



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Gestión de procesos administrativos y clima laboral en la empresa

Textiestilos S.R.L. Ate, 2019.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Administración

**AUTORES:**

Lopez Delgado, Jamy Midelyn (ORCID: 0000-0002-0194-0649)

Guerra Gavilan, Esther (ORCID: 0000-0002-9498-6522)

**ASESOR:**

Dr. Roberto Tejada Estrada (ORCID: 0000-0003-1051-1552)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LIMA - PERÚ**

2019

## **Dedicatoria**

Dedicamos este trabajo a Dios por iluminarnos con sabiduría, por habernos permitido llegar a este punto de nuestras vidas y habernos dado la salud para poder lograr nuestros objetivos.

A nuestras familias, maestros y amigos por motivarnos y alentarnos a ser mejores personas y mejores profesionales.

## **Agradecimiento**

Este trabajo es el resultado de nuestro esfuerzo, dedicación y perseverancia basándonos en nuestra experiencia laboral y conocimientos aprendidos, aplicándolos en el día a día.

En primer lugar, Agradecemos a Dios por brindarnos fe, salud y fortaleza para cumplir con nuestras metas trazadas.


Agradecemos el apoyo presentado por diversas personas, en especial a nuestras familias, porque en todo momento estuvieron atentos a todas nuestras necesidades y requerimientos para el desarrollo con excelencia de esta tesis.

A nuestros compañeros y amigos presentes y pasados, quienes sin esperar nada a cambio compartieron sus conocimientos, alegrías y tristezas y a todas aquellas personas que durante estos 5 años estuvieron a nuestro lado apoyándonos y lograron que este sueño se haga realidad.

Asimismo, agradecemos al Gerente y propietario de la empresa Textiestilos S.R.L el Sr. Santiago Eusebio Guerra Canahualpa por habernos permitido realizar la investigación en su prestigiosa empresa.


Y para finalizar, agradecemos a nuestros maestros, aquellos que nos brindaron clases a lo largo de nuestra formación profesional, por el apoyo, correcciones y nuevas enseñanzas. También a la Universidad Cesar Vallejo por la oportunidad educativa a nivel profesional y sobre todo a nuestro asesor metodológico Roberto Tejada Estrada por exigirnos y brindarnos su conocimiento durante todo el desarrollo de nuestra tesina.

## Página del jurado

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------	--

El Jurado encargado de evaluar el trabajo de investigación presentada por don(a) **JAMY MIDELYN LOPEZ DELGADO y ESTHER GUERRA GAVILAN** cuyo título es: **“GESTION DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y CLIMA LABORAL EN LA EMPRESA TEXTIESTILOS S.R.L. ATE, 2019”**. Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: ..... ( 17 ).

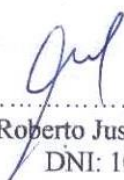
Ate, 07 de diciembre del 2019



.....  
Mg Víctor Fabián Romero Escalante  
DNI: 40786760  
PRESIDENTE



.....  
Mg Juliana Cristina Álvarez Rodríguez  
DNI: 09304074  
SECRETARIO



.....  
Dr. Roberto Justo Tejada Estrada  
DNI: 10680824  
VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

## Declaratoria de Autenticidad

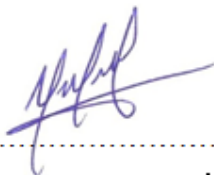
### DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

De autoría del informe de suficiencia profesional:

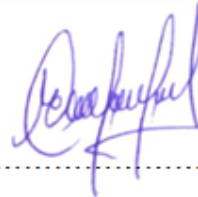
Lopez Delgado Jamy Midelyn identificada con DNI N° 41926885 y Guerra Gavilan Esther identificada con DNI N°43518059; a efectos de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaramos bajo juramento que toda la documentación que acompaña al trabajo de investigación, titulado: “Gestión de Procesos Administrativos y Clima Laboral en la Empresa Textiestilos S.R.L. Ate 2019” es veraz y autentica.

Asimismo, declaramos bajo juramento que todos los datos que se presenta en la presente tesina son auténticos y veraces. En tal sentido, asumiremos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo

Lima, 07 de diciembre del 2019



.....  
López Delgado, Jamy|Midelyn  
DNI: 41926885



.....  
Guerra Gavilán Esther  
DNI: 43518059

## Índice

<b>Dedicatoria .....</b>	<b>ii</b>
<b>Agradecimiento.....</b>	<b>iii</b>
<b>Página del jurado.....</b>	<b>iv</b>
<b>Declaratoria de Autenticidad .....</b>	<b>v</b>
<b>Índice.....</b>	<b>vi</b>
<b>Índice de Tablas .....</b>	<b>vii</b>
<b>Índice de Figuras .....</b>	<b>viii</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>x</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>II. MÉTODO.....</b>	<b>12</b>
2.1. Tipo y diseño de investigación .....	12
2.2. Población, muestra y muestreo .....	15
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	16
2.4. Procedimiento .....	18
2.5. Métodos de análisis de datos .....	18
2.6. Aspectos Éticos.....	18
<b>III. RESULTADOS .....</b>	<b>19</b>
3.1. Estadística descriptiva.....	19
3.2. Estadística inferencial .....	25
<b>IV. DISCUSIÓN .....</b>	<b>31</b>
<b>V. CONCLUSIONES .....</b>	<b>34</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>35</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>36</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>44</b>

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1.</b> Operacionalización de la variable Gestión de procesos administrativos.....	13
<b>Tabla 2.</b> Operacionalización de la variable Clima laboral.....	14
<b>Tabla 3.</b> Técnica e instrumento de recolección .....	16
<b>Tabla 4.</b> Rango y Magnitud del Alfa de Cronbach.....	17
<b>Tabla 5.</b> Confiabilidad de variable Gestión de procesos administrativos.....	17
<b>Tabla 6.</b> Confiabilidad de variable Clima Laboral .....	17
<b>Tabla 7.</b> Descripción de frecuencia de la variable Gestión de procesos Administrativos ..	19
<b>Tabla 8.</b> Descripción de frecuencia de la variable Clima Laboral.....	20
<b>Tabla 9.</b> Descripción de frecuencia de la dimensión Planeación.....	21
<b>Tabla 10.</b> Descripción de frecuencia de la dimensión Organización.....	22
<b>Tabla 11.</b> Descripción de frecuencia de la dimensión Dirección .....	23
<b>Tabla 12.</b> Descripción de frecuencia de la dimensión Control.....	24
<b>Tabla 13.</b> Grado de relación según coeficiente de correlación Rho de Spearman .....	25
<b>Tabla 14.</b> Correlación Rho de Spearman de las variables: Gestión de procesos administrativos y Clima Laboral .....	26
<b>Tabla 15.</b> Correlación Rho de Spearman de la variable Clima Laboral y la dimensión Planeación.....	27
<b>Tabla 16.</b> Correlación Rho de Spearman de la variable Clima Laboral y la dimensión Organización.....	28
<b>Tabla 17.</b> Correlación Rho de Spearman de la variable Clima Laboral y la dimensión Dirección .....	29
<b>Tabla 18.</b> Correlación Rho de Spearman de la variable Clima Laboral y la dimensión Control.....	30

## Índice de Figuras

<b>Figura 1.</b> Niveles de percepción de la Variable Gestión de Procesos Administrativos .....	19
<b>Figura 2.</b> Niveles de percepción de la Variable Clima Laboral .....	20
<b>Figura 3.</b> Niveles de percepción de la dimensión Planeación .....	21
<b>Figura 4.</b> Niveles de percepción de la dimensión Organización .....	22
<b>Figura 5.</b> Niveles de percepción de la dimensión Dirección .....	23
<b>Figura 6.</b> Niveles de percepción de la dimensión Control.....	24



## RESUMEN

En la presente investigación el objetivo fue determinar el grado de relación que existe entre la Gestión de procesos administrativos y el clima laboral de la empresa Textiestilos S.R.L, Ate, 2019.

El diseño de investigación utilizado fue No Experimental con corte Transversal, tipo aplicada, nivel descriptivo correlacional y con enfoque cuantitativo.

La población estaba formada por 80 trabajadores distribuidos entre el área administrativa, producción y ventas. Para poder determinar el tamaño de muestra utilizamos la fórmula de población finita, dando como resultado 67 trabajadores de la empresa Textiestilos S.R.L a quienes se escogió aleatoriamente entre las diferentes áreas de la empresa.

Se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento un cuestionario de 16 preguntas con escala de Likert tipo ordinal para cada variable, validados a través de juicios de expertos. Como herramienta de análisis de datos estadístico utilizamos el programa SPSS25 del cual obtuvimos las tablas y figuras estadísticas, también el cálculo de Alfa de Cronbach para medir la confiabilidad de la escala de medida donde adquirimos los resultados de  $\alpha = 0.965$  para la variable Gestión de procesos administrativos y el resultado para la variable Clima Laboral es  $\alpha = 0.971$  donde se evidencio que la consistencia interna del cuestionario es muy confiable.

Se comprobó la hipótesis mediante prueba Rho de Spearman que tiene un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05,  $0.000 < 0.05$ , es decir, que por ende se rechaza la hipótesis nula. Y con un grado de correlación de  $r = 0.772$ , demostrando que si existe una correlación positiva muy fuerte entre las variables Gestión de procesos administrativos y el clima laboral en la empresa Textiestilos S.R.L, Ate ,2019.

**Palabras Claves: Gestión de procesos administrativos, Clima Laboral.**

## ABSTRACT

In the present investigation the objective was to determine the degree of relationship that exists between the Management of administrative processes and the work environment of the company Textiestilos S.R.L, Ate, 2019.

The research design used was Non-Experimental with Transversal cut, applied type, correlational descriptive level and with quantitative approach.

The population was formed by 80 workers distributed between the administrative, production and sales area. In order to determine the sample size we use the finite population formula, resulting in 67 workers of the company Textiestilos S.R.L who were randomly chosen among the different areas of the company.

The survey was used as a data collection technique and as a tool a questionnaire of 16 questions with an Likert-type Likert scale for each variable, validated through expert judgments. As a statistical data analysis tool we use the SPSS25 program from which we obtained the statistical tables and figures, we also obtained the calculation of Cronbach's Alpha to measure the reliability of the measurement scale where we obtained the results of  $\alpha = 0.965$  for the variable Management of administrative processes and the result for the Labor Climate variable is  $\alpha = 0.971$  where it was shown that the internal consistency of the questionnaire is very reliable.

The hypothesis was tested by Spearman's Rho test that has a level of (bilateral) significance of less than 0.05,  $0.000 < 0.05$ , that is, that the null hypothesis is therefore rejected. And with a correlation degree of  $r = 0.772$ , demonstrating that if there is a very strong positive correlation between the variables Management of administrative processes and the work environment in the company Textiestilos S.R.L, Ate, 2019.

**Keywords:** Management of administrative processes, Labor Climate