



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“Proceso administrativo y la productividad laboral en la empresa Accesorios
Eléctricos S.A.C”**

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

AUTORA:

Brenda Carolina Espinoza Cabrera

ASESOR:

Dr. Oscar Salas Quintos

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Planificación

LIMA-PERÚ

2017

PÁGINAS PRELIMINARES

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por doña Brenda Carolina Espinoza Cabrera cuyo título es:
Proceso administrativo y la productividad laboral en la empresa Accesorios Eléctricos S.A.C., Santa Anita, 2017.

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: ...5.....(número)
.....B.U.S.C......(letras).

Lima Este 09 de Diciembre del 2017



.....
PRESIDENTE



.....
SECRETARIO



.....
VOCAL

Dedicatoria

Esta tesis está dedicada a Dios por haberme dado la fortaleza para cumplir mis objetivos y acompañado estos largos años de estudios universitarios.

A mis padres por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad, por la gran ayuda que me brindaron en estos años de carrera, mi pequeño sobrino Diego por sus grandes manifestaciones de afecto.

Agradecimiento

A mi padres, por la gran ayuda que me brindan, por su apoyo incondicional, por el gran amor que me tienen, el cual me motiva a seguir adelante día tras día en mis objetivos y sumar esfuerzos para el cumplimiento de mis metas, todo lo que hoy soy es gracias a ellos.

A mi abuela Filomena, mi compañero incondicional Juan, quien ha estado a mi lado todo este tiempo y me apoyo constantemente para alcanzar mis objetivos, tu ayuda fue fundamental, a Karina que en el transcurso de los años nos volvimos grandes amigas, apoyándonos mutuamente en el desarrollo de tesis, amigos, familia, personas especiales en mi vida, que en todo momento han estado conmigo la ayuda que me han brindado ha sido sumamente importante.

A la Universidad César Vallejo por los conocimientos impartidos, a los docentes que con experiencia, me ayudaron a fortalecer mis competencias, en especial a mi asesor Oscar Salas Quintos.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Brenda Carolina Espinoza Cabrera, con DNI N° 76244505, 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 Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

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

Lima, 09 de Diciembre del 2017




Brenda Carolina Espinoza Cabrera

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada: **"Proceso Administrativo y Productividad Laboral en la empresa Accesorio Eléctricos S.A.C. del distrito de Santa Anita-Lima, 2017"**, y comprende los capítulos de Introducción, metodología, resultados, discusión, conclusiones y recomendaciones. El objetivo de la referida tesis fue determinar la relación existente entre el Proceso Administrativo y la Productividad Laboral en la empresa Accesorios Eléctricos S.A.C. del distrito de Santa Anita-Lima, 2017, 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.

Atte,



Brenda Carolina Espinoza Cabrera

Índice

PÁGINAS PRELIMINARES	ii
Página del Jurado	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaratoria de Autenticidad	vi
Presentación	vii
Índice	viii
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Realidad Problemática	2
1.2. Trabajos Previos	4
1.3. Teorías relacionadas al tema	9
1.4. Formulación del problema	12
1.5. Justificación del estudio	13
1.6. Hipótesis	14
1.7. Objetivos	15
II. MÉTODO	16
2.1. Diseño de investigación	17
2.2. Variables, Operacionalización	17
2.3. Población y muestra	21
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	21
2.5. Métodos de análisis de datos	21
2.6. Aspectos éticos	27
III. RESULTADO	28
IV. DISCUSIÓN	34
V. CONCLUSIONES	38
VI. RECOMENDACIONES	40
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	42
VIII. ANEXOS	46

Anexo 1: Instrumento de recolección de datos de la variable Proceso Administrativo	
47	
Anexo 2: Instrumento de recolección de datos de la variable Productividad Laboral	
49	
Anexo 3: Validación de Instrumento.....	50
Anexo 4: Matriz de Consistencia.....	60
Anexo 5: Tabla de Especificaciones.....	61
Anexo 6: Detalle de Confiabilidad de los ítems del instrumento.....	62
Anexo 7: Base de Datos de las Variables.....	70
Anexo 8: Evaluación de similitud del instrumento con Turnitin.....	72
Anexo 9: Carta de autorización.....	73
Anexo 10: Matriz de evidencias internas para la discusión.....	74
Anexo 11: Matriz de evidencias externa para la discusión.....	75
Anexo 12: Base de Datos de incidencias.....	76
Anexo 13: Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis.....	76
Anexo 14: Autorización de publicación de Tesis.....	768
Anexo 15: Constancia de entrega de Tesis Digital.....	769

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: Operacionalización de la Variable (1): Proceso Administrativo	19
TABLA 2: Operacionalización de la Variable (2): Productividad Laboral	20
TABLA 3: Tabla de relación de expertos	22
TABLA 4: Validación por juicios de expertos de la variable (1) Proceso Administrativo .	23
TABLA 5: Validación por juicio de expertos de la variable (2) Productividad Laboral.....	24
TABLA 6: Fiabilidad de la variable (1) Proceso Administrativo	25
TABLA 7: Fiabilidad de la variable (2) Productividad Laboral	25
TABLA 8: Distribución de frecuencias de La Variable 1 Proceso Administrativo * Variable 2 Productividad Laboral.....	29
TABLA 9: Distribución de frecuencias de la dimensión 1 Planeación*Variable 2 Productividad Laboral.....	30
TABLA 10: Distribución de frecuencias de la dimensión 2 Organización*Variable 2 Productividad Laboral.....	31
TABLA 11: Distribución de frecuencias de la dimensión 3 Dirección*Variable 2 Productividad Laboral.....	32
TABLA 12: Distribución de frecuencias de la dimensión 4 Control*Variable 2 Productividad Laboral	33

RESUMEN

La presente investigación denominada “Proceso administrativo y la Productividad laboral en la empresa Accesorios Eléctricos S.A.C. del distrito de Santa Anita-Lima, 2017, tuvo como objetivo general determinar la relación existente entre el proceso administrativo y la productividad laboral en la empresa Accesorios Eléctricos S.A.C. del distrito de Santa Anita-Lima, 2017. Las teorías que se utilizaron fueron de Bernal y Darío que nos indica que el proceso administrativo es el conocimiento, las herramientas y las técnicas del quehacer administrativo mientras que Marvel, Rodríguez & Nuñez nos dice que la productividad del factor humano es un elemento clave para el logro de los objetivos. El método es hipotético deductivo porque se estudia el fenómeno y se genera hipótesis que luego se confirman. El tipo de investigación es aplicada de diseño no experimental de tipo transversal porque no se realiza manipulación de las variables, el nivel de investigación es descriptivo por cuanto se busca detallar las características de las variables en estudio a su vez correlacional ya que se buscará establecer la probable relación entre las variables, donde se aplicó cuestionario de preguntas a una muestra de 30 trabajadores luego de ello se expresó en tablas, y fórmulas estadísticas, en ello se aprecia que el proceso administrativo está entre regular y bueno con un 40% cada uno y la productividad laboral es buena con un 76.7%, que significa que el proceso administrativo no se encuentra en un nivel óptimo.

Además, tenemos como hipótesis general que si existe relación entre proceso administrativo y productividad laboral en la empresa Accesorios Eléctricos S.A.C. del distrito de Santa Anita-Lima, 2017; hipótesis que es confirmada por la prueba estadística Rho de Spearman, que nos muestra un coeficiente de correlación de 0.488 con un nivel de significación bilateral de 0.006; es decir, si se confirma la hipótesis de que existe correlación entre estas dos variables.

Palabras Clave: Proceso Administrativo, Productividad Laboral, Dirección

ABSTRACT

The present research called "Administrative Process and Labor Productivity in the company Accesorios Eléctricos SAC of the district of Santa Anita-Lima, 2017, had as general objective to determine the relationship between the administrative process and labor productivity in the company Accesorios Eléctricos SAC del district of Santa Anita-Lima, 2017. The theories that were used were Bernal and Darío that indicate that the administrative process is knowledge, tools and techniques of administrative work while Marvel, Rodríguez and Nuñez tell us that the productivity of the factor The method is hypothetical deductive because it studies the phenomenon and generates hypotheses that are then confirmed. The type of research is applied to non-experimental cross-sectional design because it can not be carried out the practice of the variables, the level of research is descriptive how much do you look for the characteristics of the variables in the correlational study that can establish a probable relationship between the variables, where a questionnaire of questions was requested from a sample of 30 workers after it was expressed in tables, and the statistical formulas, in that it is appreciated that the administrative process is between the regular and the good with 40% each and the labor productivity is good with 76.7%, which means that the administrative process is not at an optimum level.

In addition, we have as a general hypothesis that there is a relationship between administrative process and labor productivity in the company Accesorios Eléctricos S.A.C. of the district of Santa Anita-Lima, 2017; This hypothesis is confirmed by the Spearman's Rho test, which shows a correlation coefficient of 0.488 with a bilateral significance level of 0.006; that is, if the hypothesis that there is a correlation between these two variables is confirmed.

Keywords: Administrative Process, Labor Productivity, Addres

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

En la actualidad las organizaciones deben tomar decisiones rápidamente, por lo cual deben contar con una buena preparación y prever inconvenientes ya que mayormente tienden a presentar complejidad en la parte administrativa y en la productividad laboral y son las empresas que desarrollan y adaptan a los cambios constante son las que se mantendrán en el mercado, muy pocas organizaciones llevan con exactitud este proceso pero si aplicarían cambios les resultaría muy útil para poder llevar un mejor control y tener éxito en el futuro.

Según nos dice Cruz del artículo de revista Gestio polis a nivel internacional es muy importante recordar que es uno de los métodos más importantes para llevar a cabo los procesos que son planeación, organización, dirección y control, de acuerdo a ese orden se lleva una excelente administración, podemos reflejarnos en una empresa que tenga éxito, no es un secreto hoy día que de los recursos con que cuenta una organización el más importante es el humano y como tal debe ser tratado, tanto por su condición natural como por la influencia que tienen en los resultados de cualquier actividad, luego categóricamente podemos afirmar que “las personas son el activo más importante con que cuenta cualquier organización”.

Si una empresa labora de forma tradicional no podrá desarrollar las gestiones empresariales, por la alta competencia que hoy en día existe y es por ello que las organizaciones deben localizar los puntos críticos y realizar mejoras tanto en la parte administrativa como en la gestión de producción.

A nivel nacional Torres de la revista Noticiero Contable nos dice que uno de los problemas que afronta las pyme en un contexto de globalización, competitividad y del conocimiento que caracteriza a las sociedades actuales, es imposible el desarrollo de las empresas (de cualquier tipo) y con mayor razón de las pyme si en la ciencia, tecnología e innovación no están activamente presentes en la vida cotidiana de la empresa, por otra parte, nos comenta que la documentación muchas veces confusa crea organizaciones informales afectando al Estado pues no se perciben los impuestos.

Uno de los problemas que surgen en la empresa, es la falta de conocimiento al realizar un buen sistema de proceso administrativo, se podría decir que empíricamente muchas personas realizan este proceso y a la vez la gestión de producción generando el fracaso y el cierre de las empresas.

Este problema se presenta en la empresa Accesorios Eléctricos S.A.C ubicada en el distrito de Santa Anita dedicada a la fabricación de productos ferreteros y de accesorios de baja tensión donde investigaremos la relación del proceso administrativo y la productividad laboral ya que el problema es similar a la que se ha descrito por el ineficiente proceso de gestión administrativa, incide en la producción de la empresa, una gran porcentaje de trabajadores se denota una ausencia de compromiso con la organización perjudicando en la elaboración de los productos por la desorganización administrativa, esto genera el retraso de entrega en sus productos afectando la imagen de la organización

La empresa “Accesorios Eléctricos S.A.C”, es una empresa que desde su creación ha operado dentro del mercado, iniciando su actividad con la fabricación de accesorios eléctricos de baja tensión para luego, con el transcurrir de los años, ir ampliando cada vez más su línea de productos, acorde con su capacidad instalada y la demanda dentro del mercado, es una empresa peruana dedicada en exclusividad a la venta de materiales eléctricos y a la fabricación de productos de ferretería, si bien cuenta con pocas áreas estas no están estructuradas en las condiciones deseadas, esto no ayuda a la organización ya que es mas difícil llegar a la meta trazada, encontramos incomodidad entre los trabajadores cuando realizan sus funciones y lo que se busca es una organización moderna, donde los colaboradores se sientan fidelizados con el buen clima laboral y así cumplir con la misión brindando productos de calidad y creando nuestras estrategias definidas en un largo plazo. Esta organización trabaja con grandes empresas y a la vez con pymes y por el desorden administrativo, muchas veces hay demoras en la entrega de su producción perjudicando la imagen de la organización.

En la actualidad la empresa se enfrenta a un proceso administrativo que no es la deseada ya que no encontramos una planificación que establezca con claridad los fines que se persiguen a un largo plazo y sobre todo que se socialice con los colaboradores, en la parte de organización no encontramos una estructura organizacional donde se especifique las actividades a realizar por parte de los colaboradores, aún le falta contar con los instrumentos de gestión que le permita ordenar los procesos, en el tema de dirección no se cuenta con un líder que se identifique con la empresa, y menos que guíe al colaborador en sus tareas, además de la falta de preocupación por la motivación al personal, provocando la baja productividad; por ultimo existe una gran falta de control en la organización, ya que notamos que las actividades que se realizan no es el

esperado, en la productividad de la empresa el año pasado percatamos un notable aumento, en la actualidad se viene afrontando un estancamiento prologando.

La baja productividad se debe a varios factores que se encuentra pasando la empresa, por ejemplo las jornadas laborales largas que se encuentra los colaboradores, la falta de capacitación del personal, las malas condiciones laborales, la empresa no cuenta con una adecuada estructura para el desempeño laboral, ni tampoco el espacio otorgado para ejercer sus actividades. Existe muchas situaciones internas que afectan el rendimiento de los colaboradores, ocasionando la salida de los productos sea demasiada lenta.

Se debe detectar los puntos críticos donde se plantee el diseño de la misión, visión, organigrama y objetivos organizacionales, ya que esto ayudara establecer el orden jerárquico y mejorara positivamente en el planteamiento, dirección y programación de las estrategias ya que es parte fundamental en la organización.

Finalmente, se propone realizar una investigación de nivel descriptivo correlacional que mida las variables proceso administrativo y productividad laboral de la empresa Accesorios Eléctricos S.A.C. para establecer la relación que existe entre ambas, utilizaremos los cuestionarios como instrumento para la recolección de datos de estas variables en la empresa.

1.2. Trabajos Previos

Internacionales

Herrera (2012) en su tesis denominada: “*Proceso de Gestión Administrativa y su Incidencia en la Productividad de la Empresa C.D.G Muebles Carvajal del Canton Pelileo*”. Trabajo previo para obtener el título de Ingeniera en Marketing y Gestión de Negocios en la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador la cual tiene como objetivo analizar como el limitado proceso de gestión administrativa incide en el decremento de la productividad de la empresa C.D.G Muebles Carvajal. La teoría de soporte se utilizó del autor Henry Fayol que identifica que administrar es prever, organizar, mandar, coordinar y controlar, la metodología de tipo aplicada de nivel descriptivo correlacional y de diseño no experimental; el método de análisis de datos es la tabla de frecuencias, gráficos, estadísticos, la población está constituida por 30 trabajadores y su muestra es el total de la población, ya que es factible realizar un análisis a todos los clientes así los

resultados serán exactos y confiables y el procedimiento de recojo de datos fue a través de cuestionarios y llego a concluir que una gestión administrativa de tipo empírica como la ejecutada en la empresa C.D.G. Muebles Carvajal, ha ocasionado dificultad en cuanto al control de la gestión de cada uno de sus recursos, lo cual influye en la productividad de la empresa. Por el cual se origina la necesidad de implementar la gestión administrativa para la empresa y se busca alcanzar la mayor productividad y beneficios mutuos, tanto para el cliente como para quienes constituyen la organización. En los resultados de la investigación, se realizó la prueba de Chi cuadrado en la cual se detalla que la significancia asintótica 0,000 es menor que el nivel de significación 0,05, se rechaza H_0 es decir se considera la implementación de un proceso de gestión administrativa que permita incrementar la productividad en la empresa C.D.G Muebles Carvajal.

El aporte que se encontró en esta investigación, es que mediante el proceso administrativo de las organizaciones actuales se logró buenos resultados porque se planteó estrategias para la mejora de sus procesos, implantando un nuevo modelo de organización administrativa incrementando la productividad de la empresa con el compromiso de todos los trabajadores desde la gerencia hasta operarios.

Rodríguez (2011) en su tesis denominada "*La reorganización del proceso administrativo como factor para elevar la productividad en el área administrativa de la Esca Santo Tomas del IPN*". Trabajo previo para obtener el grado de Maestro en Ciencias con especialidad en Administración Pública en el Instituto Politécnico Nacional, México. Su objetivo fue definir mediante el análisis, como la reorganización del proceso administrativo podría elevar en productividad en el área administrativa de la Esca Sto Tomas del I.P.N. La teoría de apoyo es del autor Fincowsky que nos indica que la falta de claridad de los objetivos generales de la organización, o en las áreas, inadecuada división del trabajo, baja productividad, problemática entres los trabajadores, deficiencia en el control administrativo y que aplicando una reorganización administrativa se podría lograr la elevación de la productividad, la metodología es de nivel descriptivo correlacional, con una muestra de 30 personas involucradas en el área administrativa, dirigido a los empleados, y a los usuarios a quienes se sometió a un cuestionario de 29 preguntas, evaluando la información recopilada en una escala Likert llegando a las siguientes conclusiones: que la reorganización del proceso administrativo es pertinente en la Esca Sto. Tomas es

pertinente en la Esca Sto. Tomas, y si es un factor que eleva la productividad en sus áreas administrativas, ya que la reorganización del proceso administrativo, si presenta influencia sobre la elevación de la productividad en las áreas administrativas y se explica en un 98%. También se concluye que la reorganización del proceso administrativo es un factor dinámico que puede proporcionar funcionalidad.

Esta tesis brindo un aporte al trabajo de gestión administrativa ya que pudimos observar si hay un mejor manejo del proceso administrativo se logra desarrollar las funciones de una manera clara y ordenada esto hizo que el talento humano trabaje de forma eficaz y eficiente, logrando un mejor desempeño en sus actividades.

Chiluisa (2011) en su tesis *“Aplicación del proceso Administrativo y su incidencia en la productividad de Carrocerías Péres de la Ciudad de Latacunga”*. Tesis presentada para obtener el título de Ingeniero en Marketing y Gestión de Negocios de la Universidad Técnica de Ambato- Ecuador, presento su objetivo general en implementar el proceso Administrativo, que permita mejorar la Productividad de Carrocerías Péres de la Ciudad de Latacunga. Algunas teorías utiliza es el modelo de Taylor siendo su objetivo principal, el aumento de productividad, la metodología que se aplicó a la investigación es de nivel descriptivo correlacional de diseño no experimental de tipo transversal con una muestra de 32 trabajadores, se utilizó dos encuestas de tipo cerrada y se concluyó que la investigación refleja que es importante tener una adecuada Gestión Administrativa en una empresa, esto influye en el crecimiento de la empresa, la Carrocería Péres uno de las dificultades que presenta es que el personal no es suficiente para el desarrollo de las actividades, y por razones económicas no se contrata personal capacitado. Los resultados de la investigación se utilizó el método estadístico Chi cuadrado, que es una prueba estadística para evaluar hipótesis acerca de la relación entre dos variables y en la cual nos menciona que la significancia asintótica 0,000 es menor que el nivel de significación 0, 05, y se procede a rechazar la H_0 .

Esta tesis apporto a esta investigación el proceso administrativo y operativo, tomando como semejanza ambas variables ya que no encontramos un buen proceso administrativo y esto perjudico a la gestión de producción afectando la productividad de los productos, se identificó varios problemas que afectaron la utilidad de la empresa y se plantearon estrategias para la mejora.

Nacionales

Según Reátegui (2016) en su tesis “*La gestión Administrativa y productividad en el Poder Judicial: caso modulo penal de Moyobamba, 2016*”. Tesis presentada para obtener el grado académico de Maestro en Gestión Pública, presento su objetivo en determinar la relación entre la Gestión administrativa y la Productividad en el Poder Judicial: caso Modulo penal de Moyobamba-2016. Algunas teorías que utiliza es de Henri Fayol (1841- 1925) inicia la escuela del proceso administrativo, conocida también como Teoría clásica. Postula que la administración se realiza a través de varias etapas, la metodología es de tipo no experimental, corresponde a una investigación descriptiva correlacional, donde se aplicó cuestionario de preguntas a una muestra de 36 trabajadores, luego de ello se expresó en tablas, gráficos y formulas estadísticas, y se concluyó que existe la relación entre la gestión administrativa y la productividad del Poder Judicial determinado con los datos obtenidos en los instrumentos de recojo de información, es así que se obtiene como resultado $xc\ 2\ (11.81)$ es mayor que el valor tabular $xt\ 2\ (9.49)$. Lo que significa que si se trabaja la gestión administrativa la productividad se incrementara.

El aporte de esta investigación se relacionó con el presente trabajo, ya que, se emplearon las mismas bases teóricas de estudios además se logró encontrar diversos aspectos que dificulto el proceso administrativo en la organización. Así mismo, el bajo nivel de productividad se vio reflejado por la desorganización de la empresa.

Vásquez (2012) en su tesis denominada “*Modelo de Gestión Administrativo para mejorar la productividad laboral en los colegios de la Zona Sur de Manabí*”. Tesis presentada para obtener el grado de Doctor de Administración. Esta investigación tuvo como objetivo implementar un modelo de Gestión Administrativa para mejorar la Productividad laboral en los colegios de la Zona Sur de Manabí. Algunas teorías que utiliza es el modelo de Taylor y nos dice que el “arte de hacer las cosas mediante personas” refiriéndose de que los gerentes y operarios compartían el mismo objetivo como trabajadores de la organización, la metodología es de tipo aplicada de diseño no experimental, con una población de 709 personas y el tamaño de la muestra que se tomara es de 469 personas entre docentes, administrativos y personal de servicio y se concluyó que el 45% no aplica ningún modelo, el 33% indica que el modelo a escala humana, el 19% modelo de la reingeniería y un 3% el modelo del empowerment, lo que

revela que si conocen sobre modelos solo que no saben o no desean aplicarlos que en los colegios de la Zona sur de Manabí pocos son los que conocen sobre los procesos administrativos, sobre estructura organizacional y sobre métodos y herramientas para mejorar la productividad laboral por ende no existe una correcta coordinación en los trabajos encomendados y estos no rinden al 100%, en el que se deben incluir indicadores que permitan lograr lo planteado, que el logro de una considerable productividad laboral va a depender de la correcta administración que realicen los directivos de los colegios y esto lograra con la aplicación del modelo de gestión de la propuesta.

Este trabajo de investigación obtuvo como antecedente, ya que, se utilizaron las mismas variables de estudio y las bases teóricas empleadas sirvió como referente para el estudio que se realizó ya que se refiere que el proceso administrativo es fundamental y se consideró para el desarrollo de las entidades públicas o privadas.

Banda y Silva(2014) en su tesis “*La Gestión Administrativa y su relación con la Productividad Laboral en la empresa Omegha Constructor’s Building CO. S.A.C. de la ciudad de Tarapoto, en el año 2014*”. Tesis presentada para optar el título de licenciado en Administración, presento su objetivo en evaluar la Gestión Administrativa y determinar su relación con la Productividad Laboral de la empresa Omegha Constructor’s Building Co. S.A.C., de la ciudad de Tarapoto, en el año 2014. Algunas teorías que utiliza es de Frederick Winslow Taylor, quien desarrolla la llamada escuela de administración científica, preocupado por aumentar la eficiencia de la industria, a través de la racionalización del trabajo operario, la metodología es de nivel descriptivo, el diseño de investigación es no experimental de corte transversal, con una población de 42 trabajadores y su muestra es el total de la población y se concluyó que la organización, posee elementos favorables para la implementación de estrategias administrativas gerenciales modernas, tiene una estructura definida y conocida por su personal, controla la mayor parte de sus procesos, dispone de una amplia cartera de clientes y ofrece constantes beneficios para el equipo de ventas. En los resultados de la investigación, se realizó la prueba de Chi cuadrado en la cual se detalla que la significancia asintótica 0,000 es menor que el nivel de significación 0,05, se rechaza H_0 . Concluye que la gestión administrativa se relaciona de manera directa y significativa con la productividad, esto nos da entender que mientras mayor sea la gestión administrativa mayor será la productividad.

El aporte que obtuvo esta investigación es la información que se nos brinda las variables, se buscó mejorar la efectividad de los trabajadores y poder tener un buen nivel de productividad y esto sucederá si se mantiene sistemas administrativos adecuados y dependerá de la toma de decisiones de la gerencia.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Variable 1: Proceso Administrativo

Según Bernal & Darío (2013) el “Proceso administrativo tiene su origen en la teoría de administración general de Henry Fayol y más tarde se consolida en el enfoque neoclásico y que el proceso administrativo comprende el conocimiento, las herramientas y las técnicas del quehacer administrativo” (p.52).

Y nos plantea 4 dimensiones

Planeación: Es el proceso fundamental hacia la mira del futuro ya que se verá los objetivos, misión, visión logrando el éxito empresarial

Organización: Es disponer de una estructura administrativa de modo que los trabajadores puedan tener un mejor desempeño, donde se distribuye el trabajo, la autoridad y los recursos con el fin de lograr los objetivos

Dirección: Este proceso es el más tedioso ya que se debe trabajar en equipo para lograr los objetivos a largo plazo, la organización debe designar al líder y a la vez este pueda manejar un conjunto de personas para la mejora de la empresa

Control: Consiste en supervisar y retroalimentar, es decir, que se ejecute lo planeado y corregir cualquier problema que se presente y así conduzca el logro de los objetivos (Bernal y Darío, 2013, p.52).

Uno de los grandes problemas que encontraremos en el mercado es la desorganización administrativa ya que no hay un control sobre ello, no encontraremos reglas, manual de funciones, estrategias, escasa capacitación del colaborador y el empleador, por ello es muy importante trabajar de la mano con nuestros trabajadores y así lograr nuestras metas u objetivos siendo los clientes los principales favorecidos. Debemos aprovechar

el talento humano, materiales, etc, que cuenta la organización y debemos potenciar cada proceso generando una buena gestión y el desarrollo de la empresa.

Según Munch (2014) “nos menciona que el proceso administrativo es el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, comprende una serie de fases, etapas o funciones, cuyo conocimiento resulta esencial para aplicar el método, los principios, las técnicas y los enfoques de gestión”.(p.24)

Las dimensiones del proceso administrativo son:

Planeación: Para lograr el éxito se debe tener en claro hacia dónde se dirige la empresa aprovechando al máximo nuestros recursos, tener claro nuestro foda para lograr establecer estrategias.

Organización: Consiste en diseñar la estructura organizacional ya que cada área cumple con un manual de funciones para realizar sus actividades esto beneficia a la empresa mejorando la productividad.

Dirección es la ejecución de los planes de acuerdo con la estructura organizacional, mediante la guía de los esfuerzos del personal a través de la motivación, la toma de decisiones, la comunicación y el ejercicio del liderazgo.

Control es la fase del proceso administrativo a través de la cual se establecen estándares para evaluar los resultados obtenidos con el objetivo de corregir desviaciones, prevenirlas y mejorar continuamente las operaciones. (Munch, 2013, p.24)

Se podría decir que los procesos son pasos para lograr un objetivo y que se beneficiaría la organización siempre y cuando se trabaje en equipo ya que aquí influyen todas las áreas y trabajando conjuntamente se lograría buenos resultados

Para el autor Luna (2014) “la administración, es aplicar el proceso administrativo que consiste en planear, organizar, dirigir y controlar para trabajar utilizando los recursos adecuados y así lograr los propósitos”(p.56).

Todos los autores coinciden en los procesos administrativos: planear, dirigir, organizar y controlar puesto que es como una arma competitiva y generaríamos ventaja frente a los grandes competidores del mercado nacional e internacional.

Variable 2: Productividad Laboral

Marvel, Rodriguez & Núñez. (2011) “Nos dice que la productividad del factor humano es un elemento clave para el logro de los objetivos de las organizaciones, de su desempeño económico y para su permanencia en el tiempo, por lo que la calidad de su recurso humano, los sistemas de trabajo, las políticas de la organización y su cultura son vitales para su sostenimiento y mejora. Nos presenta tres procesos” (p.15).

Factores Individuales: El individuo porta al conjunto organizacional sus habilidades, destrezas, valores, percepciones, actitudes, motivaciones, expectativas y metas que tiene, junto con otros aspectos inherentes a su temperamento y personalidad.

Este proceso activan en los individuos la motivación, la satisfacción, la participación, la identificación, el compromiso e implicación y configuran sus competencias, las cuales van a incidir en su desempeño individual haciéndola en consecuencia más productiva.

Factores Grupales: La participación se estudia como un proceso grupal, capaz de contribuir a la consecución de los objetivos, mediante la incorporación de la opinión o sugerencias en la toma de decisiones.

Factores Organizacionales: Se encuentran: la cultura organizativa, el cambio organizacional, el liderazgo, la participación, el poder, el conflicto, los procesos de negociación y el clima organizacional.

Es una serie de creencias que conforman la base de todas las restantes creencias que los sujetos tienen respecto de la organización. Dichas presunciones, establecen cómo realizar el trabajo, cómo tratarse entre compañeros, qué comportamientos están permitidos y cuáles son censurables en el ámbito de trabajo, entre otros (Marvel et al. 2013, p.28).

Es imprescindible buscar el mejoramiento continuo en las organizaciones hoy en día las empresas buscan mejorar su productividad y buscare cumplir con los estándares de calidad, bajos costos, eficiencia y eficacia.

Es un sistema muy complejo pero no difícil de lograr por ello debemos conocer los conceptos básico y nos ayude en comprender en que consiste la gestión de producción

ya que nuestro producto es la imagen de la empresa que representaremos, debemos conocer los métodos y procedimientos en la fabricación del producto.

En cuanto a esta variable D'Alessio (2013) indica que “la gestión de productividad hoy en día es el de mayor importancia en la administración moderna al ser la base de la competitividad. Para ser competitivo, que es el fin, hay que ser productivo” (p.110).

Según D'Alessio (2013) nos presenta dos factores.

Factores Internos: Se encuentra estructurado por factores duros y factores blandos.

Factores Externos: Se encuentra estructurado por ajustes estructurales, recursos naturales y administración pública e infraestructura

Si estos factores se manejan de una manera adecuada desde la obtención de los insumos para la transformación del producto se va maximizar los niveles de productividad.

Dolan, Valle, Jackson, Schuller (2007) nos dice que “la productividad se define como el conjunto de medidas o indicadores de la producción de un individuo, grupo u organización en relación con los factores o recurso que se haya utilizado” (p.349).

La productividad según Dolan, Valle, Jackson, Schuller (2007) se puede manifestar según las cuatro formas siguientes:

Análisis del puesto de trabajo

Formación y perfeccionamiento

Gestión y planificación de la carrera profesional

Relaciones Laborales

Para que el producto se mantenga en el mercado debemos estar innovando constantemente ya que encontraremos mucha competitividad debemos enfocarnos en nuevas estrategias, buscar siempre el bienestar de los clientes y a la vez de nuestro talento humano ya que la productividad dependerá de nuestros trabajadores.

1.4. Formulación del problema

Problema General

¿Cuál es la relación existente entre el proceso administrativo y la productividad laboral en la empresa Accesorios Eléctricos S.A.C, Santa Anita, 2017?

Problemas Específicos

¿Cuál es la relación existente entre la planeación y la productividad laboral en la empresa Accesorios Eléctricos S.A.C., Santa Anita, 2017?

¿Cuál es la relación existente entre la organización y la productividad laboral en la empresa Accesorios Eléctricos S.A.C., Santa Anita, 2017?

¿Cuál es la relación existente entre la dirección y la productividad laboral en la empresa Accesorios Eléctricos S.A.C., Santa Anita, 2017?

¿Cuál es la relación existente entre el control y la productividad laboral en la empresa Accesorios Eléctricos S.A.C., Santa Anita, 2017?

1.5. Justificación del estudio

En el presente trabajo de investigación se estudia el proceso administrativo y gestión de producción de la empresa Accesorios Eléctricos S.A.C y lograr visualizar de una manera clara si se ajusta al contexto de los autores Bernal y Darío y Marvel,Rodriguez & Nuñez(2011) respectivamente.

Justificación teórica

Esta investigación es relevante por cuanto ayuda a la elaboración del instrumento de medición de las variables proceso administrativo y productividad laboral. Y podrán ser empleadas como referencia a siguientes investigaciones, ya que se realizó una investigación de diversas teorías con sus respectivas dimensiones de proceso administrativo y productividad laboral, la cual las teorías que más se relaciona con la investigación es de los autores Bernal y Darío y Marvel,Rodriguez & Nuñez(2011), se podrá entender de cómo mejorar el proceso administrativo, logrando incrementar la productividad laboral y sea beneficioso tanto para el empleador y empleado

Justificación práctica

Los resultados de la presente investigación permitirán que la empresa Accesorios Eléctricos S.A.C encuentre soluciones concretas frente al proceso administrativo y productividad laboral y esto les servirá como herramienta valiosa para obtener trabajadores que se desempeñen satisfechos.

Justificación metodológica

En el punto de vista metodológico, esa investigación corresponde a un tipo de estudio descriptivo Correlacional de diseño no experimental, a la vez este estudio servirá como una guía metodológica para otras investigaciones. Esta investigación aportará a la creación de instrumento de medición, siendo el más conocido como el cuestionario, la cual será aplicada a los trabajadores del de la empresa Accesorios Eléctricos S.A.C

Justificación social

Buscaremos mejorar la gestión administrativa y la productividad laboral ya que es un tema de gran escala para la empresa, ya que se trabaja en función de buscar el mayor aprovechamiento de los recursos; teniendo en cuenta que por medio de éstas se integran, se formulan y se aprovechan los recursos; buscaremos resultados y recomendaciones con la finalidad de poder mejorar la productividad.

1.6. Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación entre proceso administrativo y la productividad laboral en la empresa Accesorios Eléctricos S.A.C., Santa Anita, 2017.

Hipótesis específico

Existe relación entre la planeación y la productividad laboral en la empresa Accesorios Eléctricos S.A.C., Santa Anita, 2017.

Existe relación entre la organización y la productividad laboral en la empresa Accesorios Eléctricos S.A.C., Santa Anita, 2017.

Existe relación entre la dirección y la productividad laboral en la empresa Accesorios Eléctricos S.A.C., Santa Anita, 2017.

Existe relación entre control y la productividad laboral en la empresa Accesorios Eléctricos S.A.C., Santa Anita, 2017.

1.7. Objetivos

Objetivo general:

Determinar la relación existente entre el proceso administrativo y la productividad laboral en la empresa Accesorios Eléctricos S.A.C., Santa Anita, 2017.

Objetivos específicos:

Identificar la relación existente entre la planeación y la productividad laboral en la empresa Accesorios Eléctricos S.A.C., Santa Anita, 2017.

Identificar la relación existente entre la organización y la productividad laboral en la empresa Accesorios Eléctricos S.A.C., Santa Anita, 2017.

Identificar la relación existente entre la dirección y la productividad laboral en la empresa Accesorios Eléctricos S.A.C., de Santa Anita, 2017.

Identificar la relación existente entre el control y la productividad laboral en la empresa Accesorios Eléctricos S.A.C., Santa Anita, 2017.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

Según el autor Malhotra, N (2008) “El diseño de investigación permite realizar un estudio, la cual detalla las instrucciones, que se requieren para poder obtener información de esa manera permitan resolver los problemas de investigación” (p.78).

Hernández, Fernández & Baptista (2010) nos indica que diseño de investigación se refiere a la estrategia que adopta el investigador para responder al problema, dificultad o inconveniente planteado en el estudio (p.120)

Según Gomez, M(2006), se refiere el plan o estrategia concebida para obtener la información que se desee, es decir, es el plan de acción a seguir en el trabajo de campo.(p.85).

El presente trabajo de investigación es de diseño no experimental de tipo transversal porque no se realizan manipulación de las variables. Resulta ser aplicada de nivel descriptivo por cuanto se busca detallar las características de las variables en estudio a su vez correlacional ya que se buscará establecer la probable relación entre las variables, proceso administrativo y productividad laboral, determinando si dicha relación es directa o indirecta y cuál es su nivel de significancia.

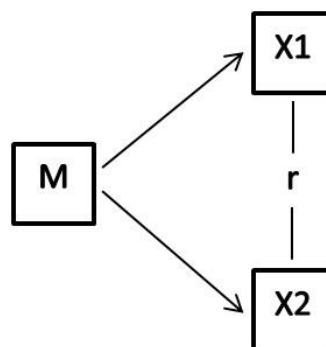
Dónde:

M: Muestra de estudio

X1: Proceso Administrativo

nX2: Productividad Laboral

r: Relación



2.2. Variables, Operacionalización

Variables

Según Icart, M., Fuentelsaz, C., & Pulpon, A (2006).”Las variables son construcciones hipotéticas o propiedades que puedan adquirir distintitos valores; se deben definir conceptual y operativamente” (p.35).

Hernández, Fernández y Baptista (2010). Señalan que una variable es una propiedad que puede variar, en efecto puede ser medido o evaluado. (p.45)

Variable 1: Proceso Administrativo:

Según Bernal y Darío (2013) comprende el conocimiento, las herramientas y las técnicas del quehacer administrativo, y hace referencia a los procesos de planeación, organización, dirección y control (p.52)

Dimensiones:

Planeación

Organización

Dirección

Control

Variable 2: Productividad Laboral:

Marvel, Rodríguez & Nuñez(2011) nos dice que la productividad del factor humano es un elemento clave para el logro de los objetivos de las organizaciones, de su desempeño económico y para su permanencia en el tiempo, por lo que la calidad de su recurso humano, los sistemas de trabajo, las políticas de la organización y su cultura son vitales para su sostenimiento y mejora. (p.25)

Dimensiones:

Factores Individuales

Factores Grupales

Factores Organizacionales

2.2.2. Operacionalización

Tabla 1

Operacionalización de la Variable (1): Proceso Administrativo

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA y VALORES
Proceso Administrativo	Según Bernal y Dario(2013) el proceso administrativo se consolida en el enfoque neoclásico-comprende el conocimiento, las herramientas y las técnicas del quehacer administrativo.	La variable Proceso Administrativo trata de aprovechar los recursos humanos, materiales, etc, que cuenta la organización y debemos potenciar cada proceso generando una buena gestión y el desarrollo de la empresa y se considera 4 dimensiones: Organización, planeación, dirección y control	Planeación	Misión	1,2	(1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre
				Visión	3,4	
				Objetivos	5,6,7	
				Estrategias	8,9,10	
				Politica	11,12	
			Organización	Estructura Organizacional	13,14,15	
				Departamentalización	16,17	
				Jerarquia Administrativa	18	
			Dirección	Comunicación	19,20,21	
				Liderazgo	22,23	
				Motivación	24,25,26	
			Control	Supervisión	27,28	
Retroalimentación	29,30					

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 2.

Operacionalización de la Variable (2): Productividad Laboral

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA y VALORES
Productividad Laboral	Mirza,Rodriguez & Nuñez(2011) nos dice que la productividad del factor humano es un elemento clave para el logro de los objetivos de las organizaciones, de su desempeño económico y para su permanencia en el tiempo, por lo que la calidad.	Es imprescindible buscar el mejoramiento continuo en las organizaciones,las empresas buscan mejorar su productividad y a la vez busca cumplir con los estándares de calidad y se considera tres dimensiones: Factores Individuales, Factores Grupales y Factores Organizacionales	Factores Individuales	Competencia	1,2,3	(1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre
				Sastifacción Laboral	4,5,6,7	
				Identificación	8,9,10,11,12	
			Factores Grupales	Cohesión	13,14,15,16	
				Conflicto	17,18,19	
				Participación	20,21,22,23	
			Factores Organizacionales	Cultura	24,25,26	
Clima Organizacional	27,28,29,30					

Fuente: Elaboración Propia

2.3. Población y muestra

Población

Hernández, et al. (2010) definen que población es el conjunto de todos los casos que con una serie de especificaciones la cual será estudiada y sobre la cual se pretende generalizar los resultados (p.174)

En el presente trabajo de investigación los individuos que forman parte del análisis son los trabajadores de la empresa “Accesorios Eléctricos S.A.C.” del distrito de Santa Anita conformado por 30 trabajadores.

Censo

Según Sabino (2002) “Se denomina censo al conteo de individuos que conforman una población estadística, a si misma se puede definir como un conjunto de elementos de referencia sobre el que se realizan las observaciones” (pg.125).

El censo es una operación estadística donde se trabaja con todos los individuos de la población, no existe una muestra por lo tanto se trabaja con la población total.

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

Técnicas

Según García, F. (2004) “la encuesta es un método realizado por medio de técnicas de interrogación, para conocer aspectos relativos a los grupos, y recopilar datos como ideas, conocimientos y opiniones” (p.19)

La técnica usada para la investigación aplicada en la empresa Accesorios Eléctricos S.A.C es la encuesta para conocer el perfil de la población destacando hechos específicos, y está dirigida a 30 trabajadores de la empresa “Accesorios Eléctricos S.A.C.” realizado de forma presencial.

Instrumentos de recolección de datos

Hernández, et al. (2010) definen la búsqueda de recopilar datos por medio de un cuestionario previamente diseñado (p.156)

Para este estudio los instrumentos a emplear corresponden a cuestionarios elaborados por el investigador y que constara de 30 ítems de tipo cerrado para cada variable de estudio. El método que se empleara es la escala de Likert porque medirá actitudes o comportamientos en este caso será de la parte administrativa y operaria en donde se utilizara opciones de repuestas.

Validez

Sobre la validez, indican que el Grado en que dicho instrumento mide en realidad la variable que pretende medir”, luego la validez de contenido que consiste al juicio de los ítems y la relación con lo que se desea medir y la validez de criterio que determina las correlaciones de la prueba con un criterio ya valido (Hernández, et. al. 2010, p.201)

Se realizó la validación del instrumento de recolección de datos mediante cinco expertos:

Tabla 3.

Tabla de Relación de expertos

Jueces Expertos		
INFORMANTES	NOMBRE Y APELLIDOS	ESPECIALIDAD DEL EXPERTO
1	Candia Menor, Marco Antonio	Mg. Administración
2	Rodriguez Galan, Darién	Mg. Administración
3	Mescua Figueroa, Augusto César	Mg. Administración
4	Suasnabar Ugarte, Federico	Mg. Administración
5	Flores Bolivar, Luis Alberto	Mg. Administración

Fuente: Elaboración Propia

Para el presente trabajo de investigación la validez de la variable proceso administrativo estuvo sujeta a juicio de cinco expertos proporcionados por la universidad César Vallejo, siendo evaluado por diez criterios (mencionado en la siguiente tabla), el cual se obtuvo como porcentaje de validez 76 % haciendo valido los instrumentos de recolección de datos.

Tabla 4.

Validación por juicios de expertos de la variable (1) Proceso Administrativo

VARIABLE N°1 - PROCESO ADMINISTRATIVO						
CRITERIOS	EXPERTO N°1	EXPERTO N°2	EXPERTO N°3	EXPERTO N°4	EXPERTO N°5	
CLARIDAD	70%	85%	75%	75%	75%	380%
OBJETIVIDAD	70%	85%	75%	75%	75%	380%
PERTINENCIA	70%	85%	75%	75%	75%	380%
ACTUALIDAD	70%	85%	75%	75%	75%	380%
ORGANIZACION	70%	85%	75%	75%	75%	380%
SUFICIENCIA	70%	85%	75%	75%	75%	380%
INTENCIONALIDAD	70%	85%	75%	75%	75%	380%
CONSISTENCIA	70%	85%	75%	75%	75%	380%
COHERENCIA	70%	85%	75%	75%	75%	380%
METODOLOGIA	70%	85%	75%	75%	75%	380%
TOTAL						3800%

Fuente: Elaboración Propia

Formula de coeficiente de validación

$$\%V = \frac{\sum \%VT}{C * k}$$

$$CV = \frac{3800}{10 * 5} \%$$

$$CV = 76$$

Por otro lado, la validez de la variable productividad laboral estuvo sujeta a juicio de cinco expertos proporcionados por la universidad César Vallejo, siendo evaluado por diez criterios (mencionado en la siguiente tabla), el cual se obtuvo como porcentaje de validez 75% haciendo valido los instrumentos de recolección de datos.

Tabla 5.

Validación por Juicio de expertos de la variable (2) Productividad Laboral

VARIABLE N°2 - PRODUCTIVIDAD LABRAL						
CRITERIOS	EXPERTO N°1	EXPERTO N°2	EXPERTO N°3	EXPERTO N°4	EXPERTO N°5	
CLARIDAD	70%	80%	75%	75%	75%	375%
OBJETIVIDAD	70%	80%	75%	75%	75%	375%
PERTINENCIA	70%	80%	75%	75%	75%	375%
ACTUALIDAD	70%	80%	75%	75%	75%	375%
ORGANIZACION	70%	80%	75%	75%	75%	375%
SUFICIENCIA	70%	80%	75%	75%	75%	375%
INTENCIONALIDAD	70%	80%	75%	75%	75%	375%
CONSISTENCIA	70%	80%	75%	75%	75%	375%
COHERENCIA	70%	80%	75%	75%	75%	375%
METODOLOGIA	70%	80%	75%	75%	75%	375%
TOTAL						3750%

Fuente: Elaboración Propia

Formula de coeficiente de validación

$$\%V = \frac{\sum \%VT}{C * k}$$

$$CV = \frac{3750}{10 * 5} \%$$

$$CV = 75$$

Confiabilidad

Hernández, et al. (2010) nos dice que la confiabilidad “es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes”. La confiabilidad de los ítems en la validación de instrumentos se mide con el coeficiente Alfa de Cronbach que toma valores entre 0 y 1, donde 0 significa confiabilidad nula y 1 confiabilidad total. (p.200)

Para el cálculo de la confiabilidad se realizó mediante el programa SPSS versión 22, la cual se utilizó el método de Alfa de Cronbach, obteniendo el valor del coeficiente y a la vez se verifica el nivel de fiabilidad del cuestionario. A continuación se mostrará los resultados por cada variable obtenidos mediante el programa SPSS:

Tabla 6.

Fiabilidad de la variable (1) Proceso Administrativo

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.923	30

Fuente: Software SPSS Versión 22.0

Según el resultado de los datos estadísticos de fiabilidad del Alfa de Cronbach se llega a la conclusión que existe una adecuada consistencia interna y presenta una buena confiabilidad, la cual es sustentada en el alfa de Cronbach igual a 0.923. El instrumento de recolección de datos estuvo conformado por 30 ítems, donde se obtuvo un resultado óptimo dentro de los parámetros estadísticos de fiabilidad.

Tabla 7.

Fiabilidad de la Variable (2) Productividad Laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.928	30

Fuente: Software SPSS Versión 22.0

Según el resultado de los datos estadísticos de fiabilidad del Alfa de Cronbach se llega a la conclusión que existe una adecuada consistencia interna y presenta una buena confiabilidad, la cual es sustentada en el alfa de Cronbach igual a 0.928. El instrumento de recolección de datos estuvo conformado por 30 ítems, donde se obtuvo un resultado óptimo dentro de los parámetros estadísticos de fiabilidad.

2.5. Métodos de análisis de datos

Para el presente trabajo es de estadística descriptiva y los datos obtenidos serán analizados a través del programa SPSS versión 22, los resultados serán mostrados mediante tablas y figuras con su correspondiente interpretación de acuerdo a los objetivos planteados

Análisis inferencias:

El análisis estadístico para comprobar las hipótesis de estudio, se realiza a través de la estadística inferencial no paramétrica y como tal se selecciona la Rho de Spearman, para determinar el grado de correlación entre las variables de estudio (p.201)

También se incluyen otros procedimientos estadísticas las cuales son:

- a. **Tablas cruzadas o tablas de contingencia:** Para hacer la descripción de las dos variables y como se interrelaciona estas variables.
- b. **Alfa de Cronbach:** Para medir la fiabilidad de la escala de medida en este caso, el cuestionario de preguntas.
- c. **Rho de Spearman:** Esta prueba es la más específica, ya que, no solo nos indica si las variables son o no independientes sino además nos da en qué nivel es esa correlación.

Nivel de significación

Sean $\alpha = 0,05$

Cálculo del estadístico

Rho de Spearman, para medir el grado de relación entre las variables.

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

Donde:

r_s = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman

d = Diferencia entre rangos (X menos Y)

n = número de datos

2.6. Aspectos éticos

En la investigación se respeta la propiedad intelectual citando adecuadamente a los autores que contribuyeron con sus aportes. Así mismo durante la recolección de los datos se tendrá en cuenta la autonomía de los encuestados al momento de marcar las respuestas, a fin de mantener las consideraciones éticas en el estudio, las encuestas se aplicarán de manera anónima para reservar la identidad de los trabajadores y los resultados se tratarán de forma veraz sin manipulación.

III. RESULTADO

Distribución de Frecuencias de Proceso Administrativo y Productividad Laboral

Tabla 8.

Proceso Administrativo y Productividad Laboral

PROCESO ADMINISTRATIVO (V1)	PRODUCTIVIDAD LABORAL(V2)				Total	RHO SPEARMAN
	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno		
Deficiente	10.00%	3.30%	6.70%	0.00%	20.00%	Rho = 0.488
Regular	3.30%	0.00%	36.70%	0.00%	40.00%	
Bueno	3.30%	0.00%	33.30%	3.30%	40.00%	SIG.(BILATERAL) = 0.006
Total	16.70%	3.30%	76.70%	3.30%	100.00 %	

Fuente: Base de datos de la investigación.

Si observamos en la tabla 08, se podría afirmar que el proceso administrativo esta entre regular y bueno con un 40% cada uno y la productividad laboral es buena con un 76.7%.

Sin embargo, el objetivo general de la investigación es determinar la relación existente entre proceso administrativo y productividad laboral en la empresa Accesorios Eléctricos S.A.C. del distrito de Santa Anita-Lima, 2017, y observando los resultados podemos decir que cuando el proceso administrativo es bueno, la productividad laboral también es bueno en un 33.3%. En el otro extremo tenemos que cuando el procesos administrativo es deficiente, la productividad laboral también es deficiente en un 10%. En valores porcentuales el coeficiente de correlación nos expresa que existe un 48.8% de correlación entre las dos variables, que podría ser calificada como un nivel de correlación débil.

Además, tenemos como hipótesis general que si existe relación entre proceso administrativo y productividad laboral en la empresa Accesorios Eléctricos S.A.C. del distrito de Santa Anita-Lima, 2017; hipótesis que es confirmada por la prueba estadística Rho de Spearman, que nos muestra un coeficiente de correlación de 0.488 con un nivel de significación bilateral de 0.006; es decir, si se confirma la hipótesis de que existe correlación entre estas dos variables.

Tabla 9.

Planeación y Productividad Laboral

PLANEACIÓN (DIV1)	PRODUCTIVIDAD LABORAL(V2)				Total	RHO SPEARMAN
	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno		
Deficiente	10.00%	3.30%	6.70%	0.00%	20.00%	Rho = 0.134
Regular	3.30%	0.00%	53.30%	3.30%	60.00%	
Bueno	3.30%	0.00%	16.70%	0.00%	20.00%	SIG.(BILATERA L)= 0.481
Total	16.70%	3.30%	76.70%	3.30%	100.00%	

Fuente: Base de datos de la investigación

Considerando la planeación como una dimensión de la variable proceso administrativo, se tiene una distribución más dispersa en cinco categorías de las cuales el 60.0% de los trabajadores encuestados nos expresan que la planeación es regular, en el otro extremo los trabajadores opinan en la proporción de 20.0% que la planeación son deficiente o bueno respectivamente.

El primer objetivo específico de la investigación es determinar la relación entre la planeación y la productividad laboral en la empresa Accesorios Eléctricos S.A.C. del distrito de Santa Anita-Lima, 2017; la Tabla N°08 nos muestra que cuando la planeación es regular, la productividad laboral es disperso con un 3.3% deficiente, 53.3% bueno y tan solo muy bueno un 3.3%.

Por otro lado, se tiene los resultados de la prueba estadística Rho de Spearman con un coeficiente de correlación $Rho = 0.134$ y una Sig. Bilateral = 0.481 que demuestra que no existe una correlación significativa entre la planeación y la productividad laboral en la empresa Accesorios Eléctricos S.A.C. del distrito de Santa Anita-Lima, 2017. Considerando la variación del coeficiente de correlación positivo, de 0 a 1 en una escala de cuatro categorías: escasa o nula (0.00 a 0.25), débil (0.26 a 0.50), Moderada (0.51 a 0.75) y fuerte o perfecta (0.76 a 1.00); la calificación del resultado obtenido corresponde a una escasa o nula correlación; es decir que estas dos variables planeación y productividad laboral son totalmente independientes.

Tabla 10.

Organización y Productividad Laboral

ORGANIZACIÓN (D2V1)	PRODUCTIVIDAD LABORAL(V2)				Total	RHO SPEARMAN
	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno		
Deficiente	10.00%	3.30%	6.70%	0.00%	20.00%	Rho = 0.212
Regular	0.00%	0.00%	30.00%	0.00%	30.00%	
Bueno	6.70%	0.00%	40.00%	3.30%	50.00%	SIG.(BILATERAL)= 0.260
Total	16.70%	3.30%	76.70%	3.30%	100.00%	

Fuente: Base de datos de la investigación

Considerando la relación entre organización y productividad laboral, se tiene que el 50.0% de los trabajadores encuestados nos expresan que la organización es buena, seguido de un 30.0% que consideran que la organización es regular y el 20.0% que indica que es deficiente.

El segundo objetivo específico de la investigación es establecer la relación entre la organización y la productividad laboral en la empresa Accesorios Eléctricos S.A.C. del distrito de Santa Anita-Lima, 2017; la Tabla N° 09 nos muestra que cuando la organización es buena, la productividad laboral es disperso con un 6.7% deficiente, 40.0% bueno, 3.3% y otro 3.3% muy bueno. Esta situación se repite para las otras categorías de nuestros resultados, lo cual no está indicando que se tiene una escasa relación entre estas dos variables

Por otro lado, se tiene los resultados de la prueba estadística Rho de Spearman con un coeficiente de correlación $Rho = 0.212$ y una Sig. Bilateral = 0.260 que nos expresa que no existe correlación significativa entre estas dos variables. Considerando la escala de cuatro categorías para la correlación tendríamos que calificar el resultado obtenido como una correlación escasa o nula; es decir, que estas dos variables organización y productividad laboral son totalmente independientes.

Tabla 11.

Dirección y Productividad Laboral

DIRECCIÓN (D3V1)	PRODUCTIVIDAD LABORAL(V2)				Total	RHO SPEARMAN
	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno		
Deficiente	10.00%	3.30%	6.70%	0.00%	20.00%	Rho = 0.453
Regular	0.00%	0.00%	10.00%	0.00%	10.00%	
Bueno	6.70%	0.00%	50.00%	0.00%	56.70%	SIG.(BILATERA L)= 0.012
Muy Bueno	0.00%	0.00%	10.00%	3.30%	13.30%	
Total	16.70%	3.30%	76.70%	3.30%	100.00%	

Fuente: Base de datos de la investigación

Considerando la dirección como una dimensión de la variable proceso administrativo, se tiene una distribución dispersa en cuatro categorías de las cuales el 56.7% de los trabajadores encuestados nos expresan que la dirección es buena, seguido de un 20.0% que consideran que la dirección es deficiente, el 13.3% de los trabajadores opinan que es muy buena y el 10.0% opina que es regular

El tercer objetivo específico de la investigación es determinar la relación entre dirección y la productividad laboral en la empresa Accesorios Eléctricos S.A.C. del distrito de Santa Anita-Lima, 2017; la Tabla N° 10 nos muestra que cuando la dirección es buena, la productividad laboral es disperso con un 6.7% deficiente y otro 50.0% bueno. En las otras categorías de nuestros resultados, se muestra que cuando la dirección es deficiente, la productividad laboral es deficiente en un 20.0%. Estos resultados nos están indicando que se tiene una débil relación entre estas dos variables.

Por otro lado, se tiene los resultados de la prueba estadística Rho de Spearman con un coeficiente de correlación $Rho = 0.453$ y una Sig. Bilateral = 0.012; que nos demuestra estadísticamente, que si existe relación entre dirección y productividad laboral en la empresa Accesorios Eléctricos S.A.C. del distrito de Santa Anita-Lima, 2017. Considerando una escala de cuatro categorías para calificar la correlación, el resultado es que se tiene una débil correlación.

Tabla 12.

Control y Productividad Laboral.

CONTROL (D4V1)	PRODUCTIVIDAD LABORAL(V2)				Total	RHO SPEARMAN
	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno		
Muy Deficiente	13.30%	3.30%	13.30%	0.00%	30.00%	Rho = 0.601
Deficiente	0.00%	0.00%	3.30%	0.00%	3.30%	
Regular	3.30%	0.00%	23.30%	0.00%	26.70%	SIG.(BILATERAL)= 0.000
Bueno	0.00%	0.00%	30.00%	0.00%	30.00%	
Muy Bueno	0.00%	0.00%	6.70%	3.30%	10.00%	
Total	16.70%	3.30%	76.70%	3.30%	100.00%	

Fuente: Base de datos de la investigación

Considerando la relación entre control y productividad laboral, se tiene que el 30.0% de los trabajadores encuestados nos expresan que el control es regular y a la vez muy deficiente con un 30.0% respectivamente, seguido de un 26.7% que consideran que el control es regular, el 10.0% de los trabajadores opinan que es muy bueno y el 3.3% que indica que es deficiente.

El cuarto objetivo específico de la investigación es establecer la relación entre control y productividad laboral en la empresa Accesorios Eléctricos S.A.C. del distrito de Santa Anita-Lima, 2017; la Tabla N° 11 nos muestra que cuando el control entre los trabajadores es muy deficiente, la productividad laboral es disperso con un, 13.3% deficiente, 3.3% regular y otro 13.3% muy bueno. En cambio cuando se tiene que el control es bueno, la productividad laboral nos muestra el mismo porcentaje con un 30%

Por otro lado considerando la cuarta hipótesis específica: Existe una relación entre el control y la y productividad laboral en la empresa Accesorios Eléctricos S.A.C. del distrito de Santa Anita-Lima, 2017, y se tiene los resultados de la prueba estadística Rho de Spearman con un coeficiente de correlación $Rho = 0.601$ y una Sig. Bilateral = 0.000 que nos expresa que existe correlación significativa entre estas dos variables. Considerando la escala de cuatro categorías para la correlación tendríamos que calificar el resultado obtenido como que existe una correlación moderada entre control y productividad laboral.

IV. DISCUSIÓN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el proceso administrativo y la productividad laboral en la empresa Accesorios Eléctricos S.A.C. del distrito de Santa Anita-Lima, 2017. También se busca determinar la relación entre cada una de las dimensiones de la variable Proceso Administrativo (planeación, organización, dirección y control) con la variable productividad laboral.

El cuestionario utilizado para el recojo de información; el tipo de investigación es aplicada; porque trata de resolver problemas específicos; así mismo el nivel de investigación es descriptiva correlacional y el diseño de este trabajo de investigación es no experimental.

Las limitaciones que se tuvo al momento de encuestar, fue la poca predisposición de los trabajadores de la empresa Accesorios Eléctricos S.A.C, ya que por motivo de sus horarios y el cuestionario era demasiado extenso, le generaba un mayor tiempo en contestar.

La muestra a la cual se le aplicó el cuestionario es de 30 trabajadores siendo entre el área operativa y administrativa, garantizando la calidad de los resultados. Previa aplicación, se realizó una prueba piloto de 15 estudiantes.

Los cuestionarios utilizados han sido preparados para las características de la empresa Accesorios Eléctricos S.A.C y luego se validó por cinco expertos de la Universidad Cesar Vallejo entre metodólogos y temáticos conocedores del tema, teniendo una calificación de la variable proceso administrativo un 76% luego de la prueba piloto se calcula la confiabilidad con un Alfa de Cronbach de 0.923. Para la variable productividad laboral calificación de los expertos fueron de 75% y de la prueba piloto se calcula la confiabilidad con un del Alfa de Cronbach de 0.928.

Los resultados nos muestran que los trabajadores del área operativa y administrativa de la empresa Accesorios Eléctricos S.A.C califican el proceso administrativo como regular y bueno en un 40% respectivamente, pero se tiene un grupo que lo califica deficiente, situación que debe ser tomada en cuenta por la gerencia de la empresa. Por otro lado, se tiene que los mismos trabajadores hacen hincapié que la productividad laboral es bueno en un 76.7%.

Por lo tanto, si analizamos la relación que tienen las dos variables, se observa que el mayor porcentaje de los datos se concentra en la diagonal principal de los resultados de la tabla cruzada, donde los trabajadores que consideran que el proceso administrativo es deficiente, están insatisfechos en un 10% y los trabajadores que consideran que el proceso administrativo es bueno, están satisfechos en un 33.3%. Los resultados nos permite afirmar que si existe relación entre ambas variables; estos resultados son corroborados con la prueba estadística de correlación Rho de Spearman ($Rho=0.488$, Sig. (Bilateral)= 0.006; ($p \leq 0.05$)), nos permite afirmar de que existe relación entre ambas variables. Estos resultados son mayores que los obtenidos por Banda y Silva. (2014) ($\chi^2= 28.92$, Sig. Asintótico (bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$)); estos resultados nos dice la gestión administrativa se relaciona de manera significativa y directamente con la productividad laboral de la empresa Omega Constructor's Building Co. SAC, en el año 2014, los resultados obtenidos por Reátegui (2016) ($\chi^2=11.81$, Sig. Asintótico (bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$)); demostrando que existe relación entre la Gestión administrativa y la Productividad del Poder Judicial: caso Modulo penal de Moyobamba, 2016 y bastante similar obtenidos por Herrera (2012) ($\chi^2=8.22$, Sig. Asintótico (bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$)); demostrando que si existe relación en el proceso de gestión administrativa y la productividad de la empresa C.D.G. Muebles Carvajal.

Analizando los resultados de las dimensiones de proceso administrativo en forma independiente se observa que la dirección tiene la mejor calificación tiene con un 56,7% de bueno, seguido la dimensión organización con un 50% bueno. Además, la planeación presenta un 60% de regular; en el otro extremo se encuentra el control con un 30% bueno 30% muy deficiente; sin embargo la dimensión dirección por encima de las demás dimensiones en un 56,7% de bueno. Por lo tanto, la gerencia general de Accesorios Eléctricos S.A.C deberá realizar cambios para mejorar los indicadores de planeación, organización y control, sobre todo en los problemas organizacionales se debe los objetivos organizaciones, ya que esto ayudara establecer el orden jerarquico.

Los resultados de la tabla cruzada de las dos variables de las dimensiones de proceso administrativo con la variable productividad laboral de los trabajadores donde se tiene que cuando los trabajadores consideran que la motivación es buena, están satisfechos en un 33.3%; la mayor interrelación corresponde a las dimensión dirección con la variables productividad laboral, que cuando los trabajadores consideran que el

proceso administrativo es bueno, entonces los trabajadores están satisfechos con un 50%, la dimensión organización con un 40%, la dimensión control con un 30% relacionadas con la productividad laboral consideran que es bueno y los trabajadores se encuentran satisfechos. La dimensión planeación relacionada con la productividad laboral es la que tiene el menor porcentaje para cuando los trabajadores consideran que el proceso administrativo es bueno, entonces los trabajadores se encuentran satisfechos con un 16.7%.

Los resultados de la prueba estadística de correlación entre las dimensiones de proceso administrativo y productividad laboral, nuevamente es coincidente con los resultados obtenidos en las tablas cruzadas. Los Rho de Spearman más altos corresponden a las dimensiones de control (Rho=0.601, Sig. (Bilateral)= 0.000;($p \leq 0.05$)); dirección (Rho=0.453, Sig. (Bilateral)= 0.012;($p \leq 0.05$)); y los más bajos son organización (Rho=0.212, Sig. (Bilateral)= 0.260;($p \leq 0.05$)) y planeación (Rho=0.134, Sig. (Bilateral)= 0.481;($p \leq 0.05$)).

Ahora, si comparamos estos resultados de correlación con los obtenidos en los estudios previos tenemos que por Banda y Silva. (2014) (Chi cuadrado $X^2 = 28.92$, Sig. Asintótico (bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$)); estos resultados nos dice la gestión administrativa se relaciona de manera significativa y directamente con la productividad laboral de la empresa Omega Constructor's Building Co. SAC, en el año 2014, los resultados obtenidos por Reátegui (2016) (Chi cuadrado=11.81, Sig. Asintótico (bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$)); demostrando que existe relación entre la Gestión administrativa y la Productividad del Poder Judicial: caso Modulo penal de Moyobamba, 2016 y bastante similar obtenidos por Herrera (2012) ((Chi cuadrado=8.22, Sig. Asintótico (bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$)); demostrando que si existe relación en el proceso de gestión administrativa y la productividad de la empresa C.D.G. Muebles Carvajal. En conclusión podríamos afirmar que se tiene evidencia suficiente para indicar que existe correlación entre ambas variables; por lo tanto, si se mejora el proceso administrativo podremos seguir mejorando la productividad laboral. Debemos poner mayor atención en mejorar la planeación y organización para mejorar la productividad laboral, sin descuidar las demás dimensiones del proceso administrativo.

V. CONCLUSIONES

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

Existe relación entre proceso administrativo y la productividad laboral en la empresa Accesorios Eléctricos S.A.C. del distrito de Santa Anita-Lima, 2017; sustentamos nuestra conclusión con el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.488.

No existe relación entre la planeación y la productividad laboral en la empresa Accesorios Eléctricos S.A.C. del distrito de Santa Anita-Lima, 2017; sustentamos nuestra conclusión con el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.134.

No existe relación entre la organización y la productividad laboral en la empresa Accesorios Eléctricos S.A.C. del distrito de Santa Anita-Lima, 2017; sustentamos nuestra conclusión con el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.212.

Existe relación entre la dirección y la productividad laboral en la empresa Accesorios Eléctricos S.A.C. del distrito de Santa Anita-Lima, 2017; sustentamos nuestra conclusión con el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.453.

Existe relación entre control y la productividad laboral en la empresa Accesorios Eléctricos S.A.C. del distrito de Santa Anita-Lima, 2017; sustentamos nuestra conclusión con el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.601.

VI. RECOMENDACIONES

Finalmente basándose en el tema de estudio se hace las recomendaciones propuestas a la empresa, con el fin de obtener una un mejor proceso administrativo en la empresa:

El proceso administrativo es importante en la organización e influye directamente en la productividad laboral, la empresa Accesorios Eléctricos S.A.C al ser una empresa en crecimiento, debe implementar el Proceso Administrativo, y así obtener una eficiente organización, planteando estrategias que permita alcanzar los objetivos trazados a la vez iniciar un proceso de planeación, organización, dirección y control

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

Se sugiere que la empresa defina la estructura organizacional, que cuente con un manual de funciones y aclare los niveles jerárquicos y se mencione las responsabilidades de cada colaborador, se debe involucrar al colaborar con cada actividad que se realice en la empresa el cual mejorara el desempeño del personal y por ende la productividad de la empresa, además se debe considerar la actualización e incorporación de documentos de gestión actualizados, para que de esta manera los colaboradores trabajen y se desenvuelvan en una forma ordenada.

Se recomienda mantener un diálogo fluido entre el líder y colaborador, para que exista un compromiso de trabajo, comunicando los avances y desarrollo en el tema de la productividad. Realizar capacitaciones con la finalidad que repercuta en la productividad de los colaboradores. Implementar programas de incentivos económicos por la cantidad de producción que realicen durante el mes, logrando un mejor ambiente de trabajo lo cual contribuirá a mejorar la producción.

Se sugiere aplicar un control a los objetivos trazados, llevar un registro más óptimo, diseñando un código por cada producto y así verificar la producción constantemente los tiempos y movimientos para que la empresa sea más productiva. Supervisar y evaluar el cumplimiento de la normatividad dentro de la organización, que permitan analizar periódicamente los aspectos administrativos para una mejor gestión administrativa.

VII. REFERENCIAS

- Banda, J. y Silva, V. (2014) *La Gestión Administrativa y su relación con la Productividad Laboral en la empresa Omega Constructor's Building CO. S.A.C. de la ciudad de Tarapoto, en el año 2014* (Tesis). Recuperado de <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/1339/ITEM%4011458-1059.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bernal, C y Darío, H (2013). *Proceso Administrativo* (2ª ed.). Colombia: Pearson Educación.
- Chiluisa, V. (2011). *Aplicación del proceso Administrativo y su incidencia en la productividad de Carrocerías Perés de la Ciudad de Latacunga* (Tesis). Recuperado de file:///G:/430%20Ing%20(1).pdf
- Cruz, J. (julio, 2013). *Proceso administrativo: Planeación, organización, dirección y control*. Revista Gestipolis. Recuperado de <https://www.gestipolis.com/proceso-administrativo-planeacion-organizacion-direccion-y-control/>
- Dolan, S., Valle, R., Jackson S., y Schuler R. (2007). *La Gestión de los Recursos Humanos* (3ª ed.). Madrid: McGraw Hill
- D'Alessio F (2013). *Administración de las Operaciones Productivas* (1ª ed.). México: Pearson Educación.
- García, F. (2002). *El cuestionario: recomendaciones metodológicas para el diseño de cuestionarios*. (1a ed.). México: LIMUSA, S.A.
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodológica de la investigación científica*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=9UDXPe4U7aMC&pg=PA85&dq=dise%C3%B1o+de+investigacion&hl=qu&sa=X&ved=0ahUKEwiTjt7W89LUAhXGWCYKHcQ7DgAQ6AEIjAA#v=onepage&q&f=false>
- Hernández, R., Fernández, C., Y Baptista, L. (2010). *Metodología de la Investigación* (4ª ed.). México: McGraw Hill.

- Herrera, A. (2012). *Proceso de gestión administrativa y su incidencia en la productividad de la empresa C.F.G Muebles Carbajal de Cantón Pelileo*. (Tesis) Recuperad de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/2103/1/556%20ING.pdf>
- Icart, M., Fuentelsaz, C., & Pulpon, A. (2006) *Elaboración y presentación de un proyecto de investigación y una tesina*. España: Ediciones de la Universitat
- Luna,A.(2008).*Proceso Administrativo*.(3ed).México: patria
- Malhotra,N. (2008). *Investigación de mercados*. (5ed).México: Pearson Educación
- Marvel, M.; Rodríguez, C., y Núñez, M.; (2011). *La Productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/549/54921605013.pdf>
- Munch, L (2014). *Administración* (2ª ed.).México: Pearson Educación.
- Reátegui, C. (2016). “*La Gestión administrativa en el Poder Judicial: caso módulo penal de Moyobamba, 2016*”. (Tesis).Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1245/reategui_sc.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodríguez, W. (2011). *La reorganización del proceso administrativo como factor para elevar la productividad en el área administrativa de la Esca Santo Tomas del IPN*. (tesis) Recuperado de <http://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/9663/Walter%20Oswaldo%20Rodriguez%20Zuniga.pdf?sequence=1>
- Sabino, F. (2002). *Metodología y Técnicas de Investigación*. (2da ed.) Colombia: Episteme.
- Torres M. (Marzo2010). *PYME: problemas y ventajas de su desarrollo en el Perú*. Revista Noticiero Contable. Recuperado de <https://www.noticierocontable.com/pyme-problemas-y-ventajas-de-su-desarrollo-en-el-peru/>

Vásquez, M. (2012). *Modelo de Gestión Administrativa para mejorar la productividad laboral en los colegios de la Zona Sur de Manabí*. (Tesis de doctorado). Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/796/1/V%C3%81SQUEZ_MARIBEL_GESTI%C3%93N_ORGANIZACIONAL_SUR%20MANAB%C3%8D.pdf

VIII. ANEXOS

Anexo 1: Instrumento de recolección de datos de la variable Proceso Administrativo

Cuestionario de Proceso Administrativo

Cuestionario para medir el proceso administrativo de los trabajadores de la empresa Accesorios Eléctricos S.A.C. Dicha información es completamente anónima, por lo que le solicito que responda todas las preguntas con sinceridad, de acuerdo a sus propias experiencias.

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Agradeceré responda su opinión marcando con un aspa en la que considera expresa mejor su punto de vista. Marcar solamente una opción ya sea con una (x) o un aspa (√). No hay preguntas buena ni mala.


N°	ESCALA
5	Siempre
4	Casi Siempre
3	A veces
2	Casi Nunca
1	Nunca

DIMENSIÓN	INDICADORES	VALORES DE ESCALA				
		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
		5	4	3	2	1
PLANEACIÓN	MISIÓN					
	1. La empresa promueve el conocimiento de la misión					
	2. Considera que la misión es la adecuada para la organización					
	VISIÓN					
	3. La empresa cuenta con una visión clara y concisa para lograr las metas a largo plazo					
	4. Tiene conocimiento de los planes que se preparan en la empresa					
	OBJETIVOS					
	5. Cree que existe una adecuada planificación administrativa para el logro de los objetivos					
	6. Los objetivos de la organización son comunicados oportunamente					
	7. Considera que la empresa desarrolla sus actividades en base a sus objetivos					
	ESTRATEGIAS					
	8. La gerencia maneja estrategias que mejoran el proceso administrativo de la organización					
9. Participa en la elaboración de los planes y estrategias para la organización						
10. Las estrategias planteadas son las ideales para la simplificación y dar celeridad a los procesos administrativos						
POLITICA						
11. Se difunde las políticas para lograr el funcionamiento eficiente y eficaz de la organización						
12. Se da a conocer las políticas de la institución oportunamente						
ORGANIZACIÓN	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL					
	13. Tiene el conocimiento del organigrama de la empresa					
	14. Existe coordinación entre su área de trabajo y las otras áreas de la organización					
	15. El manual de funciones se encuentra establecida correctamente por la organización					
	DEPARTAMENTALIZACIÓN					
	16. Su jefe inmediato les especifica sus funciones y actividades a realizar					
17. Los perfiles de la autoridad y de los empleados están seleccionados y adecuados a las actividades del departamento						
JERARQUÍA ADMINISTRATIVA						
18. Considera usted, que están bien definidas los niveles de jerarquía su empresa						
DIRECCIÓN	COMUNICACIÓN					
	19. La comunicación entre los trabajadores y las gerencias de Accel son las adecuadas					
	20. Su jefe inmediato tiene una comunicación clara y entendible					
	21. Existe comunicación entre las autoridades de cada área que existe en la organización					
	LIDERAZGO					
	22. Considera que el gerente se encuentra comprometido con los colaboradores					
23. Su jefe delimita la responsabilidad para cada acción						
MOTIVACIÓN						
24. Hay motivación constante de parte de las autoridades hacia los empleados						
25. Percibe favoritismo del gerente en las remuneraciones y en las actividades						
26. Las autoridades de la organización hacen caso de sugerencias de mejora, sugerida por parte de los empleados						
CONTROL	SUPERVISIÓN					
	27. Existe constante supervisión por parte de su jefe inmediato					
	28. Existe un control de las actividades que realiza en su área por parte de su jefe					
	RETROALIMENTACIÓN					
29. Cuando existe problemas en la organización se aplica las mejoras correspondiente						
30. Se informa a su jefe inmediato de los problemas en el área que labora para llevar acabo las acciones correctivas						

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos de la variable Productividad Laboral

DIMENSIÓN	INDICADORES	VALORES DE ESCALA				
		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
		5	4	3	2	1
FACTORES INDIVIDUALES	COMPETENCIA					
	1. Recibe muestras de solidaridad de sus compañeros cuando se le presenta un problema o dificultad en el trabajo					
	2. Las relaciones interpersonales son óptimas en la organización					
	3. Existe amistad, solidaridad y unión entre los miembros del personal					
	SASTIFACCIÓN LABORAL					
	4. La capacitación que le brindan la empresa satisface sus expectativas					
	5. La empresa cuenta con las herramientas y maquinaria adecuada para su mejor desempeño					
	6. La empresa esta enfocada en el bienestar de los colaboradores					
	7. Se encuentra satisfecho con su remuneración por las funciones que realiza					
	IDENTIFICACIÓN					
	8. Se siente identificado con la empresa					
	9. Busca soluciones rápidas e inmediatas a los problemas que se puede presentar					
	10. Las metas del colaborador esta orientado a lograr la cantidad máxima producida con menos gastos					
	11. Reutiliza materiales sobrantes para reducir el gasto por recurso y por ende incrementa las ganancias					
12. Cumple de forma precisa las obligaciones operativas como se lo señala el supervisor						
FACTORES GRUPALES	COHESIÓN					
	13. Existe el apoyo de parte de las autoridades inmediatas proporcionando facilidades y recursos para el mejor desempeño productivo					
	14. Los supervisores trabajan en equipo para el logro de los objetivos utilizando los recursos necesarios					
	15. Trabajar en equipo permite dinamismo en el desempeño laboral					
	16. Cuando se requiere hacer un trabajo en equipo, usted coopera					
	CONFLICTO					
	17. Los conflictos laborales son resuelto por medio del dialogo abierto					
	18. Considera usted importante la aplicación de ética y la moral para un mejor desempeño					
	19. En la organización a diario encontramos discrepancias entre los colaboradores					
	PARTICIPACIÓN					
	20. Solo los colaboradores con antigüedad profesional y profesionalismo certificado tienen oportunidad de ascenso laboral					
21. Los colaboradores cooperan para lograr el éxito del equipo de trabajo sin discriminación alguna						
22. Buscamos reducir los tiempos de producción para atender los pedidos sin demoras						
23. ¿Participa en la toma de decisiones en la organización?						
FACTORES ORGANIZACIONALES	CULTURA					
	24. Se forma grupos por la diferente manera de pensar acerca del trabajo					
	25. Mis compañeros ignoran mis opiniones					
	26. Si acaso me llevo a equivocar al tomar una decisión dentro del trabajo ¿Se me apoya?					
	CLIMA ORGANIZACIONAL					
	27. ¿El clima organizacional te permite tener un buen desempeño?					
	28. ¿Las áreas del trabajo son cómodas para el desempeño del personal ?					
	29. ¿Cree usted que su jefe inmediato promueven cambios positivos en la organización?					
30. ¿Veo cambios continuamente dentro de la empresa?						

Anexo 3: Validación de Instrumento



UCV
UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Mg. Flores Bulcán Luis ALBERTO

1.2. Cargo e Institución donde labora: DTC UCV

1.3. Especialidad del experto: Recurso Humanos Gestión Pública

1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación:


1.5. Autor del instrumento: Espejo Cabrera Banda

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				75%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				75%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				75%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				75%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				75%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				75%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación				75%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				75%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				75%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				75%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN						

ÍTEMES DE LA PRIMERA VARIABLE : Proceso Administrativo

ÍTEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01				
02				
03				
04				
05				
06				
07				
08				
09				
10				
11				



UCV
UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO

12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			
28			
29			
30			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:


¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 75%

San Juan de Lurigancho, de del 2017


 Firma de experto informante
 DNI: 70352413



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Mg. FLORES BOLIVIANI ALONSO
 1.2. Cargo e Institución donde labora: DTC UCV
 1.3. Especialidad del experto: Recursos Humanos Gestión Pública
 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación:
 1.5. Autor del instrumento: Esquivel Cabeza Brenda

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				75%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				75%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				75%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				75%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				75%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				75%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				75%	
CONSISTENCIA	Considera que los items utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				75%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				75%	
METODOLOGÍA	Considera que los items miden lo que pretende medir.				75%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN						

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE 2da Productividad Laboral

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01				
02				
03				
04				
05				
06				
07				
08				
09				
10				
11				

12	UCV		
13	UNIVERSIDAD		
14	CÉSAR VALLEJO		
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			
28			
29			
30			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

San Juan de Lurigancho, 12 de set del 2017

75%

Firma de experto informante
 DNI: 10352413



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Susman Uante, Federico A.
 1.2. Cargo e Institución donde labora: DTC. UCV
 1.3. Especialidad del experto: FINANZAS - PROYECTOS
 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación:
 1.5. Autor del instrumento: Esmeralda Cabrera Branda

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent e 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				✓	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				✓	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				✓	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				✓	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad				✓	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				✓	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				✓	
CONSISTENCIA	Considera que los Items utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				✓	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				✓	
METODOLOGIA	Considera que los Items miden lo que pretende medir.				✓	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					✓	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: Proceso Administrativo.

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			

	UCV UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO		
12	✓		
13	✓		
14	✓		
15	✓		
16	✓		
17	✓		
18	✓		
19	✓		
20	✓		
21	✓		
22	✓		
23	✓		
24	✓		
25	✓		
26	✓		
27	✓		
28	✓		
29	✓		
30	✓		

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Es aplicable

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

75%

San Juan de Lurigancho, 13 de 9 del 2017

[Handwritten Signature]

Firma de experto informante
DNI: 8708117



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: SUSANABAR UGARTE FERNANDO A
 1.2. Cargo e Institución donde labora: DTC - UCV
 1.3. Especialidad del experto: FINANZAS - PROYECTOS
 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación:
 1.5. Autor del instrumento: Espinosa Cabeza Blando.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent e 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				75	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				/	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				/	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				/	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				/	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				/	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación.				/	
CONSISTENCIA	Considera que los items utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				/	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				/	
METODOLOGÍA	Considera que los items miden lo que pretende medir.				/	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					75	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE 2da Productividad Laboral.

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			



12			
13			
14			
15			
16			
17	/		
18	/		
19	/		
20	/		
21	/		
22	/		
23	/		
24	/		
25	/		
26	/		
27	/		
28	/		
29	/		
30	/		

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Que aspectos tendria que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Se Aprende.

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

75%

San Juan de Lurigancho, 13 de 9 del 2017

[Firma]
 Firma de experto informante
 DNI: 29078477



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. (Mg.) MESCUA FICHERA, Augusto César
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente UCV Lima Este
 I.3. Especialidad del experto: Metadólogo
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor del instrumento: Esquivel Cabrera Brenda

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent e 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				75%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				75%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				75%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				75%	
ORGANIZACION	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				75%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				75%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				75%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				75%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				75%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				75%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					75%	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE Proceso administrativo.

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			

	UCV		
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			
28			
29			
30			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

San Juan de Lurigancho, de del 2017

75%

[Firma]
 Firma de experto informante
 DNI: 82225084



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Mg. MESCUA FIGUEROA, Augusto César
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente UCV Lima Este
 I.3. Especialidad del experto: Metodología
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor del instrumento: Espinosa Cabrera Brenda

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				75%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				75%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				75%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				75%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				75%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				75%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				75%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				75%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				75%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				75%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					75%	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE 2da Productividad laboral

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			

	UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO		
12			
13			
14			
15			
16			
17	✓		
18	✓		
19	✓		
20	✓		
21	✓		
22	✓		
23	✓		
24	✓		
25	✓		
26	✓		
27	✓		
28	✓		
29	✓		
30	✓		

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

75%

San Juan de Lurigancho, de del 2017

[Firma manuscrita]
 Firma de experto informante
 DNI: 09025019



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: RODRIGUEZ GALAN, DARIEN
 1.2. Cargo e Institución donde labora: DOCENTE UCV
 1.3. Especialidad del experto: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN
 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación:
 1.5. Autor del instrumento: Esquivel Cabrera Bendo.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				✓	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				✓	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				✓	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....					✓
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				✓	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					✓
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					✓
CONSISTENCIA	Considera que los items utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.					✓
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				✓	
METODOLOGIA	Considera que los items miden lo que pretende medir.					✓
PROMEDIO DE VALORACIÓN						

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: Proceso Administrativo

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01		✓		
02		✓		
03		✓		
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			

	UCV		
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18	✓		
19	✓		
20	✓		
21	✓		
22	✓		
23	✓		
24	✓		
25	✓		
26	✓		
27	✓		
28	✓		
29	✓		
30	✓		

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Tener cuidado con las redundancias

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

85%

San Juan de Lurigancho, 15 de 09 del 2017

Firma de experto informante
 DNI: 20044257



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: RODRIGUEZ GALAN, DARLEN
- 1.2. Cargo e Institución donde labora: DOCENTE UCV
- 1.3. Especialidad del experto: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN
- 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación:
- 1.5. Autor del instrumento: Esperanza Cabrera Brando.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent e 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.					
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					
CONSISTENCIA	Considera que los items utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.					
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					
METODOLOGÍA	Considera que los items miden lo que pretende medir.					
PROMEDIO DE VALORACIÓN						

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE Productividad laboral

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03		✓		
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08		✓		
09	✓			
10	✓			
11	✓			

	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent e 81-100%
12					
13					
14					
15					
16					
17	✓				
18		✓			
19	✓			✓	
20					
21	✓				
22	✓				
23	✓				
24	✓				
25	✓				
26	✓				
27	✓				
28	✓				
29	✓				
30	✓				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Suprimir (revisar)

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

80%

San Juan de Lurigancho, 15 de 09 del 2017

Firma de experto informante
DNI: 20044257



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Candia Monar, Marco
 I.2. Cargo e institución donde labora: _____
 I.3. Especialidad del experto: _____
 I.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: _____
 I.5. Autor del instrumento: Espezo Cabrera Brenda

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.					
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....					
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.					
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					
PROMEDIO DE VALORACIÓN						

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE Proceso Administrativo

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01				
02				
03				
04				
05				
06				
07				
08				
09				
10				
11				

12	UCV		
13	UNIVERSIDAD		
14	CÉSAR VALLEJO		
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			
28			
29			
30			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

70%

San Juan de Lurigancho, de del 2017

Firma de experto informante
 DNI: 70090517



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Candela Menor Marco
 I.2. Cargo e institución donde labora: _____
 I.3. Especialidad del experto: _____
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: _____
 I.5. Autor del instrumento: Esposito Cabrera Brenda

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.					
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.					
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.					
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					
PROMEDIO DE VALORACIÓN						

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE 2o Productividad Laboral

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01				
02				
03				
04				
05				
06				
07				
08				
09				
10				
11				

12	UCV		
13	UNIVERSIDAD		
14	CÉSAR VALLEJO		
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			
28			
29			
30			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

70%

San Juan de Lurigancho, de del 2017

Firma de experto informante
 DNI: 704 02-51

Anexo 4: Matriz de Consistencia

PROCESO ADMINISTRATIVO Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA EMPRESA ACCESORIOS ELECTRICOS S.A.C. DEL DISTRITO DE SANTA ANITA-LIMA, 2017.

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	VARIABLES E INDICADORES			
							VARIABLE 1 PROCESO ADMINISTRATIVO	INDICADORES		
								PESO	ITEMS	ESCALA
¿Cómo se relaciona el proceso administrativo y la productividad laboral en la empresa Accesorios Eléctricos S.A.C., Santa Anita, 2017?	Determinar la relación del proceso administrativo y la productividad laboral en la empresa Accesorios Eléctricos S.A.C. del distrito de Santa Anita-Lima, 2017	La relación del proceso administrativo y la productividad laboral se relacionan significativamente en la empresa Accesorios Eléctricos S.A.C. del distrito de Santa Anita-Lima, 2017.	Proceso Administrativo	Según Bernal y Dario(2013) el proceso administrativo se consolida en el enfoque neoclásico-comprende el conocimiento, las herramientas y las técnicas del quehacer administrativo.	La variable Proceso Administrativo trata de aprovechar los recursos humanos, materiales, etc, que cuenta la organización y debemos potenciar cada proceso generando una buena gestión y el desarrollo de la empresa y se considera 4 dimensiones: Organización, planeación, dirección y control	Planeación	40	Misión	1,2	ordinal
								Visión	3,4	ordinal
								Objetivos	5,6,7	ordinal
								Estrategias	8,9,10	ordinal
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICOS	Proceso Administrativo	Según Bernal y Dario(2013) el proceso administrativo se consolida en el enfoque neoclásico-comprende el conocimiento, las herramientas y las técnicas del quehacer administrativo.	La variable Proceso Administrativo trata de aprovechar los recursos humanos, materiales, etc, que cuenta la organización y debemos potenciar cada proceso generando una buena gestión y el desarrollo de la empresa y se considera 4 dimensiones: Organización, planeación, dirección y control	Organización	20%	Estructura Organizacional	13,14,15	ordinal
								Departamentalización	16,17	ordinal
¿Cuál es la relación entre la planeación y la productividad laboral en la empresa Accesorios Eléctricos S.A.C., Santa Anita, 2017?	Identificar la relación entre la planeación y la productividad laboral en la empresa Accesorios Eléctricos S.A.C., Santa Anita, 2017.	La planeación está relacionado de manera significativa con la productividad laboral en la empresa Accesorios Eléctricos S.A.C., Santa Anita, 2017.	Proceso Administrativo	Según Bernal y Dario(2013) el proceso administrativo se consolida en el enfoque neoclásico-comprende el conocimiento, las herramientas y las técnicas del quehacer administrativo.	La variable Proceso Administrativo trata de aprovechar los recursos humanos, materiales, etc, que cuenta la organización y debemos potenciar cada proceso generando una buena gestión y el desarrollo de la empresa y se considera 4 dimensiones: Organización, planeación, dirección y control	Dirección	26%	Comunicación	19,20,21	ordinal
								Liderazgo	22,23	ordinal
								Motivación	24,25,26	ordinal
								Supervisión	27,28	ordinal
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICOS	Proceso Administrativo	Según Bernal y Dario(2013) el proceso administrativo se consolida en el enfoque neoclásico-comprende el conocimiento, las herramientas y las técnicas del quehacer administrativo.	La variable Proceso Administrativo trata de aprovechar los recursos humanos, materiales, etc, que cuenta la organización y debemos potenciar cada proceso generando una buena gestión y el desarrollo de la empresa y se considera 4 dimensiones: Organización, planeación, dirección y control	Control	14%	Retroalimentación	29,30	ordinal
¿Cuál es la relación entre la organización y la productividad laboral en la empresa Accesorios Eléctricos S.A.C., Santa Anita, 2017?	Identificar la relación entre la organización y la productividad laboral en la empresa Accesorios Eléctricos S.A.C., Santa Anita, 2017.	La organización está relacionado de manera significativa con la productividad laboral en la empresa Accesorios Eléctricos S.A.C., Santa Anita, 2017.	Productividad Laboral	Mirza,Rodriguez & Nuñez(2011) nos dice que la productividad del factor humano es un elemento clave para el logro de los objetivos de las organizaciones, de su desempeño económico y para su permanencia en el tiempo, por lo que la calidad.	Es imprescindible buscar el mejoramiento continuo en las organizaciones, las empresas buscan mejorar su productividad y a la vez busca cumplir con los estándares de calidad y se considera tres dimensiones: Factores Individuales, Factores Grupales y Factores Organizacionales	Factores Individuales	40%	Competencia	1,2,3	ordinal
								Sastifacción Laboral	4,5,6,7	ordinal
								Identificación	8,9,10,11,12	ordinal
								Cohesión	13,14,15,16	ordinal
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICOS	Productividad Laboral	Mirza,Rodriguez & Nuñez(2011) nos dice que la productividad del factor humano es un elemento clave para el logro de los objetivos de las organizaciones, de su desempeño económico y para su permanencia en el tiempo, por lo que la calidad.	Es imprescindible buscar el mejoramiento continuo en las organizaciones, las empresas buscan mejorar su productividad y a la vez busca cumplir con los estándares de calidad y se considera tres dimensiones: Factores Individuales, Factores Grupales y Factores Organizacionales	Factores Grupales	36%	Conflicto	17,18,19	ordinal
								Participación	20,21,22,23	ordinal
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICOS	Productividad Laboral	Mirza,Rodriguez & Nuñez(2011) nos dice que la productividad del factor humano es un elemento clave para el logro de los objetivos de las organizaciones, de su desempeño económico y para su permanencia en el tiempo, por lo que la calidad.	Es imprescindible buscar el mejoramiento continuo en las organizaciones, las empresas buscan mejorar su productividad y a la vez busca cumplir con los estándares de calidad y se considera tres dimensiones: Factores Individuales, Factores Grupales y Factores Organizacionales	Factores Organizacionales	24%	Cultura	24,25,26	ordinal
								Clima Organizacional	27,28,29,30	ordinal

Anexo 5: Tabla de Especificaciones

Variable 1: Proceso Administrativo

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	TOTAL DE ÍTEMS	PESO
PROCESO ADMINISTRATIVO	PLANEACION	Misión	1, 2	2	40%
		Visión	3,4	2	
		Objetivos	5,6,7	3	
		Estrategias	8,9,10	3	
		Politica	11,12	2	
	ORGANIZACIÓN	Estructura Organizacional	13,14,15	3	20%
		Departamentalización	16,17	2	
		Jerarquía Administrativa	18	1	
	DIRECCIÓN	Comunicación	19,20,21	3	26%
		Liderazgo	22,23	2	
		Motivación	24,25,26	3	
	CONTROL	Supervisión	27,28	2	14%
Retroalimentación		29,30	2		
TOTAL				30	100%

Fuente: Elaboración Propia

Variable 2: Productividad Laboral

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	TOTAL DE ÍTEMS	PESO	
PRODUCTIVIDAD LABORAL	FACTORES INDIVIDUALES	Competencia	1,2,3	3	40%	
		Satisfacción Laboral	4,5,6,7	4		
		Identificación	8,9,10,11,12	5		
	FACTORES GRUPALES	Cohesión	13,14,15,16	4	36%	
		Conflicto	17,18,19	3		
		Participación	20,21,22,23	4		
	FACTORES ORGANIZACIONALES	Cultura	24,25,26	3	24%	
		Clima Organizacional	27,28,29,30	4		
	TOTAL				30	100%

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 6: Detalle de Confiabilidad de los ítems del instrumento

Primera variable: Proceso administrativo

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. ¿La empresa promueve el conocimiento de la misión ?	93,17	286,489	,560	,920
2. ¿Considera que la misión es la adecuada para la organización?	92,73	274,202	,754	,917
3. ¿La empresa cuenta con una visión clara y concisa para lograr las metas a largo plazo?	92,77	275,151	,811	,916
4. ¿Tiene conocimiento de los planes que se preparan en la empresa?	92,80	266,372	,744	,916
5. ¿Cree que existe una adecuada planificación administrativa para el logro de los objetivos?	94,13	293,430	,230	,923
6. ¿ Los objetivos de la organización son comunicados oportunamente?	93,90	284,369	,556	,920
7. ¿ Considera que la empresa desarrolla sus actividades en base a sus objetivos?	94,43	299,289	,021	,927
8. ¿ La gerencia maneja estrategias que mejoran el proceso administrativo de la organización?	93,17	301,385	-,027	,925

9. ¿Participa en la elaboración de los planes y estrategias para la organización?	93,60	306,455	-,164	,930
10. ¿ Las estrategias planteadas son las ideales para la simplificación y dar celeridad a los procesos administrativos?	92,50	293,431	,282	,923
11. ¿Se difunde las políticas para lograr el funcionamiento eficiente y eficaz de la organización?	92,40	290,869	,307	,923
12. ¿Se da a conocer las políticas de la institución oportunamente?	92,60	269,766	,780	,916
13. ¿Tiene el conocimiento del organigrama de la empresa?	92,60	280,731	,594	,919
14. ¿Exite coordinación entre su área de trabajo y las otras áreas de la organización?	93,10	271,197	,690	,917
15. ¿El manual de funciones se encuentra establecida correctamente por la organización?	93,23	279,909	,549	,920
16. ¿Su jefe inmediato les especifica sus funciones y actividades a realizar?	93,67	277,747	,631	,918
17. ¿Los perfiles de la autoridad y de los empleados estan seleccionados y adecuados a las actividades del departamento?	93,00	293,931	,277	,923

18.¿Considera que están bien definidas los niveles de jerarquía en su empresa ?	92,57	293,289	,296	,923
19.¿La comunicación entre los trabajadores y las gerencias de Accel son las adecuadas?	92,47	282,395	,506	,920
20.¿Su jefe inmediato tiene una comunicación clara y entendible?	92,97	266,240	,803	,915
21.¿Existe comunicación entre las autoridades de cada área que existe en la organización?	92,53	283,913	,613	,919
22.¿Considera que el gerente se encuentra comprometido con los colaboradores?	92,53	277,361	,688	,918
23.¿Su jefe delimita la responsabilidad para cada acción?	92,73	287,582	,498	,921
24.¿Hay motivación constante de parte de las autoridades hacia los empleados?	93,63	289,344	,324	,923
25.¿ Percibe favoritismo del gerente en las remuneraciones y en las actividades?	93,30	273,459	,809	,916
26.¿Las autoridades de la organización hacen caso de sugerencias de mejora, sugerida por parte de los empleados?	93,57	267,909	,680	,917
27.¿Existe constante supervisión por parte de su jefe inmediato?	93,27	272,961	,562	,920

28.¿ Existe un control de las actividades que realiza en su área por parte de su jefe?	92,87	273,982	,651	,918
29.¿Cuando existe problemas en la organización se aplica las mejoras correspondiente?	93,67	276,299	,552	,920
30.¿Se informa a su jefe inmediato de los problemas en el área que labora para llevar acabo las acciones correctivas?	93,77	276,599	,617	,919

Segunda variable: Productividad Laboral

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. ¿Recibe muestras de solidaridad de sus compañeros cuando se le presenta un problema o dificultad en el trabajo?	105,27	276,202	,824	,923
2. ¿ Las relaciones interpersonales son óptimas en la organización ?	105,87	275,982	,672	,924
3. ¿Existe amistad, solidaridad y unión entre los miembros del personal ?	105,87	271,568	,688	,924
4. ¿La capacitación que le brindan la empresa satisface sus expectativas?	106,17	290,695	,153	,932
5. ¿La empresa cuenta con las herramientas y maquinaria adecuada para su mejor desempeño?	105,97	286,171	,356	,928
6. ¿La empresa está enfocada en el bienestar de los colaboradores ?	105,53	279,361	,596	,925
7. ¿Se encuentra satisfecho con su remuneración por las funciones que realiza?	106,50	282,603	,393	,928
8. ¿Se siente identificado con la empresa?	106,30	261,459	,753	,922
9. ¿Busca soluciones rápidas e inmediatas a los problemas que se puede presentar?	106,33	281,540	,302	,931

10. ¿Las metas del colaborador esta orientado a lograr la cantidad máxima producida con menos gastos?	105,63	280,378	,553	,926
11. ¿Reutiliza materiales sobrantes para reducir el gasto por recurso y por ende incrementa las ganancias?	105,13	267,361	,881	,921
12. ¿Cumple de forma precisa las obligaciones operativas como se lo señala el supervisor ?	105,60	272,317	,806	,923
13. ¿Existe el apoyo de parte de las autoridades inmediatas proporcionando facilidades y recursos para el mejor desempeño productivo?	106,23	276,185	,502	,926
14. ¿Los supervisores trabajan en equipo para el logro de los objetivos utilizando los recursos necesarios?	105,53	272,878	,819	,922
15. ¿Trabajar en equipo permite dinamismo en el desempeño laboral?	105,53	273,154	,718	,923
16. ¿Cuando se requiere hacer un trabajo en equipo, usted coopera ?	105,57	274,599	,686	,924
17. ¿Los conflictos laborales son resuelto por medio del dialogo abierto ?	105,93	287,513	,301	,929
18. ¿Considera usted importante la aplicación de ética y la moral para un mejor desempeño?	105,13	274,671	,853	,923

19. ¿En la organización a diario encontramos discrepancias entre los colaboradores?	105,53	278,878	,886	,923
20. ¿Solo los colaboradores con antigüedad profesional y profesionalismo certificado tienen oportunidad de ascenso laboral?	106,07	268,616	,786	,922
21. ¿Los colaboradores cooperan para lograr el éxito del equipo de trabajo sin discriminación alguna?	106,17	280,764	,515	,926
22. ¿Buscamos reducir los tiempos de producción para atender los pedidos sin demoras?	105,63	272,240	,795	,923
23. ¿Participa en la toma de decisiones en la organización?	107,33	280,437	,415	,928
24. ¿ Se forma grupos por la diferente manera de pensar acerca del trabajo?	106,07	289,582	,247	,929
25. ¿Mis compañeros ignoran mis opiniones?	105,43	281,564	,566	,926
26. Si acaso me llevo a equivocar al tomar una decisión dentro del trabajo ¿Se me apoya?	106,17	297,937	-,015	,932
27. ¿El clima organizacional te permite tener un buen desempeño?	105,37	292,723	,198	,929
28. ¿Las áreas del trabajo son cómodas para el desempeño del personal ?	106,93	294,271	,079	,932

29. ¿Cree usted que su jefe inmediato promueven cambios positivos en la organización?	105,80	284,717	,463	,927
30. ¿Ve cambios continuamente dentro de la empresa?	105,87	277,430	,652	,924

Anexo 7: Base de Datos de las Variables

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

Visible: 78 de 78 variables

	V1D11	V1D12	V1D13	V1D14	V1D15	V1D16	V1D17	V1D18	V1D19	V1D110	V1D111	V1D112	SUMAV1D1	V1D1_COD	V1D213	V1
1	3	4	4	5	1	3	1	3	1	4	3	5	37	3	3	
2	4	4	4	5	3	3	2	2	2	3	4	4	40	3	4	
3	3	3	4	5	3	3	1	4	4	5	5	3	43	4	4	
4	4	4	5	4	2	2	3	3	2	3	3	4	39	3	3	
5	3	4	4	3	3	2	1	4	3	4	4	4	39	3	4	
6	3	3	3	4	2	3	4	3	3	2	3	3	36	3	5	
7	3	5	4	5	1	1	2	3	5	5	5	5	44	4	5	
8	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	42	3	3	
9	2	3	2	1	2	2	1	3	2	3	4	2	27	2	3	
10	2	2	2	2	1	1	2	3	3	3	3	2	26	2	2	
11	4	5	4	5	1	3	1	3	1	4	5	5	41	3	5	
12	4	4	4	4	3	3	2	2	2	4	4	4	40	3	4	
13	4	4	4	4	3	3	1	4	4	5	5	5	46	4	3	
14	3	4	5	2	3	2	3	3	2	3	3	5	38	3	4	
15	4	3	4	3	3	2	1	4	3	4	4	3	38	3	4	
16	4	3	3	4	2	3	4	3	3	2	3	3	37	3	5	
17	3	5	4	5	1	1	2	3	5	5	5	5	44	4	5	
18	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	42	3	3	
19	4	2	2	1	2	2	1	3	2	4	4	2	29	2	3	
20	2	2	2	2	1	1	2	3	3	3	3	2	26	2	2	
21	3	5	4	5	1	3	1	3	1	4	5	5	40	3	5	
22	3	4	4	5	3	3	2	2	2	4	4	4	40	3	4	
23	2	5	4	5	3	3	1	4	4	5	5	5	46	4	5	

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

13: V1D14 4 Visible: 78 de 78 variables

	V1D214	V1D215	V1D216	V1D217	V1D218	SUMAV1D2	V1D2_COD	V1D319	V1D320	V1D321	V1D322	V1D323	V1D324	V1D325	V1D326	SUM
1	5	2	4	3	4	21	3	3	5	5	5	3	1	4	5	
2	4	3	4	4	3	22	4	5	3	4	4	2	1	4	4	
3	4	4	3	3	4	22	4	5	2	4	5	2	2	3	2	
4	3	4	3	4	4	21	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
5	3	2	2	3	3	17	3	5	5	4	3	4	4	4	3	
6	3	4	2	3	5	22	4	4	3	3	4	4	3	4	3	
7	5	5	1	4	3	23	4	3	3	5	4	3	1	2	1	
8	3	3	3	3	3	18	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	2	2	1	2	3	13	2	3	2	3	2	3	2	2	1	
10	1	2	2	3	3	13	2	2	1	3	3	3	2	1	1	
11	5	5	4	3	4	26	4	3	5	5	5	5	4	4	5	
12	4	3	4	4	5	24	4	5	4	4	5	4	4	4	4	
13	4	1	3	4	4	19	3	5	4	3	5	5	3	3	2	
14	3	4	3	4	4	22	4	4	3	3	3	4	3	3	4	
15	4	3	2	3	3	19	3	5	5	4	3	4	3	3	3	
16	1	2	2	4	5	19	3	4	3	2	4	3	4	4	3	
17	5	5	1	4	3	23	4	3	3	4	4	3	1	2	1	
18	3	3	3	3	3	18	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	2	2	1	2	4	14	2	3	2	3	2	3	2	2	1	
20	1	2	2	3	4	14	2	2	1	3	3	3	2	1	1	
21	2	5	4	3	4	23	4	3	5	5	5	5	2	4	5	
22	4	3	4	4	5	24	4	5	4	4	5	4	3	4	4	
23	4	3	3	3	4	22	4	5	3	5	5	3	3	3	2	

Vista de datos Vista de variables

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

13: V1D14 4 Visible: 78 de 78 variables

	SUMAV1D3	V1D3_COD	V1D427	V1D428	V1D429	V1D430	SUMAV1D4	V1D4_COD	SUMAV1	V1_COD	V2D11	V2D12	V2D13	V2D14	V2D15	V1
1	31	4	5	5	2	4	16	4	105	4	5	4	3	2	3	
2	27	4	3	4	3	3	13	3	102	3	4	3	3	2	4	
3	25	3	1	3	1	1	6	1	96	3	5	3	4	5	5	
4	28	4	4	3	3	4	14	4	102	3	4	4	4	3	2	
5	31	4	3	5	3	3	14	4	101	3	4	4	4	5	3	
6	28	4	3	3	4	3	13	3	99	3	5	3	3	1	4	
7	22	3	5	5	2	2	14	4	103	4	4	5	4	1	4	
8	32	4	4	2	3	3	12	3	104	4	5	5	5	4	3	
9	18	2	1	2	2	1	6	1	64	2	3	3	2	3	3	
10	16	2	1	2	1	1	5	1	60	2	3	2	2	3	3	
11	36	5	5	5	5	4	19	5	122	4	5	5	5	5	5	
12	34	5	3	4	3	3	13	3	111	4	4	4	4	4	4	
13	30	4	1	3	1	1	6	1	101	3	5	3	5	4	4	
14	27	4	4	3	4	4	15	4	102	3	4	4	4	4	4	
15	30	4	3	5	3	3	14	4	101	3	4	4	4	5	3	
16	27	4	3	3	4	3	13	3	96	3	5	3	3	3	5	
17	21	3	5	5	2	2	14	4	102	3	4	5	5	3	3	
18	32	4	4	2	3	3	12	3	104	4	5	5	3	4	5	
19	18	2	1	2	2	2	7	1	68	2	3	3	2	3	3	
20	16	2	1	2	1	1	5	1	61	2	3	2	2	3	3	
21	34	5	5	5	5	4	19	5	116	4	5	5	5	1	5	
22	33	5	3	4	3	3	13	3	110	4	5	3	4	3	3	
23	29	4	1	3	1	1	6	1	103	4	5	3	5	3	2	

Vista de datos Vista de variables

DATA V1 V2.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

13: V1D114 4 Visible: 78 de 78 variables

	V2D116	V2D117	V2D118	V2D119	V2D1110	V2D1111	V2D1112	SUMAV2D1	V2D1_COD	V2D2113	V2D2114	V2D2115	V2D2116	V2D2117	V2D2118	V2
1	4	2	4	3	5	5	5	45	4	4	5	5	5	5	5	5
2	4	3	5	4	4	4	4	44	4	4	4	5	5	4	5	5
3	5	2	2	3	3	5	4	46	4	5	5	5	5	3	4	4
4	4	2	4	4	4	5	5	45	4	4	5	4	4	4	3	5
5	5	2	4	3	4	5	4	46	4	5	4	5	4	5	4	5
6	5	3	4	5	3	5	3	44	4	3	4	4	4	4	3	5
7	4	3	3	1	5	5	4	43	4	2	4	5	5	4	5	5
8	4	4	5	5	4	5	4	53	5	3	4	4	4	4	4	5
9	3	2	1	2	3	3	2	30	2	2	3	2	2	3	3	3
10	3	3	1	3	3	2	3	31	2	2	2	3	3	3	3	3
11	5	5	4	3	5	5	5	57	5	5	5	5	5	4	5	5
12	5	4	5	4	2	4	4	49	4	4	4	3	5	2	5	4
13	5	3	2	1	5	5	4	46	4	5	5	5	5	2	4	4
14	4	4	3	4	4	5	5	49	4	4	5	4	3	3	5	5
15	5	4	4	3	2	5	5	49	4	3	4	5	3	4	4	4
16	4	4	4	5	4	5	5	50	4	2	4	4	3	4	5	5
17	4	3	3	1	4	5	4	44	4	1	4	5	4	5	5	5
18	4	3	5	5	5	5	4	53	5	4	4	4	4	4	4	5
19	3	2	1	2	3	3	2	30	2	2	3	2	2	3	3	3
20	3	1	1	4	3	2	3	30	2	2	2	3	3	3	3	3
21	5	1	4	5	5	5	5	51	4	2	5	5	5	5	5	5
22	3	5	5	4	5	4	4	48	4	4	4	3	5	5	5	5
23	5	2	2	1	5	5	4	42	3	5	5	5	5	4	4	4

Vista de datos Vista de variables

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

13: V1D114 4 Visible: 78 de 78 variables

	V2D2119	V2D2120	V2D2121	V2D2122	V2D2123	SUMAV2D2	V2D2_COD	V2D3124	V2D3125	V2D3126	V2D3127	V2D3128	V2D3129	V2D3130	SUMAV2D3	V2C
1	5	5	3	5	4	51	5	3	5	3	4	2	5	3	25	4
2	4	3	4	4	2	42	4	3	4	3	5	3	4	4	26	4
3	4	3	4	3	1	42	4	4	5	4	5	2	3	4	27	4
4	4	4	3	4	4	44	4	4	4	5	4	3	2	4	26	4
5	4	4	3	5	1	44	4	3	5	3	3	1	4	4	23	4
6	4	4	4	4	3	42	4	3	4	4	4	1	5	3	24	4
7	4	3	3	4	1	40	4	5	5	4	5	4	4	5	32	4
8	5	5	3	5	3	45	4	3	3	2	4	2	5	3	22	4
9	3	2	2	2	1	25	2	5	3	2	4	2	3	3	22	4
10	3	4	3	3	2	31	3	5	3	3	3	3	3	2	22	4
11	5	5	5	5	4	53	5	4	5	3	4	4	5	5	30	4
12	4	3	2	4	2	38	3	3	4	3	5	1	4	4	24	4
13	4	3	2	3	1	39	4	4	5	4	5	2	3	5	28	4
14	4	4	2	4	4	42	4	5	4	5	5	3	4	4	30	4
15	4	4	3	5	1	40	4	4	4	5	3	3	5	4	28	4
16	4	4	4	4	3	41	4	3	4	4	4	3	4	3	25	4
17	4	3	4	4	1	40	4	3	5	2	5	3	4	3	25	4
18	5	5	5	5	3	48	5	3	3	2	4	4	5	4	25	4
19	3	2	2	2	1	25	2	2	3	4	4	2	3	3	21	4
20	3	1	3	3	2	28	2	2	3	3	3	3	3	2	19	4
21	5	5	5	5	4	51	5	3	5	3	4	1	3	5	24	4
22	4	3	4	4	2	43	4	3	4	5	5	2	3	3	25	4
23	4	3	4	3	1	43	4	4	5	4	5	2	4	4	28	4

Vista de datos Vista de variables

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

13: V1D114 4 Visible: 78 de 78 variables

	V2D3129	V2D3130	SUMAV2D3	V2D3_COD	SUMAV2	V2_COD	var	var	var	var	var	var	var	var	var	var
1	2	5	3	25	3	121										
2	3	4	4	26	4	112										
3	2	3	4	27	4	115										
4	3	2	4	26	4	115										
5	1	4	4	23	3	113										
6	1	5	3	24	3	110										
7	4	4	5	32	5	115										
8	2	5	3	22	3	120										
9	2	3	3	22	3	77										
10	3	3	2	22	3	84										
11	4	5	5	30	4	140										
12	1	4	4	24	3	111										
13	2	3	5	28	4	113										
14	3	4	4	30	4	121										
15	5	4	4	28	4	117										
16	3	4	3	25	3	116										
17	3	4	3	25	3	109										
18	4	5	4	25	3	126										
19	2	3	3	21	3	76										
20	3	3	2	19	2	77										
21	1	3	5	24	3	126										
22	2	3	3	25	3	116										
23	2	4	4	28	4	113										

Vista de datos Vista de variables

Anexo 8: Evaluación de similitud del instrumento con Turnitin



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

“Proceso administrativo y la Productividad laboral en la empresa
Accesorios Eléctricos S.A.C. del distrito de Santa Anita-Lima, 2017”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

BRENDA CAROLINA ESPINOZA CABRERA

ASESOR:

DR. OSCAR SALAS QUINTOS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

PLANIFICACIÓN

LIMA-PERÚ

2017

PROCESO ADMINISTRATIVO Y PRODUCTIVIDAD

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	www.redalyc.org Fuente de Internet	1%
2	docplayer.es Fuente de Internet	1%
3	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
4	www.scribd.com Fuente de Internet	1%
5	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	www.slideshare.net Fuente de Internet	1%
7	www.gestiopolis.com Fuente de Internet	1%
8	www.agubernamental.org Fuente de Internet	1%

Anexo 9: Carta de autorización



Santa Anita, 26 de Setiembre del 2017

Facultad de Ciencias Empresariales

Escuela Profesional de Administración

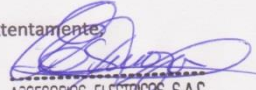
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Asunto: Autorización de ejecución de tesis

De mi consideración:

Es grato dirigirme expresando mi cordial saludo y con la finalidad de hacer de su conocimiento que la Srta. **Brenda Carolina Espinoza Cabrera**, estudiante del ciclo X de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, ha sido admitida en nuestra empresa para realizar la ejecución de su tesis titulada "Proceso administrativo y la Productividad laboral en la empresa Accesorios Eléctricos S.A.C. del distrito de Santa Anita-Lima, 2017.

Atentamente,


ACCESORIOS ELÉCTRICOS S.A.C.
Orlando Espinoza Sandoval
Gerente General

Orlando Espinoza Sandoval

Gerente General

Anexo 10: Matriz de evidencias internas para la discusión

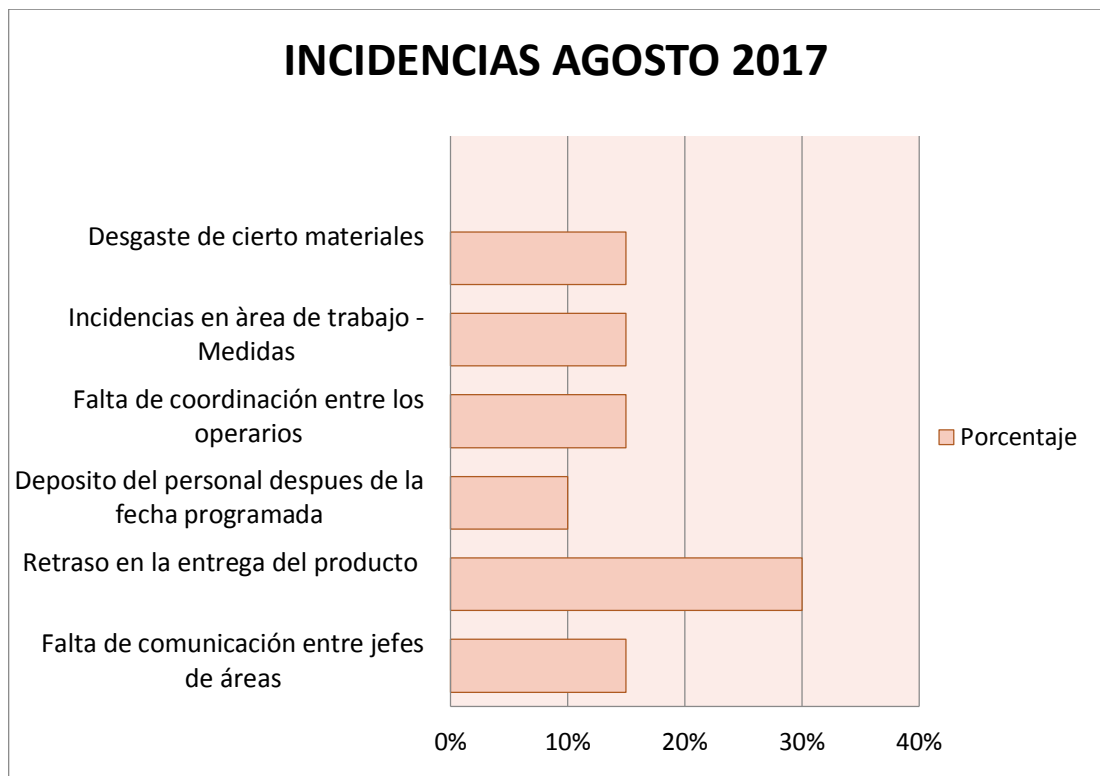
Variable y/o dimensión	Resultados	
	Solo variable y/o dimensión	Interrelación con variable 2 (productividad laboral)
PROCESO ADMINISTRATIVO	Regular 40.0%, 3ro/5; Bueno 40.0%, 4to/5; y Deficiente 20.0%, 2do/5	Los trabajadores que consideran que el proceso administrativo es deficiente, están insatisfechos con un 10.0% y los trabajadores que consideran que el proceso administrativo es buena, están satisfechos en un 33.3%
PLANEACIÓN	Regular 60.0%, 3ro/5; Deficiente 20.0%, 2do/5; y Bueno 20.0%, 4to/5	Los trabajadores que consideran que la planeación, están insatisfechos en un 10.0% y los trabajadores que consideran que la planeación es bueno, están satisfechos en un 16.7%
ORGANIZACIÓN	Bueno 50.0%, 4to/5; Regular 30.00%, 3ro/5 y Deficiente 20.0% 2do/5	Los trabajadores que consideran que la organización son deficientes, están insatisfechos en un 10.0% y los trabajadores que consideran que la organización es buena, están satisfechos en un 40.0%
DIRECCIÓN	Bueno 56.7%, 4to/5; Deficiente 20.0%, 2do/5; Muy Bueno 13.3%, 5to/5 y Regular 10.0%, 3ro/5	Los trabajadores que consideran que la dirección es deficiente, están insatisfechos en un 10.0% y los trabajadores que consideran que la dirección es buena, están satisfechos en un 50.0%. Además, cuando son muy buenas, están satisfechos con un 3.3%
CONTROL	Muy deficiente 30.0%, 1ro/5to; Bueno 30.0%, 4to/5; Regular 26.7%, 3ro/5; Muy bueno 10.0%, 5to/5	Los trabajadores que consideran que el control es deficiente, están insatisfechos en un 13.3% y los trabajadores que consideran que el control es regular, están medianamente satisfechos en un 23.3%. Además, cuando son buenas y muy buenas, están satisfechos con un 3.3%
PRODUCTIVIDAD LABORAL	Bueno 76.7%, 4to/5; Deficiente 16.7% 2do/5; Regular 3.3%, 3ro y Muy Bueno 3.3%, 5to/5	

Anexo 11: Matriz de evidencias externa para la discusión

Variables: Proceso Administrativo y Productividad Laboral		
Autor (Año)	Hipótesis	Prueba estadística
Banda, J. y Silva, V. (2014)	La gestión administrativa se relaciona de manera significativa y directamente con la productividad laboral de la empresa Omegha Constructor's Building Co. SAC. en el año 2014.	Chi cuadrado X ² = 28.92, Sig. Asintótico (bilateral) = 0.000; (p≤0.05)
Reátegui (2016)	Existe relación entre la Gestión administrativa y la Productividad del Poder Judicial: caso Modulo penal de Moyobamba, 2016.	Chi cuadrado X ² = 11.81; Sig. Asintótico= 0.000; (p ≤ 0.05)
Herrera (2012)	El proceso de gestión administrativa influye el nivel de productividad de la empresa C.D.G. Muebles Carvajal.	Chi cuadrado X ² = 8,22; Sig. Asintótico= 0.000; (p ≤ 0.05)
Espinoza (2017)	Existe relación entre proceso administrativo y la productividad laboral en la empresa Accesorios Eléctricos S.A.C., Santa Anita, 2017.	Rho de Spearman: Rho=0.488, Sig. (bilateral) = 0.006; (p≤0.05)
	Existe relación entre la planeación y la productividad laboral en la empresa Accesorios Eléctricos S.A.C., Santa Anita, 2017.	Rho de Spearman: Rho=0.134, Sig. (bilateral) =0.481; (p≤0.05)
	Existe relación entre la organización y la productividad laboral en la empresa Accesorios Eléctricos S.A.C., Santa Anita, 2017.	Rho de Spearman: Rho=0.212, Sig. (bilateral) =0.260; (p≤0.05)
	Existe relación entre la dirección y la productividad laboral en la empresa Accesorios Eléctricos S.A.C., Santa Anita, 2017.	Rho de Spearman: Rho=0.453, Sig. (bilateral) =0.012; (p≤0.05)
	Existe relación entre control y la productividad laboral en la empresa Accesorios Eléctricos S.A.C., Santa Anita, 2017.	Rho de Spearman: Rho=0.601, Sig. (bilateral) =0.000; (p≤0.05)

Anexo 12: Base de Datos de incidencias

INCIDENCIAS AGOSTO 2017	Número de fallas	Porcentaje
Falta de comunicación entre jefes de áreas	2	15%
Retraso en la entrega del producto	3	30%
Deposito del personal, después de la fecha programada	1	10%
Falta de coordinación entre los operarios	2	15%
Incidencias en área de trabajo - Medidas	2	15%
Desgaste de cierto materiales	2	15%
TOTAL	12	100%



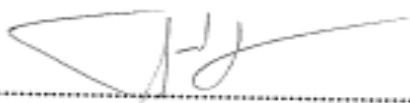
Anexo 13: Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, Oscar Salas Quintos, docente de la Facultad Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Lima Este, revisor (a) de la tesis titulada "Proceso administrativo y la Productividad laboral en la empresa Accesorios Eléctricos S.A.C. del distrito de Santa Anita-Lima, 2017", de la estudiante Brenda Carolina Espinoza Cabrera, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.


San Juan de Lurigancho
25 de Noviembre del 2017



Firma
Oscar Salas Quintos
DNI: 10880782

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	--	--------	-----------

Anexo 14: Autorización de publicación de Tesis

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02
		Versión : 07
		Fecha : 12-09-2017
		Página : 1 de 1

Yo Brenda Carolina Espinoza Cabrera, identificado con DNI N° 76244505, egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo . No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Proceso administrativo y la productividad laboral en la empresa Accesorios Eléctricos S.A.C., Santa Anita, 2017"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....


 FIRMA

DNI: 76244505

09 de Diciembre del 2017

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Anexo 15: Constancia de Entrega de Tesis Digital

CONSTANCIA DE ENTREGA DE TESIS DIGITAL

Por medio de la presente se deja constancia que:

El/la alumno(a): BRENDA CARDINA ESPINOZA CHORERA,
con DNI 76244505, de la Escuela Profesional de
Administración ha levantado

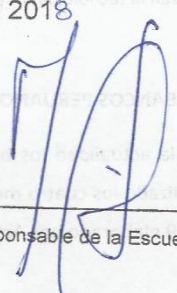
las observaciones de su tesis titulada:

"Proceso Administrativo y Productivo
LABORAL EN LA EMPRESA Accesorios Electricos SAC
", la

misma que cumple con los requisitos exigidos por la universidad,
por lo tanto se autoriza la entrega de la tesis digital al Centro de
Información.

Lima, 25 de Octubre del 2018




firma del responsable de la Escuela