



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión de Procesos Administrativos y Clima laboral en el Almacén de Producto
Terminado de la Empresa Kimberly Clark Perú SRL Ate – Vitarte 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Mondragón Bravo, Jhony Abdías (ORCID: 0000-0003-4381-1594)

Cerquera Rojas, José Luis (ORCID: 0000-0002-8316-2691)

ASESOR:

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2019

Dedicatoria

A Dios

Dedicamos la siguiente tesis a Dios, quien nos brinda la fuerza y optimismo para enfrentar los retos que nos coloca la vida día a día, enfocados a cumplir nuestros objetivos con humildad y perseverancia.

A mi familia

A mi padre que se encuentra en la gloria de Dios, que siempre guio mis pasos para lograr todo lo que me proponga en base a su ejemplo, a mi esposa lucero que gracias a su comprensión y dedicación me apoyo en todo este largo camino que estoy a portas de culminar y que no es más que el principio de grandes y maravillosas cosas, pero sobre todo a mi hija Flavia que está a poco tiempo de nacer, todo lo hice por ella así antes de existir.

Agradecimiento

Expreso el reconocimiento a los maestros que ayudaron en mi carrera estudiantil, así como en el desarrollo de los cursos, agradecimiento de manera particular a mi asesor: Roberto Tejada quien gracias a su orientación y asesoramiento contribuyo de manera excepcional en la culminación del trabajo de investigación.

A mis compañeros, futuros colegas, que han demostrado entereza y pundonor al ir tras de sus objetivos, por compartir sus ideas y formar un grupo con una calidad humana increíble que han hecho que la carrera se una experiencia increíble e inolvidable.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado.....	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Índice de contenidos	vi
Índice de Tablas	vii
Índice de Figuras	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	10
2.1. Tipo y diseño de investigación	10
2.2. Población, muestra y muestreo	13
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	13
2.4. Procedimiento	15
2.5. Métodos de análisis de datos	15
2.6. Aspectos Éticos.....	16
III. RESULTADOS	17
3.1. Estadística descriptiva.....	17
3.2. Estadística inferencial	22
IV. DISCUSIÓN	27
V. CONCLUSIONES	30
VI. RECOMENDACIONES	31
VII. REFERENCIAS.....	32
ANEXOS.....	38

Índice de Tablas

Tabla 1: Operacionalización de la variable Gestión de Procesos Administrativos	11
Tabla 2 : Operacionalización de la variable Clima Laboral	12
Tabla 3 : Técnica e instrumento de recolección	14
Tabla 4: Clasificación de la confiabilidad del Alfa de Cronbach.....	14
Tabla 5: Confiabilidad de variable Gestión de procesos Administrativos	14
Tabla 6: Confiabilidad de variable Clima Laboral	15
Tabla 8: Descripción de frecuencia de la variable Gestión de Procesos Administrativos .	17
Tabla 9: Descripción de frecuencia de la variable Clima Laboral	18
Tabla 10: Descripción de frecuencia de la dimensión Proceso Estratégico	19
Tabla 11: Descripción de frecuencia de la dimensión Proceso Táctico	20
Tabla 12: Descripción de frecuencia de la dimensión Proceso Operativo	21
Tabla 15: Grado de relación según coeficiente de correlación Rho de Spearman	22
Tabla 16: Correlación Rho de Spearman de las variables: Clima Laboral y Gestión de Procesos Administrativos.	23
Tabla 17: Correlación Rho de Spearman de la dimensión Proceso Estratégico y la variable Clima laboral	24
Tabla 18: Correlación Rho de Spearman de la dimensión Proceso Táctico y la variable Clima laboral	25
Tabla 19 : Correlación Rho de Spearman de la dimensión Proceso Operativo y de la variable Clima Laboral.	26

Índice de Figuras

Figura 1: Niveles de Percepción de la Variable Gestión de Procesos Administrativos.....	17
Figura 2: Niveles de Percepción de la Variable Clima laboral	18
Figura 3: Niveles de Percepción de la Dimensión Proceso Estratégico.....	19
Figura 4: Niveles de Percepción de la Dimensión Proceso Táctico.....	20
Figura 5: Niveles de Percepción de la Dimensión Proceso Operativo.....	21

RESUMEN

La presente investigación tiene como propósito global identificar la sinergia que enlaza la variable gestión de procesos administrativos y variable clima laboral en el almacén de producto terminado, corporación Kimberly Clark Perú S.R.L, Ate – Vitarte 2019.

El estudio que se empleó fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental con corte transversal, tipo aplicado y de nivel descriptivo – correlacional. Empleamos como objeto de estudio la parte operativa del almacén de producto terminado que tiene un total de población de 50 colaboradores, considerando como muestra a 45 colaboradores.

Se utilizó como técnica de recolección la encuesta y como instrumento de medición un cuestionario de 16 interrogantes para la variable “Gestión por Procesos Administrativos” y 22 interrogantes para la variable “Clima Laboral”. Como herramienta de análisis de datos empleamos el mecanismo estadístico SPSS STATISTICS 25 (Paquete estadístico para ciencias sociales), basándonos en la estadística descriptiva y estadística inferencial. Para determinar la confiabilidad del instrumento se aplicó el estadístico Alfa de Cronbach y para medir la relación entre las dos variables utilizamos el coeficiente de Rho de Spearman.

Obtuvimos como resultado de confiabilidad para la variable Gestión de procesos administrativos $\alpha=0,856$ y para la variable Clima Laboral $\alpha=0,928$ siendo el resultado del instrumento muy confiable para ambas variables.

Mediante la prueba Rho de Spearman se comprobó la hipótesis teniendo una significancia de $p=0,000$ siendo menor que $p=0,05$, donde rechazamos la hipótesis nula y utilizamos la hipótesis alterna. Teniendo como resultado $r=0,756$ que infiere una correlación positiva considerable de las dos variables.

Dado que los resultados obtenidos muestran altos indicadores de correlación, así como de confiabilidad, concluimos que existe una muy significativa relación entre la Gestión de Procesos Administrativos y el Clima Laboral del almacén de producto terminado de la corporación Kimberly Clark Perú S.R.L. Ate – Vitarte 2019.

Palabras Clave: Gestión de procesos administrativos, Clima laboral, Kimberly Clark Perú S.R.L.

ABSTRACT

The overall purpose of this research is to identify the synergy that links the variable management of administrative processes and variable work environment in the finished product warehouse, corporation Kimberly Clark Perú S.R.L, Ate - Vitarte 2019.

The study used was of a quantitative approach, non-experimental design with cross-section, applied type and descriptive-correlational level. We used as object of study the operational part of the finished product warehouse that has a total population of 50 collaborators, considering as sample 45 collaborators.

The survey was used as a collection technique and as a measurement instrument a questionnaire with 16 questions for the variable "Management by Administrative Processes" and 22 questions for the variable "Work Climate". As a data analysis tool, we used the statistical mechanism SPSS STATISTICS 25 (Statistical Package for Social Sciences), based on descriptive statistics and inferential statistics. To determine the reliability of the instrument, the Cronbach's alpha statistic was applied and to measure the relationship between the two variables we used the Spearman's Rho coefficient.

We obtained as a result of reliability for the variable Management of administrative processes $\alpha = 0.856$ and for the variable Work Climate $\alpha = 0.928$, the result of the instrument being very reliable for both variables.

Using Spearman's Rho test, the hypothesis was verified having a significance of $p = 0.000$ being less than $p = 0.05$, where we reject the abolished hypothesis and use the alternative hypothesis. Resulting in $r = 0.756$, which infers a considerable positive correlation of the two variables.

Given that the results obtained show high correlation indicators, as well as reliability, we conclude that there is a very significant relationship between the Management of Administrative Processes and the Labor Climate of the finished product warehouse of the Kimberly Clark Perú S.R.L. Corporation. Ate - Vitarte 2019.

Keywords: Management of administrative processes, Work environment, Kimberly Clark Perú S.R.L.