



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión administrativa y el clima laboral en la empresa de inversiones
INKAVE S.A.C. en el distrito de San Juan de Lurigancho en el año 2017”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Guizado Gutiérrez, Yudy

ASESOR:

Mg. Suasnabar Ugarte Federico Alfredo

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

Año 2017 - II

PAGINA PRELIMINARES

Página de jurado

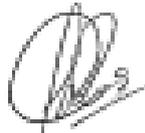
 UCV UNIVERSIDAD CÁMAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 00 Fecha : 12-09-2017 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) Yudy Guizado Gutiérrez

Cuyo título es: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL CUMPLIMIENTO LABORAL EN LA EMPRESA DE INVERSIONES INKAVE S.A.C. EN EL DISTRITO DE SAN JUAN DE LURIGANCHO EN EL AÑO 2017"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 13 [Número]..... Once (Letras).

Uma 29 de noviembre del 2017



.....
PRESIDENTE



.....
SECRETARIO



.....
VOCAL

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

Dedicatoria

Dedicamos esta investigación a Dios y a nuestros padres. A Dios porque ha estado con nosotros en cada paso que damos, cuidándonos y dándonos Fortaleza para continuar, a nuestros padres, quienes a lo largo de nuestras vidas han velado por nuestro bienestar y educación siendo nuestro apoyo en todo momento. Depositando su entera confianza en cada reto que se nos presenta sin dudar ni un solo momento de nuestra inteligencia y capacidad.

Agradecimiento

A la universidad Privada Cesar Vallejo; nuestra Alma Mater de la ciencia y la administración que nos está formando como administradores de empresas.

De igual a mi asesor Mg. Suasnabar Ugarte Federico Alfredo por su guía para la realización de este trabajo.

Declaración de Autenticidad

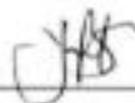
Yo, Yudy Guizado Gutiérrez, estudiante de la Facultad de Ciencias empresariales y escuela de Administración de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 48414947, con la tesis titulada: Gestión Administrativa y el Clima laboral en la empresa de Inversiones Inkave s.a.c. en el distrito de San Juan de Lurigancho en el año 2017.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de nuestra acción se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 17 de noviembre de 2017



Yudy Guizado Gutiérrez
DNI N° 48414947

Presentación

Señores miembros del Jurado,

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis “Gestión administrativa y el Clima laboral en la empresa de inversiones Inkave s.a.c. en el distrito de San Juan de Lurigancho en el año 2017” y comprende los capítulos de Introducción, metodología, resultados, conclusiones y recomendaciones. El objetivo de la referida tesis fue determinar la relación entre la Gestión Administrativa y Clima laboral en la la empresa de inversiones Inkave S.A.C. en el distrito de San Juan de Lurigancho en el año 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero cumplir con los requisitos de aprobación establecidos en las normas de la Escuela de Administración de la Universidad César Vallejo.

Atte.

La autora.

Índice.

	Pág.
Página de jurado	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento	v
Declaración de Autenticidad	vi
Presentación.....	vii
Índice de tablas	ix
Índice de Gráficos.....	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCION	13
1.1. Realidad problemática	14
1.2. Trabajos previos.....	17
1.3. Teoría relacionada al tema	23
1.4. Formulación del problema.	50
1.5. Justificación del estudio.....	50
1.6. Hipótesis	52
1.7. Objetivos	53
II. MÉTODO	54
2.1. Diseño de investigación.....	55
2.2. Variable, Operacionalización.....	58
2.3. Población y Muestra.	62
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	63
2.5. Métodos de Análisis de datos.	66
2.6. Aspectos éticos.....	67
III. RESULTADOS	68
IV. DISCUSION.....	77
V. CONCLUSIÓN.....	83
VI. RECOMENDACIONES	86
VII.REFERENCIAS.....	90

ANEXOS	94
Anexo 1: instrumento de recolección de datos de la variable gestión administrativa.	65
Anexo 2: Instrumento de recolección de datos de la variable clima laboral.	66
Anexo 3. Ficha técnica Del cuestionario clima laboral	68
Anexo 4. Análisis de la variable gestión administrativa y sus dimensiones.	71
Anexo 5. Matriz operacional de la variable gestión administrativa y el clima laboral laboral.	77
Anexo 6. Matriz de consistencia.....	78
Anexo 7. Tabla de especificaciones	79
Anexo 8. Validacion de expertos.....	80
Anexo 9. Permiso para aplicar la encuesta en la empresa Inversiones INKA VE S.A.C.	100
Anexo 10. Base de Datos de las encuestas de las dos variables.	101
Anexo 11. Acta de aprobación de Originalidad.	103
Anexo 12. Porcentaje de Turnitin.....	104
Anexo 13. Autorización de publicación de tesis.	105
Anexo 14. Autorización de la version Final.	106

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Operacionalización de la variable gestión administrativa	39
Tabla 2: Operacionalización de la variable clima laboral	40
Tabla 3: Validación por juicio de expertos de la primera variable.....	64
Tabla 4. Validación por juicio de expertos del segundo variable.....	39
Tabla 5. Expertos de validación de los cuestionarios gestión administrativa y clima laboral	65
Tabla 6. Fiabilidad de la variable gestión administrativa	66
Tabla 7. Fiabilidad del variable clima laboral	41
Tabla 8. Tabla cruzada de la variable gestión administrativa y clima laboral.....	69
Tabla 9. Tabla cruzada de la dimensión planeación y clima laboral	44

Tabla 10. Tabla cruzada de la dimensión dirección y clima laboral.	44
Tabla 11. Tabla cruzada de la dimensión organización y el variable clima laboral.	46
Tabla 12. Tabla cruzada de la dimensión control y el variable clima laboral.	47

Índice de Gráficos

	Pág.
Figura 1. Distribución de frecuencia de la variable Gestión Administrativa.	71
Figura 2. Distribución de frecuencia de la variable Clima Laboral.	72
Figura 3. Distribución de frecuencia de la dimensión Planeación.	73
Figura 4. Distribución de frecuencia de la dimensión Dirección.	74
Figura 5. Distribución de frecuencia de la dimensión Organización.	75
Figura 6. Distribución de frecuencia de la dimensión Control.....	76

RESUMEN

La investigación tuvo como título Gestión Administrativa y clima laboral de Gestión administrativa y el clima laboral en la empresa de inversiones Inkave S.A.C, en el distrito de san juan de Lurigancho en el año 2017, el objetivo general de la investigación fue Determinar la relación entre la Gestión Administrativa y el clima laboral de los trabajadores la empresa de inversiones Inkave S.A.C, en el distrito de san juan de Lurigancho en el año 2017. La variable I, fue el Gestión Administrativa cuyas dimensiones de apoyo fueron: planeación, dirección, organización y control; así mismo la variable II que es el clima laboral fue evaluado con las siguientes: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales. El tipo de investigación fue aplicada, nivel de investigación correlacional y diseño de investigación no experimental. La población del estudio estuvo conformada por 37 colaboradores de atención y ventas de la empresa de inversiones Inkave S.A.C. y para medir la variable I y II, se trabajó con toda la población mediante el censo, por tratarse de una población pequeña. El instrumento utilizado en esta investigación fue un cuestionario de 30 ítems y la escala de clima laboral “CL-SPC” conformado por 50 ítems; ambos presentaron la escala tipo Likert. Además, en cuanto a los resultados en los análisis estadísticos alcanzados con la prueba Rho Spearman se logró una correlación moderada en un 0.591**, previa evaluación y análisis de los resultados, se obtuvo un “p valor” o “nivel de significancia” de 0.000 que por ser menor a 0.05, se concluye que evidentemente existe relación entre la gestión Administrativa y el clima laboral de los trabajadores de la empresa de inversiones Inkave S.A.C, San Juan de Lurigancho 2017.

Palabras clave: Gestión Administrativa, clima laboral, planeación, dirección, organización y control.

ABSTRACT

The research was titled Administrative Management and Work Environment of Administrative Management and the work climate in the investment company Inkave sac, in the district of San Juan de Lurigancho in 2017, the general objective of the research was to determine the relationship between the Administrative Management and the labor climate of the workers the investment company Inkave sac, in the district of San Juan de Lurigancho in the year 2017. The variable I, was the Administrative Management whose dimensions of support were: planning, direction, organization and control; likewise, the variable II that is the work climate was evaluated with the following: self-realization, labor involvement, supervision, communication and working conditions. The methodology used in the study is Applica, correlational descriptive. The study population consisted of 37 care and sales employees of the investment company Inkave S.A.C. and to measure the variable I and II, the whole population was worked through the census, because it is a small population. The instrument used in this investigation was a questionnaire with 30 items and the "CL-SPC" work climate scale consisting of 50 items; both presented the Likert scale. In addition, in terms of the statistical analysis results obtained with the Rho Spearman test, a moderate correlation was achieved at 0.591 **, after evaluation and analysis of the results, a "p value" or "level of significance" was obtained. 0.000 That, being less than 0.05, it is concluded that there is evidently a relationship between the administrative management and the work environment of the workers of the investment company Inkave sac, San Juan de Lurigancho 2017.

Keywords: Administrative Management, work climate, planning, direction, organization and control.

I. INTRODUCCION

1.1. Realidad problemática

Los cambios actuales que tenemos (la globalización) en el mundo nos llevan a hacer una reflexión sobre las responsabilidades que tienen los gerentes empresariales en los cambios económicos e incluso sociales que se están viviendo. A estos cambios le sumamos que los gerentes han direccionado sólo metas escasas, que les han imposibilitado ver el más allá de sus necesidades próximas, esto quiere decir, que planifican únicamente a corto plazo, solo tratan de satisfacer las necesidades momentáneas; lo que conlleva a no alcanzar niveles gerenciales, a no generar un buen trato a los colaboradores y en consecuencia el crecimiento de la empresa no es el adecuado o no es lo estimado.

A la medida que va transcurriendo el tiempo, las organizaciones se complican o no tienen muy claro que es una buena gestión administrativa por ello los perjudicados son los colaboradores, ya que no perciben un buen clima laboral, no se sienten motivados ya sea económica o emocionalmente, como consecuencia no llegan a cumplir los objetivos para la empresa.

En la investigación realizado por Koontz, Weihrich, & Cannice. (2008) se detalla “que los gerentes tienen la tarea de transformar los insumos en resultados, de manera efectiva y eficiente. Por supuesto que el proceso de transformación puede verse desde perspectivas distintas; así, puede enfocarse en funciones de la empresa tan diversas como finanzas, producción, personal y marketing. Quienes han escrito sobre administración observan el proceso de transformación en términos de sus enfoques particulares; en concreto, quienes pertenecen a la escuela del comportamiento humano se enfocan en las relaciones interpersonales, a su vez, los teóricos de los sistemas sociales se concentran en interacciones sociales y los que sostienen la teoría de las decisiones lo ven como series de decisiones; sin embargo, el enfoque más amplio y útil para el análisis de la tarea administrativa es utilizar las funciones gerenciales de planear, organizar, integrar personal, dirigir y controlar como marco para organizar dicho conocimiento”.

La gestión administrativa es un tema más sobresaliente al momento de tener un negocio ya que de ello va concernir el desarrollo favorable o descenso de la empresa. Hoy en día, existe mucha disputa a nivel empresarial, por tanto los gerentes de cada empresa deben estar continuamente capacitando a su personal en ese tema.

Por otro lado, por el Clima laboral, se entiende a las apreciaciones compartidas por los colaboradores frente al trabajo cotidiano, esto se puede referir al entorno físico en que se desarrollan las tareas diarias, los vínculos interpersonales que tienen lugar en el entorno y por supuesto las diversas regulaciones formales que pueda afectar dichos laborales.

Una vez que se ha definido a cada variable se pudo mencionar que tienen relación del uno al otro, porque una ineficiente gestión administrativa genera un clima laboral desfavorable, porque el proceder de los colaboradores depende mucho de la conducta administrativa y las situaciones empresariales que los mismos perciben.

Un claro ejemplo que podemos mencionar es de las empresas que desaparecieron del mercado, estas empresas pensaron que no se tenía que preocuparse por el futuro. No mejoraba sus procedimientos ni mucho menos innovaba, sin embargo, en los negocios de ahora los mejores activos son los propósitos, las ideas y los objetivos a largo plazo. Según la página de Gestipolis en ella se remarca mucho la importancia de nuevos patrones gerenciales para el inicio de nuevas ideas de negocio de cualquier rubro en el sector empresarial venezolano y más aún en el sector PYME, ya que a través de la adecuada implementación de esta metodología, los directivos de la organización pueden identificar fácilmente los factores internos y las tendencias de su entorno, precisar los objetivos primarios del negocio y conseguir una administración eficiente de los recursos”.

También tenemos que mencionar que en ámbito nacional el tema de Gestión Administrativa y el clima laboral no es la adecuada, y ello se nota con tantas empresas informales que no persiste en el mercado laboral ya que no tienen mapeado sus procedimientos en cada área como consecuencia genera que sus colaboradores no realicen bien sus labores y no se sientan cómodos en su lugar de trabajo.

Según Baker Tilly Perú, aquellos negocios de carácter familiar, no importa cualquier naturaleza que tenga, deben implementar métodos persistentes de reestructuración en aquellos departamentos que cuenten con falencias a mejorar, con la finalidad de mejorar los procedimientos profundos con el propósito de generar un buen crecimiento del proyecto en marcha. La creación de dichas herramientas mencionadas, brindará soporte para mejorar y priorizar las múltiples falencias estructurales que día a día solo genera un peligro su crecimiento empresarial. La proporcionalidad de estos errores que estorban el crecimiento

de estos negocios emprendedores, y son representados por sus mismos directivos quienes, en algunas ocasiones, generan fallas en los procesos de control y el bienestar del trabajador.

Finalmente nos enfocaremos en la problemática de la empresa Inversiones Inkave S.A.C, que está ubicado en el distrito de San Juan de Lurigancho, próximo a cumplir 3 años, tiempo suficiente en el cual debería tener procedimientos establecidos de Gestión Administrativa en cada área y al mismo tiempo mantener un buen clima laboral, sin embargo, la empresa presenta ciertas deficiencias administrativas que de alguna manera influye en el actual clima laboral. Deficiencias que a priori son consecuencias de la falta de inspección de las actividades que genera la empresa.

A medida que va avanzado la investigación quedaría demostrado si es solo el Control u otra dimisión que componen la variable Gestión administrativa como son; Planeación, organización y dirección. Estas deficiencias los podemos observar en la escases de un reglamento interno, el manual de funciones, la escases de supervisión en las diferentes áreas de la empresa, la definición de objetivos a largo plazo, demora con el cumplimiento de sus beneficios sociales para los colaboradores, la alta rotación del personal del área de ventas y atención al cliente.

Por otro lado, al observar el clima laboral de la empresa se percibe una situación tensa y poco recomendable para lograr resultados positivos, esto es a causa de algunas deficiencias como por ejemplo: la empresa presenta demora en ingresar a planilla a los agentes de atención al cliente, la falta de reconocimientos e incentivos por el trabajo bien realizado (línea de carrera), mejorar los medios de comunicación entre jefes y agentes, por último falta de mejora de la igualdad entre los trabajadores que desarrollan una labor similar, en particular en lo que se refiere a remuneración y beneficios. Al respecto tenemos la definición de Chiavenato (2009), quien dice que “el clima laboral en una empresa se relaciona profundamente con el nivel de motivación de sus integrantes”; asunto que en la empresa Inversiones Inkave S.A.C no se refleja, en consecuencia, esta variable se debe considerar como parte de la investigación.

Ante esta problemática, se realizó la investigación titulada “Gestión administrativa y el clima laboral en la empresa Inversiones Inkave en el Distrito de San Juan de Lurigancho periodo 2017”, la cual trata de buscar la relación entre la gestión administrativa y el clima laboral.

1.2. Trabajos previos

Los antecedentes de este trabajo de investigación están compuestos por las investigaciones idénticos o enlazados con el contenido que brindan información oportuna para definir y fijar la misma. Los cuales los mencionaremos a continuación.

A nivel internacional

Para Sosa y Escalona (2013) en su tesis de *“El clima organizacional y su relación con la gestión administrativa de la empresa comercializadora SNACKS S.R.L del estado Monagas, Guatemala”*. Con el motivo de obtener el título de Licenciado en gerencia de Recursos Humanos de la universidad de Oriente Núcleo de Monagas en el año de 2013. Tuvo como objetivo general de analizar el clima laboral y su relación con su segunda variable (gestión administrativa) de la empresa comercializadora SNACKS S.R.L del estado Monagas por el cual se realizó un estudio inicial de los factores físicos- ambientales en la empresa cabe destacar que esta investigación es considera de campo, en vista de que se basó en datos producto de contacto directo con la realidad objeto de estudio, lo que permitió el análisis detallado de los factores sociales y psicológicos que se relaciona directamente con la gestión administrativa de la empresa. En este estudio inicial menciona a nueve dimensiones que influyen en el clima organizacional y la gestión administrativa. Estas dimensiones pertenecen a Litwin y Stinger (1978), el autor consideró de fundamental estas dimensiones ya que se identifican con las características de la empresa en estudio. Así mismo el tipo de investigación que se realizó en esta investigación es descriptivo, se pudo estudiar, analizar y detallar de la situación actual de la comercializadora en función de todos sus factores antes mencionados. Finalmente llega a la conclusión de que el clima organizacional y la gestión administrativa muestra un papel protagónico en la empresa porque es un factor significativo y determinante en el afecto y la motivación del personal de la empresa y su aporte a su investigación es que se debe estar más pendientes de los niveles y variaciones de los factores físicos-ambientales, sociales y psicológicos, para mantener un ambiente de trabajo armónico y de respeto para los trabajadores.

La investigación fue de gran aporte porque se mencionan las dos variables y estas tienen relación entre sí, ya que los ambientes físicos, psicológicos son necesarios para el bienestar de los trabajadores y eso se influye en las percepciones que tiene el colaborador en la empresa. Luego mencionó en que existió una gestión administrativa favorable asociado

con el clima laboral, pero hay espacios que podrían desfavorecer la continuidad de eso si no se trabajan en una mejora continúa.

Para Campos y Loza (2011). En su tesis de *“Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal “Pedro Moncayo” de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011*, con el motivo de obtener del título de Licenciado en la especialidad Bibliotecología de la universidad de Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra en el año de 2011 tiene como un objetivo general de Mejorar los servicios con calidad y calidez en la atención a los usuarios de la biblioteca Municipal “Pedro Moncayo” de la ciudad de Ibarra. Para su investigación se apoya en las definiciones de diferentes autores, uno de ellos es Frederick W. Taylor, quien busca el mejoramiento de una administración óptima enfocándose más en el factor humano y además promovió que las fuentes de empleo aumentarán la paga a los trabajadores más productivos y eficientes. Otro punto que menciona el autor de la investigación es que se debe implementar herramientas que fortifiquen una administración óptima con la fin de perfeccionar la calidad de servicios, atención a al alumnado y el público en general a través de la propuesta alternativa de “Manual de Gestión Administrativa “en la Biblioteca Municipal “Pedro Moncayo” de la ciudad de Ibarra. A sí mismo el tipo de investigación en este estudio es descriptivo porque ayuda a identificar la explicación más clara del objeto de estudio y es de tipo documental porque se apoya en los documentos para obtener información escrita sobre el tema a estudiar apoyándonos en particular en libros, revistas, diarios, informes escritos, etc. Finalmente llegan a la conclusión de que No existe la intervención del colaborador del bibliotecario en la realización del presupuesto del área mencionada.

El estudio fue de gran aporte porque la organización fue exitosa y adecuada porque aplicó una buena gestión administrativa y un trato adecuado a los colaboradores que laboran dentro de ella, de manera que se mejoró las deficiencias aplicando un proceso adecuado para cada gestión para poder satisfacer al nuestro público o usuario final pero sin descuidar a los colaboradores, junto con los procedimientos o los flujogramas de cada tarea que realiza cada trabajador, definiendo sus funciones y puestos pero todo fue controlado cada cierto tiempo. Estos son algunos puntos que se compararon con el fin de mejorar el problema del estudio.

Para Martín (2011) en su tesis sobre “*Gestión de recursos humanos y retención del capital humano estratégico: Análisis de su impacto en los resultados de empresas innovadoras españolas*” para optar el grado Académico de doctora en ciencias económicas y empresariales, Universidad Valladolid, España, mencionó como objetivo general de analizar la cooperación de la gestión de recursos humanos a los resultados organizativos, manteniendo el hincapié sobre el rol que puede representar en el momento de tener en cuenta el tema de retención del factor humano, relacionados a los colaboradores valiosos de la empresa”. El tipo de estudio de investigación que usó es sustantiva de grado correlacional, de enfoque cuantitativo de diseño no experimental, transversal. La población que utilizó en su estudio es censal y la cual era un total de 30 trabajadores de la empresa. El método que aplicó a estudio es la encuesta y los instrumentos planteados son cuestionarios, las cuales fueron debidamente validadas a través de juicios de expertos y mostrando su confiabilidad mediante del estadístico Alfa de Cronbach. Llegando a la conclusión: Que las organizaciones tienen una gran gama de posibilidades para la retención de sus trabajadores los cuales se pueden dar por un lado a los empleados en general y otro a los empleados estratégicos, de la cual se apuesta por la incorporación de una concepción de relación social que complementa a la faceta transaccional. Finalmente, su aporte al estudio es que la gestión empresarial deben priorizar el tema del capital humano en toda su esplendor, valorando, por tanto, la potencialidad que tiene, también, el capital social y el capital afectivo de sus empleados con la finalidad de que la empresa marche de manera adecuada según sus metas proyectadas.

El aporte del estudio fue de suma importancia para la investigación, en su investigación se pudo apreciar que la organización se enfocó más en su capital humano, en todo los ámbitos, (económico, social, y el ambiente de trabajo agradable) pero para conseguir ello se tuvieron que seguir procedimientos administrativos, enfocando más en instrumentos de medición de logros, generaron más comunicación asertiva entre toda las áreas de la empresa con el fin de lograr el bienestar de los trabajadores y asegurar la rentabilidad de la institución. Otro punto que trabajaron es clima laboral, siendo así un ambiente inspirador para trabajar. De manera que esta realidad fue comparada con la empresa en estudio para equiparar si las variables incluyen en gran medida en la empresa Inkave S.A.C.

Como se puede analizar sobre los resultados y los aportes de los autores de la investigación líneas arriba, se puede deducir que las gestiones realizadas con la finalidad de mejorar el bienestar del capital humano es de suma importancia porque a la larga genera rentabilidad y

lo mejor de todo es que el colaborador se siente 100% satisfecho, motivado y se identificado con la empresa, por supuesto que ello hace que realice bien su trabajo y que la empresa tenga una buen imagen ante la competencia vecina.

A nivel nacional

Castillo (2014), presenta su tesis “*Gestión administrativa y clima laboral en las Instituciones Educativas red N° 01 Ugel Ventanilla, durante el año 2014 de la universidad Cesar Vallejo*”, con la finalidad de obtener el grado académico de Magister en Administración de la educación. Este estudio tuvo como objetivo general de establecer la relación que existente entre ambas variable (la gestión administrativa y el clima laboral) en las Instituciones Educativas de la Red Educativa N° 01 Pachacútec - UGEL Ventanilla, año 2014. El tipo de investigación que usó es tipo básico descriptivo, de diseño no experimental, de nivel correlacional, de corte transversal, y de enfoque cuantitativo. Cantidad de población que usó es de 184 docentes y la muestra usa ha sido muestra censal por uso la totalidad de su población, con un muestreo no probabilístico. El cuestionario que usó para su primer variable brindó un valor de Alfa de Cronbach de 0.969 y referente a su segundo variable (clima laboral) la data que brindó es de 0.953; en tanto a su validez fue observada por el juicio de expertos de la Universidad Cesar Vallejo. En cuanto su principal teórico, uso al teórico Alvarado (2003), este mencionaba que: la administración sencilla es un rol administrativa, de carácter profesional en cuanto al tema en desarrollo. Menciona, que la tarea del aquel cargo implica un profesional idóneo y capaz de realizar laboral, algo resaltante, tiene que contar con conjunto de actitudes definidas que le permite realizar un gerenciamiento impecable. (p. 15)”. Posteriormente concluye sobre la existencia de las variables en estudio (Gestión Administrativa y el clima laboral), todo resultado obtuvo una relación positiva y significativa ($r_s = 0,525$, $p = .000$) en las Instituciones Educativas de la Red Educativa N° 01 Pachacútec - UGEL Ventanilla, año 2014 y finalmente su aporte fue de implementar un modelo de gestión administrativa dirigido a promover el trabajo en conjunto de todos los trabajadores (docentes), tomando en cuenta el estudio de la variable desarrollo de la profesionalidad y la identificación del docente, con fin de perfeccionar, garantizar el cumplimiento de la segunda variable en estudios de la empresa.

La investigación fue de gran aporte porque se trabajó con las dos variables de mi investigación en estudio (Gestión Administrativa y el clima), también es de gran aporte por que se observó que se mejoró las gestiones directivas con la finalidad de fortalecer las relaciones humanas, mejorando así el ambiente laboral, junto con los procedimientos en sus tareas de los colaboradores, remarcando la visión y misión de la institución. Estos puntos ya mencionados fueron recomendable para la empresa Inkave S.A.C ya que le permitió a mejorar sus falencias encontradas en la gestión administrativa en su efecto el óptimo de la variable clima laboral.

Guillen (2016), en su tesis de “*Gestión directiva y clima institucional en la Autoridad Administrativa del Agua Chaparra Chincha, Ica – 2015*”, para optar el grado académico de Magister en Gestión Pública de la Universidad de Cesar Vallejo tuvo como objetivo general de determinar la relación que existe entre gestión directiva y clima institucional en la Autoridad Administrativa del Agua Chaparra Chincha, Ica – 2015. Para esta investigación sus teóricos principales son González y Alves (2000). Quien menciona que: el clima es el fruto de la apreciación que tiene los trabajadores sobre el entorno de la organización pero realizada de una realidad objetiva. Menciona que un buen grado de comunicación, sentimientos de pertenencia, respeto mutuo, aceptación atmósfera amigable y ánimo mutuo, y de la mano que va la satisfacción, son algunos de los factores que definen un clima laboral favorable en referencia a una productividad correcta y un buen rendimiento. Para esta investigación el tipo de estudio que lo ha empujado es de tipo no experimental con diseño descriptivo correlacional, la población que se usó es de 38 trabajadores de la empresa en estudio. En cuanto a la muestra se consideró la misma cantidad del total población (censo), Los resultados obtenidos en la investigación demuestran que entre las variables de la investigación (gestión directiva y clima institucional) existe una correlación de $r = 0,787$. Con estos resultados nos da entender, que a una buena altura de gestión administrativa le corresponde un buen nivel de clima laboral; por lo contrario, un deficiente nivel de gestión administrativa le corresponde una deficiente altura de clima laboral. Termina mencionando que existe relación directa entre gestión directiva y clima institucional en la Autoridad Administrativa del Agua Chaparra Chincha, Ica – 2015, para finalizar, al autor le plantea a los directivos y jefes de áreas de la Autoridad Administrativa del Agua Chaparra, que se deliñe un proyecto de trabajo donde se fomente un labor eficiente y eficaz en referente a la gestión Directiva por cada departamento de la institución, afirmando una excelente servicio de manera persistente en toda la Institución.

El estudio fue de gran aporte porque brindó un soporte donde se encontró relación entre la gestión directiva y clima institucional. Así mismo la gestión administrativa fue de la mano con el clima laboral de los colaboradores que trabajó en dicha empresa, dónde los empleados conocen muy bien sus funciones, de manera que se evocó un buen trabajo en equipo, contando con una constante capacitación, desarrollo profesional (línea de carrera), donde su sueldo fue acorde a sus funciones y perfil solicitado, asegurando que el personal se sintiera comprometido en la empresa, asegurando su productividad para generar más rentabilidad a la organización. Esta realidad fue comparada para verificar la gestión administrativa de acuerdo a los lineamientos y políticas de la empresa Inkave S.A.C.

Para Rodríguez (2012), en su tesis titulada *“Influencia de la Gestión Administrativa en el Clima Organizacional en la I.E. “Enrique Paillardelle” del Distrito Gregorio Albarracín Lanchipa, 2012”*, para lograr el grado de Magister de Educación tiene como un objetivo general de determinar la influencia de la Gestión Administrativa en el Clima Organizacional de la I.E. Enrique Paillardelle, año 2012,” en el cual se apoya en sus teóricos como George Terry, donde explica que: “la administración es una transformación distinto es muy importante realizar la planeación, organización, direccionar y controlar, desempeñados para establecer y alcanzar los objetivos trazados por medio del uso de capital humano y de otros recursos”. Para investigación mencionada, el tipo de estudio que se usó es básico correlacional causal, se recoge información y se describe sus variables, se analiza su incidencia y vínculo en un momento dado. Se establece relación directamente proporcional de influencia entre la Gestión administrativa y el Clima organizacional de la Institución Educativa “Enrique Paillardele” del Distrito Gregorio Albarracín Lanchipa. Finalmente llega a la deducción de que existe influencia significativa de la Gestión Administrativa en el Clima Organizacional percibido por los trabajadores ya para terminar y por último su aporte a su investigación es de que al haberse detectado un grado imperfecto de la Gestión Administrativa, se recomienda de que el personal Directivo, Jerárquico Docente y Administrativo desarrollen un proyectos de innovación y de mejoramiento continuo en las etapas de la Planificación, Organización, Dirección y Control de la Gestión administrativa.

El estudio sirvió como guía porque se demostró que existen deficiencias en cuanto a su segundo variable, el clima laboral en su empresa investigada, la cual fue de ayuda para poder evidenciar las falencias existentes en las gestiones que requiere el clima laboral, pero es importante mencionar los factores que generaron esta deficiencia; fueron la falta de comunicación entre los área, jefes y trabajadores; la inadecuada liderazgo brindada por los directivos y la falta de motivación para los docentes de la institución, estos son algunos puntos que se ha podido describir en su investigación y surgieron algunas recomendaciones para mejorar las deficiencias encontradas, como por ejemplo; que desarrollen un proyectos de innovación y de mejoramiento continuo en las etapas de la Planificación, Organización, Dirección y Control de la Gestión administrativa. Como se indicó al inicio del párrafo, esta información se tomó como guía en la investigación de Gestión Administrativa y el clima Laboral de la empresa Inkave S.A.C.

1.3. Teoría relacionada al tema

Variable 1: Gestión administrativa

La gestión administrativa es una forma de poner en uso los recursos limitados para lograr los objetivos ansiados. Pero estas se cumplen a través de cuatro funciones específicas, como son la planificación, dirección, organización, y control.

Para Ordoñez (2009) la gestión administrativa “es un conjunto de acciones orientadas al logro de los objetivos de una institución a través del cumplimiento y la óptima aplicación del proceso administrativo, comprende: la planificación, la organización, la ejecución, el control y la evaluación” (p. 101).

Lo que se puedo afirmar es que la gestión administrativa es una forma de utilizar los medios de la empresa para transformarlos en resultados favorables, pero eso se logra gracias al capital humano, un proceso administrativo adecuado, la protección de los activos de la empresa, entablación de relaciones públicas, diseño y control de usos de procedimientos, implementación de activos fijos para cada área y mantener siempre la innovación. Con una buena gestión con los puntos mencionados anteriormente más gerentes eficientes se podrá lograr resultados eficientes en la empresa.

A Continuación se va detallar los puntos que favorecen para una buena gestión administrativa:

- **Capital Humano.** Lo cual implica una buena contratación de personal (buscar perfil adecuado para puesto solicitado), capacitación constante, fijar bien su remuneración, brindar facilidades y medios para lograr de manera optimo su trabajo cotidiano, motivación constante, desarrollo personal y entre otros puntos que repercute en el trabajador con el fin de contar con el capital humano eficiente e idóneo.
- **Proceso Administrativo Adecuado.** Refiere a la aplicación del proceso administrativo que constan de una buena planificación, dirección, organización y control.
- **Protección de los activos.** Se debe cuidar todo los activos de la empresa, pueden afiliarse a alguna compañía de seguros y estar protegidos contra incendios, robos, desastres naturales entre otros.
- **Entablar una buena relación.** Es bueno mantener una buena relación los principales clientes, proveedores, el capital humano y consumidores para el bienestar de la empresa, esto ayuda a que la empresa tenga una diferenciación entre su competencia.
- **Compra de activos y materiales.** Cada área mantiene alguna necesidad de algún activo, estas son muy necesarias para que el área tenga más rendimiento y pueda realizar un buen trabajo. Pero es importante realizar una buena evaluación y detención de la prioridad que tienen estas, de esa manera se evita los gastos incensarios que pueden afectar en las finanzas de la institución.
- **Innovación.** Es una mejora en cuanto al modelo de gestión que tiene empresa, se concentran más en la tecnología, cambios en la producción, estructuras entre otros.
- **Diseño y control de la tarea.** Una buena retroalimentación en cuanto a lo planificado inicio es muy bueno, esto sirve como una guía para detectar las fallas y aplicar alguna plan de mejora.

De acuerdo a lo mencionado del autor se puede deducir que la gestión administrativa es la correcta aplicación de los recursos para transformar en algo, pero usando las cuatro funciones de la administración, con el tiempo eso conlleva a que los beneficiarios serán a los colaboradores de la empresa.

La gestión administrativa plasmada en la empresa Inversiones Inkave S.A.C., ya mencionadas en la realidad problemática, pero en este punto se procede a profundizar más el tema de gestiones administrativa a cargo de los directivos: esta empresa tiene un escaso planeación, no se verifica o por lo menos no informan sus visiones a largo plazo, cuentan con demoras en cuanto a los procedimiento de cada área, por ejemplo en el área de pagos se demoran en hacer efectivo los pagos, esto se debe a que el proceso de aprobación es muy burocrático. La capacitación no es constante, si lo hay es muy escasa en cuanto a la información, ello se debe a la falta de una buena organización entre área de plataforma, recursos humanos y los gerente (aprobación del dinero para el pago de su servicio). Otra falencia es la comunicación, se debe mejorar, recordemos que si existe una buena comunicación fluida en la empresa, esto generar un desarrollo favorable y una percepción de los colaboradores, finalmente la retroalimentación es poco porque justamente no se trabaja en los puntos mencionados anteriormente.

Robbins & Coulter (2005), Señalaron que:

“Una explicación más completa es que la administración consiste en coordinar las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de Ella. Ya sabemos que coordinar el trabajo de otros es lo que distingue una posición gerencial de las demás. Sin embargo, esto no significa que los gerentes pueden hacer lo que quieran, cuando quieran y como quieran. Por el contrario, la administración requiere la culminación eficiente y eficaz de las actividades laborales de la organización; o por lo menos a eso aspiran los gerentes”. (p. 125).

Lo que se destacar sobre la administración es que es una forma de gestionar para poder cumplir las metas de las empresas de una manera eficiente y eficaz, ya que eso ayuda a que tengan un adecuado de sus procesos y por ende los colaboradores tendrán su bienestar.

Dimensiones de la Gestión Administrativa:

La meta de las organizaciones siempre van a ser el de lograr un objetivo establecido, los directivos de estos tienen que precisar claramente, y por supuesto se tiene que establecer los medios para conseguirlo. A ello se puede llamar una buena administración, pero para ello se tiene que cumplir cuatro funciones:

Dimensión 1: Planeación

Precisan las metas, establecen las estrategias para obtener los objetivos y proyectan planes para componer y coordinar las tareas. El área de dirección (directivos) serán los encargados de plasmar una guía de cómo solucionar las falencias, hacer una mejora continua para lograr las metas trazadas de la organización.

Dimensión 2: Organización

Se emplea el nombre de Organización cuando los gerentes organizan, establecen qué tareas se tiene que realizar, cómo se organizan cada área, quién realiza las tareas, y tener en cuenta de cómo va el direccionamiento de los resultados, y las condiciones para hacer una buena toma de decisión.

Dimensión 3: Dirección

En la mayoría de las organizaciones existen personas quien se encarga de estas labores y los gerentes deben trabajar con ellas, de esa manera se puede lograr las metas de la organización, Esta es la función de dirección. Cuando los directivos buscan motivarlos a sus colaboradores, generan un buen liderazgo de manera global con la finalidad que repercutan en sus subordinados, buscan el mejor medio de una comunicación adecuada o de alguna forma buscan el bien estar de ellos.

Dimensión 4: Control

Una vez ya concretadas las metas (planeación), crear o establecer los planes (planeación), direccionar un esquema estructura (organización) y capacitar, motivar al personal y contratar (dirección), de todo ellos es hora de verificar si las cosas van de acuerdo a lo. Se tiene que hacer una retroalimentación sobre la evolución de las metas plasmadas. Siempre se va presentar algunas observaciones, es ahí donde los directivos tienen que aplicar el plan de mejora. De manera resumida, se llama control al proceso de vigilar, comparar y corregir.

Como ya se había mencionado en los párrafos anteriores, esos son las 4 funciones fundamentales en toda la empresa que se debe encaminar de la manera adecuada para

cumplir una buena administración, pero esas funciones no se cumplen en la Empresa Inversiones Inkave S.AC ya que no se maneja los procedimientos en el área administrativa.

A continuación se procede a mencionar las cuatro funciones de administrativas de la empresa Inversiones Inkave S.A.C:

Planeación:

Las metas que tiene la empresa en estudio son pocas y esas pocas son a corto plazo, tienen en mente hacer más convenios con nuevos proveedores, pero para que ello suceda los resultados de las cantidad ventas actuales tienen que ser mayores a lo proyectado con los actuales clientes, de esa manera el nuevo proveedor pueda sentir la confianza suficiente para participar con ellos; descuidan mucho la innovación, un ejemplo es la tecnología que es muy lento y no cuenta con programas que faciliten las tareas cotidianas. No se ha realizado el análisis de FODA, este análisis le permite detectar las debilidades y fortalezas que tienen, con el fin de aplicar estrategias para el desarrollo de la empresa; en la empresa existe objetivos a corto plazo pero esto no son visibles o comunicados a los colaboradores de la institución y finalmente aún no han elaborado un plan general de logros para analizar el desarrollo de dicha institución.

Organización:

Como se sabe la organización es el segundo paso a realizar en un proceso administrativo idóneo, en ese sentido; en la empresa inversiones Inkave S.A.C, los jefes de áreas no pueden hacer mucho ya que todo cambio o la asignación de una tarea en específica va depender mucho de los directivos del principal sede, ya que ellos son los que tienen la última palabra; si no existe una buena organización y la implementación o mejoramiento de Manual de Organización y Funciones Reglamento Interno de Trabajo donde están detallados las asignación de tareas, delegación de funciones, sub división de las tareas operativas, entre otros el procesos, se verá reflejado el fracaso y va repercutir en las percepciones que tenga los trabajadores.

En la empresa si existe el organigrama pero no están incluido todo los puestos, no están direccionado en cada departamento que debería estar; las descripciones de las funciones están establecidas de manera empírica ya que los trabajos se realiza de acuerdo a lo que le asigna el jefe inmediato; el perfil de puesto no está detallada de manera concreta y referente a RIT si esta laborado pero no está aprobado y lo que está elaborado no lo ponen en práctica.

Dirección:

Referente a esta tarea, lo realiza más el área de recursos humanos, tratan de hacer mucho con lo poco presupuesto que brinda el directivo, tratan de motivar a los agentes, estos son algunos detalles que realizan por alguna fecha festiva como el día madre, día del trabajador y entre otros.

En cuanto al tema de comunicación en la empresa no es lo óptimo que digamos ya que el área operación y dirección no demuestran ello, la comunicación llega un poco tarde a cada área y genera algunas descoordinaciones. Y el último punto a mencionar es el liderazgo en la empresa, algunos jefes inmediatos brindan un buen liderazgo pero no todos los supervisores, a otros jefes le faltan un poco de empatía y el poder influir en los trabajadores y estos se sienten que no tienen el apoyo de sus jefes inmediatos.

Control:

La verificación de los tres puntos mencionados en líneas arriba (planeación, dirección organización) es muy poco, justamente porque esos puntos están para mejorar aun todavía, primero se debe concretar bien y claras las metas, crear o establecer los planes, direccionar un esquema estructural y capacitar, motivar, buscar satisfacerlo al personal. Pero se observa que con el control actual que tiene la empresa ha podido avanzar hasta el lugar que se sitúa pero la idea es mejorar poco a poco.

La gestión administrativa es un proceso donde los recursos se transforman para obtener los resultados deseados, pero a través del talento humano.

Se entiende que la gestión administrativa es una tarea del hombre (directivos de alto rango), quienes se apoyan en las funciones administrativas mencionadas por diversos autores de administración; estas funciones de planificación, organización, dirección y control. Si se cumplen estas funciones; están cumpliendo un proceso adecuado para cumplir.

Después de haber mencionado los procesos administrativos y haber definido cada uno de ellos, entonces se puede afirmar que la gestión administrativa es la clave para el éxito de la empresa no importa el rubro que tenga este, mediante un adecuado delineamiento de procesos, la mejora continua, cumpliendo los procedimientos, normas, las pautas que ha trazado inicialmente y realizando una excelente supervisión (control) adecuado.

Administración por procesos.

Koontz, Weihrich & Cannice (2008) definieron que.

Administración es el proceso mediante el cual se diseña y mantiene un ambiente en el que individuos que trabajan en grupos cumplen metas específicas de manera eficaz, [también indica] que Los gerentes son responsables de actuar de manera que permitan a los individuos contribuir de la mejor forma al logro de los objetivos del grupo. (p.118).

Respecto de Administración por Procesos se entiende que es una actividad de organizarse, en la cual lo que prima es la noción del cliente sobre los trabajos desarrollados de la organización, en la empresa en investigación se busca organizarse más en cuanto a los procedimientos de las tareas de la gerencia para ir de la mano con el bien estar de los colaboradores.

Como dice el autor, en Administración por procesos se busca conservar un ambiente en el cual los colaboradores sepan bien cuáles son sus funciones y como se debe realizarse y que los gerentes son los que deben proceder con la ejecución de estos procesos.

La gestión de procesos proporciona una visión clara y unos instrumento con las que se puede perfeccionar y proyectar el flujo de trabajo para elaborarlo más eficiente y adecuando a los requerimientos de los clientes. No se tiene que olvidar que los procesos los realiza el capital humano y, por lo tanto, se tiene que tener en cuenta en todo momento las relaciones con los proveedores y los clientes.

En cuanto a la empresa en estudio, la aplicación de administración de procesos serán reflejados en todo proceso de la capacitación del personal para que estos puedan brindar una información adecuada al cliente final, de igual manera su sucede con los agentes de ventas, es un proceso de capacitar, entrenar y supervisar a que toda la información brindada sea la correcta y lo idónea para que el usuario final no tenga ningún inconveniente posterior.

El primer paso de administración por proceso en la empresa Inversiones Inkave S.A.C es de la siguiente manera; se inicia con el objetivo de cumplir con la necesidad del cliente de la empresa, en ese sentido nace un nuevo puesto de trabajo para cumplir en esa necesidad; este información lo maneja el gerente y lo deriva al jefe de recursos humanos. Ahí ingresa el área de recursos humanos (selección), iniciando con la publicación del aviso del puestos, por los medios que están acostumbrado a trabajar (computrabajo y Bumerán), una vez

identificado al postulante, se procede con la citación del mismo y el reclutamiento, si los postulantes cumplen con los perfiles solicitados, se procede con el inicio de la capacitación, que este puede tener una duración de 15 a 30 días en un horario reducido. En este punto es que hay algunas falencias en la empresa por que la comunicación entre el área de plataforma (producción) y reclutamiento no es el óptimo, casi siempre están teniendo una comunicación no consiente la cual genera mala impresión para los colaboración nuevos que van a recibir la capacitación. Otro punto a mejorar es que los capacitadores no están motivados al 100%, ello se debe a que no son compensados (económicamente) adecuado según sus conocimientos. Siguiendo con el proceso, una vez terminada la capacitación, se realiza una prueba a los capacitados, si los resultados son favorables se procede con el ingreso al trabajo. Koontz, Weihrich & Cannice (2008) afirmó que:

Los gerentes tienen la tarea de transformar los insumos en resultados, de manera efectiva y eficiente. Por supuesto que el proceso de transformación puede verse desde perspectivas distintas; así, puede enfocarse en funciones de la empresa tan diversas como finanzas, producción, personal y marketing. Quienes han escrito sobre administración observan el proceso de transformación en términos de sus enfoques particulares; en concreto, quienes pertenecen a la escuela del comportamiento humano se enfocan en las relaciones interpersonales, a su vez, los teóricos de los sistemas sociales se concentran en interacciones sociales y los que sostienen la teoría de las decisiones lo ven como series de decisiones; sin embargo, el enfoque más amplio y útil para el análisis de la tarea administrativa es utilizar las funciones gerenciales de planear, organizar, integrar personal, dirigir y controlar como marco para organizar dicho conocimiento. (p. 58).

Como dice el autor, los gerentes tiene la tarea difícil de hacer eficiente a la empresa atreves de procesos administrativos y los colaboradores, esta teoría nos sirve mucho en nuestro campo de estudio ya que la empresa Inversiones Inkave S.A.C tiene deficiencias con los procedimientos las tareas de cada área.

Para ello el autor considera a cuatro características que ayudan entender un poco más sobre el proceso administrativo:

Sistema de comunicación: se recuerda que la comunicación debe ser fundamental en todas las etapas del proceso gerencial por los siguientes 2 razones: en primer lugar, compone las tareas gerenciales. Y el segundo es la creación de un entorno motivador, eso va depende de buena comunicación, Así, facilita una administración adecuada en todas las áreas de la organización.

De una perspectiva más amplia, la finalidad de la comunicación dentro de una organización es alinear de data para actuar en los procesos con la con finalidad de cambio y facilitar, esto es, intervenir en las tareas que se debe realizar para alcanzar la comodidad de la empresa. La comunicación es fundamental para la marcha íntima de las empresas porque establece las funciones gerenciales;

Variables externas: Los directivos competentes examinan periódicamente el entorno externo, pero teniendo en cuenta que ellos son capaces de tener poco o talvez nada de poder para transformarlo de manera completa,

Los directivos cuentan con la labor de garantizar y dar el uso adecuado de los insumos de la empresa para cambiar, eso se obtiene por medio de las funciones gerenciales y tomando en cuenta muy claramente las variables externas, en producción

En las organizaciones, no importa que rubro tenga, siempre va primar la buena comunicación en toda sus áreas, el suficiente motivación del colaborador, contar con buen ambiente de trabajo, establecer claras las metas, contar con los reglamente claras para cada área ellos va ayudar mucho en el crecimiento de la empresa y del colaborar.

Enfocando en la problemática de la empresa inversiones Inkave S.A.C, donde ya se había comentado anteriormente la problemática, se tienen que enfocar más con el mejoramiento de un MOF (Manual de Organización y Funciones), en la empresa si existe el organigrama pero no están incluido todo los puestos, no están direccionado en cada departamento que debería estar; las descripciones de las funciones están establecidas de manera empírica ya que los trabajos se realiza de acuerdo a lo que le asigna el jefe inmediato; el perfil de puesto no está detallada de manera concreta y a veces en el momento de contratar al personal se pide demasiado requisitos para el puesto pero su remuneración no se ajusta a lo que se solicitado; la evaluación de desempeño es muy escasa ya que no han implementado algunos indicadores de medición de su desempeño, existe indicadores para los agentes de ventas y atención, estos indicadores son solo para calcular algunas comisiones o incentivos para los agentes y finalmente mencionaremos las escalas de sueldos, en la empresa no existe

eso, solo está la remuneración básica, los agentes de atención al cliente cuentan con el sueldo básico, los agentes de ventas cuentan con sueldo básico más comisiones por las ventas realizadas y los administrativos y supervisores cuentan un sueldo ya establecido, pero aún no se han establecido una escala de sueldo según su desempeño o tiempo de permanencia en la empresa.

RIT (Reglamento Interno de Trabajo), es muy importante para toda empresa porque permite a la empresa y a sus trabajadores trabajar de manera armónica porque ambos conocen cuáles son sus deberes y las reglas de como ejecutar su tarea durante su estadía en la empresa. La empresa Inversiones Inkave S.A.C si cuenta con un reglamento interno de trabajo elaborado por el Jefe de recursos humanos en el cual esta detallado los horarios a cumplir, formas de solicitar permiso, licencia, las sanciones por las inasistencias, modalidad de los horarios, modalidad de descansos, medidas disciplinarias entre otros pero aún hay algunas pautas de podrían incluir con fin de mejorar, y a la vez observa que no ponen mucho en práctica lo que ya ha lo tienen elaborado; por ejemplo, cuando hay algunas faltas de algún trabajador de un puesto en específico no le aplican la misma sanción que aun agente, este genera desconforme en los trabajadores operarios, la aplicación de las sanciones a veces es desequitativo. Estas son algunas inconvenientes que tiene la empresa en estudio, la cual se puede optimizar trabajando de manera adecuada, eficiente y eficaz por parte de sus directivos de dicha empresa.

Para seguir con la continuación de la investigación se tuvo que apoyar de los siguientes temas como son:

En cuanto al tema de administración científica; se recordó a (Frederick W. Taylor), quien es reconocido como el padre de la administración científica, para él su énfasis fue promover la productividad por medio de más eficiencia en referente a la producción y más remuneración para los trabajadores al plasmar el método científico. Ya anteriormente ya se había comentado, sus principios enfatiza el correcto uso de la ciencia, la creación de equilibrio y la cooperación del grupo, el logro de una producción óptima y el desarrollo de los trabajadores.

Robert Katz (1974) establece. Desde su profundo conocimiento de la materia, este identificó las habilidades directivas básicas, agrupándolas en tres categorías:

Técnicas: hacen referencia a los conocimientos específicos para el desarrollo de las tareas requeridas en un puesto, esto significa saber gestionar, que implique en todo los ámbitos

como: operar una máquina, conocer temas de contabilidad, realizar un presupuesto, algunas tareas mínimas que requiere la empresa, a ello se llama capacidades técnicas.

Humanas: Se refiere a todas las actividades sociales que están relacionado con la capacidad de trabajar con otros y de, al mismo tiempo, ser capaz de motivarles y guiarles a logro de los objetivos, pueden ser de manera individual o en conjunto. Esta habilidad es fundamental, ya que las relaciones interpersonales son una constante para un directivo, y debe ser puesta en práctica junto con las habilidades comunicacionales.

Conceptuales: están relacionadas con una buena toma de decisión, es decir, determinar las relaciones de causa y efecto ante las falencias encontradas, y creando o mejorando cursos de acción para resolverlos. Implica desarrollar habilidades para identificar y resolver problemas empleando herramientas formales de análisis y procesamiento de información. La importancia de esta función crecerá a medida que se alcancen niveles más altos en el organigrama

En líneas arriba se ha podido apreciar las características que debe tener un buen gerente de una organización, una organización que tenga ambiciones de crecer, ser mejor que su competencia y generar un buen ambiente para sus colaboradores, a continuación se va detallar un poco de las características del personal de alta gerencia y analizar de cómo repercute esto en las gestiones realizados dentro de la empresa Inversiones Inkave S.A. En cuanto a la habilidad técnica, se puede mencionar que el personal de alta gerencia posee conocimientos del tema pero quizás se puede mejorar con más experiencia, ya que el personal posee conocimiento teórico mas no la práctica, es por ello se limita en cuanto al involucramiento a las área que pueda presentar algunas fallas. Siguiendo con las habilidades, otro a mencionar es la siguiente la Humana, en este puntos se puede indicar que el liderazgo gerencial que tiene con sus subordinados, la capacidad que tienen para influenciar a sus empleados es muy escasa ya que, la comunicación que trata de transmitir no llega de manera oportuna o quizás no lo direcciona a toda las que debería ser, de manera empírica tiene buenas ideas pero no lo ponen en práctica de manera adecuada, Finalmente se menciona la habilidad de Conceptuales; en este punto se hace referencia; la toma de decisión de los directivos pueden ser mejores, ya que cual hay problemas con el tema de proveedores se demoran en resolver los problemas, o cuando demoran en entrega de pedidos, no se ven las soluciones rápidas.

TEORÍAS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

También tenemos que mencionar el Teoría de la administración operacional moderna y para ello tenemos que mencionar a:

Teoría clásica:

(Henri Fayol Administration Industrielle et Générale (1916)), es catalogado como el padre de la teoría de la administración moderna. Él fraccionó las labores manufactureras en 6 clases, las cuales son el técnico, comerciales, de seguridad financiera, contable y gerencial. También se tiene que mencionar que distinguió lo necesario que era el enseñar la administración. Luego estableció catorce principios de la administración, las cuales son conocidas ya, a continuación se menciona los principios citados por el autor: como autoridad y responsabilidad, unidad de mando, cadena de escala y esprit de corps.

Como se observó líneas arriba, es muy importante aplicar estos principios en las gestiones actuales, cosa que en la empresa en estudio no se está realizando.

Para seguir aportando información a la investigación también Principal contribución a la administración

Después de haber analizado la evolución de la administración, se entiende que el objetivo de la administración moderna es hacer a la empresa más flexible de manera que le permite adaptarse a los cambios actuales y sobrevivir en la competencia empresarial de su rubro. Esta aplicación no lo es lo óptimo en la empresa Inversiones Inkave S.A.C, por qué? No ha sido reflejada ninguna gestión que tenga alguna finalidad con la innovación en cuanto al crecimiento empresarial, tienen que tener una visión hacia el futuro y para ello tiene que trabajar en conjunto con las áreas que tiene. La empresa cuenta con las siguientes área: Recursos humanos, (sub dividido en cuatro área, Nominas, Selección, asistenta social y capacitación), Sistemas, Plataforma (producción, Calidad), directivos (gerentes y los socios). Aún más para el cumplimiento de la administración moderna la empresa tiene que aplicar algunas herramientas dejadas por Henri Fayol, en las siguientes líneas se pasa mencionar:

Mejora Continua: en este punto las empresas tienen que ser más eficiente y eficaz en cuanto a sus procedimientos; en ese sentido; la empresa Inversiones Inkave no trabaja de manera eficiente en sus procedimientos de acuerdo a lo mencionados párrafos anteriores, trabajan de manera cotidiano en los procesos de atención al cliente y las ventas.

Calidad total: Implica el mejoramiento de la producción pero trabajando de manera conjunta con todas las áreas implicadas con la finalidad de brindar un producto final

adecuado y óptimo para el cliente consumidor. En cuanto a la empresa en estudio, tienen que mejorar más el tiempo de espera del cliente, las llamadas de consulta solo deben durar 2 a 3 minutos pero ello se puede lograr mediante una buena administración de tiempo y buena aplicación de procedimientos, capacitación constante del personal; lo cual garantiza la calidad de información brindada al usuario final.

Coaching: Es una forma de entrenar y capacitar a los colaboradores de una institución con el objetivo de incrementar o descubrir su habilidad de estos. Este tema si se aplica en la empresa en estudio pero de manera escasa o quizás no adecuada, ya que existen demoras en programar una capacitación, otro tema que implica con la demora es el retraso para poder contratar a un capacitador porque no hay mucho presupuesto para su remuneración, tratan de reducir costos pero no se dan cuenta que eso a la larga le va beneficiar al trabajador y posteriormente al a la empresa.

Liderazgo:

Es una forma muy efectiva de influir en los trabajadores, usando su habilidad y emociones positivas que tienen, con el objetivo de incrementar el nivel de su productividad y habilidad que tienen estos trabajadores. Si esta teoría mencionada líneas arriba se aplicaría en la empresa Inversiones Inkave S.A.C, los resultados serían otra; pero la situación actual es que solo los jefes inmediatos (plataforma de atención al cliente y ventas) son los que influyen de manera positiva en sus agentes pero los directivos parecen no priorizar este tema salvo que el jefe de recursos Humanos si se esfuerza o trata de mejorar de alguna manera.

Teoría científica:

El representante de esta teoría es **Frederick Taylor (1903)**; esta teoría pone énfasis en los labores y se centra más en la departamentalización. Trata de cambiar los métodos empíricos (problemas en la administración de una empresa) con el método científico y su finalidad de su teoría es la incrementación en la eficiencia institucional mediante la eficiencia de los trabajadores ya existentes para el aumento de la producción de la empresa. Se concentraba en agrupar las tareas con el fin de ajustar al mínimo los tiempos muertos, los cuales se generaba mediante el desplazamiento o cambios de puestos innecesarios del trabajador y al mismo tiempo estableció salario por destajo lo cual era un punto clara para mejorar el ritmo de trabajo (incremento de producción). En el siglo XX su teoría ha sido reconocida como taylorismo y fue el punto clave para la era de las organizaciones industriales.

Esta teoría se fundamentaba en cuatro principios:

- Planeación: proponía cambiar la forma empírica de trabajar (procedimientos tradicionales) por métodos científicos, aplicando procedimientos de movimientos y tiempos
- Preparación: implicaba en reclutar, ejercitar, y desarrollar a cada miembro de la empresa de acuerdo al método establecido. Deben disponer las máquinas y los módulos de producción así como la repartición de espacios físicos y la disposición razonado de los instrumentos y los materiales.
- Control: Debe suministrar instrucciones y una vigilancia minuciosa, sobre el cumplimiento de sus funciones. Deben inspeccionar los trabajos con el fin de garantizar el cumplimiento de las políticas y normas trazadas y según el plan previsto.
- Ejecución: consistía en una división sistemática de trabajo de manera equitativa entre los mandos, los directivos deben aplicar el principio de management científico para planificar el trabajo y el desempeño de las tareas de los trabajadores.

Teoría Humanista:

El representante de esta teoría es **Elton Mayo (1932)**, él analiza el comportamiento de los trabajadores en sus centros de trabajo y centra en la modificación modelo mecánico del comportamiento organizacional por otro que tengan más sentimientos, motivación y otros puntos que favorezca al individuo. Evaluó las condiciones ambientales que brindaba las empresas, estas condiciones pueden como la aireaciones, calor, luminosidad entre otros; también buscó algunas causas que afectaban a la salud del trabajador como la fatiga y entre otros factores que afecten. Realizo un experimento llamado “El experimento de Hawthorne” que consta de 4 etapas y su objetivo era de determinar la existencia entre las condiciones laborales y la eficiencia de los operarios.

Esta teoría se centra más en el bienestar de los colaboradores; hoy en día las empresas modernas también aplican este teoría porque se enfocan más el tema t de capital humano porque ellos son lo que generan la rentabilidad, es por ello que la empresa Inversiones Inkave S.A.C debe enfocarse más en sus trabajadores, debe trabajar más en el clima laboral y centrarse más en brindar buenas condiciones ambientales.

Por su parte, Chiavenato (1999) sostuvo que:

Que en las próximas décadas de la tarea administrativa será incierta y desafiante, pues se verá afectada por un sin número de variables, cambios y transformaciones llenos de ambigüedad e incertidumbre. El administrador se enfrentará con problemas multifacéticos cada vez más complejos que los anteriores, y deberán dedicar su atención a eventos y grupos ubicados dentro y fuera de la empresa, los cuales le suministran, información contradictoria que complicará su diagnóstico perceptivo y su visión de los problemas por resolver o de situaciones por enfrentar, como las exigencias de la sociedad, de los clientes, de los proveedores, de las agencias reguladoras, los desafíos de los competidores, las expectativas de la alta dirección, de los subordinados, de los accionistas, etc. Sin embargo, todas esas exigencias, desafíos y expectativas sufren profundos cambios que sobrepasan la capacidad del administrador para seguirlos cerca y comprender la manera adecuada. Con la inclusión de nuevas variables, a medida que el proceso se desarrolla esos cambios tienen que aumentar y crean turbulencia que perturba y complica la tarea administrativa de planear, organizar, dirigir y controlar una empresa eficiente y eficazmente (p.576).

Como lo menciona el autor Chiavenato los administradores tendrán una tarea no muy fácil, tendrán que afrontar a dificultades multifacéticos, esos problemas puede presentarse dentro o fuera de la empresa pero el personal (gerentes) tiene que ser idóneos y eficientes para poder resolver esas falencias aplicando sus experiencias, cumpliendo el proceso administrativo (planeación, organización, dirección y control) y los métodos más usados de una buena administración organizacional.

Los gerentes modernos deben poseer conocimientos para el uso adecuado de los recursos de la empresa, estos recursos pueden tanto económicos, materiales, gestión humanos, tecnológicos y sociales; con el uso adecuado de estos recursos ya mencionados generaran resultados favorables en todo los aspectos para la organización.

Una gestión se define como el proceso imaginativo que permita a los gerentes delinear y realizar las normas, guías, procediendo estratégicos y decisivos de una real de producción, empresa, por medio del conocimiento de cómo elaborar las gestiones direccionales, y al paralelo coordinando los medios o capitales económicos, talentos humanos, la tecnología y las relaciones sociales, políticas y comerciales para obtener sus objetivos”. S, Hernández & Pulido, 2011, (p.21).

Esta teoría aportó mucho en la investigación porque menciona que los gerentes tienen el arte de ejecutar las metas de las organizaciones para alcanzar los objetivos trazadas, pero para poder alcanzarlos se tendrá que trabajar de manera ordenada, en conjunto y estableciendo procedimientos que le ayude a optimizar los resultados deseado.

Estos puntos mencionados son los que se debe mejorar en la empresa que fue investigada, como se mencionó en la problemática la empresa tuvo deficiencias en ejecución de los procesos la cual genera un mal clima laboral en los colaboradores, los encargados para mejorar las deficiencias son los altos directivos, creando más implementación de procedimiento, ideas innovadores, contando con la tecnología de acuerdo a la necesidad de los labores. Comprando equipamiento e infraestructura adecuada, las cuales les faciliten las tareas de sus colaboradores.

Este aporte del autor es muy importante en nuestra investigación por que el principal problema de la empresa es la deficiencia en los procesos, con esta teoría se tratara de mejorar la inadecuada gestión en la empresa de estudio, de manera que brindo ciertos elementos tales como:

- Implementar la gestión de procesos en la empresa de investigación: se puede crear un área de procedimiento y se puede designar un equipo de trabajo.
- Es muy importante delinear un mapa de proceso: esto abarba la totalidad de los procedimientos de la empresa: ahí se puede mencionar como el proceso de dirección estratégica. Este mapa es de suma urgencia para la implantación del plan estratégico de la empresa.
- Manifestar los procesos mediante modelos visibles: como son el flujogramas de información y listas de tareas, periódicos murales e información más interna a cada área.
- Mejorar procesos: en este punto se tiene definir y destinar las mejoras para realizarse los objetivos de rendimiento del proceso señalados anteriormente.

- Formalizar procesos: detalla el preparar el procedimiento como detalle completo de un proceso idóneo. Con la finalidad asegurar que la nueva implementación se incorpore y mantenga en la empresa.
- Mejora continua: cuando se pone énfasis en este punto, se está asegurando el éxito de la empresa, se refiere al diseño y poner en práctica de cómo el diseño del proceso se avanzará perfeccionando tanto para adaptar a la realidad como para crear nuevas innovaciones.

Como dice el autor hay nueve pasos a seguir si se quiere lograr una gestión de procesos adecuado, estos pasos facilitan su gestión y dirección, teniendo como eje central sus objetivos para su crecimiento en el mercado laboral. Lo que se observar es que algunas empresas de ahora no se enfocan a mejorar su gestión de procesos es por ello que presenta fallas en cada área y genera una descoordinación de procesos. La cual implica que las empresas de hoy solo se están enfocando en la utilidades y descuidan los métodos de trabajo (falta de planificación), procedimientos poco oportuno en cuanto a la gestión que requiere la tarea, incapacidad para dirigir a su personal (liderazgo), y la falta de capacitación en cuanto a su personal y a la competencia; de esa manera solo están logrando fracasar, ese fracaso se puede reflejar en los primeros 5 años de su inserción, unos que cuantos llegaran a sobrevivir los 10 años. Los puntos mencionados líneas arriba son los que la empresa Inversiones Inkave S.A.C debe priorizar para crecer y ser competitivo en el mercado laboral, mejorar los procedimientos referente a la buena atención al cliente, capacitar de manera adecuada a los agentes de ventas generarán buenos ingresos y captar más proveedores que quieran trabajar con la empresa, los directivo tiene que planificar bien en cuanto a los objetivos de la empresa, establecer bien su visión y misión, cabe mencionar que existe una misión de la empresa pero quizás no se ajusta a su realidad, debe crear valores institucionales, estos harán que el colaborador se sienta identificado con la empresa y se ponga la camiseta para contribuir con el logro de los objetivos tanto de manera personal e institucional.

En los siguientes párrafos se procedió a definir el segundo variable (Clima Laboral) para ello se apoyó en nuestros principales teóricos, a la vez también se aplicó los conocimientos aprendidos durante el ciclo universitario para el desarrollo de la investigación también se detalló algunas falencia de la empresa en estudio con la finalidad aportar algunas mejoras para su crecimiento laboral.

Variable 2. Clima laboral.

Definición de clima laboral.

Según Sandoval (2004), definió el clima laboral como “El ambiente de trabajo percibido por los miembros de la organización y que incluye estructura, estilo de liderazgo, comunicación, motivación y recompensas, todo ello ejerce influencia directa en el comportamiento y desempeño de los individuos” (p. 84).

Según lo comprendido el clima organizacional son las percepciones que tiene el colaborador frente al ambiente del trabajo, el trato que le brinda los supervisores y sobre las contribuciones que le brinda la empresa. Es por ello, para diagnosticar de manera idónea al clima organizacional se recomienda conocer las diferentes dimensiones que ya están planteadas y han dado resultados acertados los que se han interesado este tema, en las investigaciones anteriores.

A continuación, según autor se mencionan las dimensiones para poder apoyarnos en la investigación.

Pritchard y Karasick implementa un instrumento de clima organizacional y estas están entregadas por 11 dimensiones:

Dimensión 1: Autonomía.

Se entiende por la libertad que siente el colaborador respecto a la cooperación en cuanto a la toma de decisiones de la empresa para buscar posibles soluciones ante un problema.

Dimensión 2: Conflicto y cooperación.

En este punto se entiende al nivel que tiene el colaborador frente al apoyo que recibe de parte de la empresa, puntos como facilitar temas sobre su trabajo, el apoyo material y temas de apoyo personal.

Dimensión 3: Relaciones sociales

En esta dimensión se entiende al punto del compañerismo que existe en el área de trabajo y algunas actividades que se permita crear ello.

Dimensión 4: Estructura

Este punto engloba a temas de orientación, las órdenes y las políticas que tiene la empresa y de alguna manera involucra de cómo desarrollar sus labores cotidianas.

Dimensión 5: Remuneración

Entiende al punto de cómo esta estructura sus bandas salariales y si están conformen a sus labores realizados.

Dimensión 6: Rendimiento

Se perfecciona la punto en el cual trabajador este conforme con los trabajos realizados y la remuneración que percibe.

Dimensión 7: Motivación

Tareas o actividades que involucre el tema de motivación ya sea económico o crecimiento profesional

Dimensión 8: Estatus

Se refiere a la jerarquización, rangos y como están diseñas estos y cuán importante es para la empresa.

Dimensión 9: Flexibilidad e innovación

Se entiende al punto de las empresa tratan de innovar o crean algunas gestiones que le permita mantener la mejora continua.

Dimensión 10: Centralización de la toma de decisiones

Se enfoca al punto de quien delgada en cuanto a la toma de decisiones en temas de procedimiento y mantener los niveles jerárquicos.

Dimensión 11: Apoyo

Este punto se refiere al apoyo recibido por parte de los directivos de la empresa, estas pueden ser, emocionalmente, económico entre otras.

El clima laboral es importante en las empresas porque de alguna manera repercute en el desempeño del colaborador, se puede ver como una herramienta porque permite realizar un planeamiento de manera sistémica, esto repercutirá en la satisfacción y la productividad de las personas y su identificación con la compañía, es por ello que se debe enfocar más en de buenos canales de comunicación, trabajo en equipo, mejorar algunos problemas internos que pueda ser visto en el área de trabajo, generar equidad en todo los colaboradores que realizan un trabajo parecido en especial a la remuneración, entre otras puntos que permite mejorar el tema de clima laboral y esta tarea es de todos, un trabajo equipo.

En líneas abajo se mencionó a otro teórico que también menciona la definición de clima laboral y la importancia de esta.

Según Chiavenato (2007), mencionó que:

El clima organizacional se refiere al ambiente interno que existe entre los miembros de la organización y está íntimamente relacionado con el grado de motivación de sus integrantes. El término clima organizacional se refiere específicamente a las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir, a los aspectos de la organización que llevan a la estimulación o provocación de diferentes tipos de motivaciones en los integrantes. Así, el clima organizacional es favorable cuando proporciona satisfacción de las necesidades personales de los integrantes y eleva la moral. Es desfavorable cuando proporciona frustración de esas necesidades. En realidad, el clima organizacional influye en el estado motivacional de las personas y, a su vez, este último influye sobre el primero. (p. 349)

Sobre el aporte del autor, nos sirve ya que menciona que el clima laboral está relacionado con el grado de satisfacción que pueda sentir los colaboradores de la empresa, pero para que exista ese grado de satisfacción debe estar relacionados con la infraestructura, la percepción del grupo de trabajo, la cultura de la empresa., la remuneración, buena comunicación entre otras actividades que le permita que el colaborador se sienta parte de la empresa.

En la empresa Inkaave S.A.C el tema de clima laboral no es lo óptimo de acuerdo a lo mencionado en la realidad problemática y en este punto se ampliará más de algunas falencias observadas. Uno de ellos es la mala comunicación entre los jefes de área, esto genera una mala percepción para los colaboradores, pero la mala comunicación se debe a una vieja rencilla entre ambas áreas, parecen sin importar a la alta gerencia pero a lo largo de la estadía de empresa esto repercutirá en los trabajadores y los resultados que busca la empresa. Otro punto que se puede mencionar es la falta de línea de carrera (desarrollo profesional), cada empresa debe hacer su reclutamiento interno con la finalidad de ahorrar costos y de alguna manera motivar a sus colaboradores pero esta empresa en estudio le falta mejorar ese punto, esto se debe a no hay permanencia de los colaboradores, el tiempo mayor de antigüedad es 1 año, y creo que los directivos tienen un poco de desconfianza por ese motivo.

Por último se puede mejorar aún más la infraestructura, con ello me refiero con la implementación de muebles nuevos, pc nuevas y con más tecnología, espacio de recreación, puede ser una sala de descanso (eso no existe en la empresa en estudio), ampliar más el comedor; otro tema que puede mejorar es la tecnología porque su velocidad de esta no es lo óptimo.

Otro autor muy importante en la investigación es Sonia Palma porque sus dimensiones se adecuan a la problemática de la empresa en estudio y por ello se usó como teórico principal y se usó las 5 dimensiones que se detalló líneas abajo.

Palma (2004) señaló que:

El clima organizacional es la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y está en función a aspectos vinculados como las posibilidades de involucramiento con la tarea asignada, la supervisión que recibe el trabajador, la realización personal, el acceso a la información de su trabajo, gracias a la coordinación previa con sus compañeros, y las condiciones laborales que evidencian sus tareas, de manera clara y sencilla, en consecuencia un trabajador que muestre una alta percepción de su medio laboral manifestara un comportamiento positivo dentro de esta, puede realizar mejor sus actividades de manera eficaz, que beneficia al trabajador y la empresa. (p.54).

Como se sabe la autora mencionada líneas arriba, ha sido una Profesora de Psicóloga de la Universidad Ricardo Palma, que fue galardonada por sus cuestionada en Latinoamérica, la autora en mención elaboró 2 instrumentos; primero de ellos fue para calcular la satisfacción laboral SL-SPC y el segundo era para calcular el clima laboral, esta fue denominado: "CL-SPC", estos instrumentos contaba tenía la finalidad de describir las características comportamentales de los colaboradores. Este instrumento que fue usado por la autora contiene un Alfa Cronbach de 0.95 y cuenta con cincuenta preguntas y cinco dimensiones, las cuales se detalla a continuación:

Dimensión 1: Autorrealización

También conocido como crecimiento del colaborador, esto refiere a la valoración por parte de colaboradores referentes a las oportunidades recibidas por parte de la empresa en cuanto a su desarrollo personal, esto será reflejado por las muestras de interés y acciones de los jefes para alcanzar el éxito de sus colaboradores, estableciendo las metas y las acciones para lograr el objetivos empresarial, mientras que la empresa debe cumplir con los requerimientos de los colaboradores, esto puede ser como el reconocimiento por un buen trabajo realizado y entre otras acciones que motiven al trabajador como también promover las ideas innovadores o creativas que crean en el éxito de la empresa.

Dimensión 2: Involucramiento laboral

Se le llama a la manera de como los colaboradores se sienten parte de la empresa, teniendo muy claro sus valores y el compromiso de esta, en otras palabras se puede definir como la aceptación de los objetivos y valores la cual le genera la sensación de seguir siendo parte de la empresa. En tal sentido es muy importante que lo colaboradores procedan con el espíritu de colaboración y tenga claro la definición de misión, visión, valores y se logre la calidad de vida laboral, donde las actividades pueden ser vistas como tareas estimulantes y que facilite un crecimiento en beneficio para el trabajador

Dimensión 3: Supervisión

Los jefes deben brindar apoyo a los empleados para mejorar las falencias del área, como también mejorar normal de trabajo, con propósito de desaparecer los tiempos muertos e aumentar la productividad; también se debe brindar una buena capacitación a los colaboradores para poder alcanzar los objetivos, teniendo en cuenta que el cargo de conciencia del cargo estén bien planteadas. Los colaboradores deben conocer muy bien los procedimientos, objetivos y normas como pautas de trabajo, y esto debe ser ejecutado en función de los planes establecidos y métodos, con la finalidad que las actividades se elaboren de manera eficiente y eficaz.

Dimensión 4: Comunicación

Se le denomina a la apreciación del nivel de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al comportamiento y su funcionalidad del interno de la empresa, esto pueden ser como con el interés que muestra al usuarios y clientes

de la misma. En el cualquier área, el equipo de trabajo debe conservar relaciones de hermandad, donde se pueda interactuar con los colaboradores de mayor cargo o de cualquier rango que sea, de manera que se pueda reforzar los medios de comunicación y contar con un acceso libre a la data necesaria para la realización de los labores y superar las dificultades, además el superior inmediato se tiene que considerar las sugerencias que se le hacen, para mejorar los labores en el área. Cabe resaltar que, en toda organización, debe existir cooperación entre el personal de diferentes áreas, con la finalidad de que cada área conozca los avances que cumplen con la organización.

Dimensión 5: Condiciones laborales

Se le denomina a elementos materiales, económicos y psicosociales que brinda la empresa, pero estos son muy importantes para el cumplimiento de las labores asignadas. Debe existir un trabajo en equipo para alcanzar los objetivos del área, permitiéndoles la participación a los trabajadores en la toma de decisión responsable para cumplir sus labores y realizar su trabajo de una manera eficiente. La remuneración debe ser justa de acuerdo al puesto y al trabajo realizado, cada logro alcanzado por parte del colaborador debería ser recompensado por el jefe, la empresa también debe facilitar instrumentos adecuados, infraestructura y la alta tecnología para que minimice su trabajo.

Después de haber analizado las cinco dimensiones mencionados por la autora Sonia Palma, se decidió considerar estas para el estudio de investigación. Estas dimensiones son precisas en cuanto al clima laboral que se percibe en la empresa Inversiones Inka ave S.A.C, mencionar que sus percepciones de los colaboradores (agentes de atención al cliente y ventas) no son los adecuados como ya se han mencionado en la introducción de la investigación. La mala comunicación entre las áreas de recursos humanos, de plata forma y de directivos no es la adecuada ya que el jefe inmediato de plata forma demora en enviar la información al área de recursos humanos, esto genera una demora en el procesamiento de la información; hace que se demore en los pagos, o el cálculo de estas y posteriormente esto repercute a los colaboradores. Esto ocurre lo mismo con el área de la gerencia, ya que no comunica el tiempo o la fecha de pago de los beneficios, o la implantación de alguna medida de corrección sobre alguna falta que puede haber y los colaboradores se enteran cuando ya lo aplicaron.

En cuanto al desarrollo de los colaboradores (línea de carrera) es muy escasa o casi nada, aún no han creado o implementado algún plaza como línea de carrera, la selección del personal es externa mas no interna, y si lo hacen; lo hacen solo ha conocido eso también repercute a los colaboradores, ellos se desmotiva y eso genera que se vinculen menos en cuanto a su trabajo o alguna tarea extra que puede haber.

En cuanto a la supervisión en la empresa Inversiones Inkave S.a.c, no es lo adecuada, porque los supervisores no están bien capacitados en cuanto al tema del liderazgo, la empresa carece de normas, procedimientos y objetivos como guías de trabajo y por ende no puede haber una adecuada supervisan porque no existe un base donde guiarse para una supervisión, pero si hay una supervisión emperica y trabajo diario de cuanto a la atención y ventas.

Siguiendo con las dimensiones en la empresa Inversiones Inkave S.A.C fue necesario mencionar al Involucramiento laboral, en este punto los colaborados no se sienten tan identificados, justamente por las falencias mencionados anteriormente que sobre salen mucho; su misión, visión y valores de empresa son de manera empírica, por ende los trabajadores no lo ven su trabajo como algo que le gusta, sino que lo hacen simplemente por una necesidad económica, siente que no tienen algo preparado para ellos, no ven una línea de carrea como un crecimiento profesional. En cuanto al Condiciones laborales quizás pueden mejorar más la infraestructura, más materiales con instrumentos de trabajo, más iluminación, implementación de un comedor que se adecue para todos, contar con más velocidad de internet y entre otros puntos mejorar con la finalidad de que el trabajador se sienta satisfechos e identificados con la empresa.

En los párrafos anteriores se procedió a detallar algunas falencias de la empresa Inversiones Inkave S.A.C, estas falencias se puede mejorar con unas buenas estrategias (buena gestión administrativa) por parte de los directivos, pueden mejorar de la siguiente manera: ofrecer horarios flexibles, la mayoría de los colaboradores de la empresa son jóvenes, la mayoría de ellos estudian por ende necesitan horarios flexibles para que se adapten a ellos; otro punto que puede ofrecer es el servicio de salud en equipo, se puede hacer convenio con algunos médicos ocupacionales y se puede ofrecer chequeos a bajo costo; también pueden realizar actividades fuera de la oficina, se debe realizar actividades en el cual los colaboradores conviva, disfrute un día de campo y despeje del estrés laboral diario; también pueden instalar una cafetería en los pasadizos de manera gratuita y finalmente se puede

decorar el espacio físico con tonos cálidos y llamativos o también se puede colgar posters donde se exprese la misión y visión de la empresa .

Para la continuación de la investigación se tuvo que mencionar también a Litwin y Stinger, quienes mencionan otras dimensiones que también contaron de soporte para la investigación.

Enfoque según Litwin y Stinger.

Litwin y Stinger. (1978) mencionó “la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa” (p.116). Cada una de estas dimensiones se relacionan con ciertas propiedades de la organización tales como:

Dimensión 1: Estructura

Se refiere de cómo los colaboradores perciben las reglas, procedimientos de trabajo, la forma en que se dividen, agrupan y coordinan las actividades de las empresas, la relación que existe entre los niveles jerárquicos.

Dimensión 2: Responsabilidad.

Este aspecto necesariamente va ligado a la autonomía en la ejecución de la actividad encomendada y guarda a su vez, una estrecha relación con el tipo de supervisión que se ejerza sobre las misiones dadas a los trabajadores.

Dimensión 3: Recompensa

Se refiere al salario justo y equitativo de acuerdo a su desempeño mostrado en sus labores diarios, es una forma de incentivar al colaborador. Se puede mencionar que es una medida en que la empresa utiliza más el premio que el castigo.

Dimensión 4: Desafío

Se le denomina afición que poseen los colaboradores de la empresa, alusivo de los retos que exige el trabajo. Se refiere a la medida en que la institución impulsa la aprobación de riesgos calculados a con el fin de obtener los objetivos trazados.

Dimensión 5: Relaciones

Se entiende a la percepción que tiene los trabajadores de la institución acerca de la existencia de un ambiente de trabajo agradable y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.

Dimensión 6: Cooperación

Es el sentimiento de los trabajadores de la institución referente la ayuda brindada por los directivos, y de otras áreas o un trabajo en conjunto. El vigor está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.

Dimensión 7: Estándares

Es la percepción de los trabajadores sobre la importancia que pone las organizaciones, referente a las normas de rendimiento.

Dimensión 8: Conflictos

Es el sentimiento del grado en que los trabajadores de la institución, como superiores, técnicos aceptan las opiniones opuestas y no tiene miedo afrontar y solucionar los problemas cercanos.

Dimensión 9: Identidad

Se le denomina a la identificación que tiene el trabajador y que se es un elemento importante y su importancia dentro del trabajo de equipo. De manera general, es la emoción de compartir los objetivos personales con los de la organización.”

Las dimensiones según Litwin y Stinger ya mencionadas líneas arriba sirven para describir las características del personal de una empresa de cualquier rubro que sea, y en esta investigación sirvió para describir sobre las características de la empresa Inversiones Inkave S.A.C. Estas características hacen referencia a su remuneración, si es justo o no; otras características son el ambiente de la empresa, se pudo describir las condiciones que presenta dicha empresa, el espacio físico, el equipamiento, el liderazgo y las motivaciones recibidas de parte de sus jefes, jefes de áreas y los directivos. A continuación se procedió a detallar algunos factores de Clima laboral según lo aprendido durante mi vida universitaria, estos factores ayudan a verificar la percepción actual que tiene los trabajadores, de cómo se está desempeñando el clima laboral dentro de una empresa con la finalidad de mejorar los puntos quiebres detectados.

Factores del clima laboral:

El Clima laboral siempre va obedecer a los factores importantes que sucede dentro de la institución, estas pueden ser internos o externos y esto va intervenir en el fracaso o el éxito de esta, a continuación se mencionó algunos factores que influyen en el clima laboral:

- **Condiciones de trabajo.-** Se le denomina a las características que tiene el lugar donde se desarrolló la labor de los trabajadores, estos pueden comprender como la iluminación, protección de la computadora (cuidado de la vista), el espacio físico entre otros.
- **Liderazgo.-** Se entiende a la capacidad de influir a sus subordinados, que sea flexible y entienda a cada uno de ellos, tratando comprender sus necesidades individuales.
- **Remuneración.-** Es la compensación que la empresa le puede brindar al trabajador, de acuerdo a su trabajo, tiene que ser igualdad ante a los trabajos de similar realización, también se le puede denominar a la premiación por un trabajo bien realizado.
- **Comunicación acertero.-** Este debe primar en toda organización, porque es el medio de transmitir cualquier información entre área y jefes. Se debe eliminar los obstáculos que genere una mala comunicación la cual genera un clima laboral desfavorable.
- **Relaciones interpersonales.-** implica en que todo los trabajadores, tanto operativos y de alta gerencia manejen un buen ambiente, que existe un respeto mutuo entre ellos, que exista una comunicación fluida, motivación grupal, y un trabajo en conjunto que les permita sentirse parte de la empresa.
- **Otros factores.-** son tareas al parecer es sin importancia pero que al colaborador le genere una percepción optima, estos pueden ser como las promociones que genera la empresa, la publicidad que tiene esta, descuentos en los servicios médicos, los horarios free y entre otras actividades.

Estos son los algunos o lo mas importantes que son necesarios para que exista buen clima laboral en las organizaciones, poner en práctica va depender mucho de los gerentes idóneos que tenga cada empresa, lo más recomendable es aplicar estos factores con la finalidad de conseguir que los colaboradores se sientan parte de la empresa y realicen bien sus labores para generar la rentabilidad, es lo que toda empresa anhela, ser competitivo y sobre salir ante su competencia.

1.4. Formulación del problema.

Problema General.

¿Qué relación existe entre la Gestión administrativa y el clima laboral en la empresa Inversiones Inkave S.A.C en el distrito de San Juan de Lurigancho en el año 2017?

Problemas Específico.

¿Qué relación existe entre la Planificación y el clima laboral en la empresa Inversiones Inkave S.A.C en el distrito de San Juan de Lurigancho en el año 2017?

¿Qué relación existe entre la Organización y el clima laboral en la empresa Inversiones Inkave S.A.C en el distrito de San Juan de Lurigancho en el año 2017?

¿Qué relación existe entre la Dirección y el clima laboral en la empresa Inversiones Inkave S.A.C en el distrito de San Juan de Lurigancho en el año 2017?

¿Qué relación existe entre el Control y el clima laboral en la empresa Inversiones Inkave S.A.C en el distrito de San Juan de Lurigancho en el año 2017?

1.5. Justificación del estudio.

Justificación Teórica.

En el aspecto teórico, los efectos de la investigación fueron relevantes para incorporarlo al ámbito de la ciencia esto servirá como una contribución en el ámbito teórico, porque pretendió explicar la influencia directa que existe entre las dos variables en investigación en la empresa Inversiones Inkave S.A.C, además la investigación se basó en teóricos como Robbins & Coulter para la primera variable que es gestión administrativa y Sonia Palma para el segundo variable clima laboral, con el fin de verificar la existencia de una inadecuada gestión Administrativa por parte de los directivos, Jerárquicos, y Administrativos, como consecuencia se manejó un clima no óptimo hacia los trabajadores de la empresa, lo cual afectó el proceso y trajo una mala atención al usuario final, por los retrasos en los procesos administrativos.

Justificación práctica.

La investigación sirvió como base para poder descubrir la influencia de la primera Variable (gestión administrativa) en el segundo variable que es clima laboral, así mismo se buscó aceptar acciones o conocimientos que conllevaron a perfeccionar la calidad de la gestión administrativa en un excelente clima laboral. El entendimiento de gestión administrativa y del clima laboral proporcionó data acerca de las sensaciones que fijan sobre el comportamiento del colaborador y por ende permitió introducir cambios planificados para mejorar las falencias presentadas. Pasando a ser el antecedente para las futuras investigaciones acerca del tema en estudio en Lima metropolitana. En consecuencia, la investigación representó una útil información para poder aumentar la comprensión del tema, de acorde a la disposición que se entablo, ya que entre estas se pudo hallar las falencias presentes para luego definir las fortalezas y limitaciones de dicho departamento, mejorando las labores desempeñados en él.

La comprensión sobre la relación existente de las variables en investigación (Gestión administrativa y el clima laboral) será de gran ayuda para los futuros investigadores que inclinen este tema, el resultado les permita implementar o mejorar las gestiones que comprometan al colaborador en cuanto a las percepciones obtenidos sobre el jefe inmediato, el ambiente laboral, las recompensas, las remuneración, capacitación entre otros factores que influyen demasiado en el comportamiento del colaborador frente a la percepción que pueda tener.

Justificación Metodológica.

En cuanto a la justificación metodológica, algunos métodos, técnica, tratamientos y herramientas utilizados en la investigación fueron de anterior en reconocimiento a su validez y confiabilidad para investigaciones pendientes a futuro que estén vinculadas con la variable de gestión administrativa y el clima laboral, de manera que se empleó preguntas para cuantificar y obtener data exacta. Por la otra razón de la justificación es que la investigación tuvo en cuenta el método deductivo (con el fin de descubrir la existencia de una relación entre ambas variables en estudio, gestión administrativa y el clima laboral), en cuanto al tema de procedimental corresponde al proceso de los datos cuantitativamente, además se empleó la técnica de utilización de los instrumentos validados y confiables, ya que fue revisado por conocedor en investigación, dando la oportunidad de conocer resultados

precisos. Además hubo, métodos, técnica, tratamientos y herramientas que se utilizaron en la investigación por su validez y confiabilidad que fueron usados en otros trabajos de investigación anteriores que nos ha sirvió de base en la continuación de la elaboración de esta investigación.

Justificación Social.

La investigación permitió mostrar la relación entre la gestión administrativa y el clima laboral, porque se tuvo una buena gestión administrativa, dónde los colaboradores se sintieron bien en su trabajo con una buena perspectiva de un call center. Ante la cambiante sociedad, las necesidades de las empresas fueron gestionadas de sus colaboradores, porque demostró ser un ciudadano que buscó empleo para mantener a su familia. Referente de cómo se sientan sus trabajadores de pertenecer a una empresa, se generó las condiciones adecuadas para el progreso personal y profesional del colaborador. En síntesis, se brindó sugerencias ante esta problemática en la sociedad y la entidad.

También permitió demostrar del colaborador (agente de atención al cliente o ventas) sientas capaz de realizar el trabajo ya que la mayoría de ellos son joven ente 18 a 30 años que talvez para algunos de ellos sea su primer trabajo y lo que se pretende es que se lleve un buena perspectiva sobre un trabajo actual.

1.6. Hipótesis

Hipótesis General.

Existe la relación entre la Gestión administrativa y el clima laboral en la empresa la empresa Inversiones Inkave S.A.C en el distrito de San Juan de Lurigancho en el año 2017.

Hipótesis Específicos.

Existe la relación entre la Planificación y el clima laboral en la empresa la empresa Inversiones Inkave S.A.C en el distrito de San Juan de Lurigancho en el año 2017.

Existe la relación entre la Organización y el clima laboral en la empresa la empresa Inversiones Inkave S.A.C en el distrito de San Juan de Lurigancho en el año 2017.

Existe la relación entre la Dirección y el clima laboral en la empresa la empresa Inversiones Inkave S.A.C en el distrito de San Juan de Lurigancho en el año 2017.

Existe la relación entre el Control y el clima laboral en la empresa Inversiones Inkave S.A.C en el distrito de San Juan de Lurigancho en el año 2017.

1.7. Objetivos

Objetivos generales

Determinar la relación entre la Gestión Administrativa el clima laboral en la empresa Inversiones Inkave S.A.C en el distrito de San Juan de Lurigancho en el año 2017.

Objetivos específicos

Determinar la relación entre la Planificación y el clima laboral en la empresa Inversiones Inkave S.A.C en el distrito de San Juan de Lurigancho en el año 2017.

Determinar la relación entre la Organización y el clima laboral en la empresa Inversiones Inkave S.A.C en el distrito de San Juan de Lurigancho en el año 2017.

Determinar la relación entre la Dirección y el clima laboral en la empresa Inversiones Inkave S.A.C en el distrito de San Juan de Lurigancho en el año 2017.

Determinar la relación existe entre el Control y el clima laboral en la empresa Inversiones Inkave S.A.C en el distrito de San Juan de Lurigancho en el año 2017.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación.

Se entiende que es descriptivo porque de alguna manera solo trata de describir las características de Gestión Administrativa y el Clima laboral (las variables en estudio), de tal manera se presenta en la actualidad para poder comprender su comportamiento.

Para poder entender mejor se apoyó en el teórico experto en estos temas:

Según Fernández, C; Baptista, P. (2014) mencionaron que

“Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas”. (p. 92).

De acuerdo al párrafo anterior se puede deducir que los estudios descriptivos buscan deducir las propiedades y las características del grupo de estudio. En el caso de la investigación establecida, se va describir las falencias, oportunidades de mejora o la falta implementación que presenta el área de atención, ventas, área de recursos humanos, gerencia. Como se había mencionado en la realidad problemática, la empresa cuenta con varias falencias y con este método se describirá ello y a la vez esto será reflejado en los resultados de las cuestionaron que serán llenados por los colaboradores de la empresa en investigación.

La investigación se ejecutó en los siguientes periodos: con inicio en abril-2017 con fecha de culminación en diciembre-2017. Mencionar que el diseño de investigación se utilizo es transversal, recopilando todo los datos en un solo tiempo único y adecuado. También es importante mencionara que el diseño es no experimental; con el cual se pudo obtener los objetivos establecidos, todo ellos tiene que ser sin manipular variables en estudio; y es transversal porque reúne los datos en un solo momento.

De acuerdo a lo establecido líneas arriba se puede afirmar que el tipo de estudio es Descriptivo-Correlacional.

Según el autor el estudio descriptivo recolecta data sobre ambiente o entorno de empresa con la finalidad de describir las problemáticas u oportunidades de mejora.

Se puede mencionar que es aplicada por que este tipo de estudio de investigación genera que el uso de los métodos del pasado, para los conocimientos o teorías o de investigación básica un problema existente. Aplicadas ofertas de investigación con problemas prácticos.

De alguna manera su único objetivo es revelar las características de las variables en el estudio Gestión Administrativa y el Clima laboral para precisar su conducta del ambiente, personal o formas de trabajar de la empresa y en base a lo mencionado se pudo determinar la relación existente entre ellas (Gestión Administrativa y el Clima laboral) por supuesto sin determinar las causas que originan.

Para poder entender mejor lo mencionado líneas arriba se apoyó en las definiciones del siguiente autor, quien menciona que relación entre dos variables

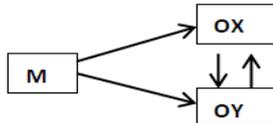
Hernández, A, (2003) definió que:

“La investigación correlacional, es un tipo de estudio que tiene como pronostico evaluar la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables (en un contexto en particular). Los estudios cuantitativos correlacional miden el grado de relación entre esas dos o más variables (cuantifican relación). Es decir, miden cada variable presuntamente relacionada y después también miden y analizar la correlación”. (p. 288).

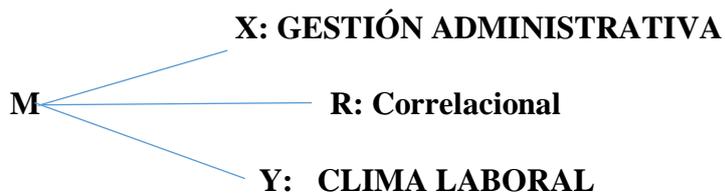
Del párrafo anterior se puede inferir que la investigación correlacional mide el grado de relación entre ambas variables de estudio, estas pueden ser dos o más y con posterior a ellos se analizó su correlación en el caso de la investigación en curso se pretendió demostrar la relación entre la variable Gestión Administrativa y el clima laboral

A continuación se detalle un gráfico de cómo se relaciona las variables ante un problema de investigación.

Con afán de comprobar el nivel de relación existente entre los variables en estudios, estos pueden ser de dos o más variables en una misma muestra de sujetos. Se Presenta de como el siguiente gráfico:



De acuerdo a la imagen anterior se puede mencionar que M es un claro ejemplo de que se efectúa la investigación y los subíndices Ox, Oy señalan las observaciones logradas en cada una de las tres variables distintas. De ese modo, indican la correlación que existe entre las misma.



Tener en cuenta sobre la imagen mostrada:

X: Representa a la variable A.

Y: Representa a la variable B.

R: Representa a la relación entre ambas variables.

2.2. Variable, Operacionalización.

En cuanto a la operacionalización de las variables se usó a los teóricos estrellas de la investigación, para la variable Gestión administrativa corresponde Koontz, Weihrich & Canonice y para el segundo variable (Clima Laboral) le corresponde las definiciones de Sonia Palma.

Variable 1: Gestión Administrativa

Variable 2: Clima laboral

En la siguiente tabla se procedió con la elaboración de la operacionalización de las dos variables (Gestión administrativa y (Clima Laboral), en el cual se detalló la definición de cada una de las variables, utilizado de su respectivo autores ya mencionados líneas arriba. se consideró las dimensiones y los indicadores respectivos para estas. En cuanto a la primera variable las dimensiones que se consideró son las siguientes: Planeación, Organización, Dirección y Control. En cuanto a la siguiente variable se consideró cinco dimensiones de la autora Sonia Palma: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, condiciones laborales y comunicación. Cada uno de estas dimensiones cuentas los indicadores que están detallados en la siguiente

Tabla 1

Operacionalización de la variable gestión administrativa

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
GESTION ADMINISTRATIVA	<p><u>Koontz, Weihrich & Cannice</u>, (2008) afirmó que: Los gerentes tienen la tarea de transformar los insumos en resultados, de manera efectiva y eficiente. Por supuesto que el proceso de transformación puede verse desde perspectivas distintas; así, puede enfocarse en funciones de la empresa tan diversas como finanzas, producción, personal y marketing. Quienes han escrito sobre administración observan el proceso de transformación en términos de sus enfoques particulares; en concreto, quienes pertenecen a la escuela del comportamiento humano se enfocan en las relaciones interpersonales, a su vez, los teóricos de los sistemas sociales se concentran en interacciones sociales y los que sostienen la teoría de las decisiones lo ven como series de decisiones. (p. 58).</p>	<p>La variable gestión administrativa se evaluará por intermedio de sus dos dimensiones que son planeación, dirección, organización y control.</p>	Planeación	<p>Ejecución</p> <p>Estrategias</p> <p>Tiempo</p> <p>Objetivos</p> <p>Toma de decisiones</p>	<p>Escala likert:</p> <p>1: nunca</p> <p>2: casi nunca</p> <p>3: a veces</p> <p>4: casi siempre</p> <p>5: siempre</p>
			Dirección	<p>Motivación</p> <p>Integración</p> <p>Comunicación</p>	
			Organización	<p>Descripción de funciones</p> <p>Coordinación</p> <p>Jerarquía</p> <p>Estructura</p> <p>Supervisión</p> <p>Información actualizada</p>	
			Control	<p><u>Feedback</u></p> <p>Medidas correctivas</p>	

Tabla 2

Operacionalización del variable clima laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
CLIMA LABORAL	Palma, S. (2004) señaló que: El clima organizacional es la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y está en función a aspectos vinculados como las posibilidades de involucramiento con la tarea asignada, la supervisión que recibe el trabajador, la realización personal, el acceso a la información de su trabajo, gracias a la coordinación previa con sus compañeros, y las condiciones laborales que evidencian sus tareas, de manera clara y sencilla, en consecuencia un trabajador que muestre una alta percepción de su medio laboral manifestara un comportamiento	La variable clima laboral, será evaluado a través de sus dimensiones de autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación, condiciones laborales	Autorrealización	Oportunidad de progreso Interés por el éxito del personal Definición de objetivos y acciones Grado de desempeño Reconocimiento por los logros Actividades para el desarrollo del personal Capacitación del personal Promover el desarrollo personal Ideas creativas Logros en el trabajo Compromiso de éxito Asegurar el logro en el trabajo Factor humano	Escala likert: 1: nunca 2: casi nunca 3: a veces 4: casi siempre 5: siempre
			Involucramiento laboral	Compromiso con la empresa Mejoramiento de las funciones Tareas diarias en beneficios del desarrollo personal Tarea estimulante Orgullo personal Visión, misión y valores de la empresa Calidad de vida personal Superación de problemas Métodos de trabajo Evaluación del personal Preparación para cumplir tareas	
			Supervisión	Responsabilidad definidas Seguimiento y control de actividades Normas y procedimientos Objetivos e el trabajo Métodos o planes establecidos Trato justo en la empresa	
			Comunicación	Acceso a la información	

positivo dentro de
esta (p.54).

Condiciones
laborales

Información adecuada
Relacion de confraternidad
Canales de comunicación
Interaccion con los trabajadores de mayor
cargo
Afrontar y superar obstáculos
Comunicación interna
Consideración de ideas y opiniones
Colaboración entre distintas áreas
Conocimiento del progreso en distintas áreas
Cooperación entre compañeros
Objetivos retadores
Toma de decisiones responsables
Equipo integrado
Eficacia
Administración de los recursos
Remuneración apropiada y diferenciada
Objetivos en relación de la visión de la
empresa
Tecnología que facilita el trabajo
Remuneraciones en función del desempeño
y logro del trabajador

2.3. Población y Muestra.

Población.

Según mi conocimiento obtenido durante el transcurso de la vida universitaria, puedo mencionar que la población es total de un conjunto de estudio, estas pueden ser personas, objetos, artículos o N cosas.

En cuanto a la investigación realizada en la empresa Inversiones Inkave S.A.C, la muestra que se consideró es a todos los trabajadores del área de ventas y atención al cliente.

Según Mendenhall, Beaver y Beaver (2010) señalaron que “una población es el conjunto de mediciones de interés para el investigador” (p.8).

La población es el conjunto de preferencias del electorado para todos los electores del estado. Las preferencias del electorado pueden cambiar con el tiempo.

En los blogs de Metodología de la investigación se destaca que la población es el total de individuos de un conjunto de investigación, las cuales pueden ser como cosas o proporciones que cuenta con algunas características familiares y observables en algún entorno y en el tiempo adecuado. Cuando se elabora un estudio de investigación, un punto a considerar es que el conjunto de estudio tiene que contar con características similares al total.

Para la investigación realizada, se consideró una población de 37 trabajadores del área de atención al cliente y ventas de la empresa Inversiones Inkave S.A.C.

Censo

Según Sabino (2004) afirmó que “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” (p.125).

Según a lo mencionado del autor en el párrafo anterior se puede inferir que el caso de censo no se trabaja con muestra, si no; que se considera al total de la población como muestra, se puede denominar como una medición del total de individuos que pertenecen a una población en estudio.

En la investigación, se consideró la población total como muestra, quedando como 37 colaboradores del área de atención al cliente y ventas., a estos trabajadores se les realizo las encuestas necesarias para demostrar los resultados.

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

La técnica que se utilizó para la investigación de la empresa inversiones INKAVE S.A.C. es la encuesta con el fin de descubrir el perfil de la población de manera eficiente y segura.

Técnica

Pretende recadar información mediante el cuestionario, con anticipación es diseñado, sin variar ninguna información donde se ejecuta el estudio.

Instrumentos de recolección de datos

Según Gómez, S. (2012) afirma,

“El cuestionario, es de gran utilidad en la investigación científica, ya que constituye una forma concreta de la técnica de observación, logrando que el investigador fije su atención en ciertos aspectos y se sujeten a determinadas condiciones. El cuestionario contiene los aspectos del fenómeno que se consideran esenciales; permite, además, aislar ciertos problemas que nos interesan principalmente; reduce la realidad a cierto número de datos esenciales y precisa el objeto de estudio” (p. 58).

De acuerdo a la cita anterior se puede inferir que el cuestionario es un formulario que contienen preguntas sobre un investigación, para que el encuestado pueda brindar una respuesta clara y precisa.

En la investigación realizada se usó dos cuestionarios, 1 correspondiente para la primera variable Gestión Administrativa y uno para el Clima laboral, en cuanto al primero se usó un cuestionario de elaboración propia pero previamente validado por 5 especialistas en la materia de la universidad Cesar Vallejo, en cuanto al segundo variable se usó al cuestionario de Sonia Palma pero adecuando al realidad problemática de la empresa Inversiones Inkave S.A.C.

Validez

Respecto a la validez de constructo de ambos instrumentos se usó el procedimiento de evidencia homogénea. Del análisis de los coeficientes de correlación corregido ítem-total en las cuatro dimensiones y sus respectivos indicadores de la primera variable en estudio y cinco dimensiones con sus respectivos indicadores de la segunda variable.

Según Hernández, R. (2014).

“La validez, en términos generales, hace referencia al nivel en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir. Por ejemplo, un instrumento válido para medir la inteligencia debe medir la inteligencia y no la memoria. Un método para medir el rendimiento bursátil tiene que medir precisamente esto y no la imagen de una empresa”. (p.76)

Tabla 3

Validación por juicio de expertos de la primera variable-Gestión administrativa

	Conocedor A	Conocedor B	Conocedor C	Conocedor D	Conocedor E	Total
Claridad	76%	64%	78%	75%	70%	363%
Objetividad	76%	64%	78%	75%	70%	363%
Pertinencia	78%	64%	78%	75%	70%	365%
Actualidad	76%	64%	78%	75%	70%	363%
Organización	76%	64%	78%	75%	70%	363%
Suficiencia	78%	64%	78%	75%	70%	365%
Intencionalidad	78%	64%	78%	75%	70%	365%
Consistencia	76%	64%	78%	75%	70%	363%
Coherencia	76%	64%	78%	75%	70%	363%
Metodología	78%	64%	78%	75%	70%	365%
Total	768%	640%	780%	750%	700%	365%

*Nota. Formula: CV: $3638\%/10*5=72.76\%$*

Tabla 4

Validación por juicio de expertos de la primera variable-Clima laboral

	Conocedor A	Conocedor B	Conocedor C	Conocedor D	Conocedor E	Total
Claridad	74%	73%	78%	75%	70%	370%
Objetividad	76%	73%	78%	75%	70%	372%
Pertinencia	72%	73%	78%	75%	70%	368%
Actualidad	70%	73%	78%	75%	70%	366%
Organización	72%	73%	78%	75%	70%	368%
Suficiencia	76%	73%	78%	75%	70%	372%
Intencionalidad	72%	73%	78%	75%	70%	368%
Consistencia	74%	73%	78%	75%	70%	370%
Coherencia	72%	73%	78%	75%	70%	368%
Metodología	72%	73%	78%	75%	70%	368%
Total	730%	730%	780%	750%	700%	3690%

Nota: Formula: CV: $3638\%/10*5 = 73.80\%$

Tabla 5

Expertos de validación	
CONOCEDOR A	Dr. Romero Pacora Jesús
CONOCEDOR B	Dr. Paca Pantigoso F. Romero
CONOCEDOR C	Mg. Salas Quintos Oscar
CONOCEDOR D	Mg. Flores Bolívar, Luis Alberto
CONOCEDOR E	Mg .Candía Menor, Marco

Confiabilidad

Hernández, R. (2014) afirmó que “la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (Pg. 200)

Para estimar la confiabilidad de la presente investigación, se encuentra a través del Alpha de Cronbach, cuya fórmula es la siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

S_T²=Varianza de los puntajes totales

S_i²=Varianza del ítem

K=Numero de ítems.

Tabla 6

Fiabilidad de la variable gestión administrativa

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cron Bach	Nº de elementos
0,857	30

Fuente: SPSS en base a encuesta

La información fue procesada en el sistema SPSS, después del análisis se obtuvo un 0.857 de confiabilidad en el cuestionario de la primera variable en estudio (Gestión Administrativa), que se efectuó a 37 trabajadores de la empresa Inversiones Inkave S.A.C, mostrando la estabilidad de las preguntas, porque ha obtenido un grado de confiabilidad satisfactorio.

Tabla 7

Fiabilidad del variable clima laboral

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cron Bach	Nº de elementos
0,950	30

Fuente: SPSS en base a encuesta

La información fue procesada en el sistema SPSS, después del análisis se obtuvo un 0.950 de confiabilidad en el cuestionario de la variable en estudio (Clima laboral), que se realizó a 37 trabajadores de la empresa Inversiones Inkave S.A.C., mostrando la estabilidad de las preguntas, porque ha obtenido un grado de confiabilidad satisfactorio.

2.5. Métodos de Análisis de datos.

Para efectuar el estudio de la información de cada una de las variables se ha utilizado el programa estadístico SPSS de versión 24. El uso de este se realizó con el fin de ejecutar los porcentajes y gráficos en las tablas de frecuencias, de ese mismo modo ofrecer su figuras y su distribución. Otro dato que se analizó es el coeficiente de correlación de Spearman, donde se prueba la hipótesis de tal modo que se descubra si existe la relación entre las variables: Gestión Administrativa y clima laboral. Finalmente se elaboró las tablas cruzadas bivariadas, para realizar un análisis descriptivo, con el propósito de exponer los resultados de la forma metódica.

La data lograda por medio de la aplicación de las técnicas mencionadas han sido ordenadas, clasificada y tabulada mediante cuadros, diagramas y gráficos de superficie y circulares mediante el programa estadístico SPSS 22. Con la aplicación y uso de este programa se garantizó su análisis completo de datos obtenidos mediante las encuestas de los trabajadores.

2.6. Aspectos éticos.

La investigación es verídico por la utilización idónea de las fuentes bibliografías, bien mostradas y respetando los conceptos de los autores mencionados anteriormente. De ese modo, la data presentada será veraz y asegurará la información y la reserva de la misma. Respetando las normas para respaldar la concepción intelectual de la investigación.

III. RESULTADOS

Descripción

En este punto se procede a explicar los resultados obtenidos de la investigación, para ellos fueron necesario la utilización adecuada de las 4 dimensiones (Organización, Dirección, Organización y control), los indicadores de los mismos.

Tabla 8

Distribución de frecuencia para Gestión administrativa y clima laboral

Gestión Administrativa V1	Clima Labora V2			Total	Rho Spearman
	Deficiente	Regular	Bueno		
Deficiente	8.11%	8.11%	0.00%	16.22%	Rho = 0.591**
Regular	5.41%	72.97%	0.00%	78.38 %	
Bueno	0.00%	0.00%	5.41%	5.41 %	Sig. (bilateral) = 0.000
Total	13.51%	81.08%	5.41%	100.00%	

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

Nota: SPSS 22 en base a las encuestas.

Interpretación:

Si se examina en la tabla de las variables en manera individual, se puede afirmar que la variable Gestión Administrativa es regular en un 78.38% y el segundo variable el clima laboral también es regular con un porcentaje de 81.08%.

Mencionar que, que la indagación tuvo el objetivo general de determinar la relación entre Gestión administrativa y clima laboral de los trabajadores del área de atención al cliente y ventas de la empresa Inversiones Inkave s.a.c.; de acuerdo a los resultados se puede indicar que, en el momento que la variable gestión administrativa es regular, se puede afirmar que el clima laboral también es regular con un porcentaje de 81.08%. Por el otro lado sé que tiene que cuando la primera variable (Gestión administrativa) es deficiente, el segundo variable (el clima laboral) también es deficiente en un 13.51%.

Estos resultados son reflejados en la realidad problemática en la empresa Inversiones Inkave S.A.C, ya mencionada anteriormente, como se indicó, la percepción de los colaboradores en cuanto a la gestiones realizadas por el área administrativa no son tan buenas. Un claro ejemplo que podemos mencionar es que no se sienten seguros en cuanto a la estabilidad laboral, no conocen muy bien sus funciones por que el MOF no está bien definido, la empresa no tiene metas a largo plazo y el direccionamiento actual que existe no

es lo que se esperaba pero de alguna manera trata de sobre llevar la situación con algunas actividades motivadores que existe para los colaboradores pero estas actividades están elaboradas por los trabajadores de Talento Humano de tratan de hacer maravillas con el poco presupuesto que tienen.

Hipótesis general

H0: No existe la relación entre la Gestión Administrativa y el clima laboral en la empresa la empresa Inversiones Inkave S.A.C en el distrito de San Juan de Lurigancho en el año 2017.

H1. Existe la relación entre la **Gestión Administrativa** y el **clima laboral** en la empresa la empresa Inversiones Inkave S.A.C en el distrito de San Juan de Lurigancho en el año 2017.

De acuerdo a lo planteado, se cuenta con una hipótesis general que afirma la existencia de la relación entre ambas variables (Gestión administrativa y clima laboral) de los trabajadores del área de atención al cliente y ventas de la empresa Inversiones Inkave s.a.c; según a la información obtenida se afirma a la hipótesis planteada; esa afirmación nos respaldó los resultados de la prueba estadística Rho de Spearman que demuestra un coeficiente de correlación de 0.591 con un nivel de significación bilateral de 0.000; de este modo, se afirma la hipótesis; de que existe una correlación entre estas las dos variables en estudio (Gestión Administrativa y el Clima laboral). El índice de correlación demuestra que existe un 59.1% de correlación entre ambas variables, a estos datos observados se puede afirmar como un nivel de correlación moderada.

Tabla 9

Distribución de frecuencia para Planeación y el Variable Clima Laboral

Planeación V1	Clima Labora V2			Total	Rho Spearman
	Deficiente	Regular	Bueno		
Deficiente	13.51%	16.22%	0.00%	29.73%	Rho = 0.507**
Regular	0.00%	64.86%	0.00%	64.86 %	
Bueno	0.00%	0.00%	5.41%	5.41 %	Sig. (bilateral) = 0.001
Total	13.51%	81.08%	5.41%	100.00%	

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

Nota: SPSS 22 en base a las encuestas.

Interpretación:

Planeación es la primera dimensión de la primera variable, se observa que tiene una partición en tres categorías, de las cuales solo el 5.41% de los trabajadores manifiestan que la planeación es buena, mientras el 29.73% indicaron que la planeación es deficiente y por último el 64,86% de los trabajadores opinan que la planeación es regular.

En cuanto al primer objetivo específico de la investigación era determinar la relación entre la planeación y clima laboral de los trabajadores del área de atención al cliente y ventas de la empresa Inversiones Inkave s.a.c; en el grafico se puede apreciar que en el momento de que la planeación es regular, la variable el clima laboral es disperso con un 81.08% regular, cuando la planeación es deficiente, el clima laboral también es deficiente con 13.51, este resultando nos da entender que si hay una buena planeación, el clima laboral será óptimo. Este resultado será reflejado en las otras categorías de los siguientes resultados, con el cual se puede indicar que se tiene una débil relación entre estas dos variables.

Hipótesis específica 1

H0. No existe la relación entre la Planeación y el clima laboral en la empresa la empresa Inversiones Inkave S.A.C en el distrito de San Juan de Lurigancho en el año 2017

H1. Existe la relación entre la Planeación y el clima laboral en la empresa la empresa Inversiones Inkave S.A.C en el distrito de San Juan de Lurigancho en el año 2017.

Por otro lado, la prueba estadística Rho de Spearman brinda un coeficiente de correlación $Rho = 0.5007$ y una Sig. Bilateral = 0.001 que señala una correlación significativa entre planeación y la primera variable de los trabajadores del área de atención al cliente y ventas de la empresa Inversiones Inkave s.a.c. Los resultados del coeficiente de correlación es moderada; ya que esta entro de Moderada (0.51 a 0.75).

De acuerdo a los resultados mostrados en los gráficos y tablas anteriores se puede observar que solo 5:41% manifestaron que la planeación es buena, este número da entender que los directivos tienen que trabajar mucho en cuanto al planeamiento en la empresa, si se quiere sobre salir en el mercado laboral deberán empezar el mejor en planificar bien las

tareas de cada área, y su funcionamiento de estas, mejorar los objetivos entre otras tareas que repercute en los resultados obtenidos.

Tabla 10

Distribución de frecuencia para Dirección y la Variable Clima Laboral

Dirección V1	Clima Labora V2			Total	Rho Spearman
	Deficiente	Regular	Bueno		
Deficiente	2.70%	2.70%	0.00%	5.41%	Rho = 0.432**
Regular	5.41%	24.32%	0.00%	32.44 %	
Bueno	5.41%	51.35%	5.41%	62.16%	Sig. (bilateral) = 0.008
Total	13.51%	81.08%	5.41%	100.00%	

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

Nota: SPSS 22 en base a las encuestas.

Interpretación:

En el gráfico anterior, se puede afirmar que la dimensión dirección es calificada como regular en un 32.44% y la variable clima laboral es considerada regular con un 81.08%.

No obstante, el objetivo específico de la investigación era de determinar la existencia de la relación entre la dirección y el clima laboral de los trabajadores del área de atención al cliente y ventas de la empresa Inversiones INKAVE S.A.C.; según la data observada en la tabla anterior se puede afirmar que cuando la dirección es regular, el clima laboral también es regular en un 81.08%. En cambio, cuando la dirección es deficiente, el clima Laboral también es deficiente en un 13,51%.

Hipótesis específica 2

H0. No existe la relación entre la Dirección y el clima laboral en la empresa la empresa Inversiones Inkave S.A.C en el distrito de San Juan de Lurigancho en el año 2017

H1. Existe la relación entre la Dirección y el clima laboral en la empresa la empresa Inversiones Inkave S.A.C en el distrito de San Juan de Lurigancho en el año 2017.

Por otro lado, se observa los datos obtenidos de la prueba estadística Rho de Spearman con un coeficiente de correlación $Rho = 0.432$ y una Sig. Bilateral = 0.008 que afirma que existe correlación significativa entre estas dos variables. Ya que los resultados del coeficiente de correlación son débil (0.432); pues está dentro de la categoría débil (0.26 a 0.50), tomando en cuenta la escala de cuatro categorías.

De acuerdo a los resultados obtenidos en cuanto a la Dirección y el clima laboral de empresa Inversiones Inkave S.A.C, nos da entender que el direccionamiento es regular y no lo óptimo como debería ser en toda la empresa, estos números de deben a que los jefes inmediatos de cada área de la empresa tratan de cumplir ese rol o las tareas que debería tener los directivos, pero si hubiera un trabajo en conjunto entre las área de recursos humanos, directivos y de plata forma hubieran buenos resultados, resultados que favorecería tanto al personal como a la empresa; el personal porque se sentiría más identificado con la empresa muy aparte de ello este crecería profesionalmente y finalmente la empresa se beneficiaría más porque sería muy competitivo y rentable.

Tabla 11

Distribución de frecuencia para Organización y la Variable Clima Laboral

Organización V1	Clima Labora V2			Total	Rho Spearman
	Deficiente	Regular	Bueno		
Deficiente	2.70%	16.22%	0.00%	18.92%	Rho = 0.449** Sig. (bilateral) = 0.005
Regular	10.81%	56.76%	0.00%	67.57 %	
Bueno	0.00%	8.11%	5.41%	13.51%	
Total	13.51%	81.08%	5.41%	100.00%	

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

Nota: SPSS 22 en base a las encuestas.

Interpretación:

En la tabla 11, se observa que la dimensión organización es regular en un 67.57% y que el clima Laboral también es regular con un 81,08%.

Pero, el tercer objetivo específico de la investigación en curso fue determinar la relación que existe entre la organización y el clima laboral de los trabajadores del área de atención al cliente y ventas de la empresa Inversiones Inkave S.A.C.; mediante los datos observados se puede indicar que cuando la organización es regular, el clima Laboral también

es regular en un 81.08%. Por otro lado se observa que, cuando la organización es deficiente, el clima Laboral también es deficiente en un 13.51%.

Hipótesis específica 3

H0. No existe la relación entre la Organización y el clima laboral en la empresa la empresa Inversiones Inkave S.A.C en el distrito de San Juan de Lurigancho en el año 2017

H1. Existe la relación entre la Organización y el clima laboral en la empresa la empresa Inversiones Inkave S.A.C en el distrito de San Juan de Lurigancho en el año 2017.

Al otro extremo, referente a los resultados alcanzados en los cuadros analizados y mediante la prueba aplicada de Rho Spearman entre las variables organización y Clima Laboral; se observa resultado que hay una correlación débil ($Rho = 0.449^{**}$, Sig. (Bilateral) = 0.005).

Otra dimensión que afirma que existe una relación entre el clima laboral y la dimensión organización de la empresa Inversiones Inkave s.a.c, pero como se mencionó en las dimensiones anteriores se tiene que trabajar más en cuanto a la organización, con estas mejoras generará que el clima laboral tengan un número más alto y aceptable. Según los resultados sobre la encuesta aplicada a los trabajadores, se pudo observar que a la empresa le falta mejorar el MOF, RIT, el organigrama que tienen no se ajusta a su realidad, los colaboradores no conocen muy bien sus funciones, ellos no perciben que la empresa haya establecido metas a mediano y plazo o si los tuviera no han sido comunicados o son visibles para ellos.

Tabla 12

Distribución de frecuencia para Dimensión Control y la Variable Clima Laboral

Control V1	Clima Labora V2			Total	Rho Spearman
	Deficiente	Regular	Bueno		
Deficiente	10.81%	18.92%	0.00%	29.73%	Rho = 0.587**
Regular	2.70%	56.76%	2.70%	62.16 %	
Bueno	0.00%	5.41%	2.70%	8.11%	Sig. (bilateral) = 0.000
Total	13.51%	81.08%	5.41%	100.00%	

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

Nota: SPSS 22 en base a las encuestas.

Interpretación:

Tomando en cuenta la relación entre la dimensión control y la variable clima organizacional, da como resultado que el 62.16% de los trabajadores manifiesta que el control de la empresa es evaluada como regular, otros miembros mencionaron que el control es deficiente con un porcentaje de 29.73% y el restante manifiesta que es bueno; esto representa al 8.11%.

El cuarto objetivo específico de la investigación era determinar la relación entre la dimensión control y clima laboral de los trabajadores del área de atención al cliente y ventas de la empresa Inversiones Inkave S.A.C; en la Tabla anterior se observa que cuando el control en la gerencia es regular, el clima laboral es regular con un, 81.08% y cuando el control la gerencia es deficientes, el clima laboral también es deficiente en 29.73%. Finalmente cuando el control es bueno en el 8.11%, el clima laboral también es bueno en 13.51%.

Hipótesis específica 4

H0. No existe la relación entre la Control y el clima laboral en la empresa la empresa Inversiones Inkave S.A.C en el distrito de San Juan de Lurigancho en el año 2017

H1. Existe la relación entre la Control y el clima laboral en la empresa la empresa Inversiones Inkave S.A.C en el distrito de San Juan de Lurigancho en el año 2017

En tanto, se consideró como la cuarta hipótesis específica de que Existe una relación entre control y clima laboral de los trabajadores del área de atención al cliente y ventas de la empresa Inversiones Inkave S.A.C, ante ello se puede observar resultados de la prueba estadística Rho de Spearman con un coeficiente de correlación $Rho = 0.587$ y una Sig. Bilateral = 0.000; con estos datos observados da entender que si existe correlación significativa entre la dimensión Control y la variable Clima laboral. Y si consideramos la escala de las 4 categorías para la correlación; se calificaría que hay una correlación moderada entre control y clima laboral por que está dentro de la categoría (0.51 a 0.75).

La data obtenida en la última dimensión es casi similar a la primera dimensión (Planeación), en el cual nos demuestra que el 29% de los colaboradores manifestaron que es deficiente, con ello se puede inferir de que, si las 3 dimensiones anteriores son regulares; por supuesto que el control en cuanto a las gestiones de la empresa Inversiones Inkave S.A.C también tenga el mismo resultado, con se tiene que mejorar y más énfasis en cuanto a la planificación, direccionamiento y las organización de la empresa.

IV. DISCUSSION

La investigación tuvo como objetivo general de determinar la relación entre la Gestión Administrativa y el clima laboral en la empresa Inversiones Inkave S.A.C en el distrito de San Juan de Lurigancho en el año 2017. También se buscó comprobar la relación entre cada una de las dimensiones de la primera variable Gestión Administrativa (Planeación, dirección, organización y control) con la variable del Clima laboral.

Los formularios utilizados fueron preparados de acuerdo a las tipologías de la empresa INVERSIONES INKAVE S.A.C y posteriormente se procedió a validar por cinco conocedores de la Universidad Cesar Vallejo, la cual contó con una valoración de 72.75 para la primera variable y 73.80% para el segundo variable, el resultado de la confiabilidad con una alfa de Cronbach de 0.857 para el formulario de Gestión Administrativa y 0.950 para el formulario de Clima laboral.

La data expuesta con anterioridad nos muestran que los trabajadores de la empresa Inversiones Inkave S.A.C califican a la Gestión Administrativa en regular con un 78.38%, pero por otra parte se tiene que solo el 5.41% de los encuestados lo califica como bueno, resultados que favorecen a la empresa, pero lo puede mejorar para que los resultados sean el 100%. Al otro extremo, se puede indicar que los mismo encuestados manifestaron que es regular el clima laboral de la empresa Inkave S.A.C en un 81.0%.

Pero si se analiza la relación existente que tienen las dos variables (Gestión Administrativa y el Clima Laboral) se puede indicar que el énfasis del porcentaje se centra en el diagonal principal de los resultados de la tabla cruzada, en el cual los trabajadores consideran que la gestión administrativa es regular con un 73% y estos mismos manifestaron que el clima laboral es regular con un 81.1%. La explicación de estos datos obtenidos accede a confirmar que sí existe una relación lineal directa entre estas dos variables (Gestión Administrativa y el Clima Laboral); resultado que es reafirmado con la prueba estadística de correlación Rho de Spearman ($Rho=0.591$, Sig. (Bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$), la cual permite asegurar de que existe una relación lineal directa entre estas dos variables la Gestión Administrativa y el clima laboral.

Con el párrafo anterior se puede afirmar que la data obtenida son menores al resultado expuesto por Rodríguez (2012) ($Rho=0.630$, Sig. (Bilateral) = 0.01; ($p \leq 0.05$)); donde expone la existencia de la relación entre las variables de estudio, Gestión Administrativa y Clima Organizacional del cliente en la I.E. “Enrique Paillardelle”, 2012, comprobándose así la hipótesis general, considerado altamente significativo y el coeficiente de determinación afectado a una variable independiente es 0.391 explicando el 39.1% de la variación del Clima Organizacional, bastante similar al obtenido por Guillen (2015) en el cual tuvo los siguientes resultados de ($Rho=0.787$, Sig. (Bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$)) que demuestra que existe relación entre Gestión Directiva y Clima Institucional en la Autoridad Administrativa del Agua Chaparra Chinchá, Ica – 2015. También se pudo observar los resultados de Castillo (2015), donde se puede apreciar que la variable gestión administrativa está relacionado positiva y significativamente con la variable clima laboral en las instituciones educativas de la Red Educativa N° 01 Pachacútec – UGEL 92 Ventanilla, año 2014; y, de acuerdo con la correlación Rho de Spearman ($r_s = ,525$; Sig. (Bilateral) = ,000), existe una correlación moderada entre las variables y es significativa, de acuerdo a los datos obtenidos hizo que el autor se acepta la hipótesis general ya que $p < ,05$. Al otro extremo, los resultados la investigación de Sosa y Escalona, que tuvieron como título de “El clima organizacional y su relación con la gestión administrativa de la empresa comercializadora SNACKS S.R.L del estado Monagas, Guatemala”, demuestran que el 85.70% consideran que el tipo de liderazgo es muy bueno, la cual demuestra que los factores sociales tales como la comunicación, relaciones interpersonales, y el liderazgo influyen verdaderamente en la realización de sus actividades. Asimismo, Martín (2011) en su investigación sobre “Gestión de Recursos Humanos y Retención del Capital Humano Estratégico: Análisis de su Impacto en los Resultados de Empresas Innovadoras Españolas”, donde manifiesta que las gestiones de recursos humanos influyen positivamente sobre el capital humano, favoreciendo su retención como consecuencia de su efecto fortalecedor de la relación de empleo y de su papel potenciador de relaciones sociales estables y satisfactorio en los empleados.

Estos resultados nos demuestran que si existe relación entre las variables Gestión Administrativa y Clima laboral en diferentes tipos de empresas, los cuales cuentan con algún similar características, como son las empresas consideradas para estos resultados.

especificando los resultados obtenidos de las dimensiones de Gestión Administrativa de manera independiente se puede mencionar que la Dirección es lo que califican y reciben con 62.2% de bueno, seguido de la Planeación que lo califican con 64.90% de regular; por otro lado, se encuentra la Organización con un 67.6% de regular y finalmente se tiene a la dimensión Control que tuvo una evaluación del 62.2 % de regular ; no obstante, todas las dimensiones en estudio se encuentra próximo a la variable clima laboral que tuvo un 81.1% de regular. De acuerdo a los resultados obtenidos se puede mencionar que, los directivos de la empresa Inversiones Inkave S.A.C. deberán mejorar las falencias encontradas, como de; un control no adecuado para las actividades que desarrolla la empresa, la mejora continua en cuanto a la planificación y el direccionamiento, si hace ello, estarían garantizando tener unos mayores índices de clima laboral y alcanzar los objetivos trazadas por la institución.

La data obtenida de la tabla cruzada, son similares con los obtenidos en la interrelación de las dos variables y la de las dimensiones de Gestión Administrativa con la variable clima laboral, en el cual se puede observar de la siguiente manera; cuando los trabajadores consideran que el gestión Administrativa es regular, entonces los trabajadores cuentan con una percepción de regular en un 81.1 % en cuanto al clima laboral; la mayor correspondencia tiene la planeación con el clima laboral que cuando los directivos generan planeación regular, entonces los trabajadores percibirán el clima laboral en regular con un 67.6%.

La ultima dimensión (control) está relacionada con el variable clima laboral porque es la que tiene un menor porcentaje, cuando los trabajadores consideran que el Gestión administrativa es Regular, entonces estos mismos trabajadores mencionan que el control es Regular en un 62,2%.

La información obtenida, según la aplicación a la prueba estadística de correlación entre las variables de Gestión Administrativa y clima laboral, otra vez es similar con los obtenidos en las tablas cruzadas. Los Rho de Spearman más altos corresponden a las dimensiones de Control (Rho=0.587, Sig. (Bilateral) = 0.000); Planeación (Rho=0.507, Sig. (Bilateral) = 0.001); Organización (Rho=0.449, Sig. (Bilateral) = 0.005) y el más bajos son los que corresponden a Dirección (Rho=0.432, Sig. (Bilateral) = 0.008). En conclusión, podríamos afirmar que todas las dimensiones de Gestión Administrativa están correlacionadas de manera directa y significativa con el segundo variable Clima laboral.

Ahora, si cotejamos estos resultados de correlación con los conseguidos en los estudios anteriores, se puede mencionar a Rodríguez (2012) menciona que la Planificación también tienen correlación con el clima laboral ($Rho=0.367$, Sig. (Bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$) considerado altamente significativo y el coeficiente de determinación afectado a una variable independiente es 0.126 explicando el 12.6% de la variación del Clima Organizacional, seguido de la dimensión la organización que también tienen correlación con el clima laboral ($Rho=0.455$, Sig. (Bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$), considerado altamente significativo y el coeficiente de determinación afectado a una variable independiente es 0.198 explicando el 19.8% de la variación del Clima Organizacional. Seguido con la dimensión Dirección se aprecia el valor de la correlación entre las variables Dirección y el Clima laboral, el Coeficiente de Correlación de Pearson es de 0,500, se constituye como nivel de correlación positiva. Es significativa al nivel 0,01 (bilateral), por último, se aprecia el valor de la correlación entre la dimensión Control y la variable Clima laboral, el Coeficiente de Correlación de Pearson es de 0,629, se constituye como nivel de correlación positiva. Es significativa al nivel 0,01 (bilateral). Ahora comparamos con los resultados de Castillo (2015), quien demostró la relación entre la dimensión autorrealización y la variable Gestión Administrativa en ($Rho=0.481$, Sig. (Bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$). Con ello puede afirmar que las nociones de los docentes, sobre el rol fundamental que realiza el director en la gestión administrativa de la institución educativa es regular en (46,2%), frente a relación entre la gestión administrativa y supervisión, se demostró que la percepción de los docentes con respecto a esta concomitancia revela un nivel medio (42,9%), lo que se traduce en una Correlación Rho de Spearman ($r_s =,440$; $p = ,000$), finalmente probó que existe la relación entre la gestión administrativa y condiciones laborales, demostró que la percepción de los docentes con respecto a esta concomitancia revela un nivel medio (37,0%), lo que se traduce en una Correlación Rho de Spearman ($r_s =,506$; $p = ,000$). también se tiene los resultados de Guillen (2015), encuentra que la dimensión Comunicación tiene correlación con la Gestión Institucional (Correlación de Pearson= 0.761 , Sig. (Bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$) que deslumbra una correlación directa; con ello se puede inferir que; si se mantiene un grado de gestión directiva, automáticamente se muestra un buen grado de comunicación; a un bajo grado de gestión directiva le corresponde un bajo grado de comunicación también. Se puede mirar que la dimensión Participación tiene correlación con la variable Gestión Institucional

(Correlación de Pearson=0.508, Sig. (Bilateral) = 0.01; ($p \leq 0.05$) ellos demuestra una correlación directa; es decir a un buen grado de gestión directiva mantendrá un buen grado de participación; a un deficiente nivel de gestión directiva le corresponde un deficiente nivel de participación.

De acuerdo a la información obtenido en la investigación se ha concluido que existe una relación directa entre las variables gestión Administrativa y clima laboral (Rho de Spearman (Rho=0.591, Sig. (Bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$); con ello afirmamos que a un buen grado de gestión Administrativa le compete un buen grado de clima laboral; a un deficiente grado de gestión Administrativa le corresponde un deficiente grado de clima laboral.

V. CONCLUSIÓN

En base a los resultados conseguidos de esta investigación, la cuales fueron de acuerdo a la información recopilada de los trabajadores de la empresa Inversiones Inkave S.A.C en el distrito de San Juan de Lurigancho, se concluye de la siguiente manera:

Primero. – De acuerdo a los datos conseguidos en este estudio de investigación se concluye de que existe una correlación moderada $Rho = 0.591^{**}$ Sig. (Bilateral) = 0.000) entre las variables de Gestión Administrativa y clima laboral. Esto se justificó en que el Clima laboral fue sentido como Regular en un 81.1% de los trabajadores y el 78.40% mencionaron que la Gestión Administrativa también es Regular. En consecuencia, al observar la información de correlación y significancia, se estableció que no se rechaza la hipótesis general, con ello se constató la existencia de la relación significativa entre las variables Gestión Administrativa y Clima laboral.

Segundo. - Se comprobó la existencia de una correlación altamente significativa $Rho = 0.507^{**}$ Sig. (Bilateral) = 0.001) entre la dimensión Planeación y la variable Clima laboral. Ello se fundamentó según los resultados que tiene los trabajadores de la empresa Inversiones Inkave S.A.C., fue considerado como regular en un 64.9% y el 81.1% manifestó que el Clima laboral también es regular, esto significa que los trabajadores perciben el clima laboral de manera regular pero no es el 100% que esperaban los directivos de la empresa, claro que esto puede mejorar, si se enfoca en formular e implementar los instrumentos de planificación estratégica e instrumentos de gestión; con ello el colaborador va conocer mucho más la Visión, Misión, Objetivos estratégicos y operativos institucionales; eso repercutirá en el trabajador se comprometa con su trabajo y genere rentabilidad para la empresa

Tercero. - Se determinó la existencia de una correlación significativa $Rho = 0.432^{**}$ Sig. (Bilateral) = 0.008) entre la dimensión Dirección y la variable Clima laboral. Ello se fundamentó según la data obtenida en el procesamiento de la información recibida de los trabajadores de la empresa Inversiones Inkave S.A.C. que fue considerado como regular en un 32.44% y el 81.1% manifestaron que el Clima laboral también es regular, con ello se ha podido demostrar que el colaborador si cuenta con la data necesaria para realizar sus tareas laborales, que el nivel de liderazgo de los jefes

inmediatos es bueno, perciben que los directivos realizan actividades para motivarlos pero eso debe mejorar mucho más en cuanto al nivel administrativo (decisiones gerenciales y la comunicación entre áreas) para que los resultados sea mayores a lo que se ha obtenido.

Cuarto. - Se demostró la existencia de una correlación débil $Rho = 0.449^{**}$ Sig. (Bilateral) = 0.005) entre la dimensión Organización y la variable Clima laboral. Hacer énfasis en la dimensión Organización es un punto de suma importancia para la empresa y para la percepción de los colaboradores, ellos consideran que la organización de empresa es regular en un 67.6% y el 81.1% de ellos manifiesta que el Clima laboral es regular, lo que significó que el jefe inmediato presta apoyo para mejorar los problemas, se asignan responsabilidades de acuerdo a su desempeño de cada trabajador pero el 19% de los trabajadores mencionaron que es deficiente y manifestaron que se debe mejorar las políticas y procedimientos que sirven como guías de trabajo, también se deben mejorar y dar a conocer sus herramientas de gestión con la finalidad de que clima laboral sea el más óptimo deseado.

Quinto. - Se determinó la existencia de una correlación moderada $Rho = 0.587^{**}$ Sig. (Bilateral) = 0.000) entre la dimensión control y la variable clima laboral. Estos resultados se basaron en el control percibido por el personal de la empresa Inversiones Inkave S.A.C en el distrito de San Juan de Lurigancho y detallado en los párrafos anteriores. El control es considerado como regular en un 62.2% y que el 81.1% de los trabajadores mencionaron que el clima laboral también es regular. Con los resultados se demostró que el control de planeación, organización y dirección de la empresa es regular y no es como se lo esperaban, esto se debe a que a la empresa aun esta por mejorar del control en el área directivo (área administrativa, hay algunas áreas que no son equitativos a la hora de corregir los errores encontrados) y esto repercute en el clima laboral de la empresa.

VI. RECOMENDACIONES

Primero. - Al haberse detectado a relación positiva moderada de la Gestión Administrativa y el Clima laboral de la empresa Inversiones Inkave S.A.C en el distrito de San Juan de Lurigancho en el año 2017, se sugiere que el personal Administrativo trabaje más en mejoramiento continuo en las etapas de la Planificación, Organización, Dirección y Control de la Gestión administrativa. En cada una de estas etapas y optimizar los procedimientos que requiere cada área de la empresa. En cuanto a Clima laboral se recomienda aplicar talleres, generar más comunicación eficaz entre los colaboradores y los puentes directivos (área de recursos humanos y de administración), mejorar más la motivación interna. Por supuesto que no se debe descuidar la capacitación y el perfeccionamiento continuo al personal de atención al cliente para llegar al 100% de clima laboral.

Segundo .-Respecto a la dimensión Planeación cuya correlación resulto moderada, se recomienda que la empresa realice un diagnóstico para identificar las fortalezas y debilidades de las etapas y los elementos del área de Gestión administrativa, replantear acciones y/o tareas pendientes a superar dichas debilidades, se recomienda que se trabaje más en formular los instrumentos de planificación estratégica, que no descuide la innovación en cuanto a la tecnología, procedimiento de trabajo, en la diferenciación ante su competencia; además debe mejorar los instrumentos de gestión con el fin de trabajar de manera armónico entre el área de directivos y operativos; otro punto a recomendar es que deben estar preparados para poder anticipar los posibles problemas a futuro; mejorar la misión y la visión de la empresa ajustando a su realidad, también se le recomienda establecer bien sus objetivos institucionales, metas a corto y largo plazo, estos pueden ser como de buscar clientes nuevos con el fin mejorar la rentabilidad, mantener estabilidad laboral y crecimiento para los colaboradores de la empresa Inversiones Inkave S.A.C en el distrito de San Juan de Lurigancho. De manera global se le recomienda a los representantes de la empresa a contratar gerentes más idóneos, eficientes y eficaces, que tenga la capacidad de influir con los socios, representantes, los dueños y a los trabajadores para llegar a un acuerdo en cuanto a los cambios importantes que requiere dicha empresa.

Tercero. - En relación a la dimensión Dirección, se pudo apreciar un valor de correlación débil, la cual hace que la empresa ponga énfasis, en el personal de gerencia y Administrativo, este que ejerza un verdadero liderazgo transformacional donde predomine una buena comunicación entre todos los áreas de los trabajadores de la empresa Inversiones Inkave S.A.C, que la comunicación lanzada por los directivos no se distorsione en el momento de llegar a las sub áreas correspondiente, se puede crear medios de comunicación asertiva, estas pueden ser un intranet que tengan acceso todo el personal en el cual este detallado toda información a transmitir, otro punto a recomendar a los directivos es que busque la manera de motivarlo a su personal, estas pueden ser remunerativa o con desarrollo personal; finalmente otro punto a recomendar es la capacitación del personal, éstas se pueden clasificar según el puesto que ocupan, para el personal de mando medio se debe capacitar el tema de liderazgo, porque hay falencias en cuanto a ese tema y al personal operativo deben hacer capacitación en cuanto a su trabajo cotidiano y algunas capacitaciones con el fin de desarrollar su carrera profesional de esa manera el trabajador se sentirá identificado con la empresa y será más rentable .

Cuarto. - En cuanto a la dimensión Organización, se verificó una correlación débil, esto hace que se recomiende a que se le sugiera que el personal administrativo y la gerencia, trabajen conjuntamente, cumplan con las funciones establecidas en el MOF, y R.I.T (Manual de Organización y Funciones y Reglamento Interno respectivamente) para todos los integrantes de la empresa Inversiones Inkave S.A.C. Recordar que el manual de funciones es muy importante para cada empresa, con eso deben tener muy claro los directivos de la empresa en investigación, con la implementación de MOF (Manual de Organización y Funciones), el organigrama tiene que estar más claro y ajustado a su realidad, la descripción de las funciones y perfil de cada puesto tienen que ser más claro y aplicado según lo establecido en el manual, se tiene establecer los indicadores a medir a cada área, cada trabajador; trabajando de esa manera minimiza los conflictos de cada área o jefes de este, van a marcar responsabilidades; va permitir una división de trabajo de manera equitativo y lo más importante va aumentar la productividad de manera individual

y organizacional. Referente al RIT (Reglamento Interno de Trabajo) debe estar aprobado por la Autoridad Administrativa de Trabajo, la empresa debe mejorar y aplicar las sanciones de manera equitativa a todo el colaborador, debe estar en un lugar visible, quizás en algún intranet con el fin de trabajar de manera armónica.

Quinto. – Según los datos obtenidos durante el desarrollo del informe referente al control, que es el último dimensión pero no menos importante, se observó una correlación ponderada, la recomendación adecuada es que se implemente un sistema de vigilancia adecuada en cada área, verificación y monitoreo más recto que le facilite hacer un seguimiento perene de planeación, Organización y Dirección. Esto fortalecerá la gestión administrativa y en un ambiente de cordialidad y diálogo y se propiciará un clima laboral favorable.

VII. REFERENCIAS

- Arena, J. A. (1990). Políticas en Proceso Administrativos. En J. F. Arena, El Proceso Administrativo (pág. 248). México: Diana, S.A.
- Bravo, J. (2011). Gestión de Procesos. Cuarta Edición. Santiago de Chile. Editorial Evolución.S.A.C.
- Campos, S y Loza, P. (2011). “incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal “pedro Moncayo” de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011.Tesis de título de Licenciado en la especialidad Bibliotecología de la universidad de Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra en el año de 2011.
- Castillo, B. (2014) “Gestión administrativa y clima laboral en las Instituciones Educativas RED N° 01 UGEL Ventanilla, Lima 2014” (tesis Magister en Administración de la educación. Universidad Cesar Vallejo, Lima).
- Chiavenato, I. (2007). Administración de Recursos Humanos. Octava edición. México: Mc. Graw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). Administración de Recursos Humanos, el capital humano de las organizaciones (9ª. ed.) México: Mc. Graw-Hill.
- Dávila, (2007) Errores administrativos truncan crecimiento de empresas familiares peruanas: recuperado en <https://www.entrepreneur.com/article/258860>.
- Guadalupe, M., Ibarra, A. (2012). Dimensiones del clima organizacional. Recuperado en: http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/dimesiones_del_clima_organizacional.html
- Hernández, S, Pulido, A. (2011). Fundamentos de Gestión Empresarial, Basado en enfoque de competencia. Mexica. Mc. Graw-Hill.
- Núñez Rixio. (2016). Gerencia estratégica en la gestión empresarial de Pymes Venezolanas. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/gerencia-estrategica-la-gestion-empresarial-pymes-venezolanas/>
- Hurtado, D. (2008). Principios de administración. Colombia: Editorial ITM
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2008). Administración una perspectiva global. Decimocuarta Edición. México: Mc Graw-Hill.

- Martín (2011) “Gestión de Recursos Humanos y Retención del Capital Humano Estratégico: Análisis de su Impacto en los Resultados de Empresas Innovadoras Españolas”. (Tesis doctoral en ciencias económicas y empresariales. Universidad Valladolid, España). Recuperado en <https://goo.gl/Vo5NnM>
- Mendenhall, w; Beaver, R y Beaver, B. (2010). Introducción a la probabilidad y estadística. Tercera Edición. México. Cengage learning.
- Molocho, N, (2009) “clima organizacional en la gestión institucional de la sede administrativa UGEL N° 01- Lima Sur-2009” para optar el grado de académico de Magister en Educación. De la Universidad Mayor de San Marcos.
- Muñoz, E. (2015), “clima organizacional y gestión administrativa en el área de servicios públicos de la municipalidad distrital de Huaura durante el año 2014. Tesis para obtener el Magister en Administración presentada de la Universidad Nacional de educación Enrique guzmán y valle “alma mater del magisterio nacional en el año de 2014.
- Naghi, M. (2005). Metodología de la Investigación. (2ª ed.). México: LIMUSA, S.A.
- Ordeñez, L. (2009). Procesos de la Gestión Administrativa. Colombia. Magnium.
- Robbins, S & Coulter, M. (2005). Administración. Octavo edición. Pearson Educacion.
- Rodríguez, M. (2012), “Influencia de la Gestión Administrativa en el Clima Organizacional en la I.E. “Enrique Paillardelle” del Distrito Gregorio Albarracín Lanchipa, 2012, para de lograr el grado de Magister de Educación. De la Universidad Cesar Vallejo Tacna – Perú.
- Sabino, F. (2002). Metodología y Técnicas de Investigación. (2da ed.) Colombia: Episteme.
- Sandoval, M. (2004). Concepto y Dimensiones de clima organizacional. México. Mc Graw-Hill
- Sierra, M. (2015). “el clima laboral en los/as colaboradores/as del área administrativa del hospital regional de Cobán, av.”-Guatemala. Tesis Para obtener el grado de Licenciada de Psicología organizacional. De la Universidad Rafael Landívar.
- Sosa. F y Escalona. M. (2013) El clima organizacional y su relación con la gestión administrativa de la empresa comercializadora SNACKS S.R.L del estado Monagas,

Guatemala. Tesis de Licenciado en gerencia de Recursos Humanos de la universidad de Oriente Núcleo de Monagas en el año de 2013.

ANEXOS

Anexo 1: instrumento de recolección de datos de la variable gestión administrativa.

1 NUNCA
2 CASI NUNCA
3 A VECES
4 CASI SIEMPRE
5 SIEMPRE

DIMENSIÓN	Nº	PREGUNTAS DE LA VARIABLE: GESTION ADMINISTRATIVA	1	2	3	4	5
PLANEACIÓN	1	¿Los procedimientos de la empresa se ejecutan de manera adecuada?					
	2	¿Las condiciones laborales se cumplen como lo prometido?					
	3	¿El liderazgo de su jefe inmediato es el adecuado?					
	4	¿El liderazgo del gerente general es el adecuado?					
	5	¿Los cambios establecidos son informados en el tiempo adecuado?					
	6	¿Las fecha de pago de los beneficios sociales (Gratificación, CTS, liquidación, etc.) son los óptimos?					
	7	¿Los objetivos y metas de su empresa son formulados con las participaciones de los trabajadores?					
	8	¿Es aceptable las estrategias y políticas formuladas de la empresa?					
	9	¿Los objetivos institucionales son los adecuados?					
DIRECCIÓN	10	¿Participa Ud. En la Toma de decisiones de la empresa?					
	11	¿Está de acuerdo con las decisiones de la gerencia?					
	12	¿Su jefe le motiva y reconoce su trabajo?					
	13	¿Se Siente motivado de ser un colaborador en la Empresa?					
	14	¿Se siente parte del equipo de trabajo?					
	15	¿Percibe la integración de cada área?					
	16	¿La Comunicación en la Empresa es la adecuada?					
	17	¿La Comunicación con sus superiores es lo óptimo?					
ORGANIZACIÓN	18	¿Tiene conocimiento sobre la descripción de sus funciones?					
	19	¿Los procesos y procedimientos internos de la empresa son de su conocimiento?					
	20	¿Existe coordinación entre su área de trabajo y las otras?					
	21	¿Tiene Usted, una buena coordinación con su supervisor?					
	22	¿Considera Ud., que están bien definidas los niveles de Jerarquía en su Empresa?					
	23	¿Es importante la definición de los niveles Jerárquicos en su Empresa?					
	24	¿Conoce el Organigrama de su Empresa?					
CONTROL	25	¿Cree que están bien estructurada los puestos de trabajo y los horarios?					
	26	¿Su desempeño es evaluado con frecuencia?					
	27	¿La información brindada por sus supervisores y las distintas áreas es claras y actualizadas?					

	28	¿Su jefe le brinda la retroalimentación necesaria para reforzar sus puntos débiles según la evaluación?					
	29	¿Considera que sus actividades laborales están correctamente definidas?					
	30	¿Cree que son equitativos en el momento de corregir sus errores?					

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos de la variable clima laboral.



CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Cabe señalar que la encuesta es totalmente anónima

CUESTIONARIO DE CLIMA LABORAL: CL – SPC, ELABORADO POR SONIA PALMA CARRILLO Y ADAPTADO POR YUDY GUIZADO

A continuación, encontrará proposiciones sobre los aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una de las proposiciones tienen cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marca con un aspa (x) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. No hay respuestas malas ni buenas.

- 1 NUNCA**
2 CASI NUNCA
3 A VECES
4 CASI SIEMPRE
5 SIEMPRE

Nº	PREGUNTAS DE LA VARIABLE: CLIMA LABORAL	1	2	3	4	5
1	Existen oportunidades de progresar en su empresa					
2	Se siente comprometido con el éxito de su empresa					
3	Su jefe le brinda apoyo para superar los problemas que se presentan.					
4	Tiene acceso a la información necesaria para la ejecución de las tareas					
5	Sus compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6	Su jefe tiene interés por el éxito de su personal.					
7	El trabajador asegura su logro en el trabajo					
8	En su área, se mejoran los métodos de trabajo					
9	En su área, la información fluye adecuadamente.					
10	En su trabajo, los objetivos son retadores.					
11	Se contribuyen en definir los objetivos y acciones para lograrlo.					

12	Cada empleado es considerado como factor clave para el éxito de la empresa					
13	En su trabajo, la evaluación que se realizan ayuda a mejorar su trabajo.					
14	En el equipo de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15	Tiene la oportunidad de tomar decisiones responsables para cumplir las tareas					
16	En su empresa, se valora el alto grado de desempeño.					
17	Los trabajadores están comprometidos con la empresa.					
18	Se recibe preparación necesaria para el cumplimiento de las tareas.					
19	Existen suficientes canales de comunicación.					
20	El grupo con el que trabaja funciona como un equipo bien integrado					
21	Sus jefes expresan reconocimiento por sus logros					
22	En su área, se hacen mejor las cosas día a día.					
23	Las responsabilidades del cargo están bien definidas.					
24	Es posible la interacción con los trabajadores de mayor cargo. (Jefes-Gerencias)					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo de manera eficaz.					
26	Las actividades en las que se trabaja, le permite el desarrollarse de manera personal.					
27	Cumplir con sus tareas diarias en su trabajo, le permite desarrollarse profesionalmente.					
28	Se cuenta con un sistema para el seguimiento y control sus actividades.					
29	En su empresa, se afrontan y superan los obstáculos					
30	Existe una buena administración de los recursos.					
31	Sus jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34	La empresa fomenta y promueve la comunicación.					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras empresas.					
36	La empresa promueve el desarrollo del personal.					
37	El hecho de trabajar de su empresa es motivo de orgullo personal.					
38	Los objetivos de trabajo están bien definidos.					
39	Su jefe escucha los planteamientos que se le hacen					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la empresa.					
41	Se promueve la generación de ideas creativas					

42	Hay clara definición de visión, misión y valores en su empresa					
43	Su trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos por la empresa.					
44	Existe colaboración entre el personal de las distintas áreas.					
45	Se dispone de tecnología que requiere el trabajo.					
46	Le reconocen sus logros en su trabajo.					
47	La empresa es una excelente opción para considerar en su vida laboral					
48	Existe un trato justo en la empresa					
49	Se conoce el progreso en otras áreas de la organización.					
50	Las remuneraciones es de acuerdo a su desempeño y logros que obtenido.					

Anexo 3. Ficha técnica Del cuestionario clima laboral

A. NOMBRE:

“CL-SPC”. Instrumento para medir el clima organizacional que cuenta con 50 ítems y 5 dimensiones, las cuales son; autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales

B. OBJETIVOS:

El siguiente cuestionario tiene como finalidad de medir el clima organizacional de los trabajadores de la empresa Inversiones Inkave del distrito de San Juan de Lurigancho en el año 2017

C. AUTORES:

Test Original de CL SONIA PALMA CARRILLO.

D. ADAPTACIÓN:

Adaptado por YUDY GUIZADO GUTIERREZ.

E. ADMINISTRACIÓN: Individual

F. DURACIÓN: 30 minutos

G. SUJETOS DE APLICACIÓN:

Trabajadores de la empresa Inversiones Inkave S.A.C que oscilan entre la edad de 18 y 40 años de edad.

TÉCNICA:

- Cuestionario

H. PUNTUACIÓN Y ESCALA DE CALIFICACIÓN:

PUNTUACIÓN NUMÉRICA	RANGO O NIVEL
1	NINGUNO O NUNCA = Inicio
2	POCO = Proceso
3	REGULAR O ALGO = Logro Previsto
4	MUCHO = Logro
5	TODO O SIEMPRE = Logro Destacado

J. Dimensiones e ítems

DIMENSIONES	INDICADORES
Autorrealización	<ul style="list-style-type: none">• oportunidades de progreso• Interés por el éxito del personal• Definición de objetivos y acciones• Grado de desempeño• reconocimiento por los logros• Actividades para el desarrollo del personal • Capacitación del personal• Desarrollo personal

	<ul style="list-style-type: none"> • Ideas creativas • logros • Promover el desarrollo personal • Ideas creativas • logros
Involucramiento laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso de éxito • Asegurar el logro en el trabajo • Factor humano • Compromiso • Mejoramiento de las funciones • Tareas diarias • Tarea estimulante • Orgullo Personal • Visión, misión y valores • Calidad de vida laboral
Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> • Superación • Métodos de trabajo • Evaluación del personal • Planes • Responsabilidad definidas • Seguimiento y control • Normas y procedimientos • Objetivos • Métodos o planes • Equidad
Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Información • Información adecuada • Confraternidad • Canales de comunicación • Interacción • Afrontar y superar obstáculos • Comunicación interna • Consideración de ideas y opiniones • Colaboración • Conocimiento
Condiciones laborales	<ul style="list-style-type: none"> • Cooperación • Objetivos retadores • Toma de decisiones • Equipo integrado • eficacia • Administración de los recursos • Remuneración

- Objetivos en relación de la visión de la empresa
- Tecnología
- Remuneraciones en función del desempeño y logro

Anexo 4. Análisis de la variable gestión administrativa y sus dimensiones.

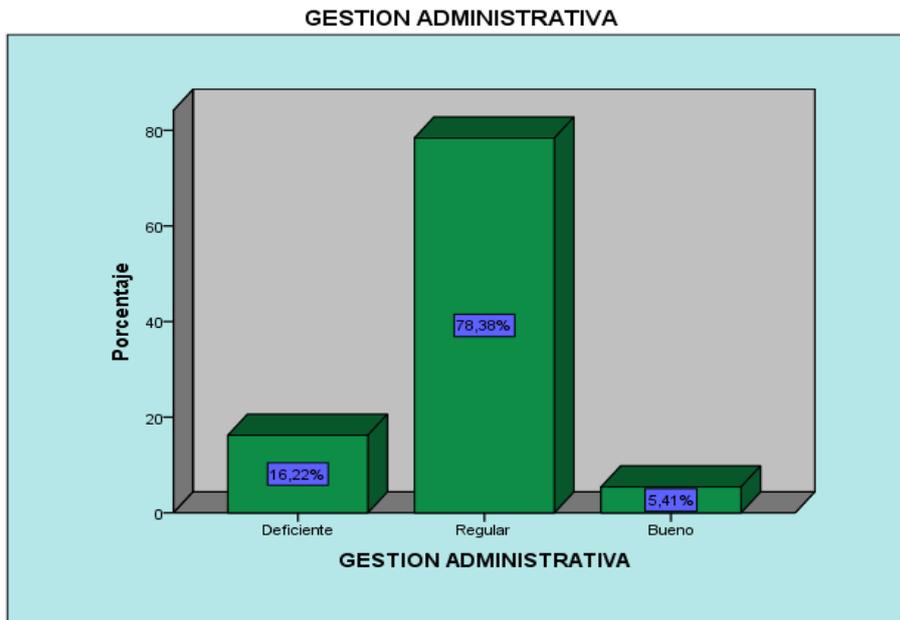


Figura 1. Distribución de frecuencia de la variable Gestión Administrativa.

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas

Interpretación: En el gráfico N° 01, se observa de una muestra de 37 trabajadores que representan el 100% en la empresa Inversiones Inkave S.A.C, se encontró que el 78.38% de ellos coinciden en señalar un nivel regular de la Gestión Administrativa, otro 16.22% indicaron un nivel Deficiente y solo un 5.41% percibieron en un nivel Bueno.

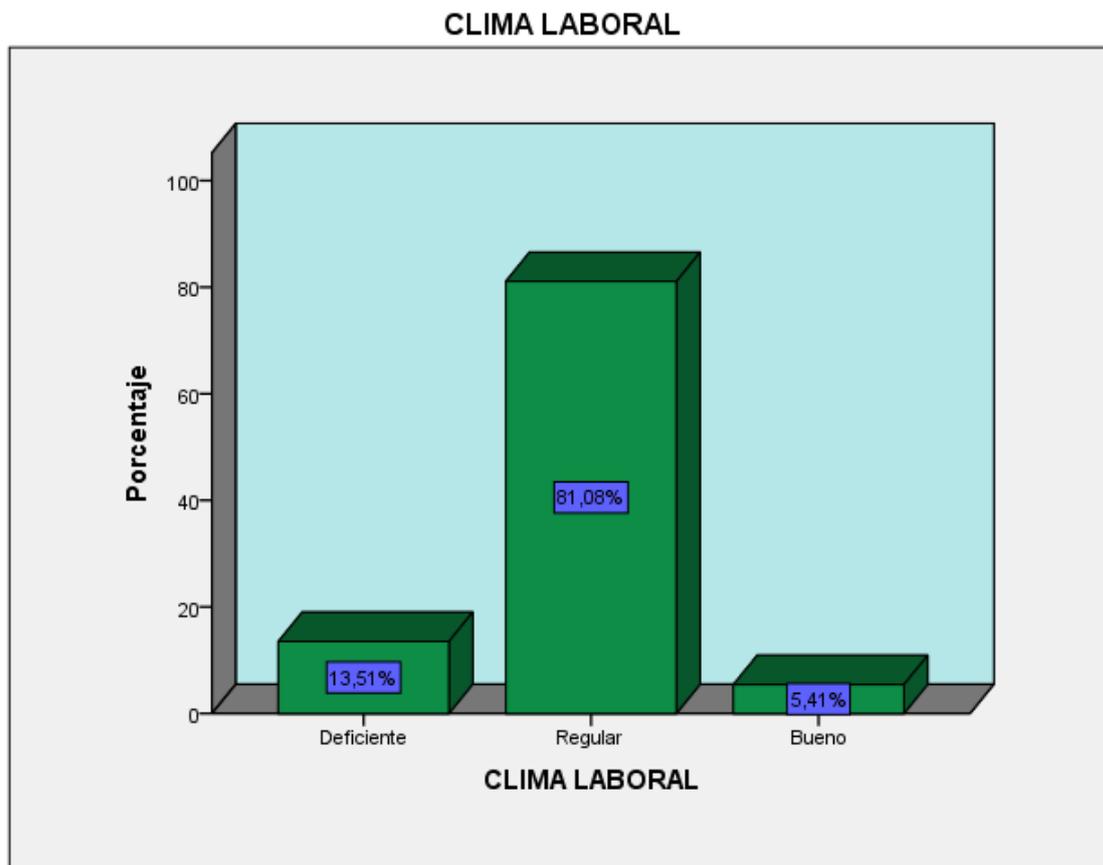


Figura 2. Distribución de frecuencia de la variable Clima Laboral.

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas

Interpretación: En el gráfico N° 02, se observa de una muestra de 37 trabajadores que representan el 100% en la empresa Inversiones Inkave S.A.C, se encontró que el 81.08% de ellos coinciden en señalar un nivel regular, otro 13.51% indicaron un nivel Deficiente y solo un 5.41% percibieron en un nivel Bueno. Estos resultados son buenos para la empresa, pero tiene un porcentaje que lo evalúa como deficiente, se tiene concertar en ese grupo para que los resultados sean el 100%.

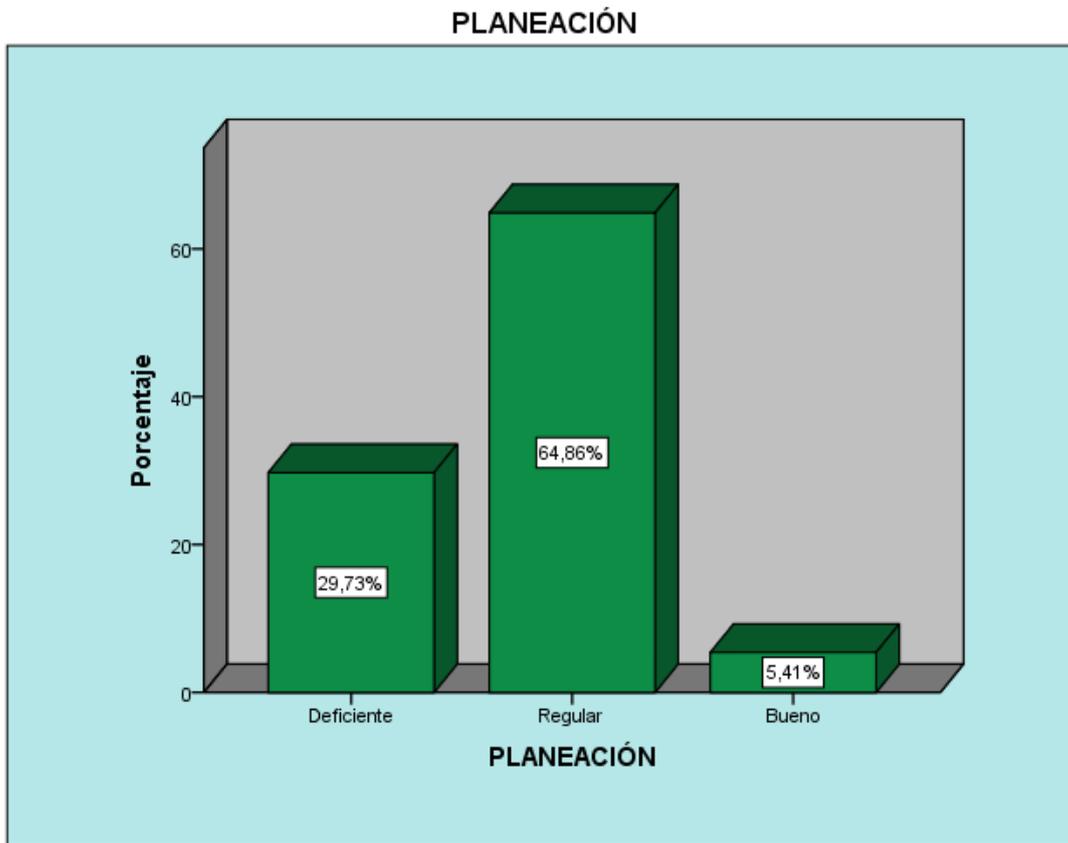


Figura 3. Distribución de frecuencia de la dimensión Planeación.

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas

Interpretación: En el gráfico N° 03, se observa de una muestra de 37 trabajadores que representan el 100% en la empresa Inversiones Inkave S.A.C, se encontró que el 64.86% de ellos coinciden en señalar un nivel regular, otro 29.73% indicaron un nivel Deficiente y solo un 5.41% percibieron en un nivel Bueno. Estos resultados nos dan entender que la planificación de la gerencia no es regular, pero se observa que casi el 30% lo evalúa como deficiente, quiere decir que Los objetivos, estrategias y políticas de la empresa no encaminan de manera adecuada.

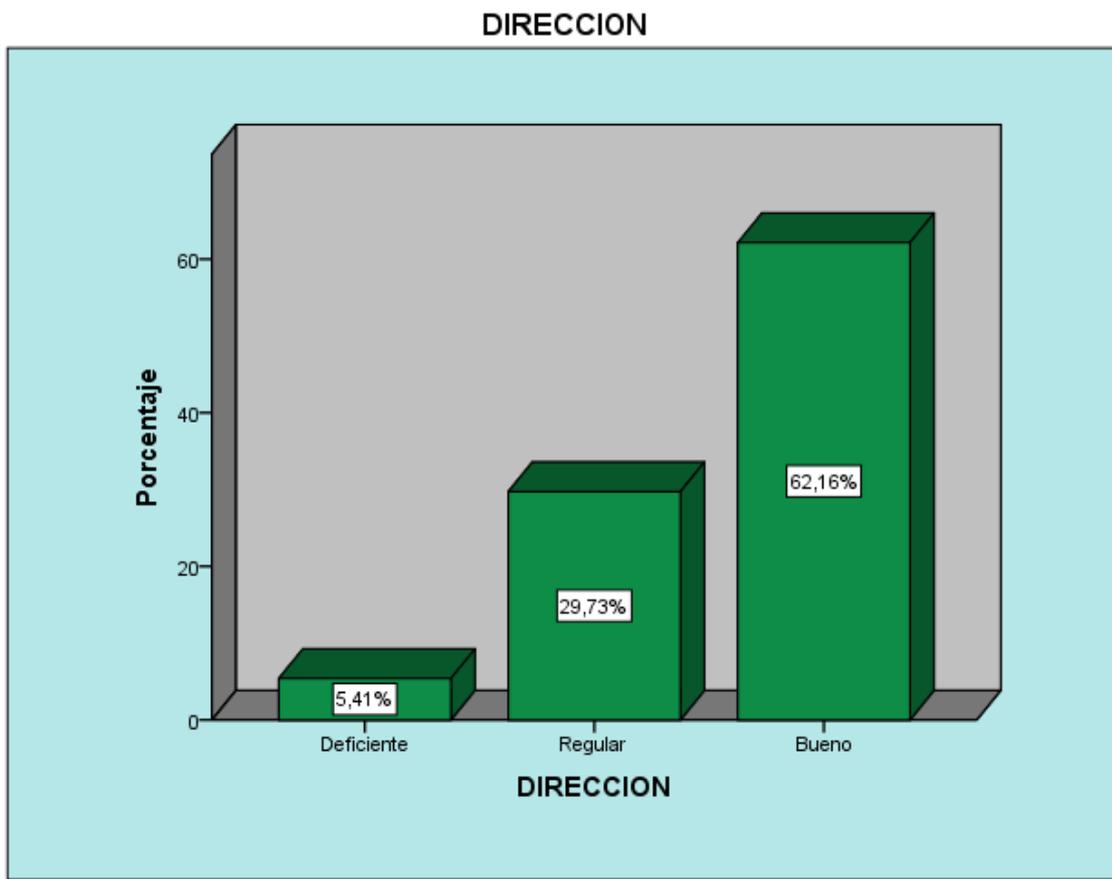


Figura 4. Distribución de frecuencia de la dimensión Dirección.

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas

Interpretación: En el gráfico N° 04, se observa de una muestra de 37 trabajadores que representan el 100% en la empresa Inversiones Inkave S.A.C, se encontró que el 29.73% de ellos coinciden en señalar un nivel regular, otro 5.41% indicaron un nivel Deficiente y un 62.10% percibieron en un nivel Bueno. Estos resultados nos dan entender que la Dirección de la empresa es bueno, quiere decir que la comunicación, las decisiones son buenos.

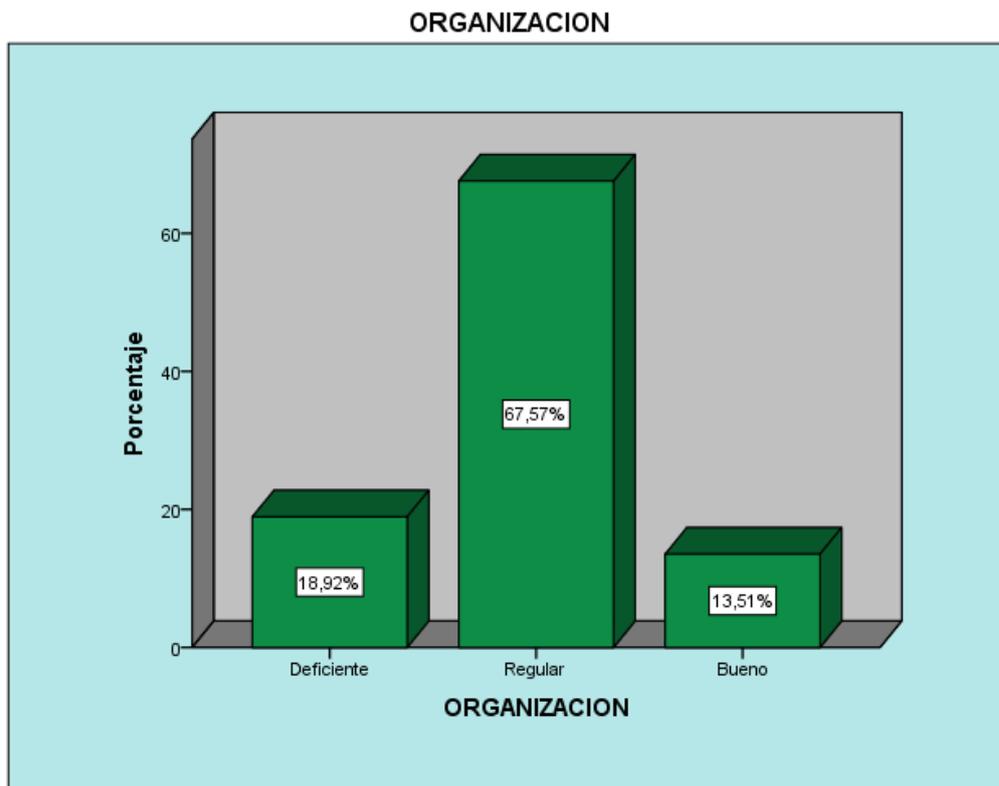


Figura 5. Distribución de frecuencia de la dimensión Organización.

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas

Interpretación: En el gráfico N° 05, se observa de una muestra de 37 trabajadores que representan el 100% en la empresa Inversiones Inkave S.A.C, se encontró que el 67.57% de ellos coinciden en señalar un nivel regular, otro 18.92% indicaron un nivel Deficiente y solo un 13.51% percibieron en un nivel Bueno. Con estos resultados se evidencia que la organización lo no es lo óptimo, pero tampoco es mala solo que se tiene que mejorar en herramientas de Gestión.

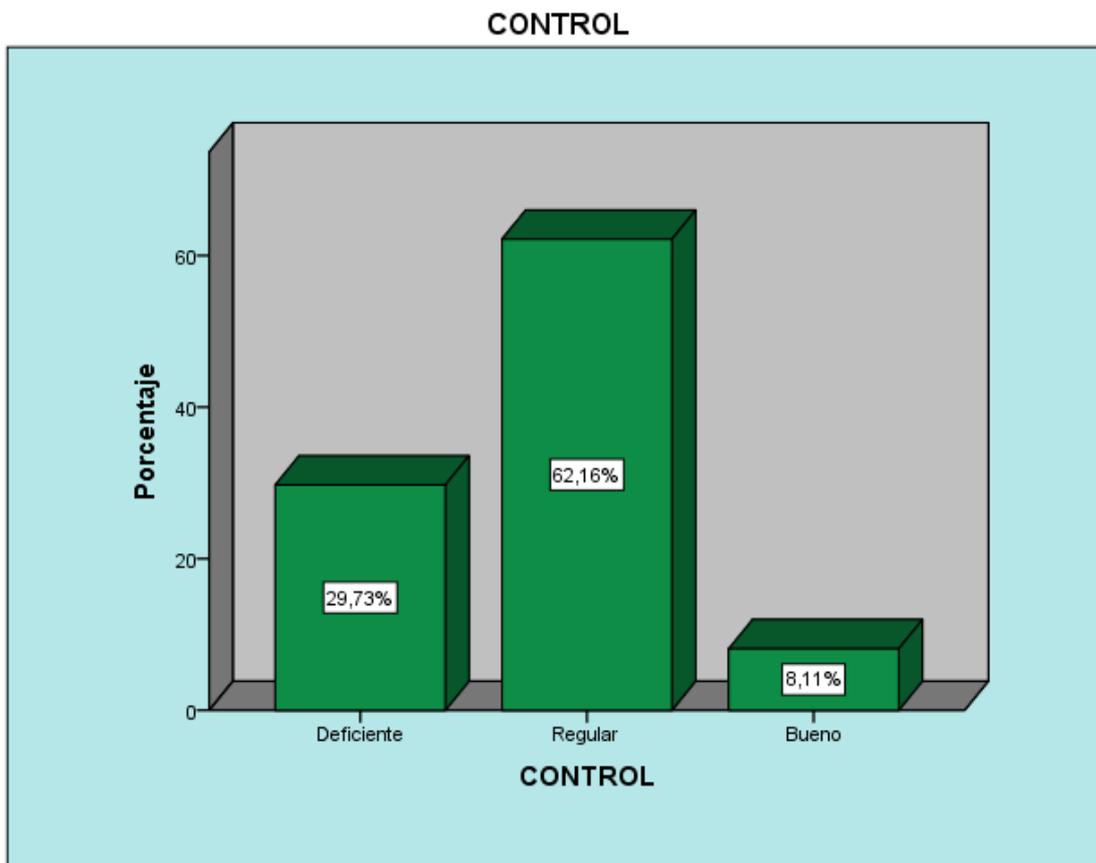


Figura 6. Distribución de frecuencia de la dimensión Control

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas

Interpretación: En el gráfico N° 06, se observa de una muestra de 37 trabajadores que representan el 100% en la empresa Inversiones Inkave S.A.C, se encontró que el 62.16% de ellos coinciden en señalar un nivel regular, otro 29.73% indicaron un nivel Deficiente y solo un 8.11% percibieron en un nivel Bueno. Con estos resultados se evidencia que el control no es el deseado por que no son equitativos en el momento de corregir sus errores.

Anexo 5. Matriz operacional de la variable gestión administrativa y el clima laboral laboral.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
GESTION ADMINISTRATIVA	<p>Koontz, Wehrich & Cannice, (2008) afirmó que: Los gerentes tienen la tarea de transformar los insumos en resultados, de manera efectiva y eficiente. Por supuesto que el proceso de transformación puede verse desde perspectivas distintas; así, puede enfocarse en funciones de la empresa tan diversas como finanzas, producción, personal y marketing. Quienes han escrito sobre administración observan el proceso de transformación en términos de sus enfoques particulares; en concreto, quienes pertenecen a la escuela del comportamiento humano se enfocan en las relaciones interpersonales, a su vez, los teóricos de los sistemas sociales se concentran en interacciones sociales y los que sostienen la teoría de las decisiones lo ven como series de decisiones. (p. 58).</p>	<p>La variable gestión administrativa se evaluará por intermedio de sus dos dimensiones que son planeación, dirección, organización y control.</p>	Planeación	<p>Ejecución</p> <p>Estrategias</p> <p>Tiempo</p> <p>Objetivos</p> <p>Toma de decisiones</p>	<p>Escala likert:</p> <p>1: nunca</p> <p>2: casi nunca</p> <p>3: a veces</p> <p>4: casi siempre</p> <p>5: siempre</p>
			Dirección	<p>Motivación</p> <p>Integración</p> <p>Comunicación</p>	
			Organización	<p>Descripción de funciones</p> <p>Coordinación</p> <p>Jerarquía</p> <p>Estructura</p> <p>Supervisión</p> <p>Información actualizada</p>	
			Control	<p>Feedback</p> <p>Medidas correctivas</p>	

Anexo 6. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA GESTION ADMINISTRATIVA Y EL CLIMA LABORAL EN LA EMPRESA INVERSIONES INKAVE S.A.C EN EL DISTRITO SAN DE LURIGANCHO - AÑO 2017						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLE 1 GESTION ADMINISTRATIVO			
¿Qué relación existe entre la Gestión administrativa y el clima laboral en la empresa Inversiones Inkave S.A.C en el distrito de San Juan de Lurigancho en el año 2017?	Determinar la relación entre la relación entre la Gestión Administrativa el clima laboral en la empresa Inversiones Inkave S.A.C en el distrito de San Juan de Lurigancho en el año 2017.	Existe relacion entre la Gestión administrativa y el clima laboral en la empresa Inversiones Inkave S.A.C en el distrito de San Juan de Lurigancho en el año 2017.	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
			Planeación	ejecucion	1,2	Ninguno o nunca
				liderazgo	3,4	
				tiempo	5,6,7	
			Dirección	objetivos	8,9	
				toma de decisión	10,11	
				motivación	12,13	
			ORGANIZACIÓN	integración	14,15	
				comunicación	16,17	
				discripción de funciones	18,19	
				coordinación	20,21	
				jerarquia	22,23	
			CONTROL	estructura	24,25	
supervision	26					
informacion actualizada	27					
feedback	28					
medidas correctivas	29,30					
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS	VARIABLE 2 CLIMA LABORAL			
¿Qué relación existe entre la Planificación y el clima laboral en la empresa Inversiones Inkave S.A.C en el distrito de San Juan de Lurigancho en el año 2017?	Determinar la relación entre la Planificación y el clima laboral en la empresa PARTNER SERVICE S.A.C en el distrito de Santa Anita en el año 2017.	Existe entre la Planificación y el clima laboral en la empresa Inversiones Inkave S.A.C en el distrito de San Juan de Lurigancho en el año 2017.	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
			Autorrealización	oportunidades de progreso	1	Ninguno o nunca
				Interés por el éxito del personal	6	
Definición de objetivos y acciones	11					
Grado de desempeño	16					
reconocimiento por los logros	21					
Actividades para el desarrollo del personal	26					
Capacitación del personal	31					
Promover el desarrollo personal	36					
Ideas creativas	41					
Logros en el trabajo	46					
¿Qué relación existe entre la Organización y el clima laboral en la empresa Inversiones Inkave S.A.C en el distrito de San Juan de Lurigancho en el año 2017?	Determinar la relación entre la Organización y el clima laboral en la empresa Inversiones Inkave S.A.C en el distrito de San Juan de Lurigancho en el año 2017.	Existe entre la Organización y el clima laboral en la empresa Inversiones Inkave S.A.C en el distrito de San Juan de Lurigancho en el año 2017.	Involucramiento laboral	Compromiso de éxito	2	Poco
				Asegurar el logro	7	
				Factor humano	12	
				Compromiso con la empresa	17	
				Mejoramiento de las funciones	22	
				Tareas diarias por el desarrollo personal	27	
				Tarea estimulante	32	
				Orgullo personal	37	
				Visión, misión y valores de la empresa	42	
				Calidad de vida laboral	47	
¿Qué relación existe entre la Dirección y el clima laboral en la empresa Inversiones Inkave S.A.C en el distrito de San Juan de Lurigancho en el año 2017	Determinar la relación entre la Dirección y el clima laboral en la empresa Inversiones Inkave S.A.C en el distrito de San Juan de Lurigancho en el año 2017.	Existe entre la Dirección y el clima laboral en la empresa Inversiones Inkave S.A.C en el distrito de San Juan de Lurigancho en el año 2017.	Supervisión	Superación de problemas	3	Regular o algo
				Métodos de trabajo	8	
				Evaluación del personal	13	
				Preparación para cumplir tareas	18	
				Responsabilidad de definidas	23	
				Seguimiento y control de actividades	28	
				Normas y procedimientos	33	
				Objetivos en el trabajo	38	
				métodos o planes establecidos	43	
				Trato justo en la empresa	48	
¿Qué relación existe entre el Control y el clima laboral en la empresa Inversiones Inkave S.A.C en el distrito de San Juan de Lurigancho en el año 2017?	Determinar la relación existe entre el Control y el clima laboral en la empresa Inversiones Inkave S.A.C en el distrito de San Juan de Lurigancho en el año 2017.	Existe entre el Control y el clima laboral en la empresa Inversiones Inkave S.A.C en el distrito de San Juan de Lurigancho en el año 2017.	Comunicación	Acceso a la información	4	Mucho
				Información adecuada	9	
				Relación de confraternidad	14	
				Canales de comunicación	19	
				Interacción con los trabajadores de mayor cargo	24	
				Afrontar y superar obstáculos	29	
				Comunicación interna	34	
				Consideración de ideas y opiniones	39	
				Colaboración entre distintas áreas	44	
				Conocimiento del progreso en distintas áreas	49	
y el clima laboral en la empresa Inversiones Inkave S.A.C en el distrito de San Juan de Lurigancho en el año 2017?	Control y el clima laboral en la empresa Inversiones Inkave S.A.C en el distrito de San Juan de Lurigancho en el año 2017.	Existe entre el Control y el clima laboral en la empresa Inversiones Inkave S.A.C en el distrito de San Juan de Lurigancho en el año 2017.	Condiciones laborales	Cooperación entre compañeros	5	Mucho
				Objetivos, retos	10	
				Toma de decisiones responsables	15	
				Equipo integrado	20	
				eficacia	25	
				Administración de los recursos	30	
				Remuneración apropiada y diferenciada	35	
				Objetivos en relación de la visión de la emoresa	40	
				Tecnología que facilita el trabajo	45	
				Remuneraciones en función del desempeño y logro del trabajo	50	

Anexo 7. Tabla de especificaciones

VARIABLE 1	DIMENSIONES	PESO	INDICADORES	CANTIDAD DE ITEMS
GESTION ADMINISTRATIVA	PLANEACIÓN	15%	ejecucion	9
			estrategias	
			tiempo	
	DIRECCIÓN	15%	objetivos	8
			toma de decisión	
			motivacion	
			integracion	
	ORGANIZACIÓN	10%	comunicación	7
			discripcion de funciones	
			coordinacion	
	CONTROL	10%	jerarquia	6
			estructura	
supervision				
informacion actualizada				
CLIMA LABORAL	Autorrealización	10%	feedback	1
			medidas correctivas	
			oportunidades de progreso	
			Interés por el éxito del personal	
			Definición de objetivos y acciones	
			Grado de desempeño	
			reconocimiento por los logros	
			Actividades para el desarrollo del personal	
	Capacitación del personal			
	Promover el desarrollo personal			
	Ideas creativas			
	Logros en el trabajo			
	Involucramiento laboral	10%	Compromiso de éxito	1
			Asegurar el logro	1
			Factor humano	1
			Compromiso con la empresa	1
			Mejoramiento de las funciones	1
			Tareas diarias por el desarrollo personal	1
			Tarea estimulante	1
			Orgullo personal	1
	Visión, misión y valores de la empresa	1		
	Calidad de vida laboral	1		
	Supervisión	10%	Superación de problemas	1
			Métodos de trabajo	1
			Evaluación del personal	1
			Preparación para cumplir tareas	1
			Responsabilidad definidas	1
			Seguimiento y control de actividades	1
			Normas y procedimientos	1
			Objetivos en el trabajo	1
	métodos o planes establecidos	1		
	Trato justo en la empresa	1		
	Comunicación	10%	Acceso a la información	1
			Información adecuada	1
			Relación de confraternidad	1
			Canales de comunicación	1
Interacción con los trabajadores de mayor cargo			1	
Afrontar y superar obstáculos			1	
Comunicación interna			1	
Consideración de ideas y opiniones			1	
Colaboración entre distintas áreas	1			
Conocimiento del progreso en distintas áreas	1			
Condiciones laborales	10%	Cooperación entre compañeros	1	
		Objetivos retadores	1	
		Toma de decisiones responsables	1	
		Equipo integrado	1	
		eficacia	1	
		Administración de los recursos	1	
		Remuneración apropiada y diferenciada	1	
		Objetivos en relación de la visión de la empresa	1	
Tecnología que facilita el trabajo	1			
Remuneraciones en función del desempeño y logro del trabajador	1			

Anexo 8. Validacion de expertos

12				
13				
14				
15				
16				
17				
18		✓		
19			✓	
20		✓		
21		✓		
22		✓		
23		✓		
24			✓	
25			✓	
26			✓	
27		✓		
28		✓		
29		✓		
30			✓	
31		✓		
32		✓		
33		✓		
34		✓		
35		✓		
36		✓		
37		✓		
38		✓		
39		✓		
40		✓		
41		✓		
42		✓		
43		✓		
44		✓		
45		✓		
46		✓		
47		✓		
48		✓		
49		✓		
50		✓		

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

73%

San Juan de Lurigancho, 21 de sept. del 2017

[Handwritten Signature]

Firma de experto informante

DNI: 01212856

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Pacu Pantigos, F. Reneo
- I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente TP - UCV
- I.3. Especialidad del experto: Metodólogo (Estadística)
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario "CL - SPC"
- I.5. Autor del instrumento: Guigado Gutierrez, Yuy

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				73%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				73%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				73%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				73%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				73%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				73%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				73%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				73%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				73%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				73%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					73%	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

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

ÍTEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

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:

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

.....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

75%

San Juan de Lurigancho, 19 de set del 2017



Firma de experto informante
 DNI: 16.25.24.13

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Flores Bohuan del AGUENTO
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DTC UCV.
 I.3. Especialidad del experto: Gestión Pública.
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: CUESTIONARIO GESTIÓN ADMINISTRATIVA
 I.5. Autor del instrumento: _____

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%	
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						

12	 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO			
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				
36				
37				
38				
39				
40				
41				
42				
43				
44				
45				
46				
47				
48				
49				
50				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

75%

San Juan de Lurigancho, 19 de set del 2017



Firma de experto informante

DNI: 10352413

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Mg.: Flora Bolívar Luján A.
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DTC UCV
 I.3. Especialidad del experto: Geografía Pública
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: CUESTIONARIO DE "CL - SPC"
 I.5. Autor del instrumento: Sonia Palma

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%	
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 está 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						

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE

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	/			
31	/			
32	/			
33	/			
34	/			
35	/			
36	/			
37	/			
38	/			
39	/			
40	/			
41	/			
42	/			
43	/			
44	/			
45	/			
46	/			
47	/			
48	/			
49	/			
50	/			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

78%

San Juan de Lurigancho, 6 de 09 del 2017



 Firma de experto informante

DNI: 10850752



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: SALAS Quintos, OSCAR
- I.2. Cargo e Institución donde labora: UCV
- I.3. Especialidad del experto: METODOLOGO
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: CUESTIONARIO "CL-SPC"
- I.5. Autor del instrumento:

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				X	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				X	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				X	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				X	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				X	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				X	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				X	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				X	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				X	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				X	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					78	

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE

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



ÍTEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ÍTEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	X			
02	X			
03	X			
04	X			
05	X			
06	X			
07	X			
08	X			
09	X			
10	X			
11	X			
12	X			
13	X			
14	X			
15	X			
16	X			
17	X			
18	X			
19	X			
20	X			
21	X			
22	X			
23	X			
24	X			
25	X			
26	X			
27	X			
28	X			
29	X			
30	X			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

..... El instrumento no aplicable

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

78

San Juan de Lurigancho, 16 de 09 del 2017

.....
 Firma de experto informante
 DNI: 10850282



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: SALAS QUINTERO, OSCAR
- I.2. Cargo e Institución donde labora: UCV
- I.3. Especialidad del experto: METODOLOGO
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: CUESTIONARIO Gestión Administrativa
- I.5. Autor del instrumento: YUOY GUZADO

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				x	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				x	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				x	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				x	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				x	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				x	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				x	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				x	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				x	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				x	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					78	

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:

70%

San Juan de Lurigancho, de del 2017

.....
 Firma de experto informante
 DNI: 15-00000000-5



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Candía Menor, Marco.
 I.2. Cargo e Institución donde labora: _____
 I.3. Especialidad del experto: _____
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: CUESTIONARIO DE 'GESTION ADMINISTRATIVO
 I.5. Autor del instrumento: _____

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				70%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				70%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				70%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				70%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				70%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				70%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				70%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				70%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				70%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				70%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					70%	

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE

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

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Candice Menor, Marco
 I.2. Cargo e Institución donde labora: _____
 I.3. Especialidad del experto: _____
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: QUESTIONARIO DE "CL - SP"
 I.5. Autor del instrumento: Sonia Palma

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				70%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				90%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				70%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				70%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				70%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				70%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				90%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				70%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				70%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				70%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					70%	

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE

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

12	 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO			
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				
36				
37				
38				
39				
40				
41				
42				
43				
44				
45				
46				
47				
48				
49				
50				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

73%

San Juan de Lurigancho, 22 de Set. del 2017



 Firma de experto informante
 DNI: 86253522



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: ROMERO PASCUA, JESÚS
 I.2. Cargo e Institución donde labora: PROFESOR A TIEMPO COMPLETO - UCV
 I.3. Especialidad del experto: TEMÁTICO
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: CL-SPC (clima organizacional)
 I.5. Autor del instrumento: Sonia Palma

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				77%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				76%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				72%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				70%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				79%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				76%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				72%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				74%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				72%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				72%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					73%	

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE

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

ÍTEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

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:

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

.....
.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

San Juan de Lurigancho, 21 de SET. del 2017

76.80%



Firma de experto informante
DNI: 60253522

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: ROMERO PACORA, JESÚS
- I.2. Cargo e Institución donde labora: PROFESOR A TIEMPO COMPLETO - UCV
- I.3. Especialidad del experto: TEMÁTICO
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: GESTION ADMINISTRATIVA
- I.5. Autor del instrumento: YUDY GUIZADO GUTIERREZ

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				76%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				76%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				78%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				78%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				78%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				78%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				76%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				76%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				76%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				78%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					76.8%	

ÍTEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

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:

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

Mejorar la redacción de las preguntas: 4, 6, 7, 8, 19, 22, 25, 26 y 29

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

64%

San Juan de Lurigancho, 21 de Set. del 2017

Firma de experto informante

DNI: 01812856

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Paca Pantigoso, F. Romeo
 1.2. Cargo e Institución donde labora: Docente TP-UCV
 1.3. Especialidad del experto: Metodólogo (Estadística)
 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario de gestión administrativa
 1.5. Autor del instrumento: Guisado Gutierrez, Yudy

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				64%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				64%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				64%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				64%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				64%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				64%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				64%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				64%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				64%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				64%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					64%	

**Anexo 9. Permiso para aplicar la encuesta en la empresa
Inversiones INKA VE S.A.C.**

Lima, 15 de noviembre del 2017

Señores
Inversiones Inkave S.A.C

Atención:
Huamani Conza Lidia
Jefe de Recursos Humanos

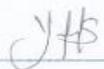
Solicito: Autorización para aplicar encuestas en Inversiones Inkave S.A.C.

Yo Yudy Guizado Gutiérrez estudiante de la Universidad Cesar Vallejo, identificado con DNI N° 48414947 me presento y expongo lo siguiente:

Mediante la presente solicito permiso para poder aplicar encuesta a los trabajadores de la empresa Inversiones Inkave S.A.C. debido que me encuentro en el décimo ciclo de mi carrera profesional donde debo presentar una tesis para la obtención de bachiller y titulación, este tiene como título LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL CLIMA LABORAL en dicha empresa, esperando pueda tener una vez más el apoyo de su persona para poder culminar exitosamente esta etapa universitaria.

Agradeciendo la atención prestada, esperando pueda autorizar mi solicitud, me despido con un cordial saludo.

Atentamente,



YUDY GUIZADO GUTIÉRREZ
DNI: 48414947



HUAMANI CONZA LIDIA
Jefe de Recursos Humanos

Anexo 10. Base de Datos de las encuestas de las dos variables.

PREGUNTAS DE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA																									Suma de las dimensiones de la variable gestión								
V1D1I	V1E	V1C	V1D	V1D1	V1D1I	V1D1K	V1D1V	V1D1	V1D1	V1D2	V1D2	V1I	V1D	V1D2	V1D	V1D2	V1D3	V1D3	V1D3	V1D	V1D	VID	V1E	V1D4	V1D	V1D4	V1D	V1D4	PLANEAC	DIRECCIO	ORGANI	CONTR	
1	2	1	3	3	3	4	3	4	2	2	3	2	3	2	3	2	2	1	4	2	2	2	3	3	3	1	3	1	1	24	19	16	12
2	3	3	2	1	1	1	3	3	1	2	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	2	19	25	23	21
1	2	3	2	2	1	3	3	2	1	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	4	2	2	3	2	1	3	1	1	19	20	18	11
1	2	3	2	3	3	2	3	3	1	1	2	3	4	3	3	1	1	1	2	2	3	2	3	3	2	2	3	1	1	22	18	14	12
2	3	2	3	3	1	2	2	3	3	3	2	3	4	2	1	1	2	1	2	3	1	5	2	2	2	2	2	2	2	21	19	16	12
3	2	3	2	2	4	2	2	2	3	3	3	1	3	4	3	2	2	4	2	3	4	4	2	4	2	2	2	2	2	19	22	21	14
3	2	3	2	2	1	2	2	3	3	3	2	3	4	3	2	2	3	2	3	4	2	5	2	2	2	2	2	2	2	20	22	21	12
3	3	4	4	4	1	1	3	1	1	3	2	3	3	1	2	3	1	1	2	4	3	3	1	3	3	3	3	4	3	24	18	15	19
3	2	2	2	3	5	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	22	25	23	18	
3	2	2	2	3	1	3	3	3	4	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	22	20	16	15
3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	20	21	19	15
2	4	3	2	2	4	2	5	3	2	1	4	2	3	3	2	3	4	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	20	20	18	15
3	3	4	2	2	1	1	3	3	3	2	4	4	3	1	1	3	2	2	1	3	1	4	3	3	3	2	3	2	1	19	21	16	14
2	2	2	3	3	4	3	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	4	1	2	2	4	1	3	2	1	2	1	19	11	17	10
3	3	4	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	28	23	27	23
3	3	5	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	29	23	26	23
4	4	3	4	4	5	3	5	4	2	4	3	3	3	3	4	4	5	3	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	5	36	26	28	24
4	4	3	4	4	5	3	5	4	2	4	3	3	3	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	36	26	28	22
3	2	4	4	4	4	1	3	3	4	3	2	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	28	26	21	16
3	3	2	2	1	3	2	1	2	3	3	3	2	4	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	1	3	3	1	48	22	17	14
3	2	3	3	3	3	1	1	1	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	5	2	2	1	5	1	1	1	2	3	3	20	25	22	11
3	4	3	2	2	5	3	3	4	2	3	3	4	5	4	4	3	5	5	3	3	5	2	3	3	3	2	3	3	29	28	26	17	
3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	23	17	20	18
3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	24	21	17	15
4	4	5	4	1	2	3	2	4	3	5	2	2	2	3	3	4	3	4	4	3	3	2	2	1	3	3	2	4	5	29	24	21	18
3	4	3	2	1	5	3	3	4	2	3	3	4	5	3	3	2	3	3	3	2	1	5	2	3	3	2	3	3	28	25	19	17	
3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	2	4	2	2	4	4	4	4	2	4	3	3	3	2	2	2	2	27	22	24	13	
3	2	2	2	1	1	3	2	2	3	1	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	4	4	2	2	2	4	3	1	3	18	18	19	15
2	3	4	2	2	1	2	3	3	2	3	4	2	3	2	3	4	3	2	3	5	2	2	2	4	2	3	3	4	3	22	23	19	19
3	3	2	3	4	2	3	2	3	3	3	1	1	3	4	5	5	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	25	25	22	16
3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	5	4	24	21	19	19
3	3	3	3	4	3	4	4	5	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	4	3	3	2	3	4	2	2	32	18	16	16
2	1	4	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	2	22	22	20	17
3	2	5	4	2	3	1	3	2	2	1	3	2	2	2	2	2	4	1	2	3	3	2	2	2	3	4	2	3	2	25	16	17	16
2	4	3	3	2	2	1	3	3	3	3	2	4	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	3	2	23	22	17	18
3	3	3	2	3	3	1	2	2	4	2	4	3	2	4	4	3	3	4	3	2	3	1	3	2	3	2	4	3	22	26	19	17	
3	2	3	2	3	3	3	4	3	2	3	2	1	1	1	2	2	3	2	3	2	3	2	2	1	4	3	2	3	26	14	17	18	

PREGUNTAS DE LA VARIABLE CLIMA LABORAL																															Suma de las dimensión de la variable Clima Laboral					SUMA TOTAL DE AS VARIABLES																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
V2D1	V2D2	V2D3	V2D4	V2D5	V2D6	V2D7	V2D8	V2D9	V2D10	V2D11	V2D12	V2D13	V2D14	V2D15	V2D16	V2D17	V2D18	V2D19	V2D20	V2D21	V2D22	V2D23	V2D24	V2D25	V2D26	V2D27	V2D28	V2D29	V2D30	V2D31	V2D32	V2D33	V2D34	V2D35	V2D36	V2D37	V2D38	V2D39	V2D40	V2D41	V2D42	V2D43	V2D44	V2D45	V2D46	V2D47	V2D48	V2D49	V2D50	V2D51	V2D52	V2D53	V2D54	V2D55	V2D56	V2D57	V2D58	V2D59	V2D60	V2D61	V2D62	V2D63	V2D64	V2D65	V2D66	V2D67	V2D68	V2D69	V2D70	V2D71	V2D72	V2D73	V2D74	V2D75	V2D76	V2D77	V2D78	V2D79	V2D80	V2D81	V2D82	V2D83	V2D84	V2D85	V2D86	V2D87	V2D88	V2D89	V2D90	V2D91	V2D92	V2D93	V2D94	V2D95	V2D96	V2D97	V2D98	V2D99	V2D100	V2D101	V2D102	V2D103	V2D104	V2D105	V2D106	V2D107	V2D108	V2D109	V2D110	V2D111	V2D112	V2D113	V2D114	V2D115	V2D116	V2D117	V2D118	V2D119	V2D120	V2D121	V2D122	V2D123	V2D124	V2D125	V2D126	V2D127	V2D128	V2D129	V2D130	V2D131	V2D132	V2D133	V2D134	V2D135	V2D136	V2D137	V2D138	V2D139	V2D140	V2D141	V2D142	V2D143	V2D144	V2D145	V2D146	V2D147	V2D148	V2D149	V2D150	V2D151	V2D152	V2D153	V2D154	V2D155	V2D156	V2D157	V2D158	V2D159	V2D160	V2D161	V2D162	V2D163	V2D164	V2D165	V2D166	V2D167	V2D168	V2D169	V2D170	V2D171	V2D172	V2D173	V2D174	V2D175	V2D176	V2D177	V2D178	V2D179	V2D180	V2D181	V2D182	V2D183	V2D184	V2D185	V2D186	V2D187	V2D188	V2D189	V2D190	V2D191	V2D192	V2D193	V2D194	V2D195	V2D196	V2D197	V2D198	V2D199	V2D200	V2D201	V2D202	V2D203	V2D204	V2D205	V2D206	V2D207	V2D208	V2D209	V2D210	V2D211	V2D212	V2D213	V2D214	V2D215	V2D216	V2D217	V2D218	V2D219	V2D220	V2D221	V2D222	V2D223	V2D224	V2D225	V2D226	V2D227	V2D228	V2D229	V2D230	V2D231	V2D232	V2D233	V2D234	V2D235	V2D236	V2D237	V2D238	V2D239	V2D240	V2D241	V2D242	V2D243	V2D244	V2D245	V2D246	V2D247	V2D248	V2D249	V2D250	V2D251	V2D252	V2D253	V2D254	V2D255	V2D256	V2D257	V2D258	V2D259	V2D260	V2D261	V2D262	V2D263	V2D264	V2D265	V2D266	V2D267	V2D268	V2D269	V2D270	V2D271	V2D272	V2D273	V2D274	V2D275	V2D276	V2D277	V2D278	V2D279	V2D280	V2D281	V2D282	V2D283	V2D284	V2D285	V2D286	V2D287	V2D288	V2D289	V2D290	V2D291	V2D292	V2D293	V2D294	V2D295	V2D296	V2D297	V2D298	V2D299	V2D300	V2D301	V2D302	V2D303	V2D304	V2D305	V2D306	V2D307	V2D308	V2D309	V2D310	V2D311	V2D312	V2D313	V2D314	V2D315	V2D316	V2D317	V2D318	V2D319	V2D320	V2D321	V2D322	V2D323	V2D324	V2D325	V2D326	V2D327	V2D328	V2D329	V2D330	V2D331	V2D332	V2D333	V2D334	V2D335	V2D336	V2D337	V2D338	V2D339	V2D340	V2D341	V2D342	V2D343	V2D344	V2D345	V2D346	V2D347	V2D348	V2D349	V2D350	V2D351	V2D352	V2D353	V2D354	V2D355	V2D356	V2D357	V2D358	V2D359	V2D360	V2D361	V2D362	V2D363	V2D364	V2D365	V2D366	V2D367	V2D368	V2D369	V2D370	V2D371	V2D372	V2D373	V2D374	V2D375	V2D376	V2D377	V2D378	V2D379	V2D380	V2D381	V2D382	V2D383	V2D384	V2D385	V2D386	V2D387	V2D388	V2D389	V2D390	V2D391	V2D392	V2D393	V2D394	V2D395	V2D396	V2D397	V2D398	V2D399	V2D400	V2D401	V2D402	V2D403	V2D404	V2D405	V2D406	V2D407	V2D408	V2D409	V2D410	V2D411	V2D412	V2D413	V2D414	V2D415	V2D416	V2D417	V2D418	V2D419	V2D420	V2D421	V2D422	V2D423	V2D424	V2D425	V2D426	V2D427	V2D428	V2D429	V2D430	V2D431	V2D432	V2D433	V2D434	V2D435	V2D436	V2D437	V2D438	V2D439	V2D440	V2D441	V2D442	V2D443	V2D444	V2D445	V2D446	V2D447	V2D448	V2D449	V2D450	V2D451	V2D452	V2D453	V2D454	V2D455	V2D456	V2D457	V2D458	V2D459	V2D460	V2D461	V2D462	V2D463	V2D464	V2D465	V2D466	V2D467	V2D468	V2D469	V2D470	V2D471	V2D472	V2D473	V2D474	V2D475	V2D476	V2D477	V2D478	V2D479	V2D480	V2D481	V2D482	V2D483	V2D484	V2D485	V2D486	V2D487	V2D488	V2D489	V2D490	V2D491	V2D492	V2D493	V2D494	V2D495	V2D496	V2D497	V2D498	V2D499	V2D500	V2D501	V2D502	V2D503	V2D504	V2D505	V2D506	V2D507	V2D508	V2D509	V2D510	V2D511	V2D512	V2D513	V2D514	V2D515	V2D516	V2D517	V2D518	V2D519	V2D520	V2D521	V2D522	V2D523	V2D524	V2D525	V2D526	V2D527	V2D528	V2D529	V2D530	V2D531	V2D532	V2D533	V2D534	V2D535	V2D536	V2D537	V2D538	V2D539	V2D540	V2D541	V2D542	V2D543	V2D544	V2D545	V2D546	V2D547	V2D548	V2D549	V2D550	V2D551	V2D552	V2D553	V2D554	V2D555	V2D556	V2D557	V2D558	V2D559	V2D560	V2D561	V2D562	V2D563	V2D564	V2D565	V2D566	V2D567	V2D568	V2D569	V2D570	V2D571	V2D572	V2D573	V2D574	V2D575	V2D576	V2D577	V2D578	V2D579	V2D580	V2D581	V2D582	V2D583	V2D584	V2D585	V2D586	V2D587	V2D588	V2D589	V2D590	V2D591	V2D592	V2D593	V2D594	V2D595	V2D596	V2D597	V2D598	V2D599	V2D600	V2D601	V2D602	V2D603	V2D604	V2D605	V2D606	V2D607	V2D608	V2D609	V2D610	V2D611	V2D612	V2D613	V2D614	V2D615	V2D616	V2D617	V2D618	V2D619	V2D620	V2D621	V2D622	V2D623	V2D624	V2D625	V2D626	V2D627	V2D628	V2D629	V2D630	V2D631	V2D632	V2D633	V2D634	V2D635	V2D636	V2D637	V2D638	V2D639	V2D640	V2D641	V2D642	V2D643	V2D644	V2D645	V2D646	V2D647	V2D648	V2D649	V2D650	V2D651	V2D652	V2D653	V2D654	V2D655	V2D656	V2D657	V2D658	V2D659	V2D660	V2D661	V2D662	V2D663	V2D664	V2D665	V2D666	V2D667	V2D668	V2D669	V2D670	V2D671	V2D672	V2D673	V2D674	V2D675	V2D676	V2D677	V2D678	V2D679	V2D680	V2D681	V2D682	V2D683	V2D684	V2D685	V2D686	V2D687	V2D688	V2D689	V2D690	V2D691	V2D692	V2D693	V2D694	V2D695	V2D696	V2D697	V2D698	V2D699	V2D700	V2D701	V2D702	V2D703	V2D704	V2D705	V2D706	V2D707	V2D708	V2D709	V2D710	V2D711	V2D712	V2D713	V2D714	V2D715	V2D716	V2D717	V2D718	V2D719	V2D720	V2D721	V2D722	V2D723	V2D724	V2D725	V2D726	V2D727	V2D728	V2D729	V2D730	V2D731	V2D732	V2D733	V2D734	V2D735	V2D736	V2D737	V2D738	V2D739	V2D740	V2D741	V2D742	V2D743	V2D744	V2D745	V2D746	V2D747	V2D748	V2D749	V2D750	V2D751	V2D752	V2D753	V2D754	V2D755	V2D756	V2D757	V2D758	V2D759	V2D760	V2D761	V2D762	V2D763	V2D764	V2D765	V2D766	V2D767	V2D768	V2D769	V2D770	V2D771	V2D772	V2D773	V2D774	V2D775	V2D776	V2D777	V2D778	V2D779	V2D780	V2D781	V2D782	V2D783	V2D784	V2D785	V2D786	V2D787	V2D788	V2D789	V2D790	V2D791	V2D792	V2D793	V2D794	V2D795	V2D796	V2D797	V2D798	V2D799	V2D800	V2D801	V2D802	V2D803	V2D804	V2D805	V2D806	V2D807	V2D808	V2D809	V2D810	V2D811	V2D812	V2D813	V2D814	V2D815	V2D816	V2D817	V2D818	V2D819	V2D820	V2D821	V2D822	V2D823	V2D824	V2D825	V2D826	V2D827	V2D828	V2D829	V2D830	V2D831	V2D832	V2D833	V2D834	V2D835	V2D836	V2D837	V2D838	V2D839	V2D840	V2D841	V2D842	V2D843	V2D844	V2D845	V2D846	V2D847	V2D848	V2D849	V2D850	V2D851	V2D852	V2D853	V2D854	V2D855	V2D856	V2D857	V2D858	V2D859	V2D860	V2D861	V2D862	V2D863	V2D864	V2D865	V2D866	V2D867	V2D868	V2D869	V2D870	V2D871	V2D872	V2D873	V2D874	V2D875	V2D876	V2D877	V2D878	V2D879	V2D880	V2D881	V2D882	V2D883	V2D884	V2D885	V2D886	V2D887	V2D888	V2D889	V2D890	V2D891	V2D892	V2D893	V2D894	V2D895	V2D896	V2D897	V2D898	V2D899	V2D900	V2D901	V2D902	V2D903	V2D904	V2D905	V2D906	V2D907	V2D908	V2D909	V2D910	V2D911	V2D912	V2D913	V2D914	V2D915	V2D916	V2D917	V2D918	V2D919	V2D920	V2D921	V2D922	V2D923	V2D924	V2D925	V2D926	V2D927	V2D928	V2D929	V2D930	V2D931	V2D932	V2D933	V2D934	V2D935	V2D936	V2D937	V2D938	V2D939	V2D940	V2D941	V2D942	V2D943	V2D944	V2D945	V2D946	V2D947	V2D948	V2D949	V2D950	V2D951	V2D952	V2D953	V2D954	V2D955	V2D956	V2D957	V2D958	V2D959	V2D960	V2D961	V2D962	V2D963	V2D964	V2D965	V2D966	V2D967	V2D968	V2D969	V2D970	V2D971	V2D972	V2D973	V2D974	V2D975	V2D976	V2D977	V2D978	V2D979	V2D980	V2D981	V2D982	V2D983	V2D984	V2D985	V2D986	V2D987	V2D988	V2D989	V2D990	V2D991	V2D992	V2D993	V2D994	V2D995	V2D996	V2D997	V2D998	V2D999	V2D1000	V2D1001	V2D1002	V2D1003	V2D1004	V2D1005	V2D1006	V2D1007	V2D1008	V2D1009	V2D1010	V2D1011	V2D1012	V2D1013	V2D1014	V2D1015	V2D1016	V2D1017	V2D1018	V2D1019	V2D1020	V2D1021	V2D1022	V2D1023	V2D1024	V2D1025	V2D1026	V2D1027	V2D1028	V2D1029	V2D1030	V2D1031	V2D1032	V2D1033	V2D1034	V2D1035	V2D1036	V2D1037	V2D1038	V2D1039	V2D1040	V2D1041	V2D1042	V2D1043	V2D1044	V2D1045	V2D1046	V2D1047	V2D1048	V2D1049	V2D1050	V2D1051	V2D1052	V2D1053	V2D1054	V2D1055	V2D1056	V2D1057	V2D1058	V2D1059	V2D1060	V2D1061	V2D1062	V2D1063	V2D1064	V2D1065	V2D1066	V2D1067	V2D1068	V2D1069	V2D1070	V2D1071	V2D1072	V2D1073	V2D1074	V2D1075	V2D1076	V2D1077	V2D1078	V2D1079	V2D1080	V2D1081	V2D1082	V2D1083	V2D1084	V2D1085	V2D1086	V2D1087	V2D1088	V2D1089	V2D1090	V2D1091	V2D1092	V2D1093	V2D1094	V2D1095	V2D1096	V2D1097	V2D1098	V2D1099	V2D1100	V2D1101	V2D1102	V2D1103	V2D1104	V2D1105	V2D1106	V2D1107	V2D1108	V2D1109	V2D1110	V2D1111	V2D1112	V2D1113	V2D1114	V2D1115	V2D1116	V2D1117	V2D1118	V2D1119	V2D1120	V2D1121	V2D1122	V2D1123	V2D1124	V2D1125	V2D1126	V2D1127	V2D1128	V2D1129	V2D1130	V2D1131	V2D1132	V2D1133	V2D1134	V2D1135	V2D1136	V2D1137	V2D1138	V2D1139	V2D1140	V2D1141	V2D1142	V2D1143	V2D1144	V2D1145	V2D1146	V2D1147	V2D1148	V2D1149	V2D1150	V2D1151	V2D1152	V2D1153	V2D1154	V2D1155	V2D1156	V2D1157	V2D1158	V2D1159	V2D1160	V2D1161	V2D1162	V2D1163	V2D1164	V2D1165	V2D1166	V2D1167	V2D1168	V2D1169	V2D1170	V2D1171	V2D1172	V2D1173	V2D1174	V2D1175	V2D1176	V2D1177	V2D1178	V2D1179	V2D1180	V2D1181	V2D1182	V2D1183	V2D1184	V2D1185	V2D1186	V2D1187	V2D1188	V2D1189	V2D1190	V2D1191	V2D1192	V2D1193	V2D1194	V2D1195	V2D1196	V2D1197	V2D1198	V2D1199	V2D1200	V2D1201	V2D1202	V2D1203	V2D1204	V2D1205	V2D1206	V2D1207	V2D1208	V2D1209	V2D1210	V2D1211	V2D1212	V2D1213	V2D1214	V2D1215	V2D1216

Anexo 11. Acta de aprobación de Originalidad.

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : FO6-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, Candía Menor Marco Antonio, docente de la Facultad Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración De la Universidad César Vallejo Lima este, revisor (a) de la tesis titulada

"Gestión Administrativa y el Clima Laboral en la empresa Inversiones Inkave S.A.C en el distrito de San Juan de Lurigancho en el año 2017", de la estudiante Yudy Guizado Gutierrez, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 30% 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.

Lima 18 de Junio del 2019

Firma

Candía Menor Marco Antonio

DNI: 10050551

Anexo 12. Porcentaje de Turnitin.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión administrativa y el clima laboral en la empresa de inversiones
INKAVE S.A.C. en el distrito de San Juan de Lurigancho en el año 2017"

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTOR:
Guizado Gutiérrez, Yudy

ASESOR:
Mg. Suasmabar Ugarte Federico Alfredo

Resumen de coincidencias X

30 %

1	repositorio.ucv.edu.pe	11 %	>
	Fuente de Internet		
2	Entregado a Universida...	8 %	>
	Trabajo del estudiante		
3	documents.tips	1 %	>
	Fuente de Internet		
4	ri.bib.udo.edu.ve	1 %	>
	Fuente de Internet		
5	globalconsultingenterp...	1 %	>
	Fuente de Internet		
6	www.scribd.com	1 %	>
	Fuente de Internet		
7	es.slideshare.net	1 %	>
	Fuente de Internet		

Anexo 13. 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 Yudy Gubado Gutiérrez, identificado con DNI N° 48414947, 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 "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL CLIMA LABORAL EN LA EMPRESA DE INVERSIONES INKAVE S.A.C. EN EL DISTRITO DE SAN JUAN DE LURIGANCHO EN EL AÑO 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: 48414947

FECHA: 29 de noviembre del 2017

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

Anexo 14. Autorización de la version Final.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

Escuela Profesional de Administración
Cancha Menor Nuevo

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

YUDY QUIZADO GUTIERREZ

INFORME TITULADO:

"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL CLIMA LABORAL

EN LA EMPRESA INVERSIONES INKAVE SAC EN EL
DISTRITO DE SAN JUAN DE LUIGANCHO RA EL AÑO 2017

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 29 de Nov 2017

NOTA O MENCIÓN: 15



[Handwritten Signature]

SINIA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN