumento

El Alfa de Cron Bach se utilizó para calcular el coeficiente de fiabilidad del instrumento de medición.

Hernández (2010), menciona que, “Dicho coeficiente puede estar entre cero y uno, donde el cero significa nula confiabilidad y el uno representa una máxima confiabilidad (fiabilidad total, perfecta). Cuanto más cerca este al coeficiente cero (0), mayor error habrá en la medición” (p. 302).

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cron Bach	N de elementos
,980	27

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Interpretación: De acuerdo a los resultados del análisis de fiabilidad que es 0.986 y según la tabla categórica, se determina que el instrumento de medición es de consistencia interna con tendencia a una confiabilidad muy alta.

Se realizó una prueba piloto a 20 colaboradores de TMS para comprobar la confiabilidad del instrumento que mide las variables Administración y Motivación mediante el alfa de Cron Bach.

0,53 a menos	Nula confiabilidad
0,54 a 0,59	Baja confiabilidad
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1,00	Perfecta confiabilidad

2.8. Métodos de Análisis de Datos

En el presente trabajo de investigación se utilizó el programa estadístico SPSS 23. Las pruebas estadísticas realizadas fueron: Alfa de Cronbach para medir la confiabilidad del instrumento, Juicio de expertos para la validez del instrumento, prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para conocer la distribución de la población, la Prueba de Spearman para observar la aceptación o rechazo de la hipótesis de Investigación; y tablas de frecuencias de las dimensiones, los cuales se presentó los datos mediante cuadros y

gráficos para realizar el respectivo análisis, de tal manera que se puede llegar a las conclusiones sobre la situación planteada.

2.9. Aspectos éticos

Se tuvo en cuenta, la veracidad de resultados; el respeto por la propiedad intelectual; el respeto por las convicciones políticas, religiosas y morales; respeto por el medio ambiente y la biodiversidad; responsabilidad social, política, jurídica y ética; respeto a la privacidad; proteger la identidad de los individuos.

III. Resultados

3.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS DESCRIPTIVOS

3.1.1. Dimensión Planear

Tabla N° 01

		Planear (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	8,3	8,3	8,3
	En desacuerdo	17	20,2	20,2	28,6
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	19	22,6	22,6	51,2
	De acuerdo	20	23,8	23,8	75,0
	Totalmente de acuerdo	21	25,0	25,0	100,0
	Total	84	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

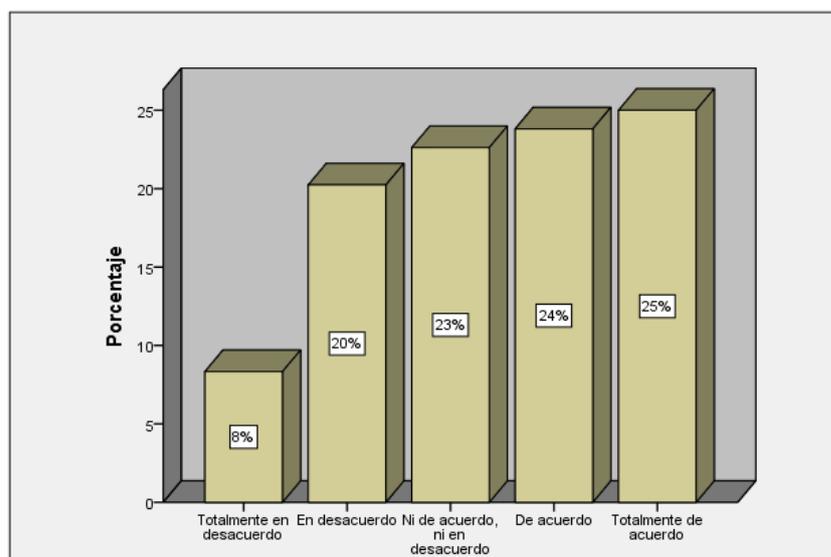


Gráfico N° 01: Dimensión planear.

Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación: Podemos observar, conforme con los resultados, que el **8%** de la muestra, conformada por los colaboradores respondieron están totalmente en desacuerdo con la **Dimensión Planear**; un **25%** respondieron que siempre están totalmente de acuerdo y un **23%** respondieron que están ni de acuerdo, ni en desacuerdo con la **Dimensión Planear**, en la empresa TMS, Surco, 2018.

3.1.2. Dimensión organizar

Tabla N° 02

		Organizar (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	7,1	7,1	7,1
	En desacuerdo	8	9,5	9,5	16,7
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	20	23,8	23,8	40,5
	De acuerdo	20	23,8	23,8	64,3
	Totalmente de acuerdo	30	35,7	35,7	100,0
	Total	84	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

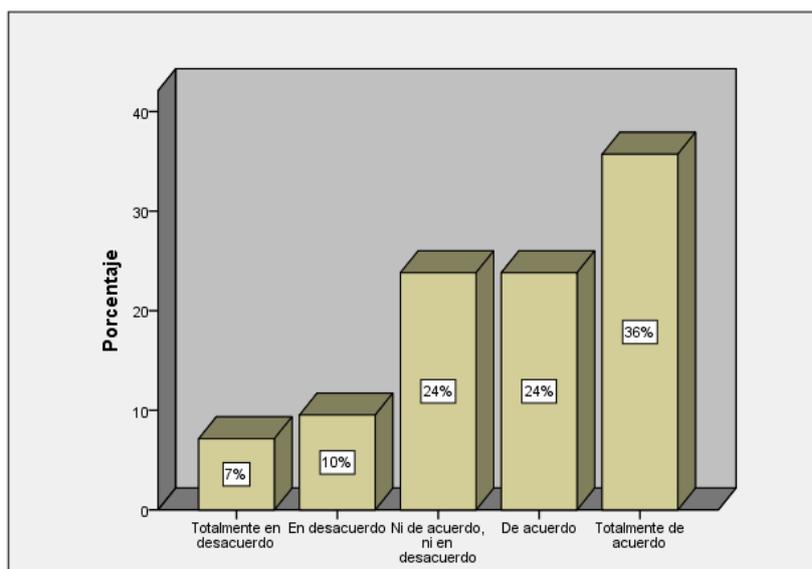


Gráfico N° 02: Dimensión organizar.

Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación: Podemos observar, conforme con los resultados, que el **7%** de la muestra, conformada por los colaboradores respondieron están totalmente en desacuerdo con la **Dimensión Organizar**; un **36%** respondieron que siempre están totalmente de acuerdo y un **24%** respondieron que están ni de acuerdo, ni en desacuerdo con la **Dimensión Organizar**, en la empresa TMS, Surco, 2018.

3.1.3. Dimensión dirección

Tabla N° 03

		Dirección (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	26	31,0	31,0	31,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	20	23,8	23,8	54,8
	De acuerdo	5	6,0	6,0	60,7
	Totalmente de acuerdo	33	39,3	39,3	100,0
Total		84	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

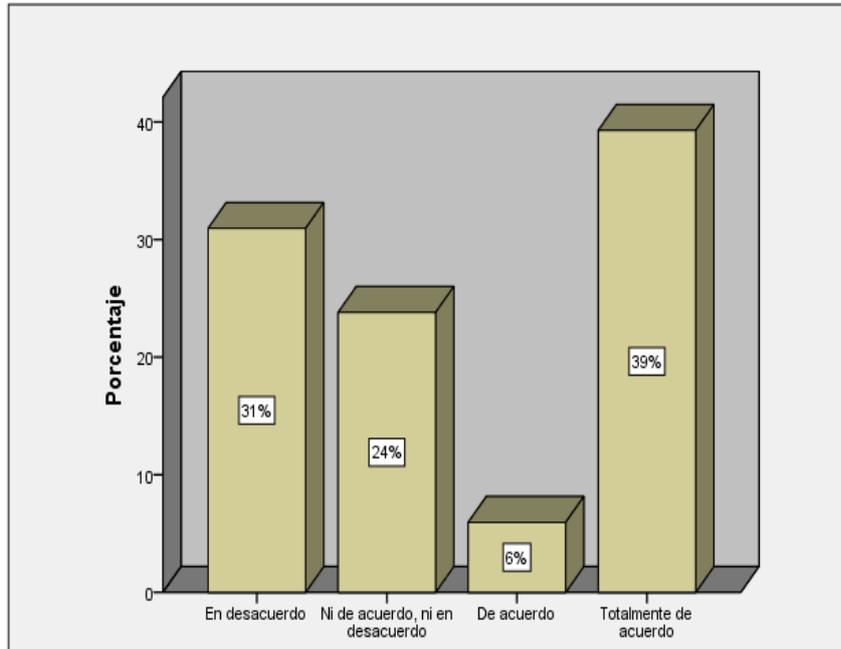


Gráfico N° 03: Dimensión dirección.

Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación: Podemos observar, conforme con los resultados, que el **6%** de la muestra, conformada por los colaboradores respondieron están de acuerdo con la **Dimensión Dirección**; un **39%** respondieron que siempre están totalmente de acuerdo y un **24%** respondieron que están ni de acuerdo, ni en desacuerdo con la **Dimensión Dirección**, en la empresa TMS, Surco, 2018.

3.1.4. Dimensión control

Tabla N° 04

		Control (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	12	14,3	14,3	14,3
	En desacuerdo	6	7,1	7,1	21,4
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	17	20,2	20,2	41,7
	De acuerdo	19	22,6	22,6	64,3
	Totalmente de acuerdo	30	35,7	35,7	100,0
Total		84	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

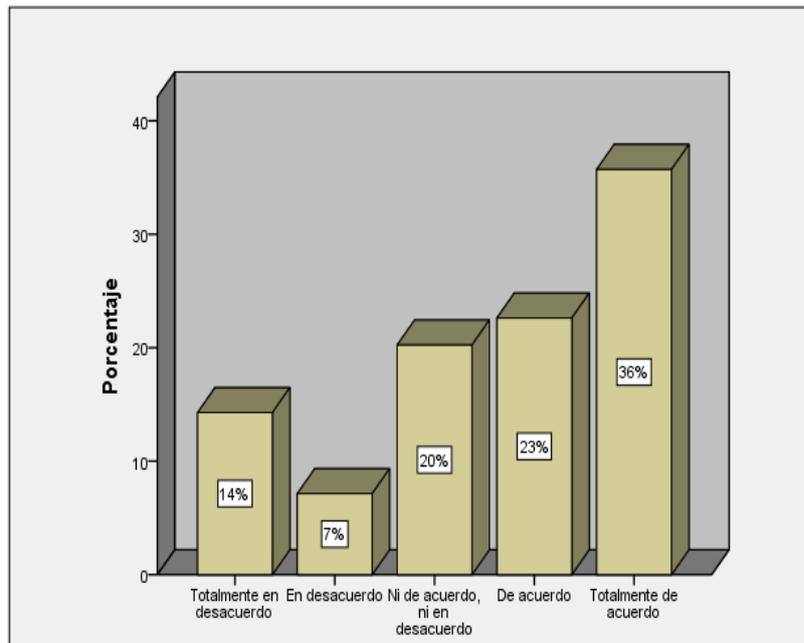


Gráfico N° 04: Dirección control

Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación: Podemos observar, conforme con los resultados, que el **7%** de la muestra, conformada por los colaboradores respondieron están en desacuerdo con la **Dimensión Control**; un **36%** respondieron que siempre están totalmente de acuerdo y un **20%** respondieron que están ni de acuerdo, ni en desacuerdo con la **Dimensión Control**, en la empresa TMS, Surco, 2018.

3.1.5. Dimensión Liderazgo

Tabla N° 05

		Liderazgo (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	14	16,7	16,7	16,7
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	20	23,8	23,8	40,5
	De acuerdo	20	23,8	23,8	64,3
	Totalmente de acuerdo	30	35,7	35,7	100,0
	Total	84	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

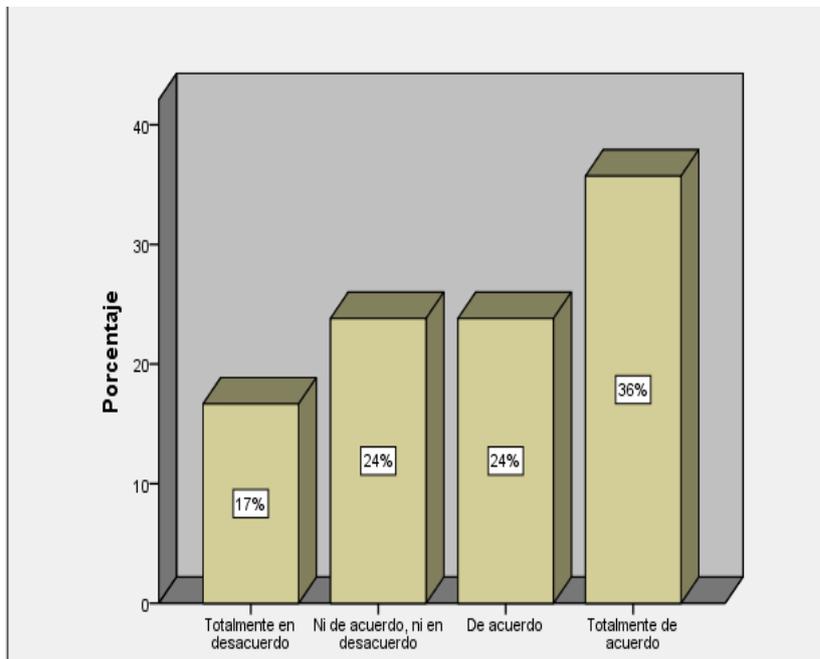


Gráfico N° 05: Dimensión liderazgo.

Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación: Podemos observar, conforme con los resultados, que el 17% de la muestra, conformada por los colaboradores respondieron están totalmente en desacuerdo con la **Dimensión Liderazgo**; un 36% respondieron que siempre están totalmente de acuerdo y un 24% respondieron que están ni de acuerdo, ni en desacuerdo con la **Dimensión Liderazgo**, en la empresa TMS, Surco, 2018.

3.1.6. Dimensión clima organizacional

Tabla N° 06

		Clima Organizacional (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	7,1	7,1	7,1
	En desacuerdo	8	9,5	9,5	16,7
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	20	23,8	23,8	40,5
	De acuerdo	20	23,8	23,8	64,3
	Totalmente de acuerdo	30	35,7	35,7	100,0
Total		84	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

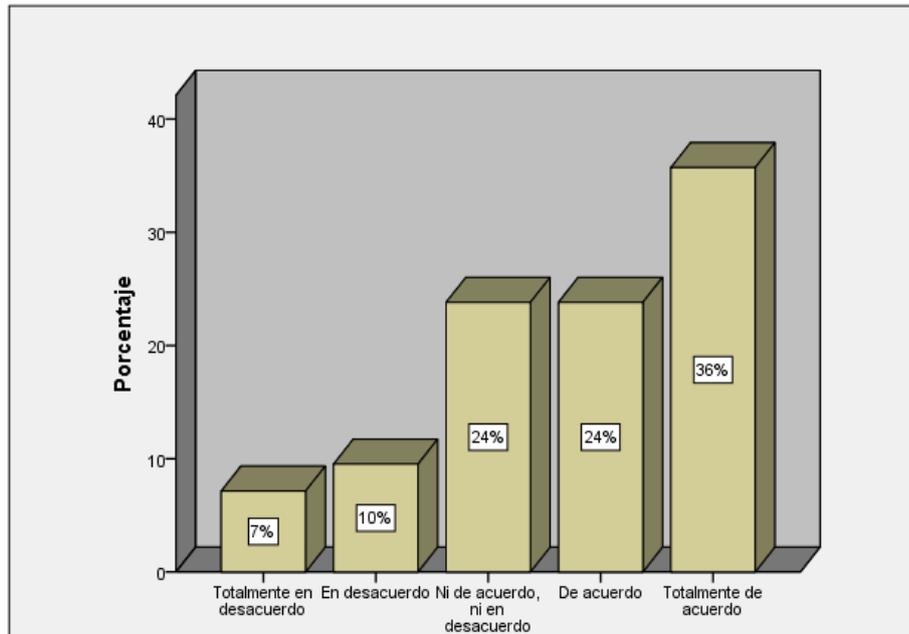


Gráfico N° 06: Dimensión clima organizacional

Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación: Podemos observar, conforme con los resultados, que el **7%** de la muestra, conformada por los colaboradores respondieron están totalmente en desacuerdo con la **Dimensión Clima Organizacional**; un **36%** respondieron que siempre están totalmente de acuerdo y un **24%** respondieron que están ni de acuerdo, ni en desacuerdo con la **Dimensión Clima Organizacional**, en la empresa TMS, Surco, 2018.

3.2. Prueba de normalidad

Este cálculo se realizó a través de la prueba Kolmogorov-Smirnov:

TABLA N°07: PRUEBA DE KOLMOGOROV – SMIRNOV

	Pruebas de normalidad			Shapiro-Wilk		
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Estadístico	gl	Sig.
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Procesos Administrativos (agrupado)	,209	84	,000	,852	84	,000
Motivación agrupado)	,275	84	,000	,781	84	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación:

De acuerdo a la Prueba de Normalidad Kolmogorov–Smirnov que se muestra en la Tabla N° 07, las variables de estudio tienen una distribución menor a 0.05 que es el nivel de significancia, es decir “**0.000 < 0.05**”; por lo tanto el presente estudio **no tiene una distribución normal**.

3.3. Correlación de la Hipótesis

Para realizar las pruebas de hipótesis, se verifico que las variables en la investigación no tienen una distribución normal, por lo tanto para este estudio se aplicarán pruebas no paramétricas. Es decir, dicho cálculo se realizó mediante el Rho Spearman, en la cual veremos el nivel de correlación en la tabla N°08.

Tabla N°08

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
(-0,9 a -0,99)	Correlación negativa muy alta
(-0,7 a -0,89)	Correlación negativa alta
(-0,4 a -0,69)	Correlación negativa moderada
(-0,2 a -0,39)	Correlación negativa baja
(-0,01 a -0,19)	Correlación negativa muy baja
0	Nula
(0,00 a 0,19)	Correlación positiva muy baja
(0,2 a 0,39)	Correlación positiva baja
(0,4 a 0,69)	Correlación positiva moderada
(0,7 a 0,89)	Correlación positiva alta
(0,9 a 0,99)	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla N° 09: Correlación de la variable Proceso Administrativo (Independiente) y la variable Motivación (Dependiente).

Correlaciones				
			Proceso Administrativo (agrupado)	Motivación (agrupado)
Rho de Spearman	Proceso Administrativo (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,979**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	84	84
	Motivación (agrupado)	Coeficiente de correlación	,979**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	84	84

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

Según la **Tabla N°09** de correlación Prueba de Spearman, muestra a las variables con un nivel de significancia (bilateral) de 0.000 menor a 0.05 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula. Quiere decir que se acepta la hipótesis de investigación ya que ambas variables poseen una correlación positiva muy alta de **0.979**, lo cual indica que existe una relación positiva casi perfecta entre los Procesos Administrativos y la Motivación en los colaboradores de la empresa TMS, Surco, 2018.

Tabla N° 10: Correlación de la variable Planeamiento (Independiente) y la variable Liderazgo (Dependiente).

Correlaciones				
			Planeamiento (agrupado)	Liderazgo (agrupado)
Rho de Spearman	Planeamiento(agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,930**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	84	84
	Liderazgo (agrupado)	Coefficiente de correlación	,930**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	84	84

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

Según la **Tabla N°10** de correlación Prueba de Spearman, muestra a las variables con un nivel de significancia (bilateral) de 0.000 menor a 0.05 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula. Quiere decir que se acepta la hipótesis de investigación ya que ambas variables poseen una correlación positiva muy alta de **0.930**, lo cual indica que existe una relación positiva casi perfecta entre el Planeamiento y el Liderazgo en los colaboradores de la empresa TMS, Surco, 2018.

Tabla N° 11: Correlación de la variable Organización (Independiente) y la variable Clima Laboral (Dependiente).

Correlaciones				
			Organización (agrupado)	Clima Laboral (agrupado)
Rho de Spearman	Organización (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,949**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	84	84
	Clima Laboral (agrupado)	Coefficiente de correlación	,949**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	84	84

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

Según la **Tabla N°11** de correlación Prueba de Spearman, muestra a las variables con un nivel de significancia (bilateral) de 0.000 menor a 0.05 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula. Quiere decir que se acepta la hipótesis de investigación ya que ambas variables poseen una correlación positiva muy alta de **0.949**, lo cual indica que existe una relación positiva casi perfecta entre la Organización y el Clima Laboral en los colaboradores de la empresa TMS, Surco, 2018.

Tabla N° 12: Correlación de la variable Dirección (Independiente) y la variable Liderazgo (Dependiente).

Correlaciones				
			Dirección (agrupado)	Liderazgo (agrupado)
Rho de Spearman	Dirección (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,972**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	84	84
	Liderazgo (agrupado)	Coeficiente de correlación	,972**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	84	84

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

Según la **Tabla N°12** de correlación Prueba de Spearman, muestra a las variables con un nivel de significancia (bilateral) de 0.000 menor a 0.05 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula. Quiere decir que se acepta la hipótesis de investigación ya que ambas variables poseen una correlación positiva muy alta de **0.972**, lo cual indica que existe una relación positiva casi perfecta entre la Dirección y el Liderazgo en los colaboradores de la empresa TMS, Surco, 2018.

Tabla N° 13: Correlación de la variable Control (Independiente) y la variable Clima Laboral (Dependiente).

		Correlaciones		
			Control (agrupado)	Clima Laboral (agrupado)
Rho de Spearman	Control (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,989**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	84	84
	Clima Laboral (agrupado)	Coefficiente de correlación	,989**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	84	84

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

Según la **Tabla N°13** de correlación Prueba de Spearman, muestra a las variables con un nivel de significancia (bilateral) de 0.000 menor a 0.05 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula. Quiere decir que se acepta la hipótesis de investigación ya que ambas variables poseen una correlación positiva muy alta de **0.989**, lo cual indica que existe una relación positiva casi perfecta entre el control y el Clima Laboral en los colaboradores de la empresa TMS, Surco, 2018.

IV. DISCUSIÓN

4.1. Objetivo general e hipótesis general:

Se tuvo como objetivo general determinar la relación del proceso administrativo y la motivación de los colaboradores de la empresa TMS, Surco, 2018. Se observó que dicho objetivo guarda coherencia con la tesis de Flores, S. (2015), en su investigación titulada, “Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega”, para optar el título de Maestría en Gerencia Empresarial, en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. El objetivo principal del autor fue analizar el proceso Administrativo y gestión empresarial de la Cooperativa de Productos de Alimentos Básicos RL, durante el periodo 2010-2013.

La presente tesis tuvo como hipótesis general el proceso administrativo se relaciona con la motivación de los colaboradores de la empresa TMS, Surco, 2018. El cual guarda coherencia con la hipótesis general de Flores (2015), siendo la siguiente el proceso administrativo si se relaciona con la gestión empresarial.

Por medio de la prueba de correlación de Rho Spearman se obtuvo un nivel de significancia menor a 0,05, por ende se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna teniendo como resultado que el proceso administrativo si se relaciona con la motivación de los colaboradores de la empresa TMS, Surco, 2018, por consecuencia el objetivo general queda demostrado.

Dichos resultados tienen coherencia con la tesis de Flores, S. (2015) el cual obtuvo como resultado el rechazó la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alterna, por consecuencia las decisiones que se abordaron fueron la motivación de los trabajadores, los canales de distribución más efectivos a considerar y el clima organizacional.

4.2. El objetivo específico e hipótesis específico 1:

Se tuvo como objetivo específico determinar la relación del planeamiento y el Liderazgo de los colaboradores de la empresa TMS, Surco, 2018. Se observó que dicho objetivo específico no guarda relación con la tesis de Flores, S. (2015), en su investigación titulada, “Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega”, para optar el título de Maestría en Gerencia Empresarial, en

la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. El objetivo principal del autor fue analizar el proceso Administrativo y gestión empresarial de la Cooperativa de Productos de Alimentos Básicos RL, durante el periodo 2010-2013.

Por medio de la prueba de correlación de Rho Spearman se obtuvo un nivel de significancia menor a 0,05, por ende se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna teniendo como resultado que planeamiento si se relaciona con el Liderazgo de los colaboradores de la empresa TMS, Surco, 2018 por consecuencia el objetivo general queda demostrado.

4.3. El objetivo específico e hipótesis específico 2:

Se tuvo como objetivo específico determinar la relación de la organización y el Clima Laboral de los colaboradores de la empresa TMS, Surco, 2018. Se observó que dicho objetivo específico no guarda relación con la tesis de Flores, S. (2015), en su investigación titulada, “Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega”, para optar el título de Maestría en Gerencia Empresarial, en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. El objetivo principal del autor fue analizar el proceso Administrativo y gestión empresarial de la Cooperativa de Productos de Alimentos Básicos RL, durante el periodo 2010-2013.

Por medio de la prueba de correlación de Rho Spearman se obtuvo un nivel de significancia menor a 0,05, por ende se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna teniendo como resultado que la organización si se relaciona con el clima laboral de los colaboradores de la empresa TMS, Surco, 2018 por consecuencia el objetivo general queda demostrado.

4.4. El objetivo específico e hipótesis específico 3:

Se tuvo como objetivo específico determinar la relación de la dirección y el Liderazgo de los colaboradores de la empresa TMS, Surco, 2018. Se observó que dicho objetivo específico no guarda relación con la tesis de Flores, S. (2015), en su investigación titulada, “Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega”, para optar el título de Maestría en Gerencia Empresarial, en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. El objetivo principal del autor fue analizar el proceso Administrativo y gestión empresarial de la Cooperativa de

Productos de Alimentos Básicos RL, durante el periodo 2010-2013.

Por medio de la prueba de correlación de Rho Spearman se obtuvo un nivel de significancia menor a 0,05, por ende se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna teniendo como resultado que la dirección si se relaciona con el Liderazgo de los colaboradores de la empresa TMS, Surco, 2018 por consecuencia el objetivo general queda demostrado.

4.5. El objetivo específico e hipótesis específico 5:

Se tuvo como objetivo específico determinar la relación del control y el clima laboral de los colaboradores de la empresa TMS, Surco, 2018. Se observó que dicho objetivo específico no guarda relación con la tesis de Flores, S. (2015), en su investigación titulada, “Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega”, para optar el título de Maestría en Gerencia Empresarial, en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. El objetivo principal del autor fue analizar el proceso Administrativo y gestión empresarial de la Cooperativa de Productos de Alimentos Básicos RL, durante el periodo 2010-2013.

Por medio de la prueba de correlación de Rho Spearman se obtuvo un nivel de significancia menor a 0,05, por ende se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna teniendo como resultado que el control si se relaciona con el clima laboral de los colaboradores de la empresa TMS, Surco, 2018 por consecuencia el objetivo general queda demostrado.

V. CONCLUSIONES

1. Se determinó que el Proceso Administrativo si se relaciona con la Motivación de los colaboradores de la empresa TMS, Surco, 2018.
2. Se determinó que el Planeamiento si se relaciona con el Liderazgo de los colaboradores de la empresa TMS, Surco, 2018.
3. Se determinó que la organización si se relaciona con el Clima Laboral de los colaboradores de la empresa TMS, Surco, 2018
4. Se determinó que la Dirección si se relaciona con el Liderazgo de los colaboradores de la empresa TMS, Surco, 2018.
5. Se determinó que el Control si se relaciona con el Clima Laboral de los colaboradores de la empresa TMS, Surco, 2018.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que se implemente programas de motivación para que los colaboradores se sientan identificados con la empresa y mantengan un equilibrio emocional dentro de la empresa.
2. Se recomienda que dentro de la organización se mejore las condiciones laborales para que los colaboradores tengan un buen desempeño laboral.
3. Se recomienda que para los colaboradores nuevos para que se le haga más fácil la adaptación dentro de la empresa se tendría que colocar con los colaboradores más antiguos.
4. Se recomienda que la empresa se centre y se preocupe en cubrir las necesidades que tengan sus colaboradores para que así estos puedan explotar sus habilidades a favor de la empresa.
5. Se recomienda que se implemente una hoja de control y supervisión de manera diaria para analizar el trabajo diario de los colaboradores.

VII. REFERENCIAS

- Alvitez, F. y Ramírez, M. (2013). Relación entre el programa de compensación e incentivos y la motivación en los empleados de la empresa del grupo Almer. (Tesis).Universidad Privada Antenor Orrego.
- Amaru, A. (2009).*Fundamentos de Administración*. (1ª.ed.).México D.F.: PRENTICE HALL MEXICO.
ISBN: **978-970-261-5118**.
- Arellano C., R. (2010).*Marketing: Enfoque América Latina*. (1ª.ed.).México D.F.: PEARSON.
ISBN: **978-607-32-0144-5**
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima, Perú: San Marcos.
- Chiavenato, I. (2000). Administración de Recursos Humanos (5ta ed.). Colombia: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2014).Introducción a la Teoría General de la Administración (8va ed.). México: Mc Graw Hill.
- Delgado, M. y Di A., A. (2010). *La motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional*. (Tesis).Universidad Central de Venezuela.
- D ‘Alessio I., F. (2012).*Administración de las Operaciones Productivas*. (1ª.ed.). México D.F.: PEARSON.
ISBN: **978-607-32-1186-4**
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5ª .ed.). México D.F.: MC GRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
ISBN: **978-607-15-0291-9**
- Hernández (2011). Introducción a la Administración (5ta ed.). México: Mc Graw Hill.
- López, D. (2013). “*Análisis del Proceso administrativo y su incidencia en la*

Operatividad de la empresa Mercredi S.A.” (Tesis).Universidad Estatal del Milagro.

Namakforoosh, M. (2005). *Metodología de la investigación* (2° Ed.). México: Limusa.

Robbins (2014).Administración (5ta ed.). México: Pearson.

Robert, A. y Vijay, G. (2008).*Sistema de Control de Gestión*. (12^a. ed.). México D.F.: MC GRAW-HILL / INTERAMERICANA MEXICO. ISBN: **978-970-106-6416**.

Spidalieri, R. y Zampa, R. (2006).Planificación y Control de Gestión, Scorecards en Recursos Humanos. (1^a. ed.). Córdoba, Argentina: EDITORIAL BRUJAS. ISBN: **978-987-591-1833**.

Stoner, Freeman y Gilbert (1996). *Administración*. (6^a. ed.). México D.F.: Pearson. ISBN: **968-880-6854**.

Tisnado, J. (2013). Mejoramiento en los procesos administrativos de la UGEL N° 01 el Porvenir que contribuya al desarrollo educativo de su Jurisdicción en el año 2013. (Tesis).Universidad Privada Antenor Orrego.

ANEXOS

**CUESTIONARIO PARA ENCUESTAS A TODAS LAS PERSONAS QUE CONFORMAN LA EMPRESA TMS
Instrumento de Medición**

Mis saludos cordiales Sr. trabajador, el presente cuestionario servirá para elaborar una tesis acerca del “El proceso productivo y su relación con la Motivación con los colaboradores de la Empresa TMS, 2018”.

Quisiera pedirle en forma muy especial su colaboración para que conteste las preguntas, que no le llevarán mucho tiempo; cabe precisar que sus respuestas serán confidenciales. Las opiniones de todos los encuestados serán el sustento de la tesis para optar el Título de Licenciado en administración, pero nunca se comunicarán datos individuales.

Le pido que conteste con la mayor claridad posible respecto al tema, cabe precisar que no hay respuesta correcta ni incorrecta. Muchas gracias por su colaboración.

VARIABLES, DIMENSIONES E ITEMS	5 Totalm ente en desacue rdo	4 En desacue rdo	3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	2 De Acuerd o	1 Totalm ente Desacue rdo
VARIABLE I: El Proceso Administrativo					
Dimensión: Planear					
¿Sus productos tienen algún valor agregado que los diferencia con los productos de la competencia?					
¿Está de acuerdo que una mejor relación facilita tener cero stocks al momento trabajo en equipo?					
¿Es un factor importante la experiencia técnica de las personas para desempeñar con éxito sus actividades de una buena forma?					
¿Ha aumentado la productividad de su empresa por el uso de información adecuada al trabajo que realiza?					
Dimensión: Organizar					
¿Usted considera que su empresa es rentable por su ventaja competitiva?					
¿Está de acuerdo que conoce los plazos de entrega de cada pedido?					
¿Está de acuerdo que el socio estratégico entre el cliente y proveedor es necesario para definir el orden del pedido?					
Dimensión: Dirección					
¿Los vendedores saben cómo resolver las dudas del consumidor?					
¿Está conforme con los criterios de decisión para la evaluación a los proveedores con los precios más bajos?					
¿Está de acuerdo en utilizar un sistema para hacer que los materiales fluyan de acuerdo con los requerimientos de producción?					
Dimensión: Control					
¿Hay algún otro rol que permita un mayor cumplimiento aprendizaje más elevado?					
¿Se han incrementado sus ventas en los últimos años?					
¿Está de acuerdo con revisar, verificar con responsabilidad si el producto coincide con las especificaciones?					

¿Considera usted que los recursos que posee son suficientes para este mejor posicionada con respecto a sus competidores?					
¿Está conforme con los niveles de producción en su empresa?					

VARIABLES, DIMENSIONES E ITEMS	5	4	3	2	1
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente Desacuerdo
VARIABLE II: La Motivación					
Dimensión: Liderazgo					
¿Está satisfecho con esta empresa como sitio de trabajo?					
¿Sabe lo que la empresa espera de Usted?					
¿Algún miembro de la empresa muestra interés en usted como persona?					
¿La comunicación entre usted y su jefe es frecuente?					
¿La empresa brinda la oportunidad de aprender y crecer en el trabajo?					
¿La empresa recompensa a los empleados por un trabajo bien hecho?					
Dimensión: Clima Organizacional					
¿El trabajo en equipo es indispensable para llevar a cabo sus tareas asignadas?					
¿Las actividades que desarrolla son congruentes a su puesto?					
¿Los directivos Supervisan las actividades que realizan los empleados?					
¿Se ofrecen programas de capacitación para desarrollar bien sus actividades?					
Cuando reconoces que existe un problema, ¿identificas las alternativas que existen para resolverlo?					
¿Te planteas cuales son los posibles riesgos y beneficios que acompañan a cada alternativa?					

¡MUCHAS GRACIAS !

Fuente: Juan Carlos, Quispe Domínguez.

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones/ Indicadores	Metodología	Muestra	Técnicas
<p>General:</p> <p>¿Cómo se relaciona el proceso administrativo en la motivación de los colaboradores de la empresa TMS, 2018?</p> <p>Específicos</p> <p>:</p> <p>¿Cómo se relaciona el proceso administrativo y el Liderazgo de la empresa TMS, 2018?</p> <p>¿Cómo se relaciona el proceso administrativo y el Clima Laboral de la empresa TMS, 2018?</p>	<p>General:</p> <p>Determinar la relación del proceso administrativo con la motivación de los colaboradores de la empresa TMS, 2018.</p> <p>Específicos:</p> <p>Determinar la relación del proceso administrativo con el Liderazgo de los colaboradores de la empresa TMS, 2018.</p> <p>Determinar la relación del proceso administrativo con el Clima Laboral de los colaboradores de la empresa TMS, 2018.</p>	<p>General:</p> <p>El Proceso Administrativo se relaciona significativamente con la Motivación de los colaboradores de la empresa TMS, 2018.</p> <p>Específicos:</p> <p>El Proceso Administrativo se relaciona significativamente con el Liderazgo de los colaboradores de la empresa TMS, 2018.</p> <p>El Proceso Administrativo se relaciona significativamente con el Clima Laboral de los colaboradores de la empresa TMS, 2018.</p>	<p>El Proceso Administrativo</p> <p>La Motivación</p>	<p>Planear</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diagnostico • Análisis <p>Organizar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diseño • Procesos <p>Dirección</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación • Mejora Continua <p>Control</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objetivos • Actividades • Toma de Decisiones <p>Liderazgo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Influencia • Proceso • Relación <p>Clima Organizacional</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política • Tecnología • Sistemas 	<p>Tipo de Investigación:</p> <p>Aplicada</p> <p>Nivel de Investigación:</p> <p>Descriptiva</p> <p>Correlacional</p> <p>Diseño de la Investigación:</p> <p>No experimental</p> <p>Transversal</p>	<p>Población:</p> <p>60 colaboradores de la empresa TMS.</p> <p>Tipo de Muestra o Muestreo:</p> <p>No probabilístico censal</p>	<p>De Muestreo</p> <p>Encuesta</p> <p>De recolección de datos</p> <p>Cuestionario a los colaboradores de la empresa TMS</p> <p>De procesamiento de datos</p> <p>Uso del programa estadístico SPSS 22</p>

Validaciones



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: LA MOTIVACIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Liderazgo							
1	¿Está satisfecho con esta empresa como sitio de trabajo?	✓		✓		✓		
2	¿Sabe lo que la empresa espera de Usted?	✓		✓		✓		
3	¿Algún miembro de la empresa muestra interés en usted como persona?	✓		✓		✓		
4	¿La comunicación entre usted y su jefe es frecuente?	✓		✓		✓		
5	¿La empresa brinda la oportunidad de aprender y crecer en el trabajo?	✓		✓		✓		
6	¿La empresa recompensa a los empleados por un trabajo bien hecho?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2 : Clima Organizacional							
7	¿El trabajo en equipo es indispensable para llevar a cabo sus tareas asignadas?	✓		✓		✓		
8	¿Las actividades que desarrolla son congruentes a su puesto?	✓		✓		✓		
9	¿Los directivos Supervisan las actividades que realizan los empleados?	✓		✓		✓		
10	¿Se ofrecen programas de capacitación para desarrollar bien sus actividades?	✓		✓		✓		
11	Cuando reconoces que existe un problema, ¿identificas las alternativas que existen para resolverlo?	✓		✓		✓		
12	¿Te planteas cuales son los posibles riesgos y beneficios que acompañan a cada alternativa?	✓		✓		✓		
13								
14								
15								

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Edith G. Rosales Dominguez DNI: 25703679

Especialidad del validador: finanzas

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: 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

21 de Diciembre del 2016

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: EL PROCESO ADMINISTRATIVO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Planear								
1	¿Sus productos tienen algún valor agregado que los diferencia con los productos de la competencia?	✓		✓		✓		
2	¿Está de acuerdo que una mejor relación facilita tener cero stocks al momento trabajo en equipo?	✓		✓		✓		
3	¿Es un factor importante la experiencia técnica de las personas para desempeñar con éxito sus actividades de una buena forma?	✓		✓		✓		
4	¿Ha aumentado la productividad de su empresa por el uso de información adecuada al trabajo que realiza?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Organizar								
5	¿Usted considera que su empresa es rentable por su ventaja competitiva?	✓		✓		✓		
6	¿Está de acuerdo que conoce los plazos de entrega de cada pedido?	✓		✓		✓		
7	¿Está de acuerdo que el socio estratégico entre el cliente y proveedor es necesario para definir el orden del pedido?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Dirección								
8	¿Los vendedores saben cómo resolver las dudas del consumidor?	✓	No	✓	No	✓	No	
9	¿Está conforme con los criterios de decisión para la evaluación a los proveedores con los precios más bajos?	✓		✓		✓		
10	¿Está de acuerdo en utilizar un sistema para hacer que los materiales fluyan de acuerdo con los requerimientos de producción?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: Control								
11	¿Hay algún otro rol que permita un mayor cumplimiento aprendizaje más elevado?	✓	No	✓	No	✓	No	
12	¿Se han incrementado sus ventas en los últimos años?	✓		✓		✓		
13	¿Está de acuerdo con revisar, verificar con responsabilidad si el producto coincide con las especificaciones?	✓		✓		✓		
14	¿Considera usted que los recursos que posee son suficientes para este mejor posicionada con respecto a sus competidores?	✓		✓		✓		
15	¿Está conforme con los niveles de producción en su empresa?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HA Y SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

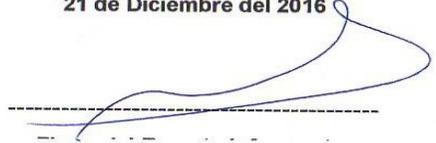
Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: EDITH G. ROSALES DOMINGUEZ DNI: 25703679

Especialidad del validador: FINANZAS

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados

21 de Diciembre del 2016



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: EL PROCESO ADMINISTRATIVO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 : Planear								
1	¿Sus productos tienen algún valor agregado que los diferencia con los productos de la competencia?	✓		✓		✓		
2	¿Está de acuerdo que una mejor relación facilita tener cero stocks al momento trabajo en equipo?	✓		✓		✓		
3	¿Es un factor importante la experiencia técnica de las personas para desempeñar con éxito sus actividades de una buena forma?	✓		✓		✓		
4	¿Ha aumentado la productividad de su empresa por el uso de información adecuada al trabajo que realiza?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2 : Organizar								
5	¿Usted considera que su empresa es rentable por su ventaja competitiva?	✓		✓		✓		
6	¿Está de acuerdo que conoce los plazos de entrega de cada pedido?	✓		✓		✓		
7	¿Está de acuerdo que el socio estratégico entre el cliente y proveedor es necesario para definir el orden del pedido?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3 : Dirección								
8	¿Los vendedores saben cómo resolver las dudas del consumidor?	✓		✓		✓		
9	¿Está conforme con los criterios de decisión para la evaluación a los proveedores con los precios más bajos?	✓		✓		✓		
10	¿Está de acuerdo en utilizar un sistema para hacer que los materiales fluyan de acuerdo con los requerimientos de producción?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4 : Control								
11	¿Hay algún otro rol que permita un mayor cumplimiento aprendizaje más elevado?	✓		✓		✓		
12	¿Se han incrementado sus ventas en los últimos años?	✓		✓		✓		
13	¿Está de acuerdo con revisar, verificar con responsabilidad si el producto coincide con las especificaciones?	✓		✓		✓		
14	¿Considera usted que los recursos que posee son suficientes para este mejor posicionada con respecto a sus competidores?	✓		✓		✓		
15	¿Está conforme con los niveles de producción en su empresa?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

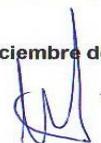
Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: Castilla Castillo Pedro DNI: 099 25834

Especialidad del validador: DF. en Administración

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados

21 de Diciembre del 2016



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: LA MOTIVACIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Liderazgo							
1	¿Está satisfecho con esta empresa como sitio de trabajo?	✓		✓		✓		
2	¿Sabe lo que la empresa espera de Usted?	✓		✓		✓		
3	¿Algún miembro de la empresa muestra interés en usted como persona?	✓		✓		✓		
4	¿La comunicación entre usted y su jefe es frecuente?	✓		✓		✓		
5	¿La empresa brinda la oportunidad de aprender y crecer en el trabajo?	✓		✓		✓		
6	¿La empresa recompensa a los empleados por un trabajo bien hecho?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2 : Clima Organizacional							
7	¿El trabajo en equipo es indispensable para llevar a cabo sus tareas asignadas?	✓		✓		✓		
8	¿Las actividades que desarrolla son congruentes a su puesto?	✓		✓		✓		
9	¿Los directivos Supervisan las actividades que realizan los empleados?	✓		✓		✓		
10	¿Se ofrecen programas de capacitación para desarrollar bien sus actividades?	✓		✓		✓		
11	Cuando reconoces que existe un problema, ¿identificas las alternativas que existen para resolverlo?	✓		✓		✓		
12	¿Te planteas cuales son los posibles riesgos y beneficios que acompañan a cada alternativa?	✓		✓		✓		
13								
14								
15								

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

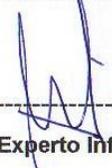
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Castilla Castillo Pedro DNI: 09925834

Especialidad del validador: Dr. En Administración

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**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

21 de Diciembre del 2016



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: LA MOTIVACIÓN

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Liderazgo							
1	¿Está satisfecho con esta empresa como sitio de trabajo?	✓		✓		✓		
2	¿Sabe lo que la empresa espera de Usted?	✓		✓		✓		
3	¿Algún miembro de la empresa muestra interés en usted como persona?	✓		✓		✓		
4	¿La comunicación entre usted y su jefe es frecuente?	✓		✓		✓		
5	¿La empresa brinda la oportunidad de aprender y crecer en el trabajo?	✓		✓		✓		
6	¿La empresa recompensa a los empleados por un trabajo bien hecho?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2 : Clima Organizacional							
7	¿El trabajo en equipo es indispensable para llevar a cabo sus tareas asignadas?	✓		✓		✓		
8	¿Las actividades que desarrolla son congruentes a su puesto?	✓		✓		✓		
9	¿Los directivos Supervisan las actividades que realizan los empleados?	✓		✓		✓		
10	¿Se ofrecen programas de capacitación para desarrollar bien sus actividades?	✓		✓		✓		
11	Cuando reconoces que existe un problema, ¿identificas las alternativas que existen para resolverlo?	✓		✓		✓		
12	¿Te planteas cuales son los posibles riesgos y beneficios que acompañan a cada alternativa?	✓		✓		✓		
13								
14								
15								

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable**

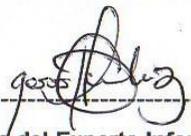
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MIRANDA BAZALAR JESÚS EDUARDO DNI: 40403208

Especialidad del validador: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**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

21 de Diciembre del 2016



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: EL PROCESO ADMINISTRATIVO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Planear								
1	¿Sus productos tienen algún valor agregado que los diferencia con los productos de la competencia?	✓		✓		✓		
2	¿Está de acuerdo que una mejor relación facilita tener cero stocks al momento trabajo en equipo?	✓		✓		✓		
3	¿Es un factor importante la experiencia técnica de las personas para desempeñar con éxito sus actividades de una buena forma?	✓		✓		✓		
4	¿Ha aumentado la productividad de su empresa por el uso de información adecuada al trabajo que realiza?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2 : Organizar								
5	¿Usted considera que su empresa es rentable por su ventaja competitiva?	✓		✓		✓		
6	¿Está de acuerdo que conoce los plazos de entrega de cada pedido?	✓		✓		✓		
7	¿Está de acuerdo que el socio estratégico entre el cliente y proveedor es necesario para definir el orden del pedido?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3 : Dirección								
8	¿Los vendedores saben cómo resolver las dudas del consumidor?	✓		✓		✓		
9	¿Está conforme con los criterios de decisión para la evaluación a los proveedores con los precios más bajos?	✓		✓		✓		
10	¿Está de acuerdo en utilizar un sistema para hacer que los materiales fluyan de acuerdo con los requerimientos de producción?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4 : Control								
11	¿Hay algún otro rol que permita un mayor cumplimiento aprendizaje más elevado?	✓		✓		✓		
12	¿Se han incrementado sus ventas en los últimos años?	✓		✓		✓		
13	¿Está de acuerdo con revisar, verificar con responsabilidad si el producto coincide con las especificaciones?	✓		✓		✓		
14	¿Considera usted que los recursos que posee son suficientes para este mejor posicionada con respecto a sus competidores?	✓		✓		✓		
15	¿Está conforme con los niveles de producción en su empresa?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

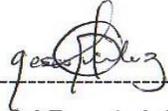
Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: MIRANDA BARALAR JESÚS EDUARDO **DNI:** 40403208

Especialidad del validador: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados

21 de Diciembre del 2016



BASE DE DATOS

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda																
																Visible: 48 de 48 variables
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	f
1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1
5	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1
6	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1
7	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1
8	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1
9	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1
10	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1
11	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	1
12	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	1
13	2	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	2	4	4	2
14	2	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	2	4	4	2
15	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	2
16	3	4	4	3	4	4	4	5	5	3	4	3	3	4	4	2
17	3	4	4	3	4	4	5	5	5	3	4	3	3	4	4	2
18	3	4	4	3	4	4	5	5	5	3	4	3	3	4	4	2
19	3	4	4	3	4	4	5	5	5	3	4	3	3	4	4	2
20	3	4	4	3	4	4	5	5	5	3	4	3	3	4	4	2
21	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	3	3	4	4	2
22	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	3	4	4	2
23	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	3	4	4	2

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

Unicode:ON

TURNITIN

Feedback Studio - Google Chrome
Es seguro | <https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=1&o=982186662&lang=es&u=1051161566>

feedback studio | tesis | /0 | 34 de 37



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"EL PROCESO ADMINISTRATIVO Y SU RELACIÓN CON LA
MOTIVACIÓN DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA TMS,
SURCO 2018"

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:
QUISPE DOMINGUEZ, JUAN CARLOS.

ASESOR:
DR.COSTILLA CASTILLO, PEDRO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA-PERÚ
2018

Resumen de coincidencias

22 %

Rank	Source	Percentage
1	repositorio.unheval.edu... Fuente de Internet	2 %
2	repositorio.unasam.ed... Fuente de Internet	1 %
3	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	1 %
4	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	1 %
5	www.buenastareas.com Fuente de Internet	1 %
6	www.plusformacion.co... Fuente de Internet	1 %
7	studylib.es Fuente de Internet	1 %
8	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 %
9	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
10	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
11	repository.urosario.edu... Fuente de Internet	1 %
12	repositorio.unemi.edu.ec Fuente de Internet	1 %
13	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %

Página: 1 de 48 | Número de palabras: 6907 | Text-only Report | High Resolution | Activado | 14:19 16/07/2018

