



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Procesos Administrativos y Productividad en el local Plaza Veá Chosica, 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Baldeon Ayala, Diego Alberto (ORCID: 0000-0001-6863-6652)

Barzola Chávez, Enzo Geovanni (ORCID: 0000-0003-1151-6013)

ASESOR:

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2019

Dedicatoria

A Dios

Este trabajo la dedicamos a Dios quien es el forjador de nuestros caminos, el que me acompaña y levanta de nuestros tropiezos para seguir adelante con las convicciones y objetivos bien claros.

A la familia

A nuestras Madres y Padres que nos dan ese carácter firme y decidido para no claudicar, la fuerza, el entusiasmo, quienes en todo momento están con nosotros y son parte de este paso tan importante, y demostrar con el ejemplo que todo se puede cuando uno se lo propone.

Agradecimiento

A nuestros compañeros y futuros colegas, que por el compartir e interactuar ideas en clases y los trabajos de grupo que hacen que las experiencias vividas sean inolvidables, también aquellos que por motivos personales no están en el grupo, pero sí nos dejaron gratos recuerdos.

Índice de Contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de Tablas	v
Índice de Figuras	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	12
2.1. Tipo y diseño de investigación	12
2.2. Población, muestra y muestreo	16
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	17
2.4. Procedimiento	19
2.5. Métodos de análisis de datos	19
2.6. Aspectos Éticos.....	20
III. RESULTADOS	21
3.1. Estadística descriptiva.....	21
3.2. Estadística inferencial	27
IV. DISCUSIÓN	33
V. CONCLUSIONES	36
VI. RECOMENDACIONES	37
VII. REFERENCIAS	38
ANEXOS	44

Índice de Tablas

Tabla 1: Operacionalización de la variable Procesos Administrativos	14
Tabla 2 : Operacionalización de la variable Productividad.....	15
Tabla 3: Elementos de la fórmula.....	16
Tabla 4 : Técnica e instrumento de recolección	17
Tabla 5 : Clasificación de la confiabilidad del Alfa de Cronbach.....	18
Tabla 6: Confiabilidad de Proceso Administrativo	18
Tabla 7: Confiabilidad de Productividad.....	18
Tabla 8 : Prueba de normalidad Kolmogorov–Smirnov.....	19
Tabla 9: Descripción de frecuencia de la variable Procesos Administrativos.....	21
Tabla 10: Descripción de frecuencia de la variable Productividad	22
Tabla 11: Descripción de frecuencia de la dimensión Planeación	23
Tabla 12: Descripción de frecuencia de la dimensión Organización	24
Tabla 13: Descripción de frecuencia de la dimensión Dirección	25
Tabla 14: Descripción de frecuencia de la dimensión Control.....	26
Tabla 15: Grado de relación según coeficiente de correlación Rho de Spearman	27
Tabla 16: Correlación Rho de Spearman de las variables: Procesos Administrativos y Productividad.....	28
Tabla 17: Correlación Rho de Spearman de la dimensión Planeación y de la variable Productividad.....	29
Tabla 18: Correlación Rho de Spearman de la dimensión Organización y de la variable Productividad.....	30
Tabla 19 : Correlación Rho de Spearman de la dimensión Dirección y de la variable Productividad.....	31
Tabla 20 : Correlación Rho de Spearman de la dimensión El Control y de la variable Productividad.....	32

Índice de Figuras

Figura 1: Niveles de Percepción de la Variable Procesos Administrativos.....	21
Figura 2: Niveles de Percepción de la Variable Productividad.....	22
Figura 3: Niveles de Percepción de la Dimensión Planeación.....	23
Figura 4: Niveles de Percepción de la Dimensión Organización.....	24
Figura 5: Niveles de Percepción de la Dimensión Dirección.....	25
Figura 6: Niveles de Percepción de la Dimensión Control	26

RESUMEN

El principal objetivo de la realización de la presente investigación es determinar correlación que existe entre los Procesos Administrativos y la Productividad en el local Plaza Veá Chosica, 2019. Este trabajo es de diseño no experimental con corte transversal, tipo aplicada, nivel descriptivo-correlacional y de enfoque cuantitativo.

La población es de 100 colaboradores y la muestra de 80 colaboradores, determinamos el tamaño de la muestra utilizando la fórmula de población finita y el tipo de muestreo probabilístico porque cualquiera de los colaboradores es apto para el estudio.

La técnica empleada para recolectar la información fue la encuesta y el instrumento de medición de datos fue un cuestionario de 16 preguntas en total con escala de Likert tipo ordinal para cada variable, considerando 9 preguntas para la variable procesos administrativos y 7 preguntas para la variable Productividad, debidamente validados a través de juicios de expertos. Determinamos su confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach, resultando $\alpha=0.958$ para Procesos administrativos y $\alpha=0.920$ para Productividad, siendo el resultado del instrumento muy confiable para ambas variables.

Utilizamos el programa SPSS25 (Paquete estadístico para ciencias sociales) como herramienta de análisis de datos, nos basamos en la estadística descriptiva e inferencial mediante tablas y figuras. Luego de realizar la prueba de normalidad Kolmogorov – Smirnov donde obtuvimos como resultado una significancia de 0.000, que es menor a 0.05, lo cual nos indicó que es una muestra no paramétrica.

Para medir la relación que existe entre las dos variables empleamos el coeficiente de Rho de Spearman, donde se contrastó la hipótesis con una significancia de $p=0,000$ siendo menor que $p =0,05$, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y utilizamos la hipótesis alternativa, tuvimos como resultado de correlación Rho $r=0.882$, demostrando así que si existe una correlación positiva considerable entre la variable Procesos administrativos y la variable Productividad en los colaboradores del local Plaza Veá Chosica, 2019.

Palabras Clave: Procesos Administrativos, Productividad.

ABSTRACT

The main objective of carrying out this research is to determine the correlation that exists between Administrative Processes and Productivity in the premises Plaza Vea Chosica, 2019. This work is of a non-experimental design with cross-section, applied type, descriptive-correlational level and quantitative approach.

The population is 100 collaborators and the sample of 80 collaborators, we determine the sample size using the finite population formula and the type of probabilistic sampling because any of the collaborators is suitable for the study.

The technique used to collect the information was the survey and the data measurement instrument was a questionnaire of 16 questions in total with an ordinal Likert scale for each variable, considering 9 questions for the variable administrative processes and 7 questions for the variable Productivity, duly validated through expert judgments. We determine its reliability through Cronbach's alpha statistic, resulting in $\alpha = 0.958$ for Administrative processes and $\alpha = 0.920$ for Productivity, the result of the instrument being very reliable for both variables.

We use the SPSS25 program (Statistical Package for Social Sciences) as a data analysis tool, we rely on descriptive and inferential statistics through tables and figures. After performing the Kolmogorov - Smirnov normality test, we obtained as a result a significance of 0.000, which is less than 0.05, which indicated that it is a non-parametric sample.

To measure the relationship between the two variables, we used Spearman's Rho coefficient, where the hypothesis was contrasted with a significance of $p = 0.000$ being less than $p = 0.05$, therefore the null hypothesis is rejected and we use the alternative hypothesis, we had as a result of correlation Rho $r = 0.882$, thus demonstrating that there is a considerable positive correlation between the variable Administrative processes and the variable Productivity in the employees of the Plaza Vea Chosica, 2019.

Keywords: Administrative Processes, Productivity

I. INTRODUCCIÓN

La presentación de este proyecto de tesis es a raíz de observaciones y verificación de la organización del trabajo de más de un año en el área de almacén del local Plaza Veá Chosica, 2019. En este tipo de convivencia se pudo observar una deficiencia por falta de planificación y organizar al recibir mercadería de cada proveedor, por tal motivo se hace imprescindible conocer la relación de los Procesos Administrativos con la Productividad del área en mención.

El fin resultante de este proyecto es encontrar el enlace que existe entre el Proceso Administrativo y la Productividad en el local de Plaza vea de Chosica, aquí demostraremos que al aplicar correctamente los procesos administrativos en cada una de las funciones esto aumentaría eficazmente la productividad dando excelentes resultados a la empresa.

Según Portilla (2014) Infiere que “Los Procesos Administrativos que se aplican en la empresa si son los adecuados repercutirá en la productividad tal y como se planificó, también se aplica para mejorar la distribución de los recursos humanos que colaborarán en el logro de las metas.” (p.49)

En el ámbito local la empresa Plaza Veá Chosica 2019, muestra con respecto a la atención de sus proveedores que no lleva un adecuado proceso administrativo, ya que el tiempo de atención se extiende, generando demora en la recepción de cada proveedor (productos de perecibles y no perecibles), así como también carece de procesos que mejoren la Productividad de sus colaboradores ya que estos al no tener una buena organización generan demasiadas horas para poder atender a todos los proveedores. Trayendo consigo un malestar e incomodidad por parte de ellos y dificultando el trabajo de los colaboradores del local Plaza Veá Chosica, ya que se generan un sobretiempo y esfuerzo en su jornada laboral.

Antecedentes Internacionales

Chagñay, (2017) Esta investigación busca relacionar los procesos administrativos y la mejora de gestión, en este proyecto de investigación podemos ver que el objetivo del estudio fue visualizar, describir y analizar los hechos y finalmente demostrar la relación entre sus dos variables, fue no experimental, su población es de 150, la finalidad de este

trabajo es analizar la situación de sus procesos de la empresa para elaborar planes que mejoren su gestión. El análisis de esta tesis aportara de forma positiva en mi proyecto ya que, al mejorar los procesos administrativos, el colaborador del local Plaza Vea Chosica realizaran una mejor función en el cargo que desempeña cada uno de ellos, trayendo consigo mejor optimización de tiempos al momento de recepción de mercadería de los proveedores.

Barcia & Mora (2017) Su trabajo de tesis es una investigación descriptiva porque busca hechos para analizarlos y describirlos, correlacional porque busca relacionar enlazar las variables, el estudio fue no experimental porque en ningún momento manipulo las variables, de enfoque cuantitativo, se utilizó una población de 185 trabajadores. El objetivo de la de esta investigación es presentar una propuesta que optimice el control del tiempo que se usa en la realización de los procesos en la empresa que ya la observación nos permite ver que no se están usando correctamente el control del tiempo, para que la organización sea más competitiva en el mercado como resultado de mejorar su administración. El análisis de esta tesis contribuirá en mi proyecto con la necesidad de mejorar los procesos, así como también la reestructuración e implementación de procesos óptimos en la recepción de mercadería del local Plaza Vea Chosica mejorando el control en los tiempos destinados para las funciones que realiza cada colaborador.

Curillo (2014) Este trabajo de investigación es de tipo descriptivo, correlacional porque busca hechos para analizarlos y describirlos, a su vez busca relacionar busco enlazar las variables, se utilizó la estadística para probar su hipótesis. La finalidad de este trabajo es de conocer los métodos de cómo mejorar la productividad y a largo plazo mantener óptimos resultados. Así mantener resultados positivos a largo plazo. El análisis de esta tesis contribuirá en mi proyecto de forma positiva por lo que se capacitará al personal para mejorar la productividad con efectividad y teniendo mejores resultados dentro de la recepción de mercadería, en lo cual se involucrará a todo el personal del área de recepción en el local Plaza Vea Chosica.

Flores (2015) Esta investigación tuvo como objetivo demostrar si se está llevando una adecuada mejora continua que permita trabajar de manera eficiente y productiva en la cooperativa. En esta investigación se evidencio que los procesos administrativos no se están llenados en forma correcta a falta de conocimiento y que se trabaja en forma

empírica, de acuerdo a sus experiencias, no existe motivación para realizar de manera más eficiente sus labores. Este estudio nos aporta información relevante ya que podemos confirmar la importancia de los procesos administrativos y como afectan en la productividad del personal. Para que haya una buena administración es indispensable que los procesos sean planificados, organizados, dirigidos y contralados correctamente ya que si se realiza en forma empírica el personal se sentirá desmotivado y con poco compromiso de parte de ellos y eso es lo que se puede apreciar en parte del personal de local plaza vea Chosica.

Reyes, (2015) En su trabajo se evaluó una población de trescientos noventa y seis colaboradores, pero se tomó como muestra de ciento cincuenta a través de la escala de Likert, aplicando el modelo Servqual que estandariza los cuestionarios para la medición de la calidad. Es un cuestionario con preguntas creada por J Wigodski, que quiere decir que se ha implementado una estrategia para mejorar constantemente la productividad. La intención de este trabajo es de implementar un proceso productivo para optimizar la empresa. El análisis de esta tesis contribuirá en mi proyecto a tener un mejor flujo del proceso en la recepción de productos que comercializa el local plaza vea Chosica, así como incrementar la productividad de cada colaborador a corto plazo.

Antecedentes Nacionales

Rojas y Velásquez (2018) Su trabajo tiene como finalidad general descubrir cuál es la relación entre los efectos de la motivación sobre la repercusión que tendrá en la productividad de los colaboradores un diseño no experimental, se recogió información y se analizaron los hechos para poder correlacionar las variables, se dio en un momento dado, no hubo manipulación de las variables, la población y muestra analizada fue la misma que la de nuestra investigación, también utilizaron como técnica el cuestionario. Obtuvieron una alta confiabilidad cuando utilizaron el coeficiente de Alfa de Cronbach y también alcanzaron una alta correlación de 0.842, después de tener la suficiente información se puede observar que existe una fuerte conexión entre la motivación y la productividad de esa empresa. El trabajo de tesis contribuirá en mi proyecto ya que brindará satisfacción en los colaboradores por lo que estarán muy motivados y verán culminado su trabajo en horarios establecidos dentro de su jornada laboral en el local Plaza Vea Chosica.

Orosco (2015) En su trabajo de tesis, busca analizar un plan de mejora para maximizar la producción, siendo uno de los objetivos específicos la eficacia, eficiencia y efectividad, se puede concluir que los objetivos analizados va a prevalecer el trabajo en equipo con el líder. Este estudio es describió adecuadamente los fenómenos y se enfocó en confirmar su hipótesis y demostrar la conexión que existe entre las dos variables mediante la estadística. El análisis de esta tesis contribuirá en mi proyecto ya que brindará solución efectiva en cuanto a productividad y potenciará las habilidades de los colaboradores usando bien las herramientas para optimizar los tiempos, así como también la efectividad del trabajo que realizan en el local Plaza Vea Chosica.

Facho (2016) Esta investigación busca encontrar en qué nivel la gestión se encuentra relacionada con la producción, así mismo esta tesis está focalizada en la gerencia de operaciones, también plantea específicamente hallar una correlación entre la administración y productividad laboral, el análisis fue descriptivo ya que describe los hechos en forma sistemática y estructurada. Se enfocó en utilizar la estadística para confirmar la hipótesis, se consideró 120 colaboradores para la investigación. Se demostró la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach donde obtuvieron como resultado 0.66 de confiabilidad para la primera variable que internamente es el alto y 0.86 en la variable productividad laboral, la correlación entre las dos variables según su hipótesis es de 0.026, esto significa que es muy débil, lo que se deduce que se admite la hipótesis. Este trabajo contribuirá en mi proyecto de forma positiva ya que se mejorará los procesos administrativos y se controlará al momento de la recepción de mercadería en el local Plaza Vea Chosica 2019; siendo esto muy favorable dentro de una mejora continua de la empresa.

Rosado (2018) En su tesis propone un avance analítico que permitirá mejorar los métodos usados en el almacén, así como que todos los proveedores de la organización accedan a un buen control; así como de proponer recomendaciones de mejora de procesos administrativos que se desarrollan en la empresa. El análisis de esta tesis contribuirá en mi proyecto porque se implementará procesos óptimos para atender a todos los proveedores con una organización adecuada y un buen control; así como de proponer recomendaciones de mejora de procesos administrativos que se desarrollan en el local Plaza Vea Chosica.

Fernández, (2017) Esta investigación se basó en el estudio no experimental, observando y describiendo los fenómenos, para analizar los sucesos se enfocó en la estadística, la población de este estudio fue la misma cantidad que la de nuestro trabajo 80 colaboradores, como técnica también utilizo el cuestionario, obtuvo como confiabilidad en el cuestionario de gestión por procesos según el alfa de Cronbach de 0.69 que internamente es el alto y 0.90 en la variable productividad, la correlación entre las dos variables según su hipótesis es de 0.024 esto significa que es muy débil su correlación, significa que la hipótesis la finalidad de este trabajo es generar métodos que permitan perfeccionar los procesos que minimicen los costos y aumenten la productividad, el proceso se podrá atender de forma óptima en tiempos establecidos a todos los proveedores que despachan a la local plaza vea Chosica, así como también proponer recomendaciones en los procesos desarrollados en la recepción.

Procesos Administrativos

Según Fred y Forest (2017). Menciona que: “Es necesario convertir el pensamiento en acción. Se logra cuando los colaboradores y administradores entienden cuál es el negocio se identifiquen con la empresa y colaboran con el éxito de la empresa. Sin compromiso los procesos administrativos se verán restringidos.” (p. 206)

Según González (2017) Menciona que “Actualmente las organizaciones deben preocuparse por los procesos administrativos diarios, las estrategias deben no solo verse desde una óptica anual, diariamente deben aplicarse métodos, técnicas e instrumentos, que repercuta en mejorar el rendimiento de la empresa y así logre mayor competitividad mejorando la innovación, la productividad y la eficiencia. Así como el impacto deseado más aún si se trata de compañías de alto rendimiento logístico” (p.20)

Dimensiones de Procesos administrativos

Planeación

De acuerdo con Fred y Forest (2017). Menciona: “Planificar es descubrir y dirigir idóneamente los procedimientos que se aplican a los colaboradores, optimización, estimaciones, pagaduría, registros de cuentas contabilidad y auditoría para la Institución Pública. Advertir y recomendar los métodos y procesos para la estructura y abastecimiento” (p .82).

Los Procesos Administrativos en el local Plaza de Chosica impulsan a los trabajadores a ser más efectivos en los resultados, planifica para que los fines y resultados coincidan con los de la empresa, los procesos deben ser planificados para que se desarrollen con fluidez y con efectividad.

Organización

Según Fred y Forest (2017). Menciona que “Se entiende como organización, el ordenamiento establecido donde se regulan los recursos, donde se asignan jerarquías, ordenamientos y las tareas están coordinadas debidamente para que en forma conjunta se ejecuten y simplifiquen sus actividades” (p. 82).

Al analizar el concepto del autor, podemos afirmar que la organización como elemento de los Procesos Administrativos es responsable de asignación de las acciones a tomar para alcanzar lo planificado. Además, a cada área se le debe dar las pautas a seguir a fin de no repetir las acciones o se contrapongan durante su ejercicio.

Dirección

Según Fred y Forest (2017). Menciona que: “El administrador logre llegar a los subalternos a fin de que logren los fines que se han fijado en la planificación, supervisándolos informándoles las directivas y sobre todo animándolos” (p. 82).

La planificación no es suficiente si la dirección no logra que el funcionario superior se relacione interpersonalmente con los colaboradores de rango inferior. La dirección debe estar estrechamente en comunicación con los trabajadores con liderazgo y permanente estimulación.

Control

Según Fred y Forest (2017). Nos dice que “El control es un proceso que va marcando la pauta de lo que se planifico, se ejecute en función de lo que se organizó y distribuyó de tal manera que se ajusten a lo preestablecido aplicando las correcciones necesarias.”(p.82)

Se señala que el control se encuentra como una actividad de una organización, por lo que se dispone de 3 fundamentos importantes los cuales son: Establecer principios o modelos de medición de utilidad, de la productividad y comparación con lo planificado mediante la corrección de las variables establecidas.

Importancia de la Gestión de procesos.

En una organización es importante la gerencia de los procesos para la planificación, para el logro de los fines y deseos de una empresa, dentro de Plaza vea Chosica constatamos que carece de una buena gestión en los procesos por lo cual propondré la alternativa de solución a través de este proyecto.

Productividad

Gonzales y Carro (2014) mencionó que: “La productividad que se obtienen en un proceso productivo tiene que ver con los resultados que se obtienen en un periodo de tiempo, por lo que optimizar la productividad en función del recurso utilizados es mejorar los resultados” (p.21)

Si deseamos obtener resultados favorables en el local Plaza Vea Chosica a base de la productividad se debemos de tener bien controlado los procesos, considerando alcanzar los objetivos trazados y generando de esta manera la mejor rentabilidad.

Para obtener la mejor productividad debemos utilizar al cien por ciento las herramientas o insumos correctamente, siendo necesario para las organizaciones en la actualidad ser muy eficiente ya que buscan ganar más utilidades minimizando costos.

Dimensiones de Producción

Según García indica y separa la productividad en tres elementos importantes los cuales son:

Eficiencia

Según García (2014) nos dice que: “utilizar responsablemente se obtiene un servicio con mejor calidad; como el servicio de agua que se debe de usar de manera racional. También el uso de instrumental y la luz eléctrica deben usarse sin dañar los instrumentos empleados” (p. 32).

Lo que nos indica el autor es que si hacemos uso adecuado de los medios la productividad demorara notablemente, lo que hará más competitiva el local de Plaza vea Chosica.

Eficacia

Según García (2014), definió que: “La eficacia es obtener los resultados que se han proyectado, es lograr objetivos que se han planteado como metas y que estas establecidos con la calidad que se programó” (p.32).

Sosteniendo al autor, podemos afirmar que, la eficacia se mide en función del impacto que genera por ejemplo en la satisfacción del cliente, así mismo valora el producto de lo realizamos, implica directamente en la calidad del producto o de lo que hacemos.

Efectividad

Según García (2014) Afirma que: “La efectividad es la magnitud de los resultados que se planificaron en el proceso de una empresa”. (p.33)

Sosteniendo al autor en mención, podemos deducir que existe una relación entre lo planteado y lo logrado, este elemento nos da a conocer cual son las magnitudes de la organización deducir los excesos y mejorar el valor agregado. Podemos pensar que los tres elementos están estrechamente vinculados porque brindan una magnitud medible en su integridad la productividad

Importancia

Según García (2014) Indica que “La rentabilidad de una empresa es consecuencia de producir con calidad a través de la aplicación de métodos, del mejoramiento y optimización de los tiempos y pagos adecuados, así como saber medir los excesos y los desperdicios y mermas, hace que la organización logre mayores utilidades.” (p.38)

Problema General

¿Cuál es la relación entre Procesos Administrativos y la productividad en el local de Plaza Vea Chosica ,2019?

Problemas específicos

- ✓ **P.E.1.** ¿Cuál es la relación entre la planeación y la productividad en el local Plaza Vea Chosica ,2019?

- ✓ **P.E.2.** ¿Cuál es la relación entre la organización y la productividad en el local Plaza Veá Chosica ,2019?
- ✓ **P.E.3.** ¿Cuál es la relación entre la dirección y la productividad en el local Plaza Veá Chosica, 2019?
- ✓ **P.E.4.** ¿Cuál es la relación entre el control y la productividad en el local Plaza Veá Chosica, 2019?

Justificación del estudio

El objetivo de esta tesis es de hacer un análisis para identificar las deficiencias administrativas que hay actualmente en el local, identificarlas son de vital importancia para mejorar desempeño de sus trabajadores.

Justificación Teórica

Podríamos decir que el aporte teórico es relevante porque se sustenta en las bases teóricas de autores más importantes en el análisis de las variables, materia de este trabajo de investigación.

Justificación práctica

Bernal (2015) Menciona que “Es práctica porque mediante esta investigación serviría para resolver problemas, así como proponer nuevos métodos de solución de ciertas cuestiones relacionadas Bernal (p.104)

Asimismo, en la práctica aporta conclusiones que se pueden aplicar en Plaza Veá Chosica, también es aplicable a otras empresas u organizaciones análogas, proponiéndoles resolver su realidad problemática. En lo que se refiere al liderazgo, este trabajo al brindar mejoras al proceso administrativo. Al mismo tiempo esta tesis nos brinda un nuevo método y nuevas estrategias que redundará socialmente en los proveedores de la empresa de Plaza Veá Chosica.

Justificación metodológica

Bernal, (2015) menciona que: “Un nuevo procedimiento o técnica que genere una teoría coherente verdadera y que brinde la confianza necesaria para ser aplicada estamos hablando una nueva metodología” (p.104).

Esta investigación se percibió que los Procesos Administrativos para tener una mejor planeación, organización y guiar a los trabajadores, se contemplan múltiples procesos con lo que los trabajadores de Plaza Veá Chosica aumentara su Productividad. De esta manera se espera contribuir a formular nuevos procesos que atribuyan a mejorar la toma de decisiones evitando así la alta rotación de personal.

Justificación Socioeconómica

En lo social este trabajo se justifica porque resuelve cuestiones de los Procesos Administrativos y la Productividad del local Plaza Veá Chosica, 2019. El resultado repercutirá en que los colaboradores serán más productivos y por consecuencia el logro de de mejores resultados.

Hipótesis general

Los Procesos Administrativos se relaciona con la Productividad en el local de Plaza Veá Chosica 2019.

Hipótesis Específicas

- ✓ **H.E.1.** La Planeación se relaciona con la productividad en el local de Plaza Veá Chosica, 2019.
- ✓ **H.E.2.** La Organización se relaciona con la productividad en el local Plaza Veá Chosica, 2019.
- ✓ **H.E.3.** La Dirección se relaciona con la productividad en el local Plaza Veá Chosica, 2019.
- ✓ **H.E.4.** El control se relaciona con la productividad en el local Plaza Veá Chosica, 2019.

Objetivo general

Determinar la relación entre Procesos Administrativos y la productividad en el local Plaza Vea Chosica, 2019

Objetivos específicos

- ✓ **O. E. 1.** Determinar la relación entre la Planeación y la Productividad en el local Plaza Vea Chosica ,2019.
- ✓ **O. E. 2.** Determinar la relación entre la Organización y la Productividad en el local Plaza Vea Chosica ,2019.
- ✓ **O. E. 3.** Determinar la relación entre la Dirección y la Productividad en el local Plaza Vea Chosica ,2019.
- ✓ **O. E. 4.** Determinar la relación entre el Control y la Productividad en el local Plaza Vea Chosica ,2019.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

Para esta investigación utilizaremos el enfoque cuantitativo, porque utilizamos un estudio metódico y estadístico para medición de las dos variables Procesos Administrativos y Productividad de los colaboradores del local de Plaza Veá Chosica, probando así nuestra hipótesis general.

Tipo aplicada, porque nace de una teoría con el único fin de solucionar una problemática que se evidencia en el local Plaza Veá Chosica 2019.

Nivel descriptivo, porque busca identificar y describir el origen y como se manifiesta la problemática de los Procesos Administrativos y Productividad de los trabajadores del local Plaza Veá Chosica 2019.

Correlacional, Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) Explican que “Una investigación es correlacional porque busca relacionar dos variables y lo analizan de manera individual para vincularlas.” (p.81). Porque intenta buscar la conexión o enlace entre las dos variables Procesos Administrativos y Productividad de los colaboradores del local plaza vea Chosica, 2019.

Se utilizó el **diseño no experimental** porque no se manipularían las variables y los colaboradores serán observados en su entorno dentro de la empresa.

Corte **Transaccional o transversal**, porque se realiza en un tiempo definido y con la intención de conocer más a las variables y como repercuten entre ellas.

2.2.1. Variables

Las variables adquieren estimación en una investigación cuando se pueden relacionar con otras variables, en este caso pasan a formar parte de una hipótesis y teoría. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.105)

Gráfica:

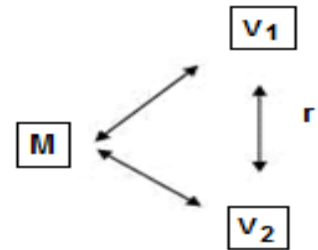
Este estudio se puede representar de la siguiente manera:

M: Colaboradores del local Plaza Veá Chosica, 2019.

V1: Procesos Administrativos (V1).

r: Correlación de variables.

V2: Productividad (V2).



2.2.2. Operacionalización

Tabla 1: Operacionalización de la variable Procesos Administrativos

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de valoración	Rango
Procesos Administrativos	Según Fred & Forest, (2017), en su obra “Conceptos de Administración Estratégica” menciona que: “Es necesario convertir el pensamiento en acción. Se logra cuando los colaboradores y administradores entienden cuál es el negocio se identifiquen con la empresa y colaboran con el éxito de la empresa. Sin compromiso los procesos administrativos se verán restringidos” (p. 206).	Para poder medir la variable Procesos administrativos, se consideró cuatro dimensiones, las cuales se midieron con el instrumento de cuestionario de 9 preguntas aplicada a los trabajadores del local Plaza Veá Chosica, 2019.	Planificación	Capacidad de planificar	1	Escala de Medición Ordinal Tipo LIKERT	Bajo Regular Buena Muy Buena
				Proporciona visión a sus colaboradores	2		
				Genera confianza	3		
			Organización	Muestra un orden	4	1.Nunca	
				Muestra responsabilidad.	5		
			Dirección	Objetivos claros	6	2.Casi nunca	
				Normas	7	3.Aveces	
			Control	Monitoreo	8	4.Casi siempre	
				Retroalimentación	9	5.Siempre	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2 : Operacionalización de la variable Productividad

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de valoración	Rango
Productividad	Según Gonzales y Carro (2014) mencionó que: “La productividad que se obtienen en un proceso productivo tiene que ver con los resultados que se obtienen en un periodo de tiempo, por lo que optimizar la productividad en función del recurso utilizados es mejorar los resultados” (p.21)	Para poder medir la variable productividad se consideró tres dimensiones, las cuales se midieron con el instrumento de cuestionario de 7 preguntas aplicada a los trabajadores del local Plaza Veá Chosica, 2019.	Eficiencia	Optimizar recursos	1	Escala de Medición Ordinal Tipo LIKERT	Bajo Regular Buena Muy Buena
				Ajuste de Tiempo	2		
			Eficacia	Lograr Objetivos	3	1.Nunca	
				Cantidad de Trabajadores	4	2.Casi nunca	
			Efectividad	Tiempo programado	5	3.Aveces	
				Gastos razonables	6	4.Casi siempre	
				Resultado final de relación eficiencia	7	5.Siempre	

Fuente: Elaboración propia

2.2. Población, muestra y muestreo

Población

Según Valderrama (2015) dice que “La población es un conjunto de personas donde se extrae de acuerdo a criterios una muestra”. (p.183)

La población en la presente investigación está conformada por 100 trabajadores del local Plaza Vea Chosica, 2019.

Muestra

Valderrama (2015) dice que: “La muestra es una parte que representa a una población”. (p.184)

Nuestra muestra es de 80 trabajadores local Plaza Vea Chosica, 2019, la cual fue hallada considerando la fórmula de población finita.

$$n = \frac{NZ^2P(1-p)}{(N-1)e^2 + Z^2p(1-p)}$$

Tabla 3: Elementos de la fórmula

Dónde :
n = Tamaño de Muestra.
N= Tamaño de la población (100)
Z= Corresponde al nivel de confianza deseado 95%representado como Z= (1.96)
p= Probabilidad de éxito (0.5)
e= Error de estimación máximo aceptado (0.05)
q= Probabilidad que no ocurra = (1-p)

El resultado de la muestra después de haber realizado el cálculo es de 80 trabajadores

Muestreo

El muestreo será probabilístico, eso quiere decir que los trabajadores serán escogidos de forma aleatoria.

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

Técnica

La técnica es el conjunto de procedimientos y normas que ayudaran a recopilar la información que se necesita en función al objetivo. En este caso la técnica que utilizaremos es la encuesta.

Instrumento

El instrumento que utilizaremos es el cuestionario, que nos ayudara a recopilar la información de las dos variables, emplearemos un cuestionario de 16 preguntas en total, las cuales consideramos 9 preguntas para Procesos administrativos y 7 preguntas para productividad.

Tabla 4 : Técnica e instrumento de recolección

VARIABLE	TÉCNICA	INSTRUMENTO
Proceso Administrativo	Encuesta	Cuestionario con escala tipo Likert
Productividad	Encuesta	Cuestionario con escala tipo Likert

Fuente: Elaboración propia

2.3.2. Validez

Se validó por tres profesionales expertos en investigación.

2.3.3 Confiabilidad

Frías (2019) precisa que obtener la fiabilidad de los instrumentos es de acuerdo a la cantidad de ítems, esperando determinar y resolver los problemas planteados (p.3)

La confiabilidad del instrumento la pusimos a prueba mediante el coeficiente el Alfa de Cronbach.

Baremo de interpretación

Tabla 5 : Clasificación de la confiabilidad del Alfa de Cronbach

RANGO	INTENSIDAD
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6: Confiabilidad de Proceso Administrativo

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.958	9

Obtuvimos para la variable Proceso Administrativo el resultado de Alfa de Cronbach de 0.958 de confiabilidad, eso quiere decir que la confiabilidad del instrumento es muy alta.

Tabla 7: Confiabilidad de Productividad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.920	7

Obtuvimos para la variable Productividad el resultado de Alfa de Cronbach de 0.920 de confiabilidad, eso quiere decir que el instrumento es altamente confiable.

2.4. Procedimiento

Se aplicaron encuestas al total de 80 colaboradores pertenecientes al local Plaza Veá Chosica 2019, el instrumento es un cuestionario validado por profesionales calificados, expertos en investigación.

Después de aprobados los cuestionarios se procedió a realizar la encuesta a los trabajadores del local de Plaza vea Chosica.

Para iniciar primero solicitamos el permiso a la gerencia del Local para la realización de la encuesta, la cual nos fue concedida dentro del local al finalizar cada turno. Lo comunicamos al personal sobre el objetivo de la investigación, indicándole que se realizaría de forma anónima, por lo que estuvieron de acuerdo.

Los trabajadores demoraron aproximadamente 6 a 7 min en llenar la encuesta. Una vez que completamos la cantidad de 80 encuestas procedimos a recopilar la información e ingresarlo al programa estadístico para su respectivo análisis.

2.5. Métodos de análisis de datos

Para poder analizar la información obtenida, se utilizara el programa estadístico SPSS V25. (Paquete estadístico para ciencias sociales). Nos basamos en estadística descriptiva e inferencial mediante tablas y figuras. Luego de realizar la prueba de normalidad Kolmogorov – Smirnov donde obtuvimos como resultado una significancia de 0.000, que es menor a 0.05, lo cual nos indicó que es una muestra no paramétrica. Para inferir la hipótesis se empleara la prueba estadística coeficiente de Spearman donde se determinará si existe una conexión entre la variable Procesos Administrativos y Productividad.

Tabla 8 :Prueba de normalidad Kolmogorov–Smirnov.

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Procesos Administrativos	,234	80	,000	,849	80	,000
Productividad	,446	80	,000	,624	80	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

La Sig. (p-valor) es menor a 0.05, eso quiere decir que estas dos variables son diferentes a la distribución normal. Por lo tanto se confirma que la prueba estadística debe ser no paramétrica.

2.6. Aspectos Éticos

Esta tesis se desarrolla con principios éticos en lo que respecta la veracidad y la dignidad de la persona humana, los parámetros que la universidad planteo en la ejecución y culminación del presente producto. Precisando el nivel científico y considerando las normas establecidas y promulgadas por la institución en la resolución universitaria N° 0126-2017/UCV.

III. RESULTADOS

3.1. Estadística descriptiva

Tabla 9: Descripción de frecuencia de la variable Procesos Administrativos

Procesos Administrativos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	63	78,75	78.75	78,8
	EFICIENTE	17	21,25	21.25	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Programa SPSS V.25

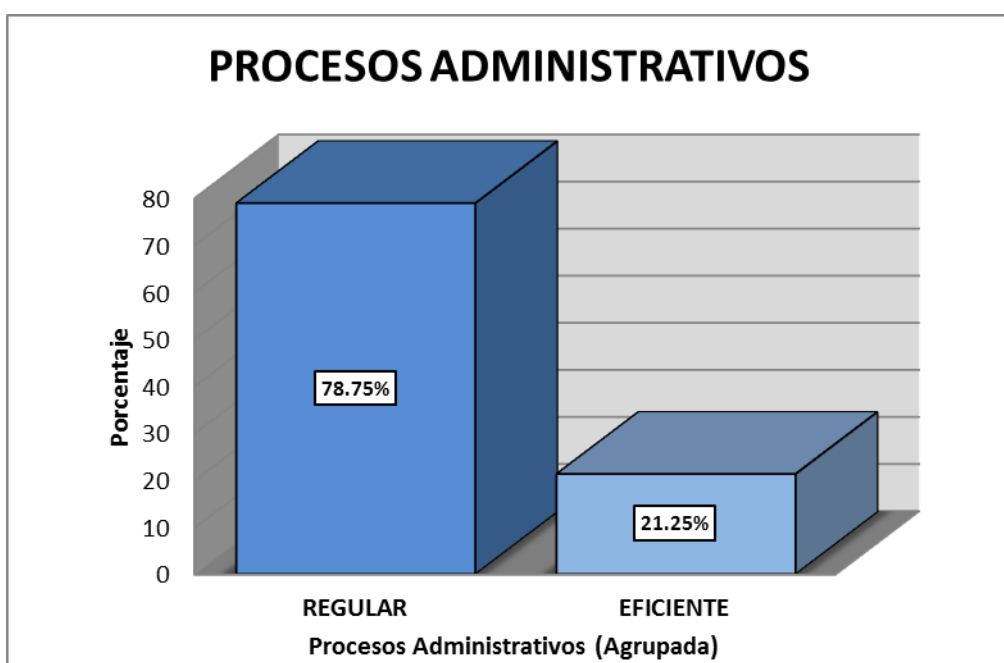


Figura 1: Niveles de Percepción de la Variable Procesos Administrativos.

Interpretación

Se observa en la tabla N°. 9 y Figura 1, que 63 (78.75%) de los colaboradores del local de Plaza vea de Chosica contemplan los procesos administrativos de forma regular y 17 (21.25%) de los colaboradores lo contemplan como eficiente.

Tabla 10 :Descripción de frecuencia de la variable Productividad

Productividad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEFICIENTE	60	75,0	75,0	75,0
	REGULAR	10	12,5	12,5	87,5
	EFICIENTE	10	12,5	12,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Programa SPSS V.25

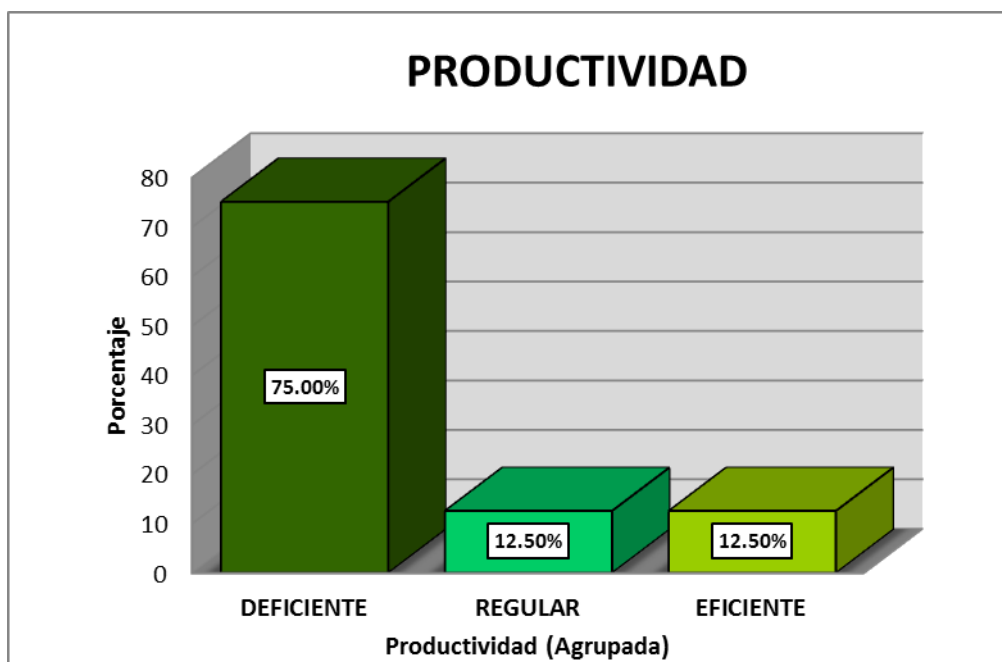


Figura 2: Niveles de Percepción de la Variable Productividad

Interpretación

Se observa en la tabla N°. 10 y Figura 2, que 60 (75.00%) de los colaboradores del local de Plaza vea de Chosica contemplan la productividad como deficiente, 10 (12.50%) lo contemplan como regular, y finalmente, 10 (12.50%) lo contemplan como eficiente.

Tabla 11: Descripción de frecuencia de la dimensión Planeación

Planeación					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEFICIENTE	4	5,0	5,0	5,0
	REGULAR	57	71,25	71,25	76,3
	EFICIENTE	19	23,75	23,75	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Programa SPSS V.25

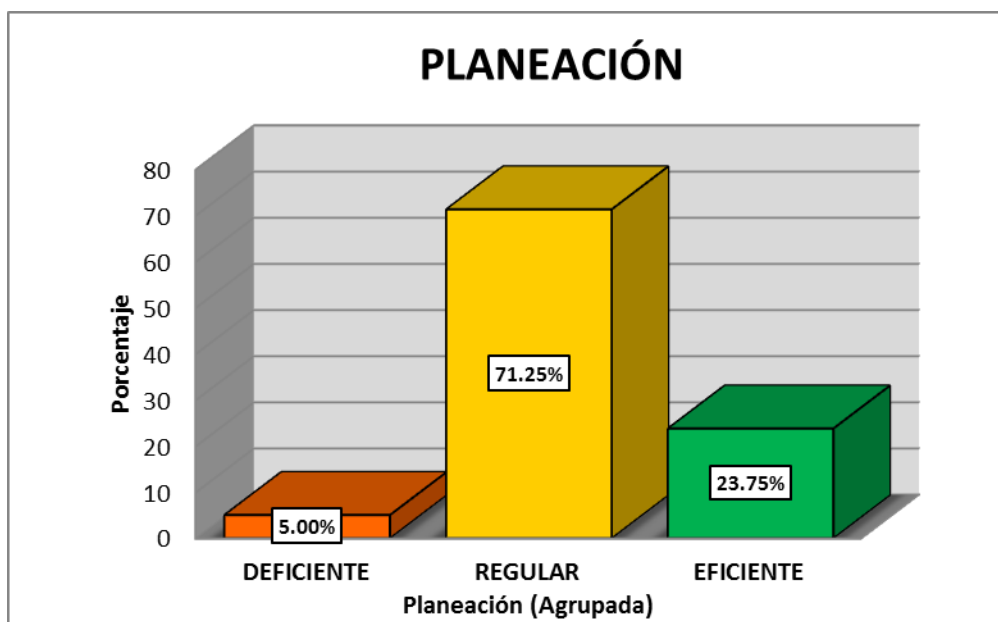


Figura 3: Niveles de Percepción de la Dimensión Planeación

Interpretación

Se observa en la N°. 11 y Figura 3, que 4 (5.00%) de los colaboradores del local de Plaza vea de Chosica contemplan a la dimensión Planeación como deficiente, 57 (71.25%) la contemplan como regular, y finalmente, 19 (23.75%) la contemplan como eficiente.

Tabla 12: Descripción de frecuencia de la dimensión Organización

Organización					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEFICIENTE	30	37,5	37,5	37,5
	REGULAR	37	46,25	46,25	83,8
	EFICIENTE	13	16,25	16,25	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Programa SPSS V.25

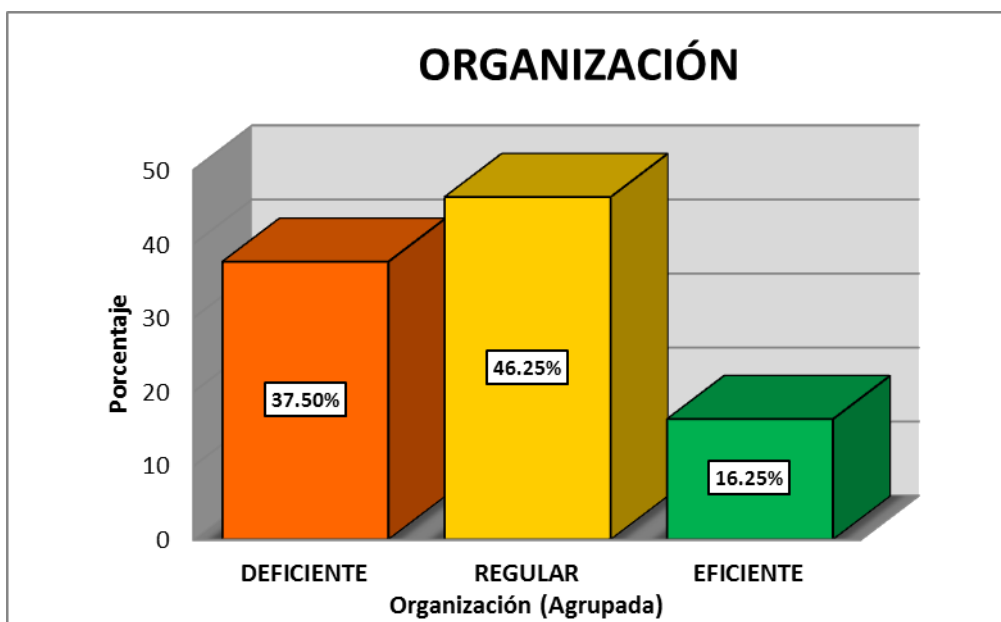


Figura 4. Niveles de Percepción de la Dimensión Organización

Interpretación

Se observa en la tabla N°. 12 y Figura 4, que 30 (37.50%) de los colaboradores del local de Plaza vea de Chosica contemplan a la dimensión Organización como deficiente, 37 (46.25%) la contemplan como regular, y finalmente, 13 (16.25%) de los colaboradores la contemplan como eficiente.

Tabla 13: Descripción de frecuencia de la dimensión Dirección

Dirección					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEFICIENTE	32	40,0	40,0	40,0
	REGULAR	34	42,5	42,5	82,5
	EFICIENTE	14	17,5	17,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Programa SPSS V.25

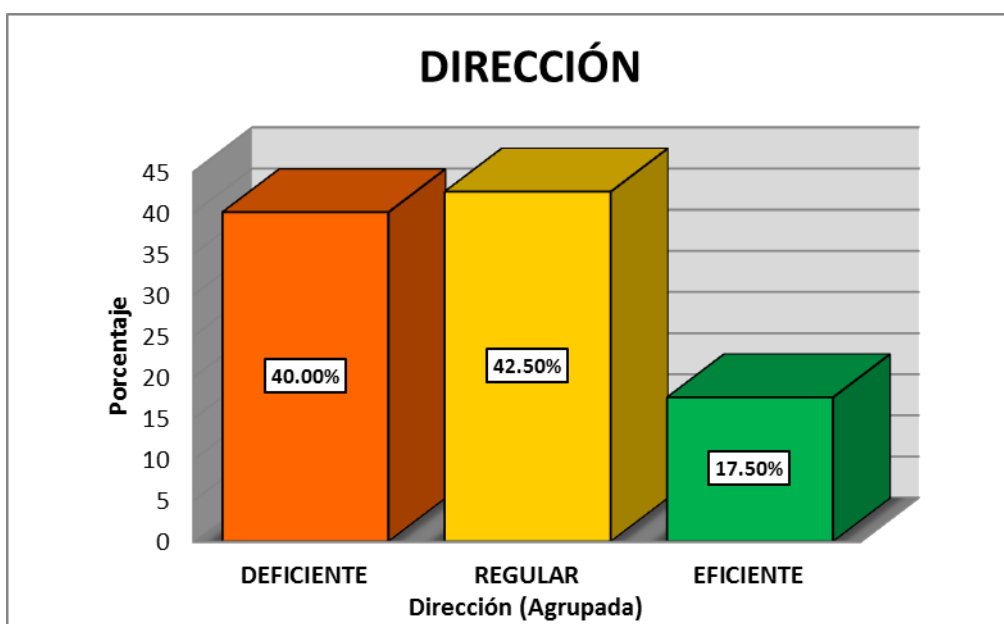


Figura 5: Niveles de Percepción de la Dimensión Dirección

Interpretación

Se observa en la tabla N°. 13 y Figura 5, que 32 (40.00%) de los colaboradores del local de Plaza vea de Chosica contemplan a la dimensión Dirección como deficiente, 34 (42.5%) la contemplan como regular, y finalmente, 14 (17.50%) de los colaboradores lo contemplan como eficiente.

Tabla 14: Descripción de frecuencia de la dimensión Control

Control					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEFICIENTE	32	40,0	40,0	40,0
	REGULAR	34	42,5	42,5	82,5
	EFICIENTE	14	17,5	17,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Programa SPSS V.25

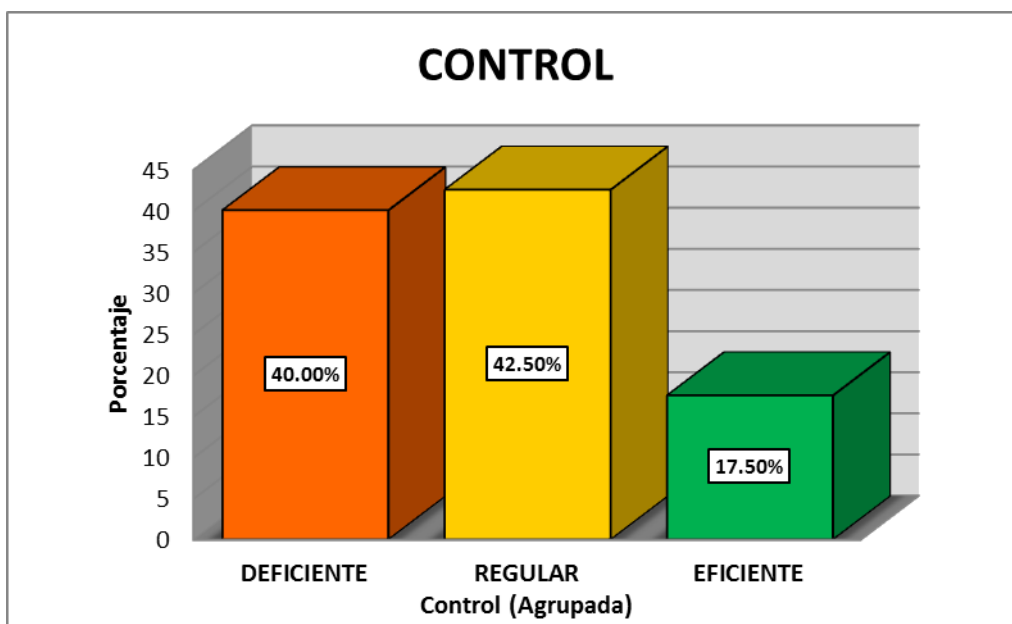


Figura 6: Niveles de Percepción de la Dimensión Control

Interpretación

Se observa en la tabla N°. 14 y Figura 6, que 32 (40.00%) de los colaboradores del local de Plaza vea de Chosica contemplan a la dimensión Control como deficiente, 34 (42.5%) la contemplan como regular, y finalmente, 14 (17.50%) la contemplan como eficiente.

3.2. Estadística inferencial

Tabla 15: Grado de relación según coeficiente de correlación Rho de Spearman

-0.90	=	Correlación negativa muy fuerte.
-0.75	=	Correlación negativa muy considerable.
-0.50	=	Correlación negativa media.
-0.25	=	Correlación negativa débil.
-0.10	=	Correlación negativa muy débil.
0.00	=	No existe relación alguna entre las variables.
+0.10	=	Correlación positiva muy débil
+0.25	=	Correlación positiva débil.
+0.50	=	Correlación positiva media.
+0.75	=	Correlación positiva considerable.
+0.90	=	Correlación positiva muy fuerte.
+1.00	=	Correlación positiva perfecta.

Fuente: Programa SPSS V.25

Prueba de Hipótesis general

HO: Los Procesos Administrativos no se relacionan con la productividad en el local Plaza Veá Chosica, 2019.

H1: Los Procesos Administrativos se relacionan con la productividad en el local Plaza Veá Chosica, 2019.

Tabla 16: Correlación Rho de Spearman de las variables: Procesos Administrativos y Productividad

Correlaciones				
			Procesos Administrativos	Productividad
Rho de Spearman	Procesos Administrativos	Coefficiente de correlación	1,000	,882**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Productividad	Coefficiente de correlación	,882**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Fuente: Programa SPSS V.25

Interpretación

De acuerdo a la prueba de la hipótesis de la tabla N°16, se tiene una sig. 0.00 que es menor a 0.05, por consiguiente tenemos suficiente certeza para deducir que existe una conexión muy significativa entre Procesos Administrativos y productividad en el local Plaza Veá Chosica, 2019, desestimando la hipótesis nula. Además, el resultado de correlación es $r=0.882$ que afirma que existe una correlación positiva considerable.

Hipótesis Específicas 1

H0.- La planeación no se relaciona con la Productividad en el local Plaza Veá Chosica en el año 2019.

H1.- La planeación se relaciona con la Productividad en el local Plaza Veá Chosica en el año 2019.

Tabla 17: Correlación Rho de Spearman de la dimensión Planeación y de la variable Productividad

Correlaciones				
			Planeación	Productividad
Rho de Spearman	Planeación	Coefficiente de correlación	1,000	,888**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Productividad	Coefficiente de correlación	,888**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

Fuente: Programa SPSS V.25

Interpretación

De acuerdo a la prueba de la hipótesis de la tabla N°17, se tiene una sig. 0.00 que es menor a 0.05, por consiguiente tenemos suficiente certeza para deducir que existe una conexión muy significativa entre Planeación y productividad en el local Plaza Veá Chosica 2019, desestimando la hipótesis nula. Además, el resultado de correlación es $r=0.888$ que afirma que existe una correlación positiva considerable.

Hipótesis Específicas 2

H0.- La Organización no se relaciona con la Productividad en el local Plaza Veá Chosica en el año 2019.

H1.- La Organización se relaciona con la Productividad en el local Plaza Veá Chosica en el año 2019.

Tabla 18: Correlación Rho de Spearman de la dimensión Organización y de la variable Productividad

Correlaciones				
			Organización	Productividad
Rho de Spearman	Organización	Coefficiente de correlación	1,000	,671**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Productividad	Coefficiente de correlación	,671**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

Fuente: Programa SPSS V.25

Interpretación

De acuerdo a la prueba de la hipótesis de la tabla N°18, se tiene una sig. 0.00 que es menor a 0.05, por consiguiente tenemos suficiente certeza para deducir que existe una conexión muy significativa entre Organización y productividad en el local Plaza Veá Chosica 2019, desestimando la hipótesis nula. Además, el resultado de correlación es $r=0.671$ que afirma que existe una correlación positiva media.

Hipótesis Específicas 3

H0.- La Dirección no se relaciona con la Productividad en el local Plaza Veá Chosica en el año 2019.

H1.- La Dirección se relaciona con la Productividad en el local Plaza Veá Chosica en el año 2019.

Tabla 19 : Correlación Rho de Spearman de la dimensión Dirección y de la variable Productividad

Correlaciones				
			Dirección	Productividad
Rho de Spearman	Dirección	Coefficiente de correlación	1,000	,611**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Productividad	Coefficiente de correlación	,611**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80
** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Fuente: Programa SPSS V.25

Interpretación

De acuerdo a la prueba de la hipótesis de la tabla N°19, se tiene una sig. 0.00 que es menor a 0.05, por consiguiente tenemos suficiente certeza para deducir que existe una conexión muy significativa entre Dirección y productividad en el local Plaza Veá Chosica 2019, desestimando la hipótesis nula. Además, el resultado de correlación es $r=0.611$ que afirma que existe una correlación positiva media.

Hipótesis Específicas 4

H0.- El Control no se relaciona con la Productividad en el local Plaza Veá Chosica en el año 2019.

H1.- El Control se relaciona con la Productividad en el local Plaza Veá Chosica en el año 2019.

Tabla 20 : Correlación Rho de Spearman de la dimensión El Control y de la variable Productividad

Correlaciones				
			Control	Productividad
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1,000	,611**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Productividad	Coeficiente de correlación	,611**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Fuente: Programa SPSS V.25

Interpretación

De acuerdo a la prueba de la hipótesis de la tabla N°20, se tiene una sig. 0.00 que es menor a 0.05, por consiguiente tenemos suficiente certeza para deducir que existe una conexión muy significativa entre Control y productividad en el local Plaza Veá Chosica 2019, desestimando la hipótesis nula. Además, el resultado de correlación es $r=0.611$ que afirma que existe una correlación positiva media.

IV. DISCUSIÓN

En esta parte del estudio se van a discutir los resultados que obtuvimos con la metodología y la estadística, fundamentando nuestra hipótesis general como también las específicas donde afirmamos que existe una conexión muy significativa entre los procesos Administrativos y Productividad del local de Plaza Veá Chosica 2019.

La importancia del estudio recae en el personal del local Plaza Veá Chosica; por lo tanto los resultados ayudaran a mejorar el desarrollo de la labor. La experiencia por años en mi área me hace cuestionar los procesos que ejecutamos actualmente en el local Plaza Veá Chosica.

Para Flores (2015) tuvo como objetivo demostrar si se está llevando una adecuada mejora continua que permita trabajar de manera eficiente y productiva en la cooperativa. La investigación se describió en su forma natural y se analizó adecuadamente, después de realizar el estudio se evidencio que los procesos administrativos no se están llenados en forma correcta a falta de conocimiento y que se trabaja en forma empírica, de acuerdo a sus experiencias, no existe motivación para realizar de manera más eficiente sus labores. Este estudio nos aporta información relevante ya que podemos confirmar la importancia de los procesos administrativos y como afectan en la productividad del personal. Para que haya una buena administración es indispensable que los procesos sean planificados, organizados, dirigidos y contralados correctamente ya que si se realiza en forma empírica el personal se sentirá desmotivado y con poco compromiso de parte de ellos y eso es lo que su puede apreciar en parte del personal de local plaza vea Chosica.

Para Orosco (2015) busca analizar un plan de mejora para maximizar la producción, siendo uno de los objetivos específicos la eficacia, eficiencia y efectividad, se puede concluir que los objetivos analizados va a prevalecer el trabajo en equipo con el líder .Este estudio es describió adecuadamente los fenómenos y se enfocó en confirmar su hipótesis y demostrar la conexión que existe entre las dos variables mediante la estadística .El análisis de esta tesis contribuirá en mi proyecto ya que brindará solución efectiva en cuanto a productividad y potenciará las habilidades de los colaboradores usando bien las herramientas para optimizar los tiempos, así como también la efectividad del trabajo que realizan en el local Plaza Veá Chosica.

Reyes, (2015) La finalidad de este trabajo es de implementar un proceso productivo para optimizar la empresa. El análisis de esta tesis contribuirá en mi proyecto a tener un mejor flujo del proceso en la recepción de productos que comercializa el local plaza vea Chosica, así como incrementar la productividad de cada colaborador a corto plazo.

Como antecedentes teóricos consideramos para la variable Procesos administrativos a los autores Fred y Forest (2017) y Gonzales (2017) quienes indican que los procesos administrativos son de suma importancia para poder alcanzar la meta de la empresa. Esos procesos administrativos son el conjunto de sucesiones y etapas que interconectarán todas las áreas de la empresa, estas etapas son planeación, organización, dirección y control las cuales consideramos como nuestras dimensiones. Con respecto a la variable productividad consideramos a Gutiérrez (2014) y García (2014) quienes indicaron que la productividad es lo que resulta en un tiempo estimado cuando se logra la optimizar los recursos por ende se logrará mejores resultados.

Empleamos como instrumento al cuestionario y como técnica la encuesta que se elaboró exactamente para ser aplicados en el local Plaza Vea Chosica, la población es de 100 trabajadores ,y tomamos como muestra a 80 trabajadores aplicando la fórmula de población finita, como instrumento utilizamos un cuestionario de 16 interrogantes, validados por tres profesionales expertos en investigación. Para determinar la confiabilidad de la encuesta utilizamos el coeficiente Alfa de cronbach donde obtuvimos como resultados 0.958 para procesos administrativos y 0.920 para Productividad.

Para poder analizar la información recolectada empleamos el programa estadístico SPSS v.25 (Paquete estadístico para ciencias sociales). Nos basamos en la estadística descriptiva e inferencial mediante tablas y figuras donde también obtuvimos resultados significativos, que puede evidenciar que 78.75% de los colaboradores del local Plaza Vea Chosica contemplan a los procesos administrativos como regular y el 21.25% lo contemplan eficiente. En el caso de productividad el 75% lo consideran deficiente, 12.5% como regular y eficiente. Esta información debe ser tomada en cuenta por la gerencia del local Plaza Vea Chosica; por otro lado se tiene que este mismo personal indica que la productividad está en función de una buena gestión de Procesos Administrativos.

Queda demostrado que en el local de plaza vea de Chosica los procesos Administrativos están muy conectado con la productividad. Cabe mencionar que al observar los proyectos de otros profesionales que concluyeron que estas dos variables son de vital importancia dentro de una organización, gracias a estos aportes logramos percibir mejor nuestra investigación.

Luego de realizar la prueba de normalidad Kolmogorov – Smirnov donde obtuvimos como resultado una significancia de 0.000, que es menor a 0.05, lo cual nos indicó que es una muestra no paramétrica. Para poder disentir la hipótesis empleamos la prueba estadística coeficiente de Spearman donde se confirmó la conexión que existe entre los Procesos Administrativos y la Productividad en el local de Plaza Vea de Chosica, 2019. Donde obtuvimos como resultado 0.882 y con una sig. 0.00, como consecuencia una reciprocidad positiva considerable.

Finalmente se puede afirmar que los Procesos Administrativos mejoraran ostensiblemente y como consecuencia la productividad de los Trabajadores del local Plaza Vea Chosica.

V. CONCLUSIONES

Primero

En el análisis de la Hipótesis general se puede afirmar que los Procesos Administrativos se relaciona con la Productividad, donde se obtuvo un Rho $r=0.882$ y $p= 0.000$ evidenciando una conexión positiva considerable.

Segundo

Con relación al objetivo específico 1, se puede afirmar que la dimensión Planeación se vincula con la Productividad, donde se obtuvo un Rho $r=0.888$ y $p= 0.000$ evidenciando una conexión positiva considerable.

Tercero

Con relación al objetivo específico 2, se puede afirmar que la dimensión Organización se vincula con la Productividad, donde se obtuvo un Rho $r=0.671$ y $p= 0.000$ evidenciando una conexión positiva media.

Cuarto

Con relación al objetivo específico 3, se puede afirmar que la dimensión Dirección se vincula con la Productividad, donde se obtuvo un Rho $r=0.611$ y $p= 0.000$ evidenciando una conexión positiva media.

Quinto

Con relación al objetivo específico 3, se puede afirmar que la dimensión Control se vincula con la Productividad, donde se obtuvo un Rho $r=0.611$ y $p= 0.000$ evidenciando una conexión positiva media.

VI. RECOMENDACIONES

Primero

El Gerente y supervisores de las diferentes áreas presten mayor atención los Procesos Administrativos y la Productividad. A pesar que las investigaciones nos demuestran la relación considerable entre ambas variables se pueden desarrollar de forma separada lo que nos permitirá descubrir nuevas formas y métodos que afectan en los Procesos Administrativos y la Productividad.

Segundo

El Gerente y los jefes de áreas tengan comité semanal para conocer más del trabajo de los colaboradores, para que cumplan con su trabajo y desempeño con la destreza y cuidado que amerita su planificación, organización, dirección y control en la labor encomendada, para lo cual deben aplicar los conocimientos adquiridos para conseguir las metas y objetivos que recaigan en la satisfacción del usuario, así como de los trabajadores del local Plaza Veá Chosica.

Tercero

El Gerente y los jefes de áreas deberá profundizar se desarrollen soluciones a estos problemas, en especial el tema de Procesos Administrativos y productividad; lo que permitirá hallar nuevas causas que frenan el resultado de los colaboradores, lo que no conlleva a descubrir las soluciones al problema de Procesos Administrativos, buscando la efectividad de todos los involucrados, ya que la idea de reforzar los procesos es de motivar al personal del local Plaza Veá Chosica para que se desempeñe eficientemente en su labores diarias.

Cuarto

Es de suma importancia que los colaboradores mejoren sus conocimientos y habilidades para que su desempeño sea óptimo, es por eso que se recomienda al Gerente y supervisores crear comités para capacitar adecuadamente al personal del local Plaza Veá Chosica.

Quinto

Entre mejorar los Procesos Administrativos y Productividad, se sugiere que el gerente y los jefes de área local se adapten al trabajo en equipo de Plaza Veá Chosica, esta sinergia que consigue por el trabajo en unidad se replantearse los procesos y además se recomienda que sea expuesta ante el comité para los Procesos Administrativos posteriores.

VII. REFERENCIAS

- Acosta, M (2015). “El cuadro de mando integral y la gestión administrativa en la Empresa Modas y Textiles Mundo Azul de la ciudad de Ambato” (Tesis de pregrado), Ambato – Ecuador. Universidad Técnica de Ambato. Recuperada: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/7117/1/139%20o.e...Pdf>
- Alfaro, L (2018). “Gestión por procesos para incrementar la productividad de la empresa D&J logística y mantenimiento E.I.R.L., Cajamarca, 2017” (Tesis pregrado) Chiclayo – Perú. Universidad César Vallejo. Recuperada: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29297/Alfaro_YLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Asubonteng, P., Mccleary, K. & Swan, J. (1996). Servqual revisited: a critical review of service quality. *The Journal of Services Marketing*. p. 61-81
- Barcia, A & Mora E. (2017). “Propuesta de mejoramiento de los procesos administrativos de la empresa “AbCell” ubicado en la ciudad de Guayaquil en el sector Florida Norte.”(Tesis de Pregrado). Guayaquil-Ecuador. Universidad de Guayaquil. Recuperado: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/20749/1/TESIS%20FINAL%20ESTUDIANTES%20BARCIA%20ALDO%20Y%20MORA%20EVELYN.pdf>
- Benavides, M. & Berru, A. (2016) “La gestión administrativa y su incidencia en el control de inventario de la empresa Agrocentro N&B SCRL - Bagua Grande 2015”. (Tesis de Pregrado). Chiclayo-Peru. Universidad Señor Sipan. Recuperado: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/3499/BENAVIDES%20OROJAS%20MARIA%20ROXANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bernal, C. (2013). *proceso administrativo para las organizaciones del siglo XXI*. (2da Ed.). Colombia : Pearson editorial.

- Bernal, C. (2016). Metodología de la Investigación. (3ra Edición) Colombia Editorial: Pearson
- Burgos, E. (2007). *Marketing relacional. Cree un plan de incentivos eficaz*. La Coruña, España Editorial: Netbiblo.
- Burgos, O. & Cervera, A. (2017). “Elaboración del proceso administrativo en la empresa comercial A&C, de la ciudad de Chiclayo”. (Tesis de pregrado) Chiclayo- Perú. Universidad Señor de Sipán. Recuperado:
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4268/Burgos%20Castro%20-%20Cervera%20Orellano.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Catucuamba, G. (2014). “Reingeniería de procesos de producción de la fábrica textil de medias RUBITEX, ubicada en la ciudad Ibarra provincia de Imbabura.” (Tesis de pregrado), Ibarra – Ecuador. Universidad Técnica del Norte. Recuperada:
<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/3922/1/02%20ICA%20911%20TESIS.pdf>
- Chagñay, G. (2017). Los procesos administrativos y la mejora en la gestión de la empresa Donoso Constructores CIA Periodo Junio 2016-Junio 2017. (Tesis de pregrado) Chimborazo- Ecuador. Universidad Nacional de Chimborazo. Recuperado:
<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/4343/1/UNACH-EC-FCP-ING-COM-2017-0039.pdf>
- Curillo, M. (2014) “Análisis y propuesta de mejoramiento de la productividad de la fábrica artesanal de hornos industriales Facopa.”(Tesis de Pregrado) Cuenca – Ecuador. Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca. Recuperado:
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7302/1/UPS-CT004237.pdf>
- Facho, J. (2016) “Gestión Administrativa y Productividad Laboral en Trabajadores de la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización, Municipalidad de Lima, 2016”. (Tesis de Maestría). Lima-Perú. Universidad César Vallejo. Recuperado:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6006/Facho_GJE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Fernández, J. (2017) “Proceso Administrativo y Productividad de los trabajadores de la empresa MACHEN PERU S.A.C., Callao – 2019”. (Tesis de Pregrado). Callao-Perú. Universidad César Vallejo. Recuperado: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/55484>
- Flores (2015) “Análisis de la modalidad de teletrabajo y su incidencia en la productividad laboral de las empresas privadas de la ciudad de Quito” (Tesis de Maestría). Quito-Ecuador. Universidad Andina Simón Bolívar. Recuperado: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5331/1/T2075-MBA-Rojas Analisis.pdf>
- Fred, D. & Forest, D. (2017). *Conceptos de Administración Estratégica*. 16va Edición. México. Editorial: Addison-Wesley
- Frías, D. (2019). *Apuntes de consistencia interna de las puntuaciones de un instrumento de medida*. Universidad de Valencia. España. Recuperada: <https://www.uv.es/friasnav/AlfaCronbach.pdf>
- González, B. (2017) *Procesos Administrativos como herramienta para promover la competitividad de las empresas del sector logístico del departamento del Atlántico, Colombia*. Revista Espacios Vol. °38 (N51).Pag.20. Recuperado: https://www.researchgate.net/publication/329282115_Gestion_estrategica_como_herramienta_para_promover_la_competitividad_de_las_empresas_del_sector_logistico_del_departamento_del_Atlantico_Colombia
- Gonzales, D y Carro, R. (2014). *Productividad y competitividad. Administración de las operaciones*. Chile. Editorial: Universidad Nacional Mar de la plata. Recuperado: http://nulan.mdp.edu.ar/1607/1/02_productividad_competitividad.pdf
- Gutiérrez, H. (2014). *Calidad y productividad*. 4ta edición. Guadalajara. México. Editorial: McGraw-Hill
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México. Editorial: McGraw-Hill.

- Huallpa, V. (2016). “Gestión Administrativa de la Empresa Marasal S.A” (Tesis de Pregrado). Cuzco – Perú. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cuzco. Recuperado:http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/2279/253T20160265_TC.pdf?sequence=3
- Jara, S. (2014). “Evaluación de la implementación de la gestión por procesos en una entidad pública del gobierno central del Ecuador, en base a los principios fundamentales de la calidad establecidos en las normas ISO 9000.”(Tesis de Maestría). Quito-Ecuador. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Recuperado: <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/8213>
- Lawrence, L. (2016). Determining the Common Problems of Early Growth of Small Businesses in Eastern North Carolina, SAM Advanced Management Journal
Recuperada: https://businessperspectives.org/images/pdf/applications/publishing/templates/article/assets/7459/PPM_2016_03_Lekhanya.pdf.
- López, G. (2018). “Propuesta de implementación de la gestión por procesos para reducir los tiempos operativos en la dirección de servicios, procesos y gestión del cambio del ministerio de minería.” (Tesis de Pregrado). Quito- Ecuador. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Recuperado: <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/14524>
- Orosco, E. (2015) “Plan de mejora para aumentar la productividad en el área de producción de la empresa confecciones deportivas TODO SPORT. Chiclayo – 2015.” (Tesis de Pregrado). Chiclayo-Peru. Universidad Señor de Sipán. Recuperado: <https://hdl.handle.net/20.500.12802/2312>
- Orozco, E. (2016). Eficiencia de los procesos administrativos para la gestión del fondo de protección contra gastos catastróficos en México. Instituto Nacional de Salud Pública, 543-552.
- Paredes, E. (2017). “Modelo de gestión para mejorar los procesos administrativos y operativos de la empresa bananera Paredes S.A”. (Tesis de posgrado), Guayaquil –

- Ecuador. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Recuperada: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/7972/1/T-UCSG-PRE-ECO-ADM-377.pdf>
- Pérez, M. (2014) “Gestión Administrativa y Clima Institucional según el personal del Área de Gestión Administrativa UGEL 07 Lima 2014” (Tesis de posgrado), Lima – Perú. Universidad César Vallejo. Recuperada: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/15542/P%c3%a9rez_PMI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ponce, K. (2016) “Propuesta de Implementación de Gestión de Procesos para incrementar los niveles de productividad de una empresa textil” (Tesis de posgrado), Lima – Perú. Universidad de Ciencias Aplicadas. Recuperada: <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/620981>
- Portilla, C. (2014). “La Gestión Administrativa y la Influencia en el Desempeño del Personal en las Cooperativas de Transporte en la Ciudad de Tulcán”. Carchi-Ecuador. Universidad Politécnica Estatal del Carchi. Recuperado: <http://repositorio.upec.edu.ec/handle/123456789/130?mode=>
- Ramírez, C. (2015). Administración teorías y enfoques. LIMA Editorial: MACRO.
- Reyes, T. (2015) “Gestión Administrativa y su incidencia en la calidad de los servicios a los usuarios de la cooperativa interprovincial del transporte de pasajeros la Mana 2013.”(Tesis de grado). La Mana- Ecuador. Universidad Tecnica de Cotopaxi. Recuperado: <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/3449/1/T-UTC-00726.pdf>
- Riofrio, J. (2015). “Análisis del proceso administrativo de la empresa DIMPOFER CIA LTDA, de la ciudad de quito, propuesta de la gestión administrativa”. (Tesis de Pregrado) Quito- Ecuador. Universidad Nacional de Loja. Recuperado: <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/8216/1/Joffre%20Santiago%20Riofr%c3%ado%20Ojeda.pdf>
- Robbins, S. y Judge, T. (2013) Comportamiento Organizacional. (15 Ed.) México: Pearson

- Rojas, P. & Velásquez, F. (2018) “Motivación laboral y productividad de los trabajadores del Banco Falabella Chimbote, 2018.”.(Tesis de Pregrado) Chimbote-Perú. Universidad César Vallejo. Recuperado:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28668/Rojas_TPA-Vel%C3%A1squez_RFM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rosado, E. (2018) “Mejora de los procesos de las áreas almacén, comercial y facturación, relacionadas a los servicios de almacenamiento en la empresa Savar Corporación Logística S.A., Callao, Callao, 2016-2017”. (Tesis de Pregrado). Lima-Perú. Universidad Privada del Norte. Recuperado:
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/14454/Erika%20Jes%C3%bas%20Rosado%20La%20Madrid.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sánchez, H., Reyes C. & Mejía K. (2018) “*Manual de términos en investigación científica, tecnología y humanística*”. Universidad Ricardo Palma Vicerrectora de Investigación.
- Valderrama, S. (2014) *Pasos para elaborar proyectos de investigación CIENTIFICA Cuantitativa, Cualitativa y mixta*. Perú: Editorial San Marcos.

ANEXOS

Matriz de consistencia interna

TÍTULO: Procesos Administrativos y Productividad en el local de Plaza Veá Chosica, 2019

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES							
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable 1: PROCESOS ADMINISTRATIVOS							
¿Cuál es la relación entre Procesos Administrativos y la productividad en el local Plaza Veá Chosica, 2019?	Determinar la relación entre Procesos Administrativos y la productividad en el local Plaza Veá Chosica, 2019	Los Procesos Administrativos se relaciona con la productividad en el local Plaza Veá Chosica, 2019.	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE VALORIZACIÓN	RANGO			
								Planeación	Capacidad de planificar	1
									Proporciona visión a sus colaboradores	2
Problema Específicos	Objetivo Especifico	Hipótesis Especificas	Organización	Muestra un orden	4	1.Nunca 2.Casi Nunca 3.A veces 4.Casi siempre 5.Siempre	Malo Regular Bueno Muy bueno			
¿Cuál es la relación entre la planeación y la productividad en el local Plaza veá Chosica, 2019?	Determinar la relación entre la planeación y la productividad en el local Plaza Veá Chosica, 2019.	La planeación se relaciona con la productividad en el local Plaza Veá Chosica, 2019.		Muestra responsabilidad.	5					
			Dirección	Objetivos claros	6					
¿Cuál es la relación entre la organización y la productividad en el local Plaza veá Chosica 2019?	Determinar la relación entre la organización y la productividad en el local Plaza Veá Chosica, 2019.	La organización se relaciona con la productividad en el local Plaza Veá Chosica, 2019.		Control	Normas			7		
			Monitoreo		8					
¿Cuál es la relación entre la dirección y la productividad en el local plaza veá Chosica, 2019?	Determinar la relación entre la dirección y la productividad en el local Plaza Veá Chosica, 2019.	La dirección se relaciona con la productividad en el local Plaza Veá, Chosica, 2019.	Eficiencia	Optimizar recursos	1					
				Ajuste de Tiempo	2					
¿Cuál es la relación entre el control y la productividad en el local plaza veá Chosica, 2019?	Determinar la relación entre el control y la productividad en el local Plaza Veá Chosica, 2019.	El control se relaciona con la productividad en el local Plaza Veá Chosica, 2019.	Eficacia	Lograr Objetivos	3					
				Cantidad de Trabajadores	4					
¿Cuál es la relación entre el control y la productividad en el local plaza veá Chosica, 2019?	Determinar la relación entre el control y la productividad en el local Plaza Veá Chosica, 2019.	El control se relaciona con la productividad en el local Plaza Veá Chosica, 2019.	Efectividad	Tiempo programado	5					
				Gastos razonables	6					
				Resultado final de relación eficiencia	7					
DISEÑO DE INVESTIGACIÓN			POBLACIÓN Y MUESTRA		TÉCNICAS E INSTRUMENTOS					
<p>El diseño de investigación tienes las siguientes características: Tipo: Aplicativo Nivel: Descriptivo- Correlacional Diseño: No experimental - Transversal correlacional Enfoque: Cuantitativo</p>			<p>POBLACIÓN: La población está conformada por un total de 100 colaboradores del local Plaza Veá Chosica, 2019 MUESTRA: La muestra se centrará en 80 colaboradores</p>		<p>Variable 1: Procesos administrativos Técnicas: Encuesta Instrumento: Cuestionario con Escala de Likert Año: 2019</p> <p>Variable 2: Productividad Técnicas: Encuesta Instrumento: Cuestionario con Escala de Likert Año: 2019</p>					

ENCUESTA DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS

DATOS INFORMATIVOS: CARGO

SEXO

 M

 F

CONDICIÓN

 ESTABLE

 CONTRATADO

NIVEL DE INSTRUCCIÓN

 SUPERIOR

 TÉCNICA

 SECUNDARIA

INSTRUCCIONES.

El propósito del cuestionario es evaluar: **Procesos Administrativos y Productividad en el local Plaza Veá Chosica, 2019**

Cabe, recalcar que este cuestionario es anónimo por lo cual le agradeceré

Responder en forma objetiva y veraz las siguientes interrogantes.

- Por favor no deje preguntas sin contestar.
- Marca con un aspa en solo uno de los recuadros correspondiente a la escala siguiente:

(1) NUNCA	(2) CASI NUNCA	(3) AVECES	(4) CASI SIEMPRE	(5) SIEMPRE
-----------	----------------	------------	------------------	-------------

Instrumento de investigación.

Nº	DIMENSIONES/ÍTEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
PROCESOS ADMINISTRATIVOS						
		1	2	3	4	5
PLANEACIÓN						
	Capacidad de planificar					
1	¿Las metas son planificadas en los tiempos establecidos por política de la empresa?	1	2	3	4	5
	Proporciona visión a sus colaboradores					
2	¿En el área se donde realiza su trabajo le proporciona o se les habla de la visión estrategia de la empresa?	1	2	3	4	5
	Genera confianza					
3	¿La planificación del trabajo en el área genera confianza?	1	2	3	4	5
ORGANIZACIÓN						
	Muestra un orden					
4	¿La asistencia al área es con responsabilidad?	1	2	3	4	5
	Muestra responsabilidad					
5	¿Los colaboradores muestran un orden en el área de trabajo?	1	2	3	4	5

DIRECCIÓN					
	Objetivos claros				
6	¿La rotación de personal en el área se da por aprendizaje y/o por cumplimiento del mismo, teniendo en cuenta los objetivos claros y establecidos?	1	2	3	4 5
	Normas				
7	¿Los colaboradores son ascendidos por la empresa cuando se evidencia que el trabajo realizado dentro del área, durante un periodo de tiempo ha sido el esperado y están en las normas de la empresa?	1	2	3	4 5
CONTROL					
	Monitoreo				
8	¿Cuándo a usted se le retroalimenta en sus funciones existe, monitoreo del jefe del área?	1	2	3	4 5
	Retroalimentación				
9	¿Su jefe del área le capacita constantemente?	1	2	3	4 5

ENCUESTA DE PRODUCTIVIDAD

A continuación, le presentamos una serie de preguntas con el fin de conocer su opinión respecto a la Productividad.

(1) NUNCA	(2) CASI NUNCA	(3) AVECES	(4) CASI SIEMPRE	(5) SIEMPRE
-----------	----------------	------------	------------------	-------------

Nº	DIMENSIONES/ÍTEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
PRODUCTIVIDAD						
		1	2	3	4	5
EFICIENCIA						
	Optimizar recursos					
1	¿En el trabajo que realiza usted, usa las herramientas adecuadas brindadas por la empresa y se encuentran estas en buen estado?	1	2	3	4	5
	Ajuste de Tiempo					
2	¿La empresa le da un parámetro de tiempo por cada proveedor a recepcionar?	1	2	3	4	5
EFICACIA						
	Lograr Objetivos					
3	¿La empresa le informa de los objetivos a realizar semanalmente?	1	2	3	4	5
	Cantidad de Trabajadores					
4	¿Considera usted que el área de recepción debería tener más trabajadores?	1	2	3	4	5
EFFECTIVIDAD						
	Tiempo programado					
5	¿Considera usted que el tiempo de demanda en el trabajo que realiza es el correcto?	1	2	3	4	5
	Gastos razonables					
6	¿Usted está de acuerdo con los gastos que se usan en el área, para mejorar las herramientas que se trabajan?	1	2	3	4	5
	Resultado final de relación eficiencia					
7	¿La empresa le entrega los resultados semanalmente y realiza un feedback del trabajo realizado?	1	2	3	4	5

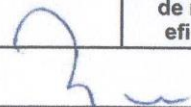
Instrumento de validación



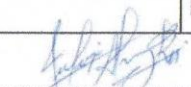
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Título de la Investigación: PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y PRODUCTIVIDAD EN EL LOCAL PLAZA VEA, CHOSICA, 2019.							
Apellidos y Nombres del investigador: Baldeon Ayala, Diego Alberto Barzola Chávez, Enzo Geovanni							
Apellidos y Nombres del experto: <i>Mg. ROMERO ESCALANTE VICTOR FABIAN</i>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/REFERENCIAS
PROCESOS ADMINISTRATIVOS	PLANEACIÓN	Capacidad de planificar	1. ¿Las metas son planificadas en los tiempos establecidos por política de la empresa?	(1) NUNCA	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Proporciona visión a sus colaboradores	2. ¿En el área se donde realiza su trabajo le proporciona o se les habla de la visión estrategia de la empresa?	(2) CASI NUNCA	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Genera confianza	3. ¿La planificación del trabajo en el área genera confianza?	(2) CASI NUNCA	<input checked="" type="checkbox"/>		
	ORGANIZACIÓN	Muestra un orden	4. ¿La asistencia al área es con responsabilidad?	(3) AVECES	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Muestra responsabilidad	5. ¿Los colaboradores muestran un orden en el área de trabajo?	(3) AVECES	<input checked="" type="checkbox"/>		
	DIRECCIÓN	Objetivos claros	6. ¿La rotación de personal en el área se da por aprendizaje y/o por cumplimiento del mismo, teniendo en cuenta los objetivos claros y establecidos?	(4) CASI SIEMPRE	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Normas	7. ¿Los colaboradores son ascendidos por la empresa cuando se evidencia que el trabajo realizado dentro del área, durante un periodo de tiempo ha sido el esperado y están en las normas de la empresa?	(4) CASI SIEMPRE	<input checked="" type="checkbox"/>		
	CONTROL	Monitoreo	8. ¿Cuándo a usted se le retroalimenta en sus funciones existe, monitoreo del jefe del área?	(5) SIEMPRE	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Retroalimentación	9. ¿Su jefe del área le capacita constantemente?	(5) SIEMPRE	<input checked="" type="checkbox"/>		
Firma del experto:			Fecha: <u>11/10/2019</u>				


CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Título de la Investigación: PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y PRODUCTIVIDAD EN EL LOCAL PLAZA VEA, CHOSICA, 2019.							
Apellidos y Nombres del investigador: Baldeon Ayala, Diego Alberto Barzola Chávez, Enzo Geovanni							
Apellidos y Nombres del experto: <i>MG. ROMERO ESCALANTE VICTOR FABIAN</i>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/REFERENCIAS
PRODUCTIVIDAD	EFICIENCIA	Optimizar recursos	1. ¿En el trabajo que realiza usted, usa las herramientas adecuadas brindadas por la empresa y se encuentran estas en buen estado?	(1) NUNCA	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Ajuste de Tiempo	2. ¿La empresa le da un parámetro de tiempo por cada proveedor a recepcionar?	(2) CASI NUNCA	<input checked="" type="checkbox"/>		
	EFICACIA	Lograr Objetivos	3. ¿La empresa le informa de los objetivos a realizar semanalmente?	(3) AVECES	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Cantidad de Trabajadores	4. ¿Considera usted que el área de recepción debería tener más trabajadores?	(4) CASI SIEMPRE	<input checked="" type="checkbox"/>		
	EFFECTIVIDAD	Tiempo programado	5. ¿Considera usted que el tiempo de demanda en el trabajo que realiza es el correcto?	(5) SIEMPRE	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Gastos razonables	6. ¿Usted está de acuerdo con los gastos que se usan en el área, para mejorar las herramientas que se trabajan?	(5) SIEMPRE	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Resultado final de relación eficiencia	7. ¿La empresa le entrega los resultados semanalmente y realiza un feedback del trabajo realizado?	(5) SIEMPRE	<input checked="" type="checkbox"/>		
Firma del experto: 			Fecha <i>11/10/2019</i>				


CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Título de la Investigación: PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y PRODUCTIVIDAD EN EL LOCAL PLAZA VEA, CHOSICA, 2019.							
Apellidos y Nombres del investigador: Baldeon Ayala, Diego Alberto Barzola Chávez, Enzo Geovanni							
Apellidos y Nombres del experto: <i>MG. ALVAREZ RODRIGUEZ JULIANA CRISTINA</i>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/REFERENCIAS
PROCESOS ADMINISTRATIVOS	PLANEACIÓN	Capacidad de planificar	1. ¿Las metas son planificadas en los tiempos establecidos por política de la empresa?	(1) NUNCA	X		
		Proporciona visión a sus colaboradores	2. ¿En el área se donde realiza su trabajo le proporciona o se les habla de la visión estrategia de la empresa?	(2) CASI NUNCA	X		
		Genera confianza	3. ¿La planificación del trabajo en el área genera confianza?		X		
	ORGANIZACIÓN	Muestra un orden	4. ¿La asistencia al área es con responsabilidad?	(3) AVECES	X		
		Muestra responsabilidad	5. ¿Los colaboradores muestran un orden en el área de trabajo?		X		
	DIRECCIÓN	Objetivos claros	6. ¿La rotación de personal en el área se da por aprendizaje y/o por cumplimiento del mismo, teniendo en cuenta los objetivos claros y establecidos?	(4) CASI SIEMPRE	X		
		Normas	7. ¿Los colaboradores son ascendidos por la empresa cuando se evidencia que el trabajo realizado dentro del área, durante un periodo de tiempo ha sido el esperado y están en las normas de la empresa?		X		
	CONTROL	Monitoreo	8. ¿Cuándo a usted se le retroalimenta en sus funciones existe, monitoreo del jefe del área?	(5) SIEMPRE	X		
		Retroalimentación	9. ¿Su jefe del área le capacita constantemente?		X		
Firma del experto: 			Fecha <u>11/10/2019</u>				

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Título de la Investigación: PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y PRODUCTIVIDAD EN EL LOCAL PLAZA VEA CHOSICA, 2019.							
Apellidos y Nombres del investigador: Baldeon Ayala, Diego Alberto Barzola Chávez, Enzo Geovanni							
Apellidos y Nombres del experto: <i>MG. ALVAREZ RODRIGUEZ JULIANA CRISTINA</i>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/REFERENCIAS
PRODUCTIVIDAD	EFICIENCIA	Optimizar recursos	1. ¿En el trabajo que realiza usted, usa las herramientas adecuadas brindadas por la empresa y se encuentran estas en buen estado?	(1) NUNCA	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Ajuste de Tiempo	2. ¿La empresa le da un parámetro de tiempo por cada proveedor a recepcionar?	(2) CASI NUNCA	<input checked="" type="checkbox"/>		
	EFICACIA	Lograr Objetivos	3. ¿La empresa le informa de los objetivos a realizar semanalmente?	(3) AVECES	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Cantidad de Trabajadores	4. ¿Considera usted que el área de recepción debería tener más trabajadores?	(4) CASI SIEMPRE	<input checked="" type="checkbox"/>		
	EFFECTIVIDAD	Tiempo programado	5. ¿Considera usted que el tiempo de demanda en el trabajo que realiza es el correcto?	(5) SIEMPRE	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Gastos razonables	6. ¿Usted está de acuerdo con los gastos que se usan en el área, para mejorar las herramientas que se trabajan?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Resultado final de relación eficiencia	7. ¿La empresa le entrega los resultados semanalmente y realiza un feedback del trabajo realizado?		<input checked="" type="checkbox"/>		
Firma del experto: 			Fecha <i>11/10/2019</i>				

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Título de la Investigación: PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y PRODUCTIVIDAD EN EL LOCAL PLAZA VEA, CHOSICA, 2019.							
Apellidos y Nombres del investigador: Baldeon Ayala, Diego Alberto Barzola Chávez, Enzo Geovanni							
Apellidos y Nombres del experto: DR. TEJADA ESTRADA ROBERTO JUSTO							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/REFERENCIAS
PROCESOS ADMINISTRATIVOS	PLANEACIÓN	Capacidad de planificar	1. ¿Las metas son planificadas en los tiempos establecidos por política de la empresa?	(1) NUNCA	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Proporciona visión a sus colaboradores	2. ¿En el área se donde realiza su trabajo le proporciona o se les habla de la visión estrategia de la empresa?	(2) CASI NUNCA	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Genera confianza	3. ¿La planificación del trabajo en el área genera confianza?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	ORGANIZACIÓN	Muestra un orden	4. ¿La asistencia al área es con responsabilidad?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Muestra responsabilidad	5. ¿Los colaboradores muestran un orden en el área de trabajo?	(3) AVECES	<input checked="" type="checkbox"/>		
	DIRECCIÓN	Objetivos claros	6. ¿La rotación de personal en el área se da por aprendizaje y/o por cumplimiento del mismo, teniendo en cuenta los objetivos claros y establecidos?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Normas	7. ¿Los colaboradores son ascendidos por la empresa cuando se evidencia que el trabajo realizado dentro del área, durante un periodo de tiempo ha sido el esperado y están en las normas de la empresa?	(4) CASI SIEMPRE	<input checked="" type="checkbox"/>		
	CONTROL	Monitoreo	8. ¿Cuándo a usted se le retroalimenta en sus funciones existe, monitoreo del jefe del área?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Retroalimentación	9. ¿Su jefe del área le capacita constantemente?	(5) SIEMPRE	<input checked="" type="checkbox"/>		
Firma del experto: 			Fecha <u>11/10/2019</u>				

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Título de la Investigación: PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y PRODUCTIVIDAD EN EL LOCAL PLAZA VEA, CHOSICA, 2019.							
Apellidos y Nombres del investigador: Baldeon Ayala, Diego Alberto Barzola Chávez, Enzo Geovanni							
Apellidos y Nombres del experto: <i>DR. TEJADA ESTRADA ROBERTO JUSTO</i>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/REFERENCIAS
PRODUCTIVIDAD	EFICIENCIA	Optimizar recursos	1. ¿En el trabajo que realiza usted, usa las herramientas adecuadas brindadas por la empresa y se encuentran estas en buen estado?	(1) NUNCA	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Ajuste de Tiempo	2. ¿La empresa le da un parámetro de tiempo por cada proveedor a recepcionar?	(2) CASI NUNCA	<input checked="" type="checkbox"/>		
	EFICACIA	Lograr Objetivos	3. ¿La empresa le informa de los objetivos a realizar semanalmente?	(3) AVECES	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Cantidad de Trabajadores	4. ¿Considera usted que el área de recepción debería tener más trabajadores?	(4) CASI SIEMPRE	<input checked="" type="checkbox"/>		
	EFFECTIVIDAD	Tiempo programado	5. ¿Considera usted que el tiempo de demanda en el trabajo que realiza es el correcto?	(5) SIEMPRE	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Gastos razonables	6. ¿Usted está de acuerdo con los gastos que se usan en el área, para mejorar las herramientas que se trabajan?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Resultado final de relación eficiencia	7. ¿La empresa le entrega los resultados semanalmente y realiza un feedback del trabajo realizado?		<input checked="" type="checkbox"/>		
Firma del experto: <i>[Firma]</i>			Fecha <i>11/10/2019</i>				