



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Análisis del proceso administrativo para mejorar la rentabilidad de una empresa de construcción, Villa María Del Triunfo – 2019.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Gonzalez Lara, Sthefanny Cristina (ORCID: 0000-0001-8288-5882)

Marroquin Soza, Alexandra Pamela (ORCID: 0000-0003-0895-0118)

ASESORA:

Mg. Huamani Cajaleon, Diana Lucila (ORCID: 0000-0001-8879-3575)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria

Dedicó esta tesis a mi familia en especial a mi madre, por estar siempre a mi lado aconsejándome e inculcándome valores para esta vida profesional, a mis profesores por guiarme.

Gonzalez

Dedicó esta tesis a mi familia, en especial a mis padres, por siempre estar conmigo, aconsejándome y motivándome siempre día a día, a culminar la carrera profesional, por estar en los momentos difíciles y levantarme en mis caídas.

Marroquin

Agradecimiento

A Dios, por darme las fuerzas por culminar esta etapa de mi vida satisfactoriamente.

A mi familia por el apoyo y soporte incondicional brindado en todo momento.

A la ilustre universidad Cesar Vallejo por darme la oportunidad de culminar mi etapa profesional, los asesores académicos de la universidad, en especial a mi asesora Diana Huamani por su sabiduría y colaboración para el desarrollo de esta investigación.

Gonzalez

Agradezco a Dios, por permitirme desarrollar cada día más y que este trabajo se haya hecho realidad.

A mi familia por el apoyo incondicional que me brindaron en todo momento.

Agradezco a una empresa de construcción, Villa María del Triunfo, por haberme facilitado la autorización e información necesaria para llevar a cabo esta investigación.

Agradezco al personal docente de la universidad Cesar Vallejo en especial a nuestra asesora Huamani Diana Lucia por su valioso apoyo al transmitirnos su sabiduría para el desarrollo de esta investigación.

Marroquin

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
II. MARCO TEÓRICO	15
III. METODOLOGÍA	27
3.1. Tipo y diseño de investigación	27
3.2. Variables y operacionalización	27
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	29
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	30
3.5. Procedimientos	32
3.6. Método de análisis de datos	33
3.7. Aspectos éticos	34
IV. RESULTADOS	35
V. DISCUSIÓN	55
VI. CONCLUSIONES	59
VII. RECOMENDACIONES	61
REFERENCIAS	63
ANEXOS	67

Índice de tablas

Tabla 1: Niveles de confiabilidad.....	32
Tabla 2: Tabla de frecuencia de la variable: Proceso Administrativo.....	35
Tabla 3: Tabla de frecuencia de la dimensión: Planeamiento.....	36
Tabla 4: Tabla de frecuencia de la dimensión: Organización	37
Tabla 5: Tabla de frecuencia de la dimensión: Dirección.....	38
Tabla 6: Tabla de frecuencia de la dimensión: Control	39
Tabla 7: Tabla de frecuencia de la variable: Rentabilidad	40
Tabla 8: Tabla de frecuencia de la dimensión: Rentabilidad sobre Capital Contable	41
Tabla 9: Tabla de frecuencia de la dimensión: Rentabilidad de Capital Contable (Productividad)	42
Tabla 10: Tabla de frecuencia de la dimensión: Rentabilidad sobre Capital de Trabajo	43
Tabla 11: Tabla de frecuencia de la dimensión: Rentabilidad de los Activos ...	44
Tabla 12: Tabla de frecuencia de la dimensión: Rentabilidad Bruta sobre las Ventas	45
Tabla 13: Prueba de normalidad para la variable proceso administrativo	46
Tabla 14: Prueba de normalidad para la variable rentabilidad.....	47
Tabla 15: Tabla cruzada de: proceso administrativo y rentabilidad	48
Tabla 16: Prueba de hipótesis general.....	48
Tabla 17: Tabla cruzada de: planeamiento y rentabilidad.....	49
Tabla 18: Prueba de hipótesis específica 1.....	50
Tabla 19: Tabla cruzada de: organización y rentabilidad.....	50
Tabla 20: Prueba de hipótesis específica 2.....	51
Tabla 21: Tabla cruzada de: dirección y rentabilidad.....	52
Tabla 22: Prueba de hipótesis específica 3	52
Tabla 23: Tabla cruzada de: control y rentabilidad	53
Tabla 24: Prueba de hipótesis específica 4.....	54
Tabla 25: Matriz de Operacionalización de las variables de la investigación ...	67
Tabla 26: Tabla de especificaciones de las variables	59
Tabla 27: Coeficiente de Aiken variable proceso administrativo.....	72
Tabla 28: Coeficiente de Aiken variable rentabilidad	75
Tabla 29: Fiabilidad de Alfa de Cronbach variable proceso administrativo.....	77
Tabla 30: Fiabilidad de Alfa de Cronbach variable rentabilidad	77
Tabla 31: Fiabilidad de elementos	78
Tabla 32: Fiabilidad de elementos	79
Tabla 33: Matriz de evidencias internas para la discusión.....	88
Tabla 34: Matriz de evidencias internas para la discusión.....	89

Índice de figuras

Figura 1: Tabla de frecuencia de la variable: Proceso Administrativo	35
Figura 2: Tabla de frecuencia de la dimensión: Planeamiento.....	36
Figura 3: Tabla de frecuencia de la dimensión: Organización	37
Figura 4: Tabla de frecuencia de la dimensión: Dirección	38
Figura 5: Tabla de frecuencia de la dimensión: Control.....	39
Figura 6: Tabla de frecuencia de la dimensión: Rentabilidad	40
Figura 7: Tabla de frecuencia de la dimensión: Rentabilidad sobre Capital Contable	41
Figura 8: Tabla de frecuencia de la dimensión: Rentabilidad de Capital Contable (Productividad).....	42
Figura 9: Tabla de frecuencia de la dimensión: Rentabilidad sobre Capital de Trabajo.....	43
Figura 10: Tabla de frecuencia de la dimensión: Rentabilidad de los Activos	44
Figura 11: Tabla de frecuencia de la dimensión: Rentabilidad Bruta sobre las Ventas	45

Resumen

En la presente investigación titulada proceso administrativo y rentabilidad en una empresa de construcción, villa María del Triunfo -2019, se tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe entre el proceso administrativo y rentabilidad. Con el respaldo y fundamentación teórica de los autores Louffat para la variable proceso administrativo y rentabilidad con sus dimensiones: planeamiento, organización, dirección y control; y Palomino para la variable rentabilidad con sus dimensiones: rentabilidad sobre capital contable, rentabilidad de capital contable (productividad), rentabilidad sobre capital de trabajo, rentabilidad los activos y rentabilidad bruta sobre las ventas. La tesis fue desarrollada de forma científica tomando la investigación aplicada, con un nivel descriptivo correlacional, el diseño de la investigación fue no experimental de corte transversal y de un enfoque cuantitativo, se aplicó el censo en un total de 60 trabajadores entre ellos el personal administrativo e ingenieros de una empresa de construcción, Villa María del Triunfo, para la recolección de datos se utilizó el método de la encuesta, estuvo compuesto por 30 preguntas por cada variable, además la validación del instrumento se obtuvo a través de juicios de 3 expertos, para medir la fiabilidad se utilizó el Alfa de Cronbach, que dio como efecto 0.809 para la variable proceso administrativo y 0.792 para la variable rentabilidad. Con estos resultados que fueron analizados y recolectados a través de gráficos, porcentajes de frecuencia y tablas empleados en el programa estadístico SPSS versión 25, a través de la prueba Rho de Spearman para la constratación de hipótesis entre las variables se alcanzó una similitud positiva muy fuerte en un 0.766, asimismo se concluye que existe una relación entre variable proceso administrativo y rentabilidad en la empresa de construcción, Villa María del Triunfo -2019.

Palabra clave: Administración, utilidad, ventas.

Abstract

In the present investigation entitled administrative process and profitability in the company the construction, Villa María del Triunfo -2019, the main objective was to determine the relationship between the administrative process and profitability. With the support and theoretical foundation of the Louffat authors for the variable administrative process and profitability with its dimensions: planning, organization, direction and control; and Palomino for the variable profitability with its dimensions: return on equity, return on equity (productivity), return on working capital, return on assets and gross return on sales. The thesis was developed in a scientific way taking applied research, with a correlational descriptive level, the design of the research was non-experimental of cross-section and a quantitative approach, the census was applied in a total of 60 workers, among them the administrative staff and engineers from the company Hozcorp, Villa María del Triunfo, for the data collection the survey technique was used, it was composed of 30 questions for each variable, besides the validation of the instrument was obtained through judgments of 3 experts, to measure the reliability was used Cronbach's Alpha, which gave a result of 0.809 for the administrative process variable and a result of 0.792 for the variable profitability. With these results that were analyzed and collected through graphs, percentages of frequency and tables used in the statistical program SPSS version 25, through the Spearman's Rho test for the hypothesis construction between the variables a very strong positive similarity was reached in a 0.766, it is also concluded that there is a relationship between variable administrative process and profitability in the company Hozcorp, Villa María del Triunfo -2019.

Keywords: Administrative, utility, sales

I. INTRODUCCIÓN

En el mundo empresarial todas las empresas luchan por aplicar estrategias que les permitan lograr la excelencia, es decir marcar la diferencia y ser reconocidas como las mejores. Y ante esta lucha constante, las empresas buscan que sus áreas no presenten problemas y así puedan producir sus bienes y/o servicios de manera eficiente y eficaz; pero siempre alguna de ellas, en algún lugar, mostrará inconvenientes en sus áreas y/o procesos, deseando así descubrir la esencia del problema y las consecuencias de la misma.

En cuanto al ámbito **internacional**, de acuerdo a la investigación realizada en la revista Scielo por Becerra y Herrera (2018) estableció que, en las empresas prestadoras de servicios, las planeaciones de capacidades constituyen en los elementos críticos en las tomas de decisiones de las empresas a cualquier grado, a través de una correcta configuración y asignación, se logrará atender y satisfacer a las necesidades del mercado. Para ello se elaboró un modelo empleando una dinámica de sistemas que va a permitir disponer la cifra de colaboradores que reacciona a los cambios constantes de la demanda, se busca mejorar la utilización para la aplicación de los recursos que se asignan, teniendo como objetivo maximizar la utilización de la capacidad disponible, de la mano con la rentabilidad de la operación. (p.33).

López, Somohano y Martínez (2018) en su artículo científico mencionó que durante el periodo de 2002 – 2014 se ha utilizado información económica y financiera de 928 empresas en Colombia, así mismo, las empresas con actividades divulgadas en las páginas web del 2014, se ha implementado un indicador de la intensidad de la divulgación y la reclasificación de la eficiencia del rendimiento empresarial. Se ha obtenido evidencias de un cambio en los instrumentos positivos para la innovación que se producen a través de los resultados de las empresas, dependiendo cada uno de ello el tamaño y el ciclo económico. Frente ante estos problemas, se buscó las ventajas competitivas esenciales de la creación para obtener mejor resultados en base a los entornos económicos. (p.105)

Unger (2018) en la revista Scielo mencionó sobre la innovación y la competitividad llevado a ejecutar de modo cotidiano en las actividades de innovación, ya que son indispensables para desarrollar y mantener una competitividad económica sustentable. Para ello se define a la sustentabilidad

económica como, competitividad de empresa, sectores, estados y países durante un largo plazo, para guardar relación con la innovación como una fuente competitiva dinámica. Se afirma que las fallas dificultan o retardan el impulso de la economía en el conocimiento, la lista de obstáculos es larga de tal manera que deberían de aprovechar la experiencia de este y otros países, para avanzar con el reconocimiento para trabajar en un sentido de prioridades. Frente ante este problema se va a realizar un análisis que destaca las fallas atribuibles a la falta de continuidad y al funcionamiento del principal mercado, ante ellos, no competen el ámbito de la innovación, de tal manera que afectan las políticas económicas, financieras, comercial entre otras. Con el fin de requerir reformas sectoriales estatales diversificadas en la innovación. Contemplando la particularidad de la competitiva situación. (p.3)

Gutiérrez, Chamizo y Cano (2018), en su estudio realizado manifestaron que se toman decisiones relacionados a la estabilidad presupuestaria en España, que parte de una base de datos, realizando un estudio de los factores que sean más significativos que determinen las relaciones con la estabilidad presupuestaria, la insuficiencia financiera y la sostenibilidad de las políticas del bienestar, con el fin de poder reducir los problemas de gestión y deudas. (p.1)

En el **Perú** se realizó la investigación tales como, Ríos (2014) indicó que la globalización es un fenómeno basado en la internacionalización de los mercados, esto marcó a las empresas para que los gerentes cambien la idea tradicional sobre ello, siendo más competitivos, proactivos para que puedan sobrevivir en el mercado. En la ciudad de Lima se ha podido observar que las entidades se fijan en la trazabilidad del desarrollo, que tienen incidencias directas en la capacidad de poder generar beneficios, de tal modo que las entradas sean suficientes para poder recuperar la inversión. No se toma en cuenta los procesos operativos que interactúan con la cadena de valor, esto implica que las empresas de COURIER no manejaban con un proceso interno de una manera adecuada. Existe una inexactitud de presupuesto logística para la provisión de los insumos y lucrativos de despacho, el 80% de las materias son adquiridos día por día de tal manera que perjudica el proceso del servicio. Frente a los problemas de gestión de métodos y rentabilidad se requiere a las empresas de Courier Lima Metropolitana una adaptación y transformación para poder generar mayores rendimientos. (p.1)

Cayon (2015) por su parte en la investigación científica realizada con respecto a la rentabilidad indicó que, durante el primer trimestre del 2015 la industria de la construcción obtuvo un 3.5% de crecimiento, y al trimestre siguiente este rubro tuvo que superar un recorte presupuestario. Así se señala en la columna del portal en línea obrasweb.mx, el 25 de agosto de dicho año, portal especialista en informar sobre los rubros de construcción, arquitectura, entre otros temas relacionados. Mencionando, además, que las constructoras deben concentrarse en resolver inconvenientes relacionados a estimaciones que se elevan en un plan, baja precisión en cuanto a la evaluación del rendimiento y desempeño del conjunto y del recurso humano, toma de medidas a destiempo a causa del mínimo acceso al manejo de información; y ante estos problemas el valor de la planeación es bastante alto, concluyendo en que las herramientas de gestión otorgan éxito al constructor. (p. 28)

A nivel local la empresa de construcción ubicada en Villa María del Triunfo y que pertenece al rubro construcción, se observó que el proceso administrativo tuvo incidencias directas con la rentabilidad. Se toman en cuenta que el proceso administrativo interactúa con la rentabilidad, lo cual implica que la constructora no cuenta con un proceso administrativo adecuado, ya que los ingenieros demandan muchas horas para poder culminar un proyecto, de tal manera que ocasiona mucho retraso ya que los proyectos se deben de entregar en la fecha pactada escrito en el contrato, lo cual perjudica en la cobranza a los clientes y los compromisos de pagos pactados influyendo directamente en la rentabilidad, el cual se puede ver en el **anexo 8**. Además, no existió un cronograma de fechas establecidas por la empresa para avanzar cada proyecto con el tiempo establecido. Por otro lado, existe una falta de presupuesto para el abastecimiento de los insumos para los proyectos establecidos, el 85% de los materiales son comprados el mismo día lo cual perjudica el proceso del servicio. También la rotación del personal perjudica en los procesos de tal manera que inciden negativamente en la productividad de la empresa, ya que los ingenieros no terminan los proyectos porque son cambiados constantemente a proyectos en provincias, el cual se puede visualizar en el **anexo 8**. Además, no existe una clasificación por parte de los clientes según la importancia y los medidores de la demanda de servicio, para que se mejore en consagrar servicios de calidad y satisfacción del cliente. Finalmente existe una

limitación con respecto a los pagos a proveedores es decir el pago es inmediato, mientras que en el caso de los clientes la política de cobros es un 50% para inicial el proyecto y 50% al finalizar el proyecto, generando retrasos con el pago a los proveedores, el cual se observa en el **anexo 8**. El personal administrativo no cuenta con el apoyo en base a la tecnología, ya que se le considera como un gasto más y no como una inversión, lo cual se utiliza sistemas de baja calidad que no es adecuado para llevar un estricto control financiero y económico de la empresa. Ante la presencia de todos estos problemas de planificación o falta de organización, se vería seriamente afectado no sólo la parte administrativa, sino también los resultados de la empresa, resultados que, de ser negativos, alterarían una efectiva toma de decisiones, por ello se suscita llevar a cabo el estudio del sistema administrativo y la rentabilidad en la empresa objeto de estudio.

En cuanto al **problema general** se formuló ¿Cuál es la relación entre el proceso administrativo y la rentabilidad de una empresa de construcción, Villa María del Triunfo -2019?, asimismo para los **problemas específicos** se formuló ¿Cuál es la relación entre el planeamiento y la rentabilidad de una empresa de construcción, Villa María del Triunfo -2019?, la segunda ¿Cuál es la relación entre la organización y la rentabilidad de una empresa de construcción, Villa María del Triunfo -2019?, la tercera ¿Cuál es la relación entre la dirección y la rentabilidad de una empresa de construcción, Villa María del Triunfo -2019?, y la cuarta ¿Cuál es la relación entre el control y la rentabilidad de una empresa de construcción, Villa María del Triunfo -2019?

En cuanto a la **justificación** del estudio, Behar (2008) afirmó que “Se determina con claridad y precisión el contenido del trabajo a presentar, enfatizando en el aspecto teórico, práctico y metodológico.” (p.28). Para ello se demostró en la ejecución de la tesis, a través de la investigación de la realidad problemática, determinando la justificación de la investigación, dando a conocer la importancia del tema. Los fundamentos teóricos colaboraron con el sustento para definir las variables de estudio, en cuanto al aspecto metodológico, el instrumento elaborado sirvió para otras investigaciones, la **justificación tecnológica** se refirió a la implantación y/o adaptación de sistemas de control administrativo, y en cuanto al ámbito económico, el hecho de investigar sobre la relación de estas variables, contribuyó con el desarrollo financiero de las

empresas. Por lo tanto, esta investigación se **justificó teóricamente** ya que los sustentos teóricos de los autores Louffat y Palomino nos dieron a conocer el entendimiento de cada variable y a su vez relacionándolos. Esta información con respecto a ambas variables de estudio, permitieron realizar comparaciones con otros sectores y hacer mucha más profunda la investigación. Este trabajo de investigación buscó principalmente identificar las características del proceso administrativo, y cómo dicha característica se relacionan con la rentabilidad de la empresa investigada, todo ello a través de la aplicación de teorías y conceptos básicos referentes a ambas variables de estudio.

En cuanto al **aspecto práctico**, esta investigación es de importancia práctica ya que nos permitió aprovechar y contribuir sobre el proceso administrativo con el que refiere una empresa de construcción, y de esta manera emitir reportes y mejorar los procesos de manera eficiente mediante la relación de ambas variables que se concluyó al analizar las respuestas de las encuestas realizadas a los trabajadores de la empresa, además se aprovechará para futuras investigaciones que se realicen, atribuyendo conocimientos, material de sustento a futuros investigadores. De acuerdo a la **justificación metodológica**, esta investigación permitió la determinación y aportación de un instrumento de medición de la rentabilidad de una empresa de construcción, Villa María del Triunfo-2019, el mismo que fue utilizado para fortalecer mediante las dos variables de estudio, pudo ser aplicadas tal cual, o adaptadas si así lo consideró el interesado para proponer planes y estrategias para mejorar el proceso administrativo como la rentabilidad de las empresas de similar rubro o de lo contrario en otras instituciones de diferente sector. Y como **justificación social** se buscó reafirmar que la relación que existió entre el proceso administrativo, influyó en la rentabilidad de la empresa investigada, por tal motivo permitió el correcto cumplimiento de los procesos administrativos, logrando hacer cada vez más rentable a la empresa; de tal manera que beneficio tanto a los clientes, mejorando de tal forma el servicio a los consumidores, mediante las estrategias tácticas, competitivas de proceso de gestión que resguardaron al emprendimiento, para que, de tal manera pudiera seguir creciendo en su rubro.

La **hipótesis general** de la investigación fue existe relación entre el proceso administrativo y la rentabilidad de una empresa de construcción, Villa María del Triunfo-2019. De tal manera que, para las hipótesis específicas se buscó que exista una relación entre las dimensiones de la primera variable (a) planeamiento, (b) Organización, (c) Dirección y (d) control con la rentabilidad en una empresa de construcción, Villa María del Triunfo -2019.

De tal manera se planteó como **objetivo general** de la investigación, determinar la relación que existe entre el proceso administrativo y la rentabilidad de una empresa de construcción, Villa María del Triunfo-2019. Asimismo, para los objetivos específicos se buscó establecer la relación entre las dimensiones de la primera variable (a) planeamiento, (b) organización, (c) dirección y (d) control con la rentabilidad en una empresa de construcción, Villa María del Triunfo -2019.

II. MARCO TEÓRICO

Para este capítulo se nombró análisis concurrentes al proceso administrativo y rentabilidad, también se citaron a teóricos que se enfocaron en las variables. Los dos autores aportaron su valor al análisis, ya que se recabo estimar y definir las preposiciones a fin de poderlas relacionar.

En cuanto a las **investigaciones** realizadas a nivel internacional; Coque (2016), en su tesis “La gestión administrativa y su impacto en la rentabilidad financiera de la empresa Megamicro S.A. de la ciudad de Ambato” para obtener el grado académico de Magíster en Administración Financiera y Comercio Internacional, Universidad técnica de Ambato, Ecuador. El autor determinó como propósito general inquirir el ataque de la negociación administrativa en la colectividad con la boreal de acoger acciones para que eleve el rendimiento colectivo Megamicro S.A. La teoría en la que sustentó el trabajo fue: Estupiñan y Olivetto respecto a la gestión administrativa y rentabilidad. Se utilizó un enfoque cuantitativo, tratándose de una investigación exploratoria de tipo descriptivo correlacional, para esta investigación no se calculó muestra ya el análisis estuvo constituido por el estado financiero de la empresa. Se realizó un sondeo para la recopilación de datos, lo cual se recurrió a compradores externos e internos de la entidad. Luego de realizado el estudio, la autora concluyó firmemente en que en la organización se halla una inadecuada ejecución administrativa, afectando inmediatamente en la reducción de demanda en la organización, así mismo existe una reducción de costo beneficio. La confiabilidad fue de 95%, considerándose altamente confiable con un nivel de significancia $\alpha = 0.05$, adquiriendo una correlación de 0.478, aceptando la h_1 , evidenciando que la gestión administrativa si impacta significativamente en la rentabilidad de la empresa Megamicro S.A. El aporte de la presente investigación es de establecer un modelo de gestión administrativa para mejorar las ventas e incrementa la rentabilidad de la entidad, como es la gratificación del trato de los clientes e importancia que se debería de dar por parte de la empresa.

Por otro lado, Herrera (2016), “Proceso administrativo y su incidencia en la rentabilidad comercial Aguirre Expohogar y Expomuebles en la Ciudad de Babahoyo en el año 2016”. Tesis para obtener el grado de académico de Licenciado en Ciencias de la Educación mención: Comercio y Administración,

Universidad Técnico de Babahoyo. En cuando al objetivo general del estudio fue, delimitar como repercute el proceso administrativo en la rentabilidad de los comerciales Aguirres, expohogar y expomuebles. La teoría en que la que se fundamenta el trabajo de indagación es de Echevarría respecto la teoría del proceso administrativo y Martínez respecto a la teoría de rentabilidad. Referente a la metodología de la indagación se aplicó el método deductivo – inductivo. El grupo está constituido por 20 colaboradores de los comerciales Aguirre Expohogar y Expomuebles. Al culminar la investigación, el autor concluyó en proponer un plan de capacitación sobre el proceso administrativo dirigida a los trabajadores y dueños de los locales comerciales Aguirres, expohogar y expomuebles. En la medición de hipótesis se determinó la relación de las variables establecida con un mínimo de error de 0.05% y nivel de significancia del 95%, teniendo una correlación de 0.525, lo cual demuestra que se acepta la hipótesis alterna, argumentando la coherencia de significancia de ambas variables. Esta tesis internacional aportó que el proceso administrativo repercute favorablemente en el costo beneficio de las organizaciones, ya que ayudan al crecimiento del proceso administrativo de los bienes materiales, humanos y financieros, puesto que se apliquen las finalidades, normas y políticas de la empresa, direccionando de una forma adecuada para que se fortalezca en las tomas de decisiones, asimismo, favoreciendo la utilidades, beneficios e incremento del capital.

Ramos (2015), “Elaboración e implementación de un modelo de Gestión Administrativa- Financiero para La Clínica Cristiana Jerusalén de la Ciudad de Riobamba y su impacto en su Rentabilidad Financiera en el periodo Marzo – diciembre 2013”. Tesis para obtener el grado académico de Magister en pequeñas y medianas empresas, Universidad de Riobamba, Ecuador. El autor planteo como objetivo general la elaboración e implementación de un modelo de proceso administrativo financiero que permita mejorar el manejo del área administrativa, optimizando nuevos recursos para incrementar la rentabilidad en la Clínica Cristiana Jerusalén. La teoría en la que se sustenta el trabajo es: Méndez y Choucri en el libro de administración basándose en la gestión administrativa y rentabilidad financiera. El tipo de investigación realizado fue descriptiva y explicativa, teniendo un enfoque cuantitativo y cualitativo. Para la población se determinó de acuerdo a los datos de la encuesta del personal,

indicando que en la Clínica Cristiana Jerusalén existían 4 personas del área administrativo, 4 personas de la zona de enfermería, 1 persona del área de limpieza y mantenimiento, 1 persona de la zona de nutrición y 5 médicos en diferentes especialidades, dando un total de 15 encuestados. Los métodos de investigación que se utilizaron fueron: inductivo, analítico – sistemático e histórico y lógico. El autor utilizó técnicas de encuestas y guías de observación con el fin de llevar a cabo esta investigación. La conclusión a la que llegó el autor fue que para los directivos es imposible medir la eficiencia y evaluar el rendimiento de las actividades que se ejecutan en la clínica. Para la comparación de la relación de las variables se trabajó con la estadística inferencial, con un grado de confianza es de 95% y con un grado de significancia $\alpha = 0.05$, se observó una correlación de 0.384, aceptando la H_1 , evidenciando que la elaboración e implementación de una manual de gestión administrativa a través de un diagnóstico financiera mejora a la empresa para el proceso administrativo. El tesista aportó a esta investigación la realización de un diagnóstico de la situación administrativa financiera, para el mejoramiento de las actividades, mediante la implantación de un manual el cual permitió mejorar el desempeño de las funciones para que de esta manera mejore la rentabilidad.

A nivel nacional Vicente (2018), “Plan estratégico y la rentabilidad de la empresa CAPE PERÚ S.A.C, en San Juan de Lurigancho, 2018”, tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Administración en Lima – Perú. El objetivo que planteó la autora para este trabajo de investigación fue detectar el vínculo a través del plan estratégico y la rentabilidad de CAPE PERU SAC. La teoría en la que se sustenta el trabajo es: Alessio y Schalla respecto al plan estratégico y rentabilidad. Para dicho análisis la autora señaló que esta investigación utilizó un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y transversal, de tipo de investigación descriptiva. Se utilizó un estudio a través del cuestionario mediante una entrevista a los colaboradores del área de supervisión, marketing, administración y coordinación de la empresa para recolectar los datos. La conclusión fue: que se debe de realizar un plan estratégico que implique los objetivos de corto y largo plazo, para que brinde un buen servicio y evitar las denuncias, ataques de publicidad de las redes sociales. Para la comprobación de la fiabilidad se utilizó el estudio con un alfa

de Cron Bach de 0.813 para el plan estratégico y 0.805 para la rentabilidad, indicando en la prueba estadística $Rho = 0.924$, sig. Bilateral 0.00, así mismo se establece que hay nivel de conexión de las 2 variables, es alta en un 92.4%, demostrando hay una relación del plan estratégico con la rentabilidad. El autor aportó que, sobre las propuestas del plan estratégico, se va a establecer alcanzar metas en las empresas durante el plano económico, para que se brinde un buen servicio y evitar las denuncias, así mismo se va a revisar constantemente el plan para que se haga las correcciones necesarias para las mejoras continuas de sus procesos de las empresas.

Por otro lado, Calderon y Montes (2016) "El sistema contable-administrativo y su influencia en la rentabilidad de la empresa panificadora Panimax SAC de Villa Maria del Triunfo". Tesis para optar el título profesional de Contador Público de la Universidad Autónoma del Perú. El objetivo general fue determinar la influencia del sistema contable – administrativo en a rentabilidad de la empresa panificadora Panimax SAC. La teoría en que se fundamenta el trabajo de indagación es de Ramirez y Sanchez, respecto a su teoría sobre el sistema contable – administrativo y la rentabilidad. La metodología de la investigación que aplicaron fue de nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental de método transversal. Por 15 encargados estuvo constituida la población encargados del área de administración, producción y ventas. Y de acuerdo a aquellos datos estadísticos obtenidos los autores concluyeron que el sistema contable – administrativo incide en la rentabilidad. Para la comprobación de la fiabilidad se utilizó el estudio con un alfa de Cron Bach de 0.868 para las variables, con la evaluación de la T de student captando -2.455 de tabla a un nivel de confianza del 95 % extenuado a dos colas de forma bilateral, con el cálculo de la t de student se asimiló un t: -2.455 mayor que -2.26, obteniendo un coeficiente correlacional de 0.471, por tanto se rechaza la hipótesis nula aceptando la hipótesis alterna demostrando que hay una relación positiva entre el sistema contable – administrativo y la rentabilidad. El autor aportó en el presente estudio de investigación, la ejecución de un sistema de control interno que tenga los procedimientos sencillos para que los elementos del costo de producción se utilicen de una manera más eficiente en la empresa, generando menos

desperdicios de los elementos y hacer menos gastos innecesarios para que no se representen en pérdida y un estancamiento de la empresa.

Arriarán y Abarca, (2014), realizaron una investigación denominada “Gestión administrativa y rentabilidad económica de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de Ayacucho: 2008 - 2012”, tesis para obtener el título profesional de Economista, Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga Perú. Dichos autores se plantearon como objetivo evaluar las fallas que se tienen en la gestión administrativa en base a la rentabilidad económica, con el propósito de poder medir las fallas en su rendimiento económico, a través de un análisis de los indicadores económico. En el aspecto metodológico, se trató de una investigación aplicada, de nivel descriptivo, no experimental, cuantitativo, correlacional, explicativo, retrospectivo y de corte longitudinal. En cuanto a la población fue establecido por funcionarios, trabajadores y el directorio de la entidad investigada, ubicados en los distritos del Carmen Alto, San Juan Bautista, Jesús Nazareno, Huanta y Ayacucho, dando un total de 164 trabajadores. La muestra fue calculada mediante una fórmula del cual obtuvieron como resultado: 78 trabajadores. La recolección de datos seleccionadas por los autores fueron la observación directa, las encuestas y las entrevistas. Apoyándose en instrumentos como las fichas de observación, diario de campo, diagrama de procesos, formato de entrevistas y cuestionarios. Una vez que los datos fueron recolectados y analizados, los resultados permitieron que los autores concluyeran en: la gestión administrativa incurrió representativamente en la rentabilidad de empresa, ya que se implementó un sistema de información, monitoreo y evaluación , para los indicadores de gestión, otra de las conclusiones fue en cuanto a la protección del agua potable que se incrementó en un determinado punto , así como el incremento del 4.2 puntos de la rentabilidad de las ventas netas. Indicando en la prueba estadística $Rho=0.84293478$, sig. Bilateral 0.05, asimismo se establece que hay nivel de relación de ambas variables es positiva, estableciendo que la gestión administrativa tiene una falla significativamente en la rentabilidad económica del ente prestador de Servicio de Saneamiento S.A. El aporte apreciado de la presente investigación es implementar un sistema de información, evaluación a través de indicadores de gestión para poder administrar los bienes y servicios, de tal

manera que se incremente la cobertura para captar mayores clientes y aumentar la rentabilidad de las ventas netas.

La investigación abordó los siguientes teóricos para la primera variable que es proceso administrativo: Louffat (2015) señaló que el proceso administrativo es un pensamiento basado en la administración, que se integran a través de las tareas aculadas en la empresa, para ello se va a realizar los elementos del proceso administrativo que son la planeación, la organización, la dirección y el control. (p.7)

El autor consideró como primera dimensión al **planeamiento** es un componente esencial para las entidades que está encargada en diagnosticar y proponer soluciones de la empresa en un tiempo determinado, para ello dirige hacia dónde ir con las mejores alternativas para lograr el objetivo; cuyos indicadores fueron: Misión es la pieza fundamental de una empresa ya que con ello va a lograr ver donde se ubica cual es el espacio de sus actividades y de qué tamaño es la empresa dando así buenos resultados para la empresa; Visión es la imagen clara de lo que se quiere llegar en un futuro para la empresa trabajando de la mano con la misión y así poder llegar a la meta en un tiempo determinado; Objetivos es la parte de la misión y visión que se deben lograr durante un tiempo determinado a través de estrategias y estructuras teniendo como fin lograr o alcanzar las metas, mediante ideas u opiniones; Estrategia es un plan empresarial que cumple la misión, también implica en tomar decisiones y conseguir los mejores resultados orientadas a alcanzar un objetivo siguiendo pautas establecidas, a través de tácticas; Políticas son normas orientadas a la toma de decisiones administrativas fijando el contexto el ámbito y los límites dentro de una acción administrativa, determinando los que se puede hacer es importante que la política se defina de forma clara para que se interprete de acuerdo a los intereses particulares. (p. 2–12)

Como segunda dimensión consideró a la **Organización** que está encargado en poder diseñar clasificando de manera interna en la empresa de tal manera que sea compatible con ella; cuyos indicadores fueron: Modelos organizacionales son diferenciados por los principios comerciales de los países mediante los ingresos de las empresas extranjeras estimulando una orientación a través de ellas; y, Organigramas clásicos u organigrama es la esquematización de la empresa, constituida por principales instrumentos de un

administrador, está diseñada de manera gráfica para la estructura de una organización. (p. 38-55)

Asimismo como tercera dimensión consideró a la **Dirección** que se ejecuta y pone en práctica lo planeado, identificando sus rasgos mediante las relaciones de los trabajadores, también lograr observar el comportamiento con los trabajadores de otras áreas; cuyos indicadores fueron: Toma de decisiones , es una sucesión de elección mediante varias alternativas para resolver problemas teniendo como perspectiva en donde debe decidir; el liderazgo nos indica que influye entre los líderes y los seguidores integrando la búsqueda de objetivos; la comunicación, nos menciona que es un proceso lo cual transmite un mensaje al emisor mediante un canal que es codificado por el receptor proporcionando una respuesta; y, el clima organizacional, son conjuntos de características de todo el ambiente de trabajo teniendo como percepción a sus trabajadores mediante el factor de la influencia en su comportamiento. (p. 150-268)

Y como última dimensión consideró al **control** como una función administrativa encargada de examinar la eficacia y eficiencia de los resultados logrados mediante los objetivos esperados para un periodo determinado; cuyos indicadores fueron: Establecer estándares de desempeño es el control de algo teniendo como definición los patrones de indicadores ya sean cuantitativos o cualitativos que se utilicen como referencia para determinar si la acción administrativa es eficaz para medir el grado de eficiencia; Evaluar el desempeño actual se va a considerar la acción administrativa para verificar si ha sido ejecutada tomando como recolección la información y evidencias del hecho real; Comparar el desempeño actual con estándares previstos se calcula la medición ejecutada en correlación con lo pronosticado determinando las actividades administrativas para verificar si se cubrieron las expectativas del rendimiento así como la ejecución si ha sido correcta o no; y, Definir las medidas a adoptar se plantea acciones a alcanzar teniendo en cuenta que podría haber fallas y así mismo poder corregirlas al instante tomando en cuenta que las acciones a adoptar se deberían de dirigir para poder lograr rendimientos superiores. (p. 302-304)

Según Blandez (2014) señaló que el proceso administrativo dentro de una empresa se estructuran actividades que son importantes para poder lograr

objetivos fijando, delimitando los recursos que sean necesarios, así mismo la coordinación de actividades y la verificación de objetivos. El autor consideró las dimensiones diferentes: (a) La planeación, (b) organización, (c) dirección y (d) el control dentro de una organización. (p.13).

Cano (2015) estableció que un gran número de roles dentro de los negocios necesita un componente del proceso administrativo. El autor consideró las siguientes dimensiones: (a) La planificación, (b) coordinación, (c) dirección y (d) control de un negocio se puede considerar como fases del proceso administrativo. (p.21)

Córdova (2012) mencionó que el proceso administrativo es importante porque permite sintetizar y controlar las operaciones, así mismo, se puede estructurar el trabajo y dividirlo en jerarquías necesarias de acuerdo a las necesidades, también permite desarrollar capacidades y competencias laborales. (p.57)

Según Münch (2012) señaló que el proceso administrativo tiene dos fases que está conformado por la fase estructural lo cual determina su finalidad y rumbo determinando una alternativa, ya la fase operativa lo cual se ejecutan las actividades necesarias para lograrlo durante un tiempo determinado de la estructuración. Estas fases se les llama también el factor mecánico (planeación y organización) lo cual se determina la finalidad y el rumbo y el factor dinámico (dirección y control). (p.34).

De tal manera, para complementar la actual investigación, se consideró los diferentes artículos y libros, en las siguientes definiciones de las etapas del proceso administrativo:

Tal como **previsión**, Reyes (2004) señaló que la fase de la previsión determina lo que se va a lograr por medio de un organismo social, generando condiciones futuras que se habrá de encontrar hasta determinar los diversos cursos de acción. La previsión está compuesta por tres etapas como los objetivos, investigaciones y cursos alternativos (p.61); asimismo en la **planeación**, Varela (2015, citado en Mercado, 2002) afirmó que la planeación está ubicada en como el primer estelar gerencial, lo cual definen en un corto, mediano y largo plaza los objetivos claves, asimismo se implantan y perfeccionan estrategias (p.124); además en la etapa de la **organización**, Solano, Merino, y UC (2016) indicó que el periodo de la organización se dispone

una conexión de variedad de actividades para la integración de una organización mediante todas las personas, así mismo, se percibe para los planes proyectados, el organigrama, el detalle de cargos de trabajos, diagramas y componentes (p.4); por otro lado, en la **dirección**, Koontz, Wehrich y Cannice (2012) expresaron que, en la ciclo de la dirección, el administrador será un líder positivo del que se sabe que se va a canalizar múltiples factores humanos que va a necesitar la producción y conservación de un entorno en donde los individuos trabajen en grupo, para que consecuentemente se reflejen los objetivos integrados (p.383)

Y finalmente el **control**, Portillo y Atencio (2008) recalcó que la fase del control es una marcha reguladora que por medio del manejo administrativo se avala lo que acontece o lo que debería acontecer, lo cual el control calcula y estima desenvolvimientos en cuanto a la toma de decisión que se requiere. (p.165)

En cuanto a la segunda variable que es rentabilidad según, Palomino (2013) indicó que la rentabilidad tiene como objetivo en generar utilidades a través de las ventas, para ello la rentabilidad tiene la capacidad de evaluar las cifras logradas en su utilidad en relación con la inversión utilizada. (p.215).

El autor consideró como la primera dimensión a la **rentabilidad sobre capital contable**, que va a medir el retorno obtenido por cada unidad de medida que los inversionistas han invertido en la empresa, el rendimiento es igual al ingreso neto disponible para los accionistas, cuyos **indicadores** fueron: Retorno obtenido por los inversionistas se determina la insuficiencia de las ventas para que pueda reducir las utilidades, midiendo el retorno obtenido por cada unidad de medida que los inversionistas han financiado en la empresa; y, Capital financiado determina si la empresa está vendiendo sus productos de una manera adecuada considerando el capital invertido en el negocio, es decir, nos va a indicar cuantos pesos de venta van a ser generados por cada peso de capital propio. (p.225)

Como segunda dimensión se consideró **rentabilidad de capital contable (productividad)** del cual nos indica la produce la organización y en cuanto a su inversión de los accionistas, para ello se va a verificar el rendimiento de la empresa, si está ganando o está perdiendo en lo invertido, cuyos indicadores fueron: Inversión de los accionistas se determina la relación

que hay entre la inversión de los accionistas y las ventas que tiene la empresa mientras que la relación sea más alta, mayor es la probabilidad que el rendimiento de los accionistas sea más alto; tasa de rendimiento representa la financiación total de los accionistas determinando el índice de productividad en la empresa para los accionistas de la misma; y índice de productividad, los propietarios deben de ser todos los socios o accionistas cuando los propietarios son los socios o accionistas privilegiados y cuando los acreedores de a largo del negocio son en general. (p. 226-228).

De igual manera consideró como tercera dimensión a la **rentabilidad sobre capital de trabajo** se debe de determinar los tres factores: el margen operativo sobre las ventas, la rotación del capital de trabajo y la magnitud del capital de trabajo, cuyos indicadores fueron: Equilibrio patrimonial, la utilidad de capital de trabajo es medida por el equilibrio patrimonial, para la existencia del capital de trabajo positivo acreditando la objetividad de activos líquidos en su mayor cantidad de las deudas; Disponibilidad del capital se mide en base a la relación de la utilidad, el proceso administrativo es comprendido desde la valoración permanente de estos resultados en base al incremento del valor de mercado; y, Utilidad de la sociedad, este indicador nos permite conocer la utilidad de la sociedad, frente a una instancia de las necesidades de un corto plazo, como por ejemplo el porcentaje de sus activos corrientes. (p.230).

De igual manera para la cuarta dimensión consideró a la **rentabilidad de los activos**, el pasivo total se le agrega los intereses de la utilidad neta para formar el numerador, es importante para la estructura de activos, los costos que se derivan ya sea los fijos y/o variables; Grado de rendimiento, se establece el grado de rendimiento operacional de los activos mostrándose la eficiencia en el uso de los activos, para ello los promedios se utilizan para los fines comparativos excluyente de los intereses; Inversión en activos, nos permite conocer la ganancia que se tiene en la relación con la inversión en activos, por lo tanto, se van a generar las utilidades en base a los recursos totales con lo que va a contar la empresa y, Eficacia de la gestión, se muestra el rendimiento sobre el volumen básico de la entidad para originar los beneficios, la utilidad es obtenida en base a cada unidad monetaria del activo invertido. Para ello se distribuye la eficacia y el nivel del beneficio de las inversiones hechas. (p.232)

Y al final como última dimensión consideró la **rentabilidad bruta sobre las ventas**, están en margen de la rentabilidad de los ingresos, lo cual nos indicó cada unidad de medida, obteniendo una porción en sus utilidades brutas; Rendimiento de gastos, está conformado por el dividendo del ingreso neto después de impuestos, entre las ventas; con el objetivo de aplicar los rendimientos antes los gastos de operación por cada peso de venta; Control de gastos, nos indica el valor del índice que tiene una relación directa con el control de los gastos, por más que la empresa venda mucho, si los gastos incrementan. El resultado de las ventas se ve escaso por la influencia negativa de los gastos en el periodo; Porcentaje de utilidad, establecer el porcentaje de utilidad neta en base a las ventas realizadas por la empresa. Así mismo mide el porcentaje de ganancia disponible, después de haber reducido los costos generó los ingresos; y, Proporción de utilidad, se ve reflejada en las ventas netas que se producen por la empresa. Es por ello las consecuencias del porcentaje rendido o porcentaje de rentabilidad, se emplean para poder evaluar la numeración de utilidades en la evolución de la entidad. (p. 234-235).

Ccaccya (2015) para la revista Actualidad Empresarial, señaló al respecto que la rentabilidad es una actividad económica, teniendo objetivo trazado el generar ganancias comparando con el resultado final con los valores que se han ejecutados para tener mejores beneficios. a través de la posición con tabla. (p.55). El autor consideró las siguientes dimensiones: Rentabilidad económica o de la inversión, y rentabilidad financiera.

Según Arteaga y Benjamín (2018) en la investigación de su artículo científico de la revista Scielo, manifestaron al respecto que la rentabilidad es una obtención de dividendos a partir de una cierta inversión. (p.370). El autor consideró las siguientes dimensiones: rendimientos sobre activos (ROA) y el rendimiento de capital (ROE).

Asimismo, para complementar la investigación, se consideró los diferentes artículos y libros, en las siguientes definiciones de las dimensiones de la rentabilidad: Tarzijan (2013) explicó en su libro Fundamentos de la gestión empresarial que los elementos que revelan las características ante una organización son generalmente las que definen la renta de la organización, ya que, al implementar diferentes sistemas tecnológicos, que va a determinar el fracaso o el logro de esta misma, por ende, la renta es

fracción de este cuerpo de mecanismos que se encuentra centralmente en la industria, ya que es una necesaria inversión para el mejoramiento hacia la demanda de los mercados a su vez el posicionamiento. (p. 54). Del mismo modo, Bravo (2016) infirió que la rentabilidad económica mide el retorno que se proporciona en la empresa, independientemente de cómo se haya podido financiar. Las ratios que se utilizan más para la medición, mencionan cuatro variables de proceso importantes del cual son: ventas, activos, capital y resultados. (p.7), **entre las principales ratios de rentabilidad económica se tiene a la rotación de activos**, Vásquez (2017) mostró que la rotación de activos es el indicador se ve reflejado en la capacidad de la organización mediante sus ventas en relación del activo operativo. (p.24).

En cuanto a la dimensión de la rentabilidad financiera, Contreras (2006) estableció que la rentabilidad financiera es un medio que refiere a un determinado periodo, que se obtiene los capitales, usualmente dependiendo de la división del resultado. Así mismo, se presenta en función al palanqueo financiero, producto de la financiación de la empresa a través del endeudamiento. (p. 22), **entre las principales ratios de rentabilidad financiera se tiene el apalancamiento financiero según** Morillo (2001) indicó que el apalancamiento financiero es una deuda de largo plazo, que financie los activos fijos y la deuda a corto plazo de un activo circulante, de tal manera que se sincronicen los vencimientos de las deudas con las entradas en efectivo. (p.37).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El tipo de investigación fue tomada, Sánchez y Reyes (2015) advirtieron que: “Esta investigación es también denominada utilitaria o constructiva, ya que busco la aplicación del conocimiento generado por la investigación pura o básica a través de su utilidad” (p.19).

El propósito de este tipo de investigación fue identificar y dar a conocer la solución a problemas o situaciones, mediante la aplicación de conocimientos donde se desarrolló la investigación mediante la utilidad.

Diseño de investigación

Este plan de investigación fue de diseño no experimental transversal, al respecto con Hernández, Fernández y Baptista (2014) consideraron que:

El diseño no experimental no tuvo como objetivo el modificar o manipular alguna variable, si no recolectar y exponer la indagación de la muestra en torno a las variables de lo investigado. De igual manera se consideró el tipo de diseño transversal visto que lo datos se recolectaron en un momento determinado, en un único tiempo. (p.152)

Este diseño de investigación recolecto datos en un tiempo establecido, determinado por un solo momento, del cual describe variables y analiza la interrelación en el momento efectuado.

El nivel fue descriptivo – correlacional: “el análisis descriptivo, busco organizar, concentrar y recopilar en conjunto la información que esté utilizable sobre un objeto, sujeto, fenómeno o parcela de la realidad. Es decir, pretendió medir o recoger información” (Sarabia, 2013, p.51).

Este nivel descriptivo, fue un método válido para esta investigación, ya que analizo temas específicos para recopilar información y así realizar una medición entre las variables.

Esta investigación implica a una investigación de tipo correlacional con un enfoque cuantitativo, ya que ella se recolectaron datos de la empresa Para la obtención de recopilación de datos en la presente investigación se realizó a través del método de la encuesta. Como señala Hernández, Fernández y Baptista (2014) “A través del medio conveniente se recopiló detalles de muestras y estas fueron en masa en un adecuado tiempo, la cual se determinó a través de la encuesta” (p.216).

El tipo de enfoque de esta investigación, fue cuantitativo, ya que Hernández (2014) indicó sobre el enfoque cuantitativo que “al investigar se propone la unidad de la ciencia, por lo tanto, es el uso de una metodología única que fue la misma de las ciencias exactas y naturales” (p.8).

Cuantitativo por que se recopilo datos, encuestas, comprobó hipótesis en base a un estudio estadístico y cálculos numéricos de una empresa de construcción, del cual por medio de las encuestas se conoció los porcentajes que ayudaron a definir los problemas rentables en el gestiona miento administrativo.

3.2. Variables y operacionalización

Martínez (2012) afirmó que: “Comprendemos por variables o categorías a los hechos, cualidades o atributos a estudiar, algunas pueden transformar o poseer diferentes valores en una investigación” (p.119).

Las variables fueron objetos de búsqueda respecto a la investigación del cual se estudió, midió y controlo para percibir la variación entre una unidad de observación y medición.

En este caso, se pudo considerar a las dos variables:

Proceso administrativo

Louffat (2015) señaló que: el proceso administrativo es un pensamiento basado en la administración, que se integran a través de las tareas aculadas en la empresa, para ello se va a realizar los elementos del proceso administrativo que son la planeación, la organización, la dirección y el control. (p.7)

La variable proceso administrativo presenta 4 dimensiones: planeamiento, organización, dirección y control, cada dimensión con su indicador, 30 ítems, cuya medición se realiza a través de la escala de Likert, el cual se puede observar en el **anexo 1**.

Rentabilidad

Palomino (2013) indicó que: la rentabilidad tiene como objetivo en generar utilidades a través de las ventas, para ello la rentabilidad tiene la capacidad de evaluar las cifras logradas en su utilidad en relación con la inversión utilizada. (p.215)

La variable rentabilidad presenta 3 dimensiones: dividiendo a utilidad neta, rentabilidad sobre capital contable, rentabilidad de capital contable (productividad), rentabilidad sobre el capital de trabajo y rentabilidad de activos, cada dimensión con su indicador, 30 ítems, cuya medición se realiza a través de la escala de Likert, el cual se representa en el **anexo 1**.

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Población

Arias (2012) indicó que la población “es un sector limitado o ilimitado de elementos con características ordinarias, lo cual fueron extensivas en las conclusiones que fueron materia de estudio para ser analizados” (p.81).

La población o el universo total, comprendió a una población total de 60 trabajadores entre ellos ingenieros, administrativos que pertenecen a la empresa Hozcorp, Villa María del Triunfo.

Censo

Para el progreso de la presente investigación, Proceso administrativo y rentabilidad en una empresa de construcción, Villa María del Triunfo, se usó como unidad de análisis la totalidad del personal administrativo e ingenieros, estableciendo la relación de la población censal, del cual no entabla a realizar una muestra, al igual que la elaboración de un muestreo. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) al emplear la población censal para un trabajo de investigación, esta benefició la propagación de los rendimientos para los métodos investigados, a su vez nutre la validación de toda herramienta con miras a su adaptación, refiriendo la presente investigación con dichas habilidades al emplear como unidad de estudio al total de la población como objetivo identificada.

Este tipo de método fue utilizado cuando, la población nos dio a conocer su opinión, obteniendo así resultados para un sistema de investigación. Estuvo constituido por el 100 %. El integro personal administrativo e Ingenieros de una empresa de construcción.

Criterios de inclusión: Se clasificó a los participantes, en el caso de inserción, fueron todos los integrantes de la entidad de Hozcorp del área administrativa e Ingenieros.

Criterios de Exclusión: Se exceptuó a los obreros y a los integrantes del concesionario que labora dentro de una empresa de construcción.

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

Para la obtención de recopilación de antecedentes de la investigación fue, realizado mediante el método de la encuesta. Como señaló Martínez (2015) “la encuesta fue el medio adecuado para captar información de muestras en masa en un delimitado momento” (p.36). Además, proporciono información con respecto al proceso administrativo y rentabilidad.

De acuerdo con Sánchez y Reyes (2015) indicó que: “como material de recopilación de antecedentes empleados en la exploración, es el informe que

son acreditaciones, del cual se detallan preguntas que sean coherentes con el objeto de estudio.

El cuestionario contó con un número establecido de ítems y fue tipo Escala Likert, que determino el proceso administrativo y rentabilidad en una entidad de construcción, su durabilidad fue alrededor de 30 minutos. El trabajador analizó cada ítem y contesto según su grado de aprobación, teniendo cinco disyuntivas de respuesta:

1. Nunca
2. Casi nunca
3. A veces
4. Casi siempre
5. Siempre

Validez

El material que sirvió para la recopilación de datos en esta investigación quedó a juicio de evaluación de expertos. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) la eficacia de un utensilio representa en niveles aceptables si efectivamente mide el constructo a medir (p.200).

Para la realización de la validez de la herramienta de la recaudación de datos, se llevó a cabo a través de la sensatez de un asesor temático y dos asesores metodológicos, que estuvo conformado por los instructivos expertos de la Universidad Cesar Vallejo. Teniendo como herramientas, la evaluación bajos el análisis de los criterios del metodólogo. El detalle de la V-Aiken se puede apreciar en el **anexo 5**.

Coefficiente de Aiken

Para (Escrura 1989), indico que fue una razón de una referencia obtenido sobre una suma máxima de diferentes valores que sean posible, para ello pudo ser medido por las valoraciones de un grupo de jueces, con una relación a un ítem. (citado por Boluarte y Tamari, 2017, p.634)

Estableciendo este, una fuente de validación que midió la validez de los ítems a través del juicio de expertos, en base a la pertinentica, claridad e

importante con un coeficiente cuantificable de 0 y 1. Lo cual el mínimo requerido a alcanzar es de 0.70 para que el instrumento sea aplicable en la investigación.

Confiabilidad

Para Valderrama (2014) indicó que: la confiabilidad es un instrumento confiable o fiable que muestra al nivel de consistencia de la puntuación obtenida por un total de específico de individuos en una secuencia de evaluaciones ejecutadas con un mismo instrumento. Llega a ser la solidez y consistencia de los números obtenidos en un instrumento. La confiabilidad se ejecuta a través del Alpha de cronbach tomando en cuenta que, los índices o rangos llegan a ser polinómicos. (p.215)

Se usó el programa de SPSS para así poder obtener el resultado de ALPHA DE CRONBACH y lograr la confiabilidad del instrumento, se realizó la aplicación de instrumento a 60 trabajadores de la constructora con características en particular. El calculo y detalle se puede observar en el **anexo 6**.

Tabla 1

Niveles de confiabilidad

Coeficiente	Criterio
Coeficiente alfa >9	Excelente
Coeficiente alfa >8	Bueno
Coeficiente alfa >7	Aceptable
Coeficiente alfa >6	Cuestionable
Coeficiente alfa >5	Inaceptable

3.5. Procedimientos

Luego de haber planteado las bases teóricas en cuanto al método, el cual se puede observar en el **anexo 10**. Se procedió a aplicar las técnicas contextuales, asimismo se inicia señalando la trazabilidad de cómo se va a ejecutar, de qué manera se va a trabajar y con quienes, realizando el planeamiento de los instrumentos de medición y la discusión según sea el caso.

Se realizó la técnica de la encuesta al personal administrativo e ingenieros de una empresa de construcción, lo cual permitió conocer el sentir del grupo de trabajadores, el cual se puede representar en el **anexo 9**.

El instrumento que se utilizó en la técnica de la encuesta así mismo se diseñó una forma lo cual se proporcionó datos primarios de la empresa, el cual se visualiza en el **anexo 2**. El cuestionario constó de 60 preguntas, lo cual 30 fueron de la variable proceso administrativo y 30 fueron de la segunda variable rentabilidad con respuesta en escala de Likert. El cuestionario estuvo conformado por 2 partes:

La primera estuvo conformada por la primera variable proceso administrativo lo cual se tocaron puntos de la empresa en base a las dimensiones: planeamiento, organización, dirección y control.

La segunda estuvo conformada por la segunda variable rentabilidad lo cual se tocaron puntos sobre la situación financiera de la empresa en base a las dimensiones: rentabilidad sobre capital contable, rentabilidad de capital contable (productividad), rentabilidad sobre capital de trabajo, rentabilidad de los activos y rentabilidad bruta sobre las ventas.

3.6. Método de análisis de datos

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) nos indicó que “tenemos que desarrollar las conclusiones para señalar que hay que elaborar para así contrastarlo con las hipótesis precedentemente analizado matemáticamente con la deducción de la información captada” (p.18).

Para el análisis de datos, se empleó precisar cada variable, así mismo se adjudicó el paquete estadístico SPSS versión 25, con el fin de lograr y emplear los gráficos y porcentajes a través de las tablas de frecuencias. Se realizó el coeficiente de relación spearman lo cual permitió conocer el grado de la relación de las variables. En los rangos que se presentó en el coeficiente de correlación Spearman marcó de 1.0 hasta +1.0, si el valor es 0.0 no existe relación.

3.7. Aspectos éticos

Se elaboró un instrumento de recolección de datos realizado por el autor para la investigación, para los fines del caso, así mismo fue evaluado por el programa turnitin en la Universidad Cesar Vallejo, para evitar cualquier tipo de copia de otras investigaciones.

Las referencias y las citas fueron respetadas bajo las normas APA sexta edición, citándolas.

IV. RESULTADOS

En este capítulo se concretaron las siguientes respuestas de las variables Proceso Administrativo y Rentabilidad en el programa SPSS, agrupando los datos correspondientes; lo cual determinaron las continuidades de cada variable.

4.1. Análisis descriptivo

Tabla 2

Frecuencia de la variable Proceso Administrativo

PROCESO ADMINISTRATIVO				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
	a	e	válido	acumulado
DEFICIENTE	6	10,0	10,0	10,0
Válido REGULAR	52	86,7	86,7	96,7
EFICIENTE	2	3,3	3,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

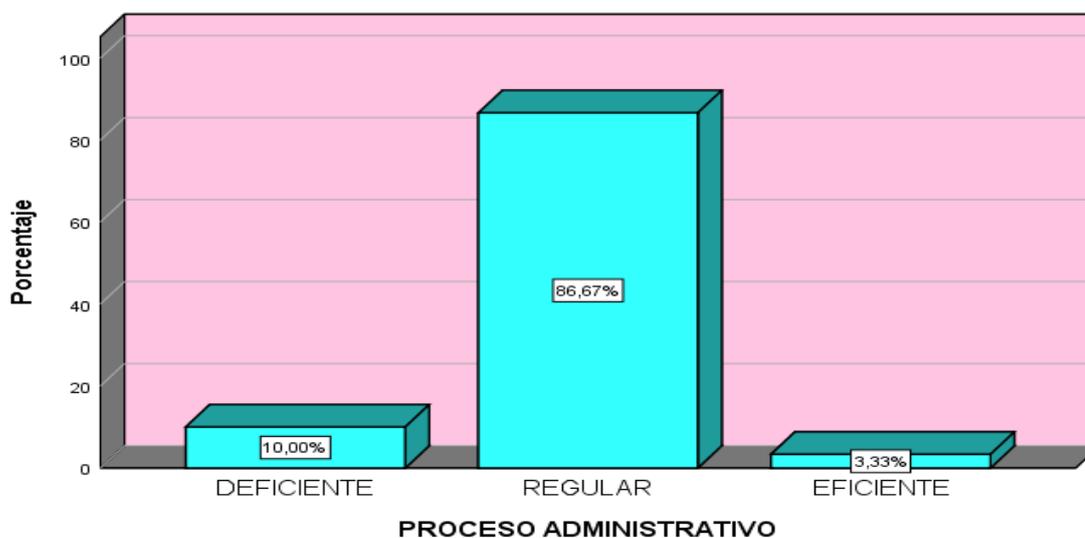


Figura 1. Tabla de frecuencia de la variable: Proceso Administrativo

Interpretación: Es conforme en la tabla 2 y la figura 1 que el 100%, de los encuestados, que respondieron la pregunta, el 86,7% reveló que la aplicación del proceso administrativo en la empresa es *regular*. Del mismo modo, el 3.3% de ellos, afirmó que la aplicación del proceso administrativo en la empresa es *eficiente*.

Tabla 3

Frecuencia de la dimensión Planeamiento

PLANEAMIENTO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEFICIENTE	23	38,3	38,3	38,3
	E				
	REGULAR	37	61,7	61,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

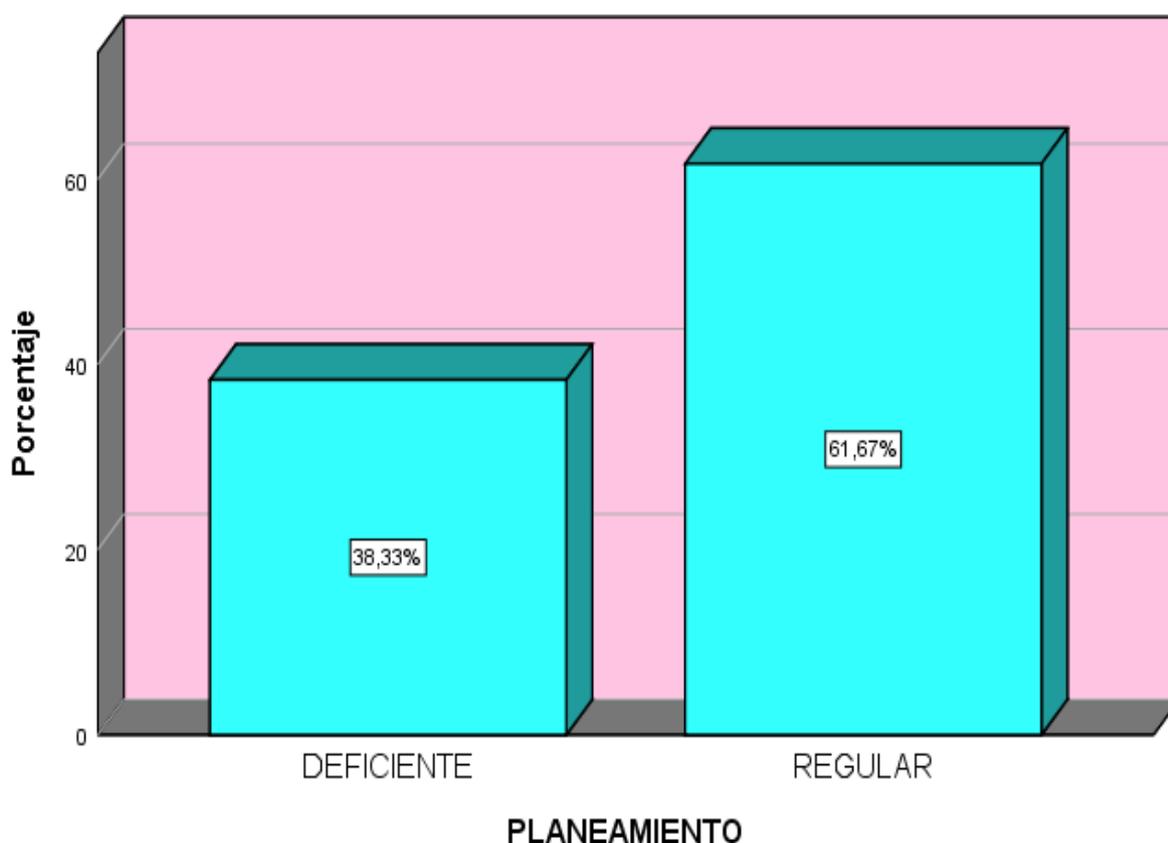


Figura 2. Tabla de frecuencia de la dimensión: Planeamiento

Interpretación: Según la tabla 3 y figura 2 del 100% de los encuestados, el 67.3% reveló que la aplicación del planeamiento en la empresa es deficiente. Además el 38.3% establecieron que la aplicación del planeamiento en la empresa es regular.

Tabla 4

Frecuencia de la dimensión Organización

ORGANIZACIÓN					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEFICIENTE	5	8,3	8,3	8,3
	E				
	REGULAR	7	11,7	11,7	20,0
	EFICIENTE	48	80,0	80,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

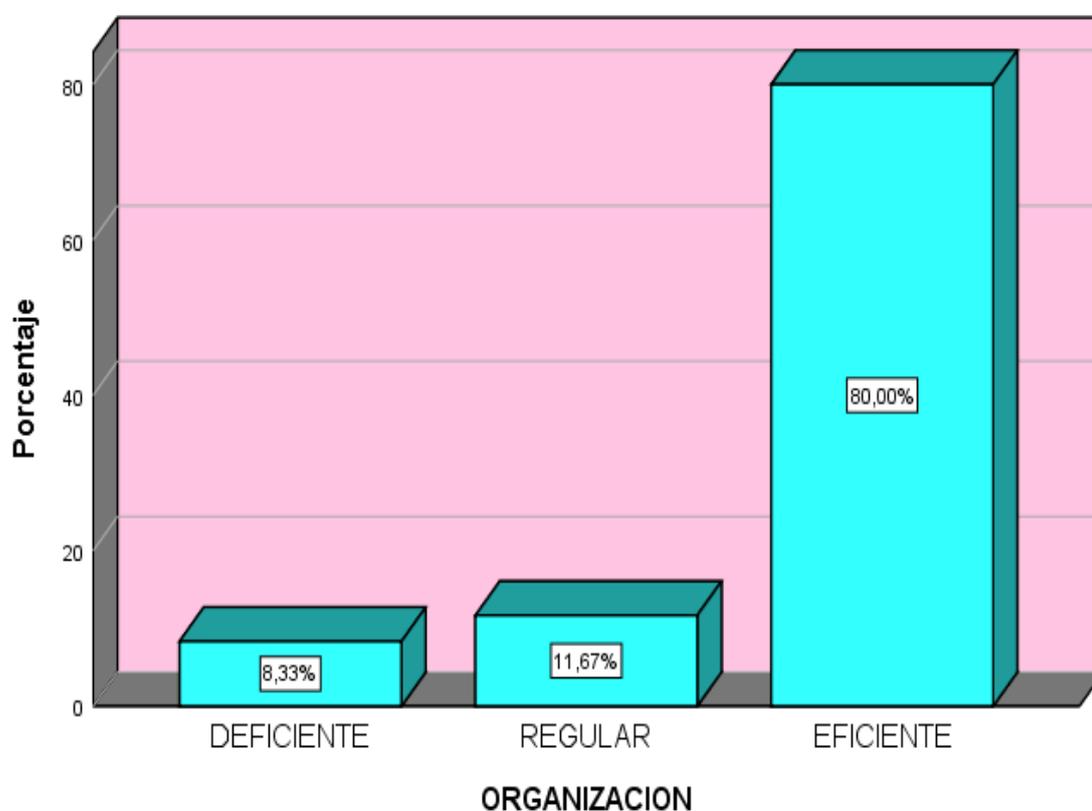


Figura 3. Tabla de frecuencia de la dimensión: Organización

Interpretación: Como se manifiesta en la tabla 4 y figura 3, del 100% de los encuestados, el 80.0% se reveló que la aplicación de la organización en la empresa es *eficiente*. Mientras que el 8.3% de ellos afirmo que la aplicación de la organización en la empresa es *deficiente*.

Tabla 5

Frecuencia de la dimensión Dirección

DIRECCIÓN					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEFICIENTE	23	38,3	38,3	38,3
	E				
	REGULAR	31	51,7	51,7	90,0
	EFICIENTE	6	10,0	10,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

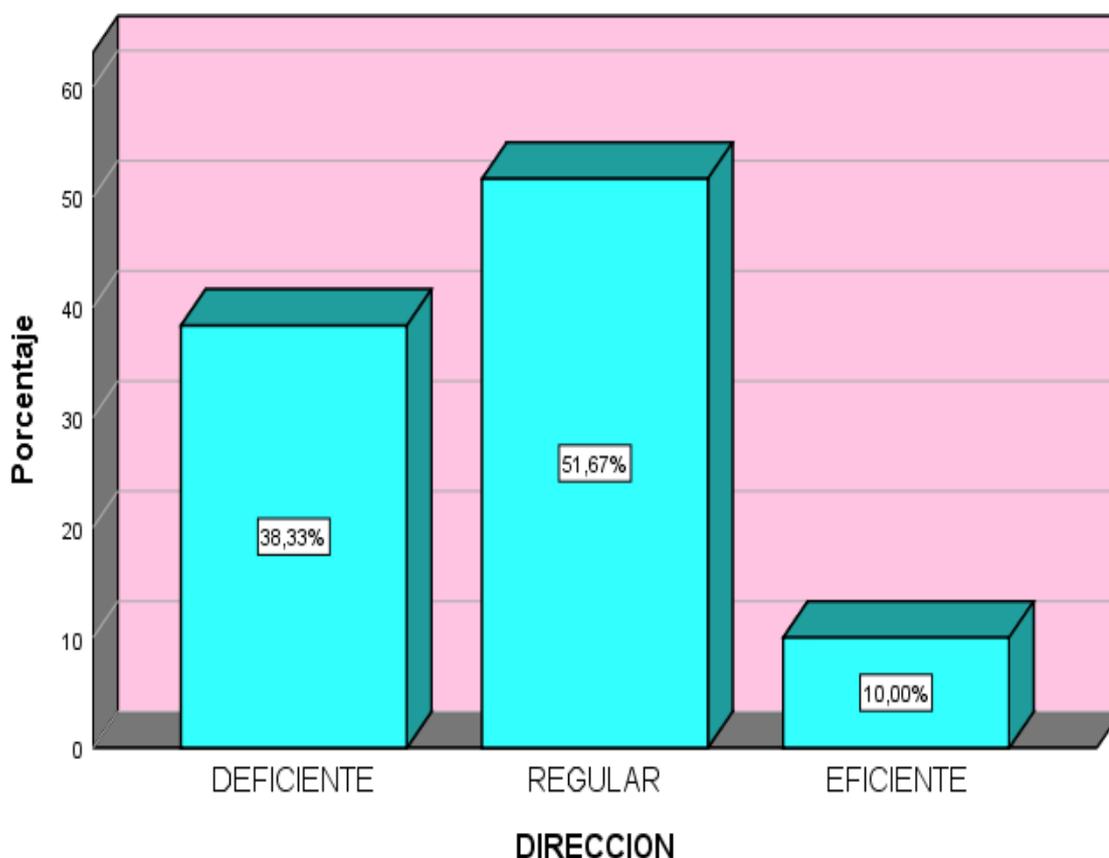


Figura 4. Tabla de frecuencia de la dimensión: Dirección

Interpretación: Como se muestra en la tabla 5 y figura 4, del 100% de los encuestados, el 51.7% presentó que la aplicación de la dirección en la empresa es regular. Además el 10.0% contestó que la aplicación de la dirección en la empresa es eficiente.

Tabla 6

Frecuencia de la dimensión Control

CONTROL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEFICIENTE	5	8,3	8,3	8,3
	E				
	REGULAR	31	51,7	51,7	60,0
	EFICIENTE	24	40,0	40,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

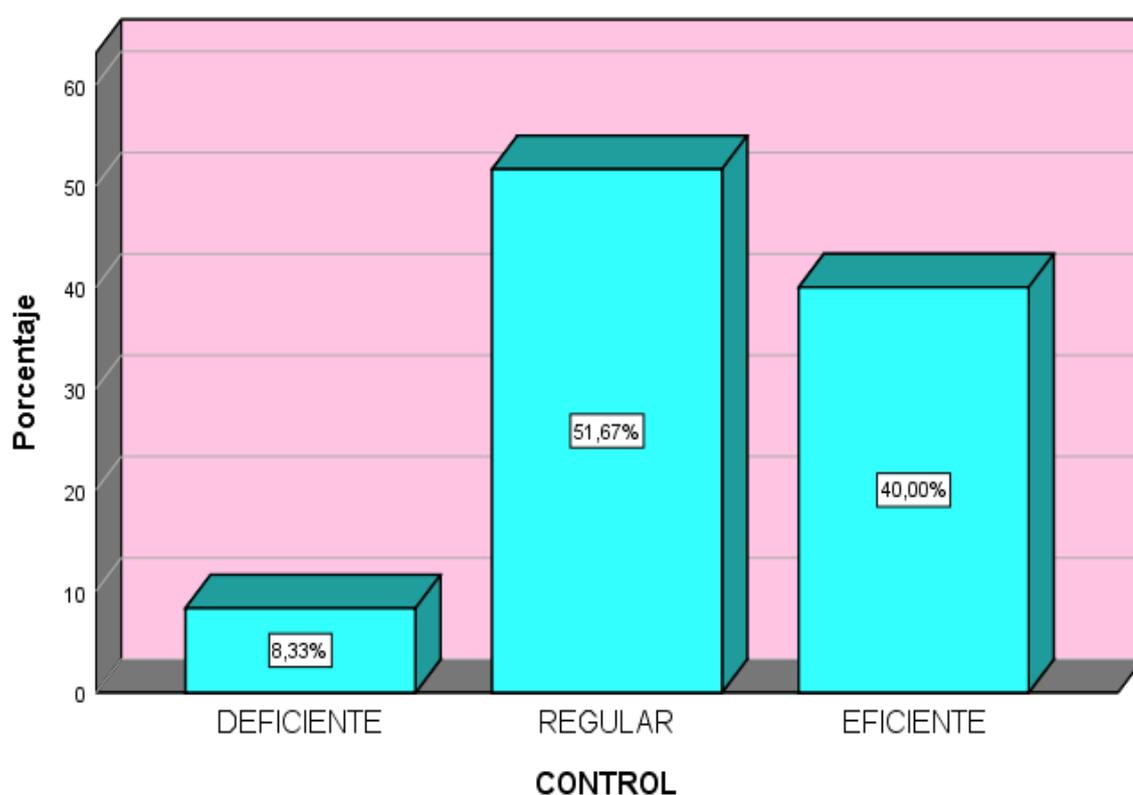


Figura 5. Tabla de frecuencia de la dimensión: Control

Interpretación: Como se muestra a través de la tabla 6 y figura 5, del 100% de los encuestados, el 51.7% afirmaron que la aplicación del control en la empresa es regular. Así mismo el 8.3% establecieron que la aplicación del control en la empresa es deficiente.

Tabla 7

Frecuencia de la variable Rentabilidad

		RENTABILIDAD			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALA	2	3,3	3,3	3,3
	REGULAR	6	10,0	10,0	13,3
	BUENA	52	86,7	86,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

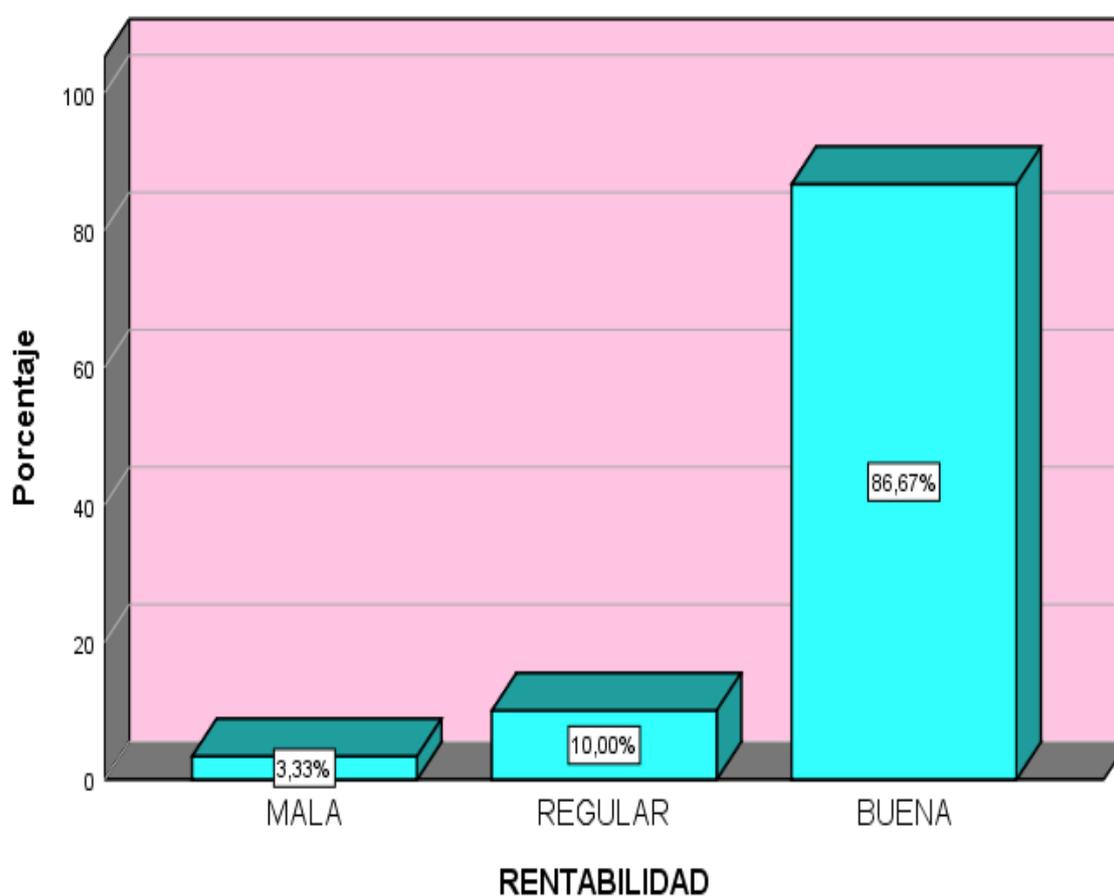


Figura 6. Tabla de frecuencia de la dimensión: Rentabilidad

Interpretación: Se puede observar en la tabla 7 y la figura 6, del 100% de los encuestados, el 86.7% respondieron que la aplicación de la rentabilidad en la empresa es buena. De igual forma, el 10.0% confirmaron que la aplicación de la rentabilidad en la empresa es regular.

Tabla 8

Frecuencia de la dimensión Rentabilidad sobre Capital Contable

RENTABILIDAD CONTABLE					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALA	2	3,3	3,3	3,3
	REGULAR	19	31,7	31,7	35,0
	BUENA	39	65,0	65,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

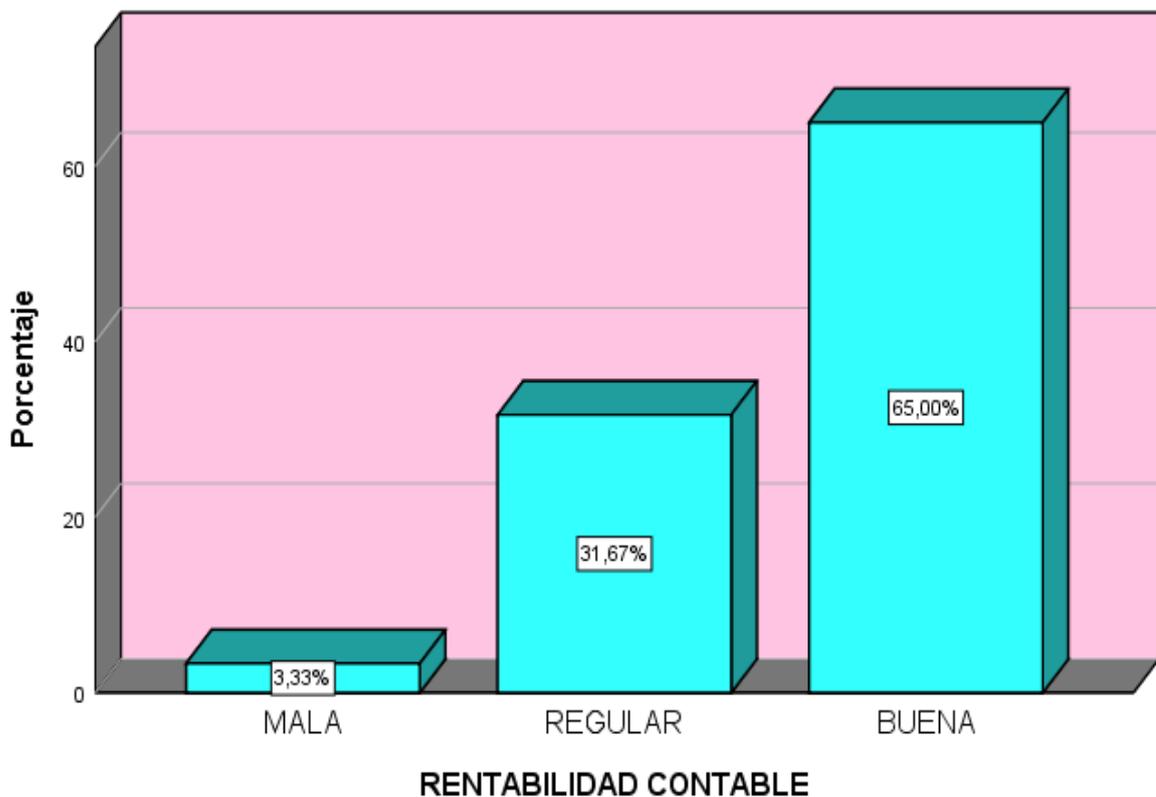


Figura 7. Tabla de frecuencia de la dimensión: Rentabilidad sobre Capital Contable

Interpretación: Es observable en la tabla 6 y la figura, del 100% de los encuestados, el 65.0% se mostró que la aplicación de la rentabilidad sobre capital contable en la empresa es buena. Del mismo modo, el 3.3% contestaron que la aplicación de la rentabilidad sobre capital contable en la empresa es mala.

Tabla 9

Frecuencia de la dimensión Rentabilidad de Capital Contable (Productividad)

RENTABILIDAD DE PRODUCTIVIDAD					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALA	6	10,0	10,0	10,0
	REGULA	37	61,7	61,7	71,7
	R				
	BUENA	17	28,3	28,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

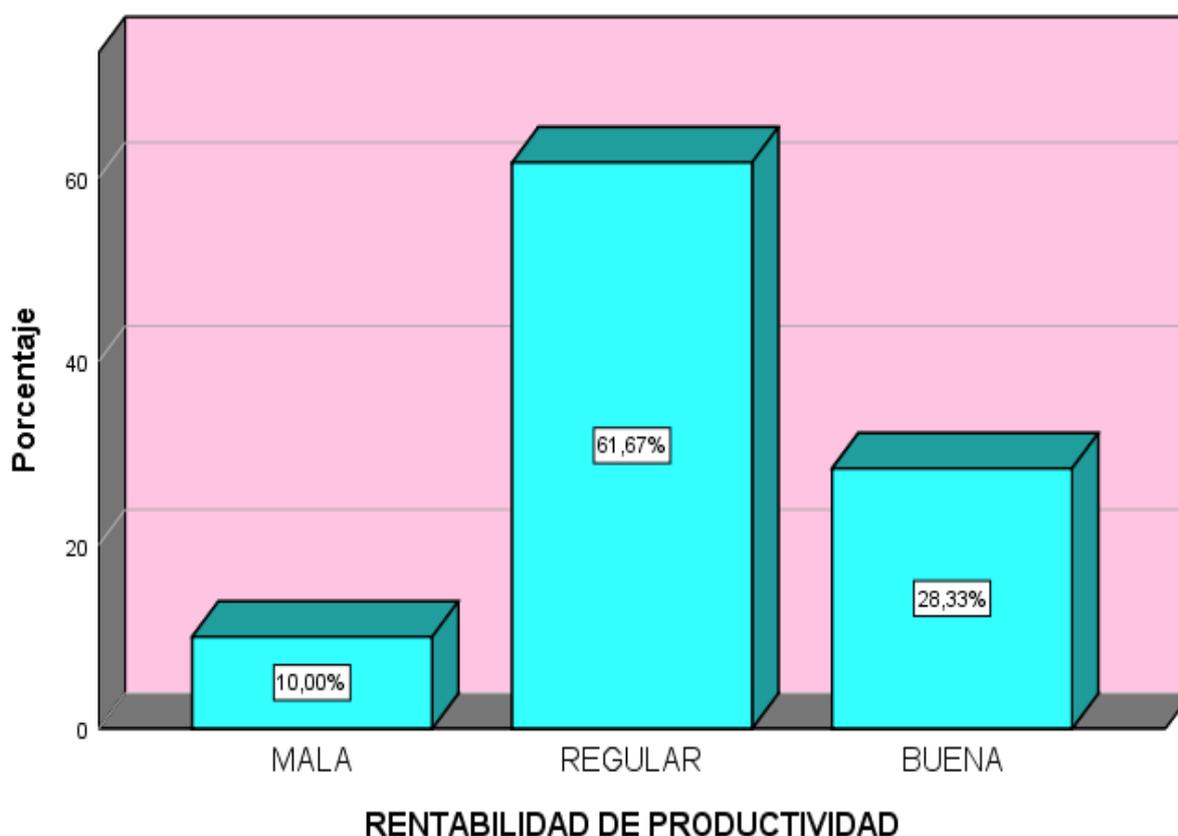


Figura 8. Tabla de frecuencia de la dimensión: Rentabilidad de Capital Contable (Productividad)

Interpretación: Según la tabla 9 y la figura 8, del 100% de los encuestados, el 61.7% respondieron que la aplicación de la rentabilidad de capital contable (productividad) en la empresa es regular. Así mismo el 10.0% afirmaron que la aplicación de la rentabilidad de capital contable (productividad) en la empresa es mala.

Tabla 10

Frecuencia de la dimensión Rentabilidad sobre Capital de Trabajo

RENTABILIDAD DE TRABAJO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALA	8	13,3	13,3	13,3
	REGULA R	12	20,0	20,0	33,3
	BUENA	40	66,7	66,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

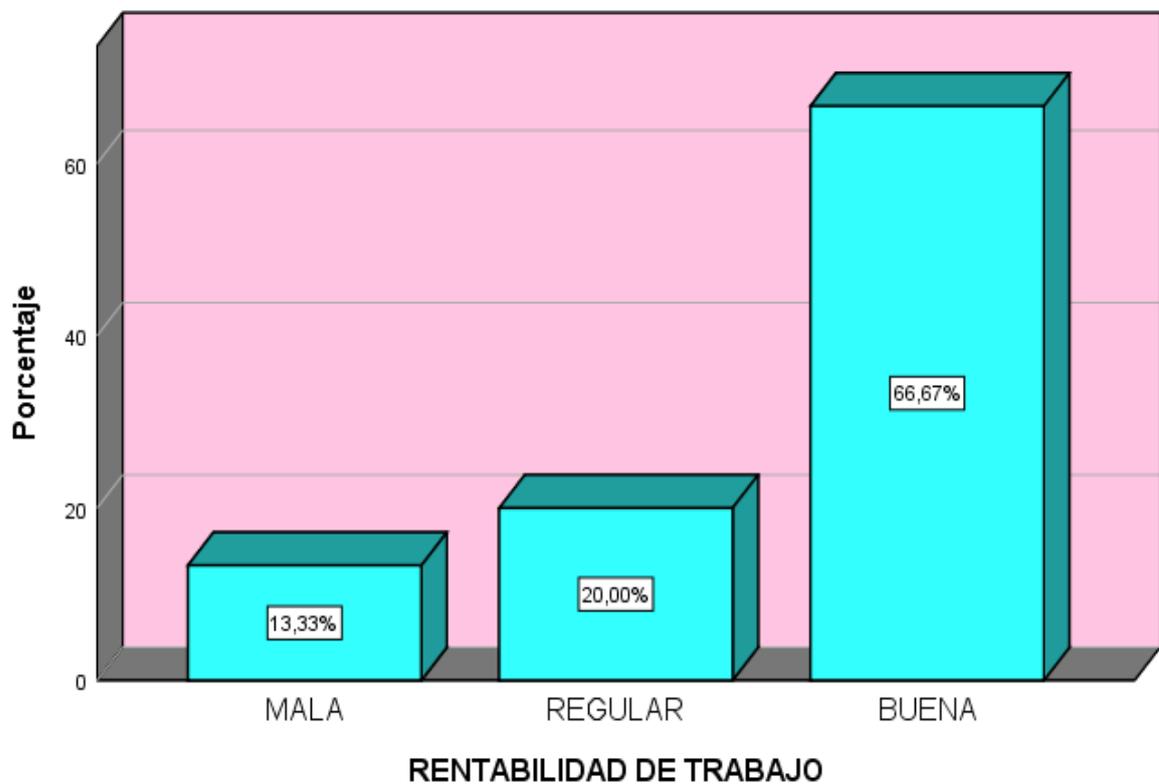


Figura 9. Tabla de frecuencia de la dimensión: Rentabilidad sobre Capital de Trabajo

Interpretación: Como se observa en la tabla 10 y figura 9, del 100% de los encuestados, el 66.7% contestaron que la aplicación de la rentabilidad sobre capital de trabajo en la empresa es buena. Además el 13.3% establecieron que la aplicación de la rentabilidad sobre capital de trabajo en la empresa es mala.

Tabla 11

Frecuencia de la dimensión Rentabilidad de los Activos

RENTABILIDAD DE ACTIVOS					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALA	1	1,7	1,7	1,7
	REGULA	5	8,3	8,3	10,0
	R				
	BUENA	54	90,0	90,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

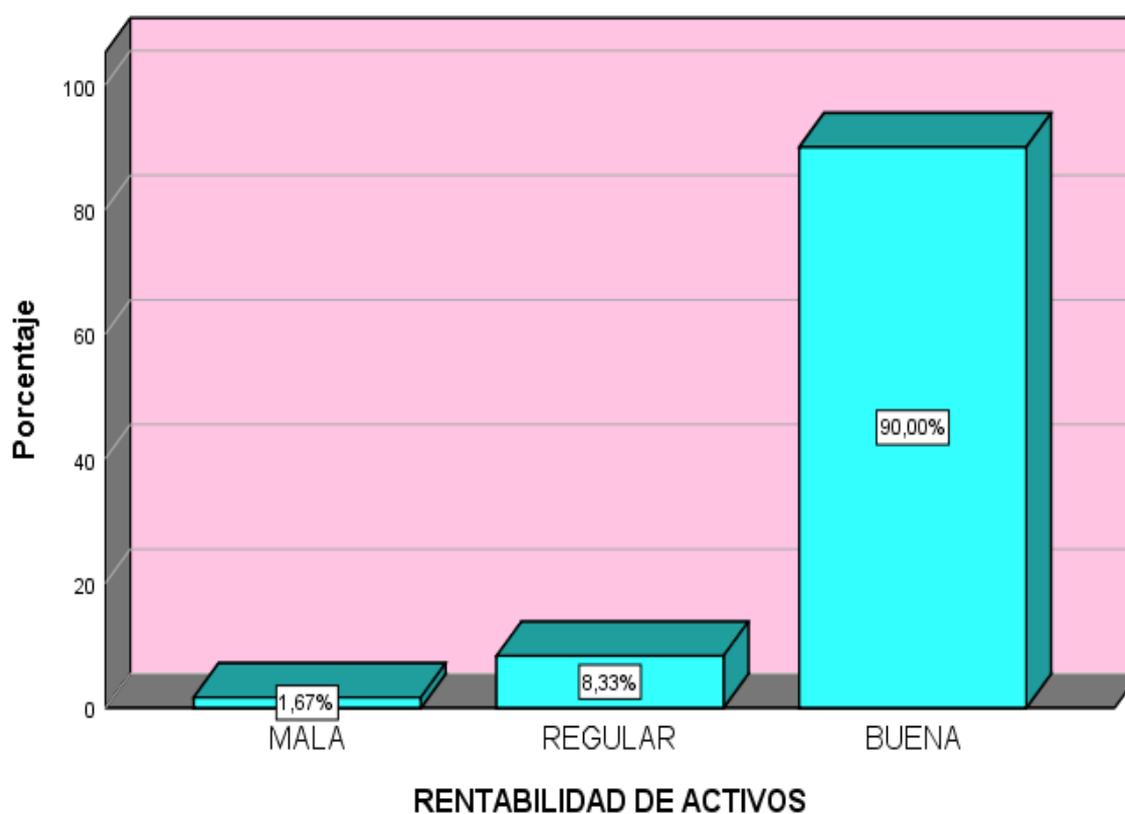


Figura 10. Tabla de frecuencia de la dimensión: Rentabilidad de los Activos

Interpretación: Se indican en la tabla 11 y figura 10, del 100% de los encuestados, el 90.0% contestaron que la aplicación de la rentabilidad de los activos en la empresa es buena, mientras que el 1.7% indicaron que la aplicación de la rentabilidad de los activos en la empresa es mala.

Tabla 12

Frecuencia de la dimensión Rentabilidad Bruta sobre las Ventas

RENTABILIDAD DE VENTAS					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALA	2	3,3	3,3	3,3
	REGULA R	21	35,0	35,0	38,3
	BUENA	37	61,7	61,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

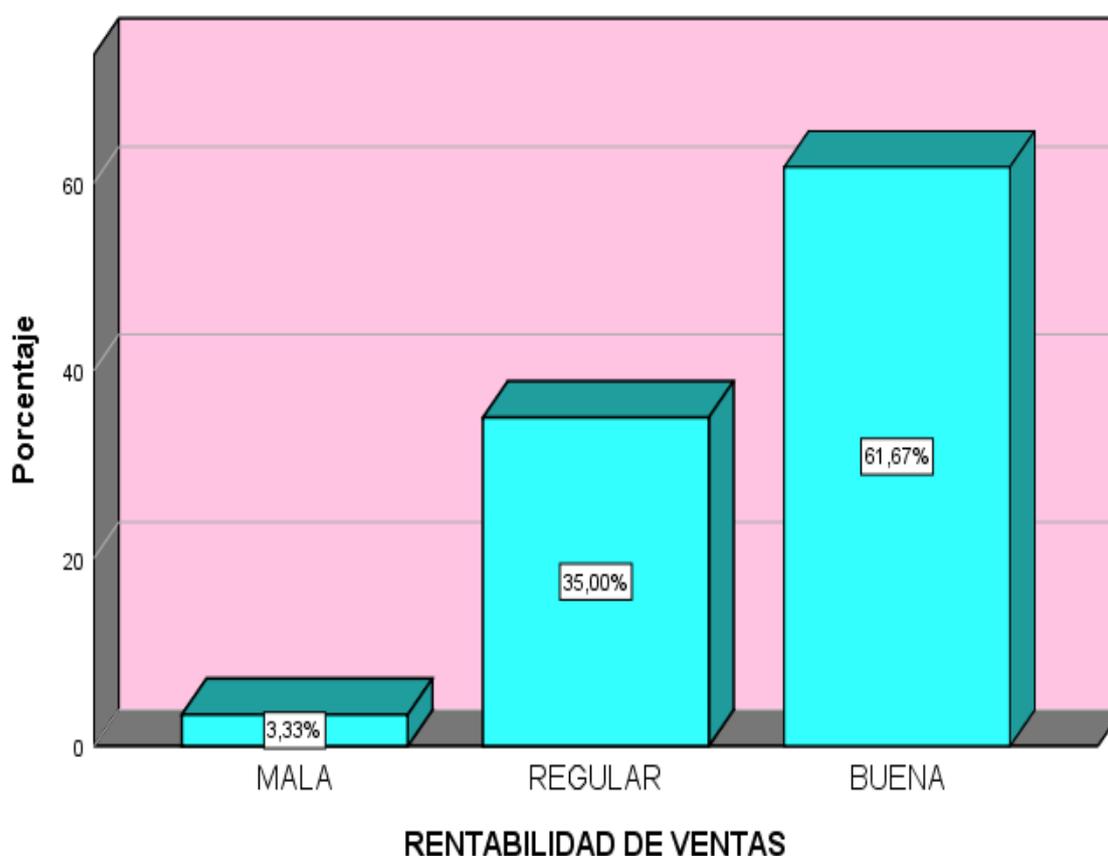


Figura 11. Tabla de frecuencia de la dimensión: Rentabilidad Bruta sobre las Ventas

Interpretación: Como se muestra en la tabla 12 y figura 11, del 100% de los encuestados, el 61.7% expresó que la aplicación de la rentabilidad bruta sobre las ventas en la empresa es buena, además, el 3.3% establecieron que la aplicación de la rentabilidad bruta sobre las ventas en la empresa es mala.

4.2. Prueba de normalidad

PRUEBA DE NORMALIDAD PARA LA VARIABLE PROCESO ADMINISTRATIVO

En tanto, a la prueba de normalidad, se realizó la siguiente investigación, para que se pueda conocer el tipo de orden de los datos, además de la prueba que se va a utilizar para realizar la prueba estadística.

Por lo cual, en el resultado de la prueba de normalidad, se dispondría un valor menor al 0.05, por ende, su significancia sería mayor a alfa ($\alpha=0.05$), la repartición se considera como normal, de lo contrario el nivel de significancia sería menor a alfa, la repartición se considera como no es normal.

Tabla 13

Prueba de normalidad para la variable proceso administrativo

	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
PROCESO ADMINISTRATIVO	60	100,0%	0	0,0%	60	100,0%

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
PROCESO ADMINISTRATIVO	,473	60	,000	,489	60	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Conforme al análisis de la prueba de normalidad, se estableció que los datos analizados a través de la prueba de Kolmogorov Smirnov, valorando que los datos analizados fueron mayores a 50 elementos. La prueba de hipótesis propuso que si el valor $p < 0.05$; los datos no continúan una distribución normal; siendo que, el valor obtenido $p = 0.00$. Dado a los resultados se recomendó emplear el Rho de Spearman para la prueba de hipótesis.

PRUEBA DE NORMALIDAD PARA LA VARIABLE RENTABILIDAD

Prueba de hipótesis para determinar la distribución normal.

Hipótesis nula Valor $P > 0.05$ Los datos siguen una distribución normal.

Hipótesis alterna Valor $P < 0.05$ Los datos no siguen una distribución normal.

Tabla 14

Prueba de normalidad para la variable rentabilidad

	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
RENTABILIDAD	60	100,0%	0	0,0%	60	100,0%

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
RENTABILIDAD	,509	60	,000	,411	60	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Conforme al análisis de la prueba de normalidad, se estableció que los datos analizados a través de la prueba de Kolmogorov Smirnov, valorando que los datos analizados fueron mayores a 50 elementos. La prueba de hipótesis propone que si el valor $p < 0.05$; los datos no continúan una distribución normal; siendo que, el valor obtenido $p = 0.00$. Dado a los resultados se recomendó emplear el Rho de Spearman para la prueba de hipótesis.

4.3. Prueba de hipótesis

En la prueba de hipótesis, se interpretó dos hipótesis inversas el grupo de estudio, formulado como la hipótesis nula e hipótesis alterna. La cual la hipótesis nula se tuvo que probar. En términos generales la hipótesis nula no tuvo efecto o no guardó relación alguna mientras que la hipótesis alterna se le definió como la afirmativa ya que evidenció un efecto y guardó relación alguna, fue esta la que conllevó a concluir para la prueba de hipótesis.

PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL

Ho: No existe relación significativa entre el Proceso Administrativo y la Rentabilidad de una empresa de construcción, Villa María del Triunfo – 2019.

H1: Existe relación significativa entre el Proceso Administrativo y la Rentabilidad de una empresa de construcción, Villa María del Triunfo - 2019.

Tabla 15

Tabla cruzada de: proceso administrativo y rentabilidad

PROCESO ADMINISTRATIVO*RENTABILIDAD						
		RENTABILIDAD				
			MALA	REGULAR	BUENA	Total
PROCESO ADMINISTRATIVO	DEFICIENTE	Recuento	2	4	0	6
		% del total	3,3%	6,7%	0,0%	10,0%
	REGULAR	Recuento	0	2	50	52
		% del total	0,0%	3,3%	83,3%	86,7%
	EFICIENTE	Recuento	0	0	2	2
		% del total	0,0%	0,0%	3,3%	3,3%
Total		Recuento	2	6	52	60
		% del total	3,3%	10,0%	86,7%	100,0%

En el análisis de las variables proceso administrativo y rentabilidad en la siguiente tabla cruzada indicó de forma independiente que los trabajadores señalaron que la ejecución del proceso administrativo en la organización fue eficiente con un 3.3%, regular con un 86.7% y deficiente con un 10%, mientras que por el lado de la rentabilidad de la empresa indicaron que fue buena con un 86.7%, regular con un 10% y mala con un 3.3.%.

Tabla 16

Prueba de hipótesis general

			PROCESO	
			ADMINISTRATIVO	RENTABILIDAD
Rho de Spearman	PROCESO ADMINISTRATIVO	Coefficiente de correlación	1,000	,766**
n		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	RENTABILIDAD	Coefficiente de correlación	,766**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,00 (bilateral).

Según la tabla 16 se puede visualizar que el coeficiente de correlación representa un valor de 0.766, por ende, se puede apreciar que el proceso administrativo estuvo relacionada directamente con la rentabilidad con una significancia bilateral de 0.000.

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECIFICA

Hipótesis específica 1

Ho: No existe relación significativa entre el Planeamiento y la Rentabilidad de una empresa de construcción, Villa María del Triunfo - 2019.

H1: Existe relación significativa entre el Planeamiento y la Rentabilidad de una empresa de construcción, Villa María del Triunfo - 2019.

Tabla 17

Tabla cruzada de: planeamiento y rentabilidad

		PLANEAMIENTO*RENTABILIDAD				
		RENTABILIDAD				
		MALA	REGULAR	BUENA	Total	
PLANEAMIENTO	DEFICIENTE	Recuento	2	6	15	23
		% del total	3,3%	10,0%	25,0%	38,3%
	REGULAR	Recuento	0	0	37	37
		% del total	0,0%	0,0%	61,7%	61,7%
Total		Recuento	2	6	52	60
		% del total	3,3%	10,0%	86,7%	100,0%

En el análisis de la dimensión planeamiento y rentabilidad en la siguiente tabla cruzada indicó de forma independiente que los trabajadores señalaron sobre el planeamiento en la empresa es regular con un 61.7% y deficiente con un 38.3%, mientras que por el lado de la rentabilidad de la empresa indicaron que es buena con un 86.7%, regular con un 10% y mala con un 3.3%.

Tabla 18

Prueba de hipótesis específica 1

		PLANEAMIENTO		RENTABILIDAD	
Rho Spearman	de PLANEAMIENTO	Coefficiente de correlación	1,000		,497**
	O	Sig. (bilateral)	.		,000
		N	60		60
	RENTABILIDAD	Coefficiente de correlación	,497**		1,000
		Sig. (bilateral)	,000		.
		N	60		60

*. La correlación es significativa en el nivel 0,00 (bilateral).

Según la tabla 18 se puede visualizar que el coeficiente de correlación representa un valor de 0.497, por ende, se puede apreciar que el Planeamiento estuvo relacionada directamente con la Rentabilidad de una empresa de construcción.

Hipótesis específica 2

Ho: No existe relación significativa entre la Organización y la Rentabilidad de una empresa de construcción, Villa María del Triunfo - 2019.

H1: Existe relación significativa entre la Organización y la Rentabilidad de una empresa de construcción, Villa María del Triunfo - 2019.

Tabla 19

Tabla cruzada de: organización y rentabilidad

		ORGANIZACION*RENTABILIDAD				
		RENTABILIDAD				
			MALA	REGULAR	BUENA	Total
ORGANIZACIÓN	DEFICIENTE	Recuento	2	3	0	5
		% del total	3,3%	5,0%	0,0%	8,3%
	REGULAR	Recuento	0	2	5	7
		% del total	0,0%	3,3%	8,3%	11,7%
	EFICIENTE	Recuento	0	1	47	48
		% del total	0,0%	1,7%	78,3%	80,0%
Total		Recuento	2	6	52	60
		% del total	3,3%	10,0%	86,7%	100,0%

En el análisis de la dimensión organización y rentabilidad en la siguiente tabla cruzada indicó de forma independiente que los trabajadores señalaron sobre la organización en la empresa es eficiente con un 80%, regular con un 11.7% y deficiente con un 8.3%, mientras que por el lado de la rentabilidad de la empresa indicaron que es buena con un 86.7%, regular con un 10% y mala con un 3.3.%.

Tabla 20

Prueba de hipótesis específica 2

			ORGANIZACION	RENTABILIDAD
Rho Spearman	de ORGANIZACION	Coeficiente de correlación	1,000	,713**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	RENTABILIDAD	Coeficiente de correlación	,713**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,00 (bilateral).

Según la tabla 20 se puede visualizar que el coeficiente de correlacion representa un valor de 0.713, por ende, se puede apreciar que la Organización estuvo relacionada directamente con la Rentabilidad de una empresa de construcción.

Hipótesis específica 3

Ho: No existe relación significativa entre la Dirección y la Rentabilidad de una empresa de construcción, Villa María del Triunfo - 2019.

H1: Existe relación significativa entre la Dirección y la Rentabilidad de una empresa de construcción, Villa María del Triunfo - 2019.

Tabla 21

Tabla cruzada de: dirección y rentabilidad

		DIRECCION *RENTABILIDAD			
		RENTABILIDAD			
DIRECCION		MALA	REGULAR	BUENA	Total
DEFICIENTE	Recuento	2	4	17	23
	% del total	3,3%	6,7%	28,3%	38,3%
REGULAR	Recuento	0	2	29	31
	% del total	0,0%	3,3%	48,3%	51,7%
EFICIENTE	Recuento	0	0	6	6
	% del total	0,0%	0,0%	10,0%	10,0%
Total	Recuento	2	6	52	60
	% del total	3,3%	10,0%	86,7%	100,0%

En el análisis de la dimensión dirección y rentabilidad en la siguiente tabla cruzada indicó de forma independiente que los trabajadores señalaron sobre la dirección en la empresa es eficiente con un 10%, regular con un 51.7% y deficiente con un 38.3%, mientras que por el lado de la rentabilidad de la empresa indicaron que es buena con un 86.7%, regular con un 10% y mala con un 3.3.%.

Tabla 22

Prueba de hipótesis específica 3

		DIRECCIO	
		N	RENTABILIDAD
Rho Spearman	de DIRECCION	de	1,000
	Coeficiente correlación		,302*
	Sig. (bilateral)		.
	N		60
	RENTABILIDA	de	,302*
D	Coeficiente correlación		1,000
	Sig. (bilateral)		,019
	N		60

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Según la tabla 22 se puede visualizar que el coeficiente de correlación representa un valor de 0.302, por ende, se puede apreciar que la dirección estuvo relacionada directamente con la Rentabilidad de una empresa de construcción.

Hipótesis específica 4

Ho: No existe relación significativa entre el Control y la Rentabilidad de una empresa de construcción, Villa María del Triunfo - 2019.

H1: Existe relación significativa entre el Control y la Rentabilidad de una empresa de construcción, Villa María del Triunfo - 2019.

Tabla 23

Tabla cruzada de: control y rentabilidad

		CONTROL*RENTABILIDAD				Total
		RENTABILIDAD				
CONTROL	DEFICIENTE	Recuento	MALA	REGULAR	BUENA	
				2	3	0
		% del total	3,3%	5,0%	0,0%	8,3%
	REGULAR	Recuento	0	3	28	31
		% del total	0,0%	5,0%	46,7%	51,7%
	EFICIENTE	Recuento	0	0	24	24
		% del total	0,0%	0,0%	40,0%	40,0%
Total		Recuento	2	6	52	60
		% del total	3,3%	10,0%	86,7%	100,0%

En el análisis de la dimensión control y rentabilidad en la siguiente tabla cruzada indicó de forma independiente que los trabajadores señalaron sobre el control en la empresa es eficiente con un 40%, regular con un 51.7% y deficiente con un 8.3%, mientras que por el lado de la rentabilidad de la empresa indicaron que es buena con un 86.7%, regular con un 10% y mala con un 3.3%.

Tabla 24

Prueba de hipótesis específica 4

				CONTROL	RENTABILIDAD
Rho de Spearman	CONTROL	Coeficiente	de	1,000	,531**
		correlación			
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		60	60
	RENTABILIDA	Coeficiente	de	,531**	1,000
	D	correlación			
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		60	60

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

Según la tabla 24 se puede visualizar que el coeficiente de correlacion representa un valor de 0.531, por ende, se puede apreciar que el Control estuvo relacionada directamente con la Rentabilidad de una empresa de construcción.

V. DISCUSIÓN

La expuesta investigación identificó la relación que existe entre el proceso administrativo y la rentabilidad de una empresa de construcción, Villa María del Triunfo – 2019 como el general objetivo. También se tanteó el establecer la relación a través de la dimensión de la primera variable que es identificada como proceso administrativo, siendo estas el planeamiento, organización, dirección y control, con la segunda variable rentabilidad.

Los cuestionarios empleados, fueron ajustados por ejemplares de validación y destinados en múltiples campos, de igual manera fueron ratificados por la Universidad Cesar Vallejo a través de 3 expertos, con un puntaje aprobatorio para la variable Proceso administrativo como para la variable Rentabilidad, después se procedió a calcular la correlación de los ítems por medio del método alfa de Cronbach que se obtuvo como consecuencia de 0.809 para la variable proceso administrativo y 0.792 para la variable rentabilidad, constatando la fiabilidad de los instrumentos manejados en la investigación.

Las teorías manejadas en la actual investigación se analizaron desde la problemática y valorando el contexto, empresa privada del sector constructivo. En conclusión, a nivel nacional esta investigación puede usarse, ya que es la objetividad y realidad que recorren muchas de las empresas que manifiestan al mercado.

La productividad señala que los colaboradores de una empresa de construcción, Villa María del Triunfo – 2019 conceptúan que el proceso administrativo es eficiente en un 3.3%, sin embargo, se cuenta con un grupo que califica como regular y deficiente. En cuanto, se conoce que estos mismos locadores señalaron que la rentabilidad es buena en un 86.7%.

Realizando la contratación de hipótesis para las variables proceso administrativo y rentabilidad se logró la correlación de Spearman ($Rho=0.766$; Sig. (Bilateral)= 0.000 ($p \leq 0.05$)), indica que existe una correlación positiva muy fuerte entre dichas variables estima el valor del sig. =0.000 y siendo esta menor que el P valor, se afianza que existe una relación entre el proceso administrativo

y rentabilidad desde la expectativa de los trabajadores de una empresa de construcción, Villa María del Triunfo - 2019.

Obtenidos estos resultados, se asemejan a los siguientes autores: Vicente (2018) con la prueba Rho de Spearman ($Rho=0.924$; Sig. (Bilateral)= 0.000 ($p \leq 0.05$)), aceptando la hipótesis alterna, reflejando que existe una relación alta entre el plan estratégico y la rentabilidad de Capedu Perú SAC en San Juan de Lurigancho, 2018. También Calderón y Montes (2016) con el cálculo de la t de student se obtuvo un t: -2.455 mayor que -2.26 obteniendo un coeficiente correlacional de 0.471, finiquitando que hay una relación positiva entre el sistema contable – administrativo y la rentabilidad, ya que no tienen un sistema de control interno que permita utilizar de manera eficiente los costos de producción de la empresa panificadora Panimax SAC de Villa María del Triunfo. También, Arriarán y Abarca (2014) con la prueba Rho de Spearman ($Rho=0.84293478$; Sig. (Bilateral)= 0.000 ($p \leq 0.05$)), estableciendo que existe una correlación alta, demostrando que la gestión administrativa indicó significativamente en la rentabilidad económica de la entidad prestadora de Servicio de Saneamiento S.A.

Por otro lado, Coque (2016) obtuvo una correlación de 0.478, concluyendo que la gestión administrativa si impacta significativamente en la rentabilidad, puesto que se tuvo un porcentaje representativo de los trabajadores que tuvieron una perspectiva sobre la eficiencia en la gestión administrativa que afecta directamente a la disminución de ventas en la empresa Megamicro S.A. Así mismo, Herrera (2016) que obtuvieron una correlación de 0.525, demostrando el rechazo de la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna lo cual se entendió que el proceso administrativo influye en la rentabilidad, ya que a través de los resultados de la rentabilidad se vio afectada por el proceso administrativo, si sería utilizada debidamente aumentaría los beneficios y el capital de los comerciales Aguirre, expohogar y expomueble. Finalmente, Ramos (2015) que obtuvo una correlación 0.384, esto refleja la aceptación de la hipótesis alterna, evidenciando que la elaboración e implementación de un manual de gestión administrativa a través de un diagnóstico financiero mejora para la organización del proceso administrativo de la Clínica Cristiana Jerusalén.

De los aciertos encontrados el resultado es de 0.766 indicó que existe una correlación positiva muy fuerte entre las variables, con un nivel de significancia bilateral $p= 0.000 < 0.05$. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, confirmando que hay una proporcionada evidencia estadística para indicar que el Proceso Administrativo está relacionada directamente con la Rentabilidad de una empresa de construcción, Villa María del Triunfo - 2019. Esto que el Proceso Administrativo es eficiente, la Rentabilidad es buena con un 3.3%, asimismo cuando el Proceso Administrativo es regular, la Rentabilidad es buena con un 83.3% y cuando el Proceso Administrativo es deficiente, la Rentabilidad es regular con un 6.7%.

Para la dimensión planeamiento y la variable rentabilidad se obtuvo la correlación $Rho=0.497$; Sig. (Bilateral)= 0.000 ($p \leq 0.05$), lo cual significa que existe una correlación positiva media. Esto se basó en los resultados de una empresa de construcción, Villa María del Triunfo - 2019, estableciendo que el planeamiento es regular, la rentabilidad es buena con un 61.7%, asimismo cuando el planeamiento es deficiente, la rentabilidad es buena con un 25.0%.

Para la dimensión organización y la variable rentabilidad se adquirió la correlación $Rho=0.713$; Sig. (Bilateral)= 0.000 ($p \leq 0.05$), lo cual evidencia que existe una correlación positiva considerable. Esto se asentó en las consecuencias de una empresa de construcción, Villa María del Triunfo - 2019, constituyendo que la organización es eficiente, la rentabilidad es buena con un 78.3%, de igual manera cuando la organización es regular, la rentabilidad es buena con un 8.3% y cuando la organización es deficiente, la rentabilidad es regular con un 5.0%.

Para la dimensión dirección y la variable rentabilidad que consiguió la correlación de $Rho=0.302$; Sig. (Bilateral)= 0.019 ($p \leq 0.05$), lo cual evidencia que existe una correlación positiva media. Esto sucedió en consecuencia a los resultados de una empresa de construcción, Villa María del Triunfo - 2019, constituyendo que la dirección es eficiente, la rentabilidad es buena con un 10.0%, de igual manera cuando la dirección es regular, la rentabilidad es buena con un 48.3% y cuando la dirección es deficiente, la rentabilidad es buena con un 28.3%.

Para la dimensión control y la variable rentabilidad que consiguió la correlación de $Rho=0.531$; Sig. (Bilateral)= 0.000 ($p \leq 0.05$), lo cual evidencia que existe una correlación positiva considerable. Esto sucedió en consecuencia a los resultados de una empresa de construcción, Villa María del Triunfo - 2019, constituyendo que el control es eficiente, la rentabilidad es buena con un 40.0%, de igual manera cuando el control es regular, la rentabilidad es buena con un 46.7% y cuando el control es deficiente, la rentabilidad es regular con un 5.0%.

VI. CONCLUSIONES

Acorde a los resultados obtenidos de la presente investigación, con base en la información de los datos recopilados de una empresa de construcción, Villa María del Triunfo-2019, se obtiene las siguientes conclusiones:

Primero: Se definió la relación entre el proceso administrativo y la rentabilidad de una empresa de construcción, Villa María del Triunfo-2019; conforme al coeficiente de correlación Rho Spearman el grado de asociación de las dos variables fue ($Rho= 0.766$), por tanto, se demostró que existe una correlación positiva muy fuerte entre las variables que están conformado por parte estructural del objetivo general. Lo cual se basó en que el proceso administrativo fue percibido como regular en un 86.7% del personal administrativo e ingenieros y el 86.7% manifiestan que la rentabilidad es buena. Por tanto, al estimar los datos de correlación y significancia, se diagnosticó que no se rechaza la hipótesis general, afirmando que existe una relación significativa entre las variables proceso administrativo y rentabilidad. Asimismo, la aplicación de los procesos administrativos no afecta gravemente a los colaboradores, sin embargo, se puede comprobar que se tiene incidencias significativas sobre los ingresos y gastos de la empresa afectando el nivel de rentabilidad y el desarrollo de la empresa.

Segundo: Se estableció la relación entre el planeamiento y la rentabilidad de una empresa de construcción, Villa María del Triunfo-2019; conforme al coeficiente de correlación Rho Spearman el grado de asociación de la dimensión y variable fue ($Rho= 0.497$), por tanto, se validó que existe una correlación positiva media entre la dimensión y la variable que están conformado por parte estructural del objetivo específico 1. Lo cual se basó en que el planeamiento fue captado como regular en un 61.7% del personal administrativo e ingenieros y el 86.7% manifiestan que la rentabilidad es buena, esto significa que se da un mayor enfoque al planeamiento de las fechas de entregas pactadas a través de los ingenieros incidiendo de forma positiva en las políticas de los clientes al culminar el contrato siendo más rentable para la empresa.

Tercero: Se estableció la relación entre la organización y la rentabilidad de una empresa de construcción, Villa María del Triunfo-2019; conforme al coeficiente de correlación Rho Spearman el grado de asociación de la dimensión y variable fue ($Rho= 0.713$), por lo tanto, se validó que existe una correlación positiva considerable entre la dimensión y la variable que están conformado por parte estructural del objetivo específico 2. Lo cual se basó en que la organización fue percibida como eficiente en un 80% del personal administrativo e ingenieros y el 86.7% manifiestan que la rentabilidad es buena, esto significa que existió un trabajo en equipo brindando un servicio adecuado de manera eficiente en la captación de mayores contratos siendo más rentable para la empresa.

Cuarto: Se estableció la relación entre la dirección y la rentabilidad de una empresa de construcción, Villa María del Triunfo-2019; conforme al coeficiente de correlación Rho Spearman el grado de asociación de la dimensión y variable fue ($Rho= 0.302$), por tanto, se validó que existe una correlación positiva media entre la dimensión y la variable que están conformado por parte estructural del objetivo específico 3. Lo cual se basó en que la dirección fue percibida como regular en un 51.7% del personal administrativo e ingenieros y el 86.7% manifiestan que la rentabilidad es buena, esto significa que no se ha mejorado la productividad laboral ya que el personal no es perenne en los proyectos incidiendo negativamente en la productividad de la empresa.

Se estableció la relación entre el control y la rentabilidad de una empresa de construcción, Villa María del Triunfo-2019; conforme al coeficiente de correlación Rho Spearman el grado de asociación de la dimensión y variable fue ($Rho= 0.531$), por tanto, se validó que existe una correlación positiva considerable entre la dimensión y la variable que están conformado por parte estructural del objetivo específico 4. Lo cual se basó en que el control fue percibido como regular en un 51.7% del personal administrativo e ingenieros y el 86.7% manifiestan que la rentabilidad es buena, esto significa que no hay una eficaz supervisión por parte de la empresa en cuanto al abastecimiento de los proveedores, puesto que no se daba los pagos en las fechas pactadas afectando el control financiero y económico de la empresa.

VII. RECOMENDACIONES

Tomando en consideración a las conclusiones argumentadas en el presente estudio de investigación, se realiza las próximas recomendaciones con el propósito de poder mejorar el proceso administrativo y la rentabilidad en una empresa de construcción, Villa María del Triunfo – 2019.

1. En el presente estudio se ha encontrado que el proceso administrativo está relacionado directamente con la rentabilidad, se debe de implementar procedimientos de gestión de recursos acorde a la Norma ISO 9001:2015, asegurando la alta calidad, mediante la revisión semestral o anual para que de esta manera la empresa mejore su eficacia buscando la satisfacción al cliente orientando a los logros y objetivos establecidos, de tal manera que se reduzcan los tiempos de entrega de los proyectos para ser más competitivos y aumentar en los ingresos para una empresa de construcción, Villa María del Triunfo - 2019
2. Con respecto a la dimensión del planeamiento se obtuvieron que está relacionado directamente con la rentabilidad, en el cual se recomienda que una empresa de construcción, Villa María del Triunfo -2019 lleve un plan de procedimiento de operaciones técnicas a través de la producción, operaciones comerciales mediante las compras de materiales y operaciones financieras; llevando una adecuada administración como un establecimiento de las necesidades de recursos, manejar la obtención de financiamiento, constante evaluación del cual que sea acorde a las necesidades de la empresa, permitiendo la maximización de sus utilidades y minimización de costos.
3. Se recomienda realizar capacitaciones para el trabajo, constantemente enfocando los procesos que se realiza en la empresa y coordinando de una mejor manera sobre las actividades que se ejecutan dentro y fuera de la empresa es decir para manejar el lugar de trabajo, de esta manera los trabajadores cumplan con las actividades asignadas y pueda prevalecer el trabajo en equipo en una empresa de construcción, Villa María del Triunfo -2019.

4. Se debería implementar a una empresa de construcción, Villa María del Triunfo -2019, un buen diagnóstico identificando las causas de los problemas a través de una matriz estratégica y un mapeo de procesos de dirección, para que esta verifique un adecuado proceso evaluando el crecimiento financiero de la empresa.
5. Se recomienda a una empresa de construcción, Villa María del Triunfo -2019 que el área de finanzas analice el presupuesto disponible para que esta pueda evaluar los proveedores más allá del precio, tomando en cuenta las diferentes opciones de pago, descuentos, quedando este mediante un acuerdo para el cumplimiento de los compromisos, manteniendo una buena comunicación, manejando así un adecuado control en el proceso de inicios de proyectos.

REFERENCIAS

- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación Introducción a la metodología científica*. (6ta ed.). Caracas: Episteme.
- Arriarán, M. y Abarca, M. (2014). *Gestión administrativa y rentabilidad económica de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de Ayacucho: 2008 – 2012*. (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga. Ayacucho: Perú.
- Artega, J. y Benjamin, G. (2018). ¿What explains the positive relationship between profitability and concentration in the houses of the México stock Exchange? *Scielo*, 13(3), 363-386.
- Blandez, M. (2014). *Administrative process*. México: Grupo Editorial UNID.
- Bravo, S. (2016). Indicators of economic and financial. *Revista especializada en Finanzas*, 10, 6-17.
- Becerra, M. y Herrera, M. (2018). Operational planning capacities associated with profitability of service companies. A system dynamics approach. *Scielo*, 22(57), 32-43.
- Behar, D. (2008). *Metodología de la investigación*. Ediciones Shalom.
- Boluarte , A. y Tamari, K (2017). *Validez de contenido y confiabilidad inter-observadas de Escala Integral Calidad de Vida*. Recuperado de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/psicologia/article/viewFile/18797/19018>.
- Calderon, J. y Montes, S. (2016). *El sistema contable-administrativo y su influencia en la rentabilidad de la empresa panificadora Panimax SAC de Villa Maria del Triunfo*. (tesis pregrado). Universidad autónoma del Perú. Lima: Perú.
- Cano, C. (2015). *La administración y el proceso administrativo*. Colombia: Universidad De Bogotá Jorge Tadeo Lozano.
- Ccaccya, D.A (2015). *Profitability analysis of a company*. *Revista Actualidad Empresarial*. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/323771967/Rentabilidad-Bussiness>
- Cayon, M. (2015). *Herramientas de gestión para el éxito del constructor* (Nacional). Recuperado de:

<https://obrasweb.mx/construccion/2015/08/24/las-herramientas-de-gestion-para-el-exito-del-constructor>

- Contreras, L. (2006). Analysis of economic profitability (ROI) and financial (ROE) in comercial companies and in an inflationary context. *Visión Gerencial*, (1), 13-28.
- Coque, D. (2016). *La gestión administrativa y su impacto en la rentabilidad financiera de la empresa Megamicro S.A. de la ciudad de Ambato*. (Tesis de Pregrado). Universidad Técnica de Ambato. Ambato: Ecuador
- Córdova, R. (2012). *Administrative process*. México: Red Tercer Milenio S.C.
- Gutierrez, H., Chamizo, J. y Cano, E. (2018). Budgetary stability, financing and social responsibility in the municipalities in Spain. *Scielo*, 62(3), 1-21.
- Hernández. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mc Graw Hill Education.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C. y Baptista-Lucio, P. (2014). *Selección de la muestra*. En *Metodología de la Investigación* (6ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Herrera, M. (2016). *Proceso administrativo y su incidencia en la rentabilidad comercial Aguirre Expohogar y Expomuebles en la Ciudad de Babahoyo en el año 2016*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Técnica de Babahoyo. Los ríos: Ecuador.
- Koontz, H., Weihrich, H. y Cannice, M. (2012). *Administration: A global and business perspective*. (14ª ed.). México: Mc Graw Hill.
- López, J., Somohano, F. y Martínez, F. (2018). Effect of the innovation on the profitability of micro an SMEs in economic contexts of economic recession and growth in Colombia. *Scielo*, 12(1), 7-18.
- Loufatt, E. (2015). *Administracion: fundamentos del proceso administrativo*. (4.a ed.). Argentina: Cengage Learning.
- Martínez, H. (2012). *Metodología de la investigación con enfoque en competencias*. Mexico D, F.: Cengage Learning.
- Martinez, I. (2015). *Diseño de encuestas y cuestionario de investigación*. (5ª ed.). España: Elearning.
- Mercado, S. (2002). Administrative process in the theoretical foundation of customer service management. *Faccea*, 5(2), 118-131.

- Morillo, M. (2001). Financial profitability and cost reduction. *Actualidad Contable Faces*. 4(4), 35-48.
- Münch, L. (2007). *Administración: Escuela, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor*. México: Pearson Prentice Hall.
- Palomino, C. (2013). *Análisis a los estados financieros*. Perú: Calpa.
- Portillo, K. y Atencio, E. (2008). Academic – Administrative Process of the scientific journal and ethics of the researcher: a case study. *Revista Omnia*, 14(3), 160-183.
- Ramos, J. (2015). *Elaboración e implementación de un modelo de Gestión Administrativa - Financiero para La Clínica Cristiana Jerusalén de la Ciudad de Riobamba y su impacto en su Rentabilidad Financiera en el periodo Marzo – Diciembre 2013*. (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional de Chimborazo. Riobamba: Ecuador.
- Reyes, A. (2004). *Administración de empresas: teoría y práctica*. México: Limusa.
- Rios, K. (2014). *Gestión de procesos y rentabilidad en las empresas de Courier en Lima Metropolitana*. Tesis de grado, Universidad San Martín de Porres. Lima: Perú.
- Sánchez, H., y Reyes, C. (2015). *Metodología y diseños en la investigación científica*. (5.a ed.).
- Sarabia, F. (2013). *Métodos de investigación Social y de la empresa*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Solano, N., Merino, J. y UC, L. (2016). Application of the administrative process in companies of the Mixtec región of Puebla, to contribute to the development of economic – administrative areas. *Administración y Finanzas*, 3(7), 1-9.
- Tarzijan, J. (2013). *Fundamentos de la gestión empresarial*. (4^a ed.). Chile: Ediciones uc.
- Unger, k. (2018). Innovation, competitiveness and profitability in the sectors of the MExican economy. *Scielo*, 27(1), 3-37.
- Valderrama, S. (2014). *Pasos para elaborar Proyectos de Investigación Científica*. Lima: Editorial San Marcos E.I.R.L.
- Vasquez, X. (2017). Convergence between profitability and liquidity in the agribusiness sector. *Scielo*, 18(45), 1-14.

Vicente, K. (2018). *Plan estratégico y rentabilidad de la empresa CAPE PERU SAC, en San Juan de Lurigancho, 2018*. (tesis de pregrado). Universidad César Vallejo. Lima: Perú.

Anexos

Anexo 1. Matriz de Operacionalización

Tabla 25

Matriz de Operacionalización de las variables de la investigación

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MENCIÓN
Proceso Administrativo	Louffat (2015) señaló que: el proceso administrativo es un pensamiento basado en la administración, que se integran a través de las tareas aculadas en la empresa, para ello se va a realizar los elementos del proceso administrativo que son la planeación, la organización, la dirección y el control. (p.7)	La variable proceso administrativo presenta 4 dimensiones: planeamiento, organización, dirección y control, cada dimensión con su indicador, 30 ítems, cuya medición se realiza a través de la escala de Likert.	Planeamiento	Misión	1 - 2	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
				Visión	3 - 4	
				Objetivos	5 - 6	
				Estrategias	7 - 8	
			Organización	Políticas	9 - 10	
				Modelo organizacional	11-12	
			Dirección	Organigrama clásico	13 - 14	
				Toma de decisiones	15-16	
				Liderazgo	17-18	
				Comunicación	19-20	
			Control	Clima organizacional	21-22	
				Estándares	23-24	
				Evaluación	25-26	
				Comparación	27-28	
Medidas de adaptación	29-30					
Inversionistas (retorno obtenido)	1 - 2					
Rentabilidad	Palomino (2013) indicó que: la rentabilidad tiene como objetivo en generar utilidades a través de las ventas, para ello la rentabilidad tiene la capacidad de evaluar las cifras logradas en su utilidad en relación con la inversión utilizada. (p.215)	La variable rentabilidad presenta 3 dimensiones: dividendo a utilidad neta, rentabilidad sobre capital contable, rentabilidad de capital contable (productividad), rentabilidad sobre el capital de trabajo y rentabilidad de activos, cada dimensión con su indicador, 30 ítems, cuya medición se realiza a través de la escala de Likert.	Rentabilidad sobre capital contable	Capital invertido	3 - 4	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
				Rentabilidad de capital contable (productividad)	Inversión de los accionistas	
			Tasa de rendimiento		7 - 8	
			Índice de productividad		9 - 10	
			Rentabilidad sobre capital de trabajo	Equilibrio patrimonial	11-12	
				Disponibilidad del capital	13 - 14	
			Rentabilidad de los activos	Utilidad de la sociedad	15-16	
				Grado de rendimiento	17-18	
				Inversión de activos	19-20	
				Eficacia de la gestión	21-22	
			Rentabilidad bruta sobre las ventas	Rendimiento de gastos	23-24	
				Control de gastos	25-26	
				Porcentaje de utilidad	27-28	
				Proporción de utilidad	29-30	

Anexo 2. Instrumento de medición

ENCUESTA SOBRE EL PROCESO ADMINISTRATIVO Y RENTABILIDAD EN UNA EMPRESA DE CONSTRUCCIÓN, VILLA MARÍA DEL TRIUNFO – 2019

Este documento es anónimo y sumamente confidencial, el fin de esta aplicación es para el desarrollo de la investigación, por lo tanto contamos con su participación marcando la respuesta que considere apropiada con una "X" según la realidad de su trabajo.

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

Nº	PREGUNTAS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
1.	La empresa desarrolla estrategias para el cumplimiento de su misión					
2.	Realiza una retroalimentación constante de la misión de la empresa					
3.	Comparte usted las metas planteadas por la empresa para el área en que labora					
4.	Están definidos los resultados que se desea lograr en cada área para un periodo superior a un año					
5.	Comparte usted los objetivos planteados por la empresa para el área en que labora					
6.	Los objetivos de la empresa están bien definidos					
7.	Cree que la empresa plantea estrategias para mejorar los procesos					
8.	Existe la alternativa de elección de propuestas de mejora					
9.	Las políticas son importantes para tomar decisiones administrativas					
10.	La empresa cuenta con Manual de funciones y procedimientos					
11.	Es adecuada la estructura organizacional para las actividades de la empresa					
12.	Conoce como está organizada la empresa, quienes son sus directivos, quien depende de quién y que áreas existen					
13.	Tiene acceso a los recursos, herramientas, equipo y materiales necesarios para realizar su trabajo adecuadamente					
14.	Las decisiones tomadas por los gerentes o jefes de otras áreas, afectan su área					
15.	La empresa brinda opciones a los colaboradores para tomar una decisión					
16.	Las decisiones tomadas por los gerentes o jefes de otras áreas, afectan su área					
17.	Para llevar un registro de las actividades efectuadas, el líder identifica las funciones de cada trabajador					
18.	En la ejecución de planes, hubo seguimientos, evaluaciones de parte de los subordinados.					

19.	Tiene ideas claras acerca de la empresa para formular nuevos planes					
20.	En su área se encuentran orientados a resultados obtenidos por el trabajo en equipo					
21.	Existe coordinación de responsabilidades entre las autoridades					
22.	Recibe incentivos o reconocimientos por un trabajo bien realizado en su centro laboral					
23.	Se establece estándares de desempeño para determinar una acción administrativa en la empresa					
24.	Promueve la observancia de las normas de control interno					
25.	Existe un monitoreo de control en cuanto a la cantidad y calidad de trabajo					
26.	Es evaluado el desempeño de trabajo periódicamente					
27.	El control de calidad está regido bajo certificaciones internacionales					
28.	Las normativas de desempeño de funciones están actualizadas					
29.	Los proyectos y procesos cuentan con los planes de contingencia					
30.	Los controles implementados en los principales procesos y proyectos están documentados en el manual de procedimiento					
31.	considera usted, que la inversión de cada socio es rentable para la constructora?					
32.	considera que, es rentable los contratos que tiene la constructora para cada socio?					
33.	considera usted, que la constructora genera ganancias retribuyendo el capital de cada socio?					
34.	conoce usted, que mantiene la empresa retornando el capital invertido?					
35.	considera usted, que los contratos obtenidos por la constructora van a generar mayores ingresos a los socios, obteniendo la devolución de su capital invertido?					
36.	la constructora, da a conocer sobre la inversión de cada socio?					
37.	los socios dan a conocer a los trabajadores sobre el rendimiento obtenido de su inversión?					
38.	considera usted, que es rentable la productividad de la constructora para los socios?					
39.	la constructora, da a conocer sobre la productividad de cada trabajador mensual?					
40.	considera usted, que la productividad que produce la constructora es importante para los socios?					
41.	considera usted, que la constructora utiliza información financiera para tomar decisiones?					
42.	las deudas que mantienen los clientes con la constructora, arriesgan la estabilidad económica de ella?					
43.	considera usted, que la constructora cuenta con la disponibilidad de capital para cada obra que contraten los clientes?					
44.	el área administrativa, cuenta con una caja chica para cada proyecto?					
45.	la constructora da a conocer sobre las utilidades obtenidas cada año?					
46.	considera usted, que los trabajadores deben de conocer las ganancias de la constructora para conocer su utilidad?					
47.	considera usted que, todos los bienes de la constructora están demostrados de forma eficiente?					
48.	considera que los bienes de la constructora son importantes para los trabajadores?					
49.	considera que la constructora debe de invertir más en sus activos?					

50	considera usted que, se deben de tomar decisiones en base a la inversión de activos para tener mejores maquinarias?					
51	los ingresos que genera la constructora, cubren tus expectativas?					
52	considera que, al comprar una maquinaria, la constructora va a ofrecer un mejor servicio?					
53	usted, tiene conocimiento sobre los gastos de cada operación que realiza la constructora?					
54	la constructora da a conocer sobre los gastos que realiza para cada obra?					
55	la constructora tiene un control, sobre los gastos que realiza en cada proyecto?					
56	considera usted, que la constructora gasta en sus obras para reducir					
57	la constructora mide el porcentaje de utilidad, en cuanto a los contratos mantenidos?					
58	considera usted, que la constructora mide el porcentaje de utilidad en base a sus ganancias?					
59	considera usted, que al tener más contrato va a ser mayor la utilidad de la constructora?					
60	la constructora mide la utilidad del personal, en base a los contratos que ha tenido durante el año?					

Anexo 3. Tabla de especificaciones de las variables

Tabla 26

Tabla de especificaciones de las variables

TABLA DE ESPECIFICACIONES				
VARIABLE	DIMENSIONES	PESO	INDICADORES	CANTIDAD DE ITEMS
PROCESO ADMINISTRATIVO	PLANEACIÓN	30%	Misión	10
			Visión	
			Objetivos	
			Estrategias	
			Políticas	
	ORGANIZACIÓN	17%	Modelo organizacional	4
			Organigrama clásico	
	DIRECCIÓN	17%	Toma de decisiones	8
			Liderazgo	
			Comunicación	
			Negociación	
			Clima organizacional	
	CONTROL	36%	Estándares	8
			Evaluación	
Comparación				
Medidas de adaptación				
RENTABILIDAD	Rentabilidad sobre capital contable	13%	Inversionistas (retorno obtenido)	4
			Capital invertido	
	Rentabilidad de capital contable (productividad)	20%	Inversión de los accionistas	6
			Tasa de rendimiento	
			Índice de productividad	
	Rentabilidad sobre capital de trabajo	20%	Equilibrio patrimonial	6
			Disponibilidad del capital	
			Utilidad de la sociedad	
	Rentabilidad de los activos	20%	Grado de rendimiento	6
			Inversión de activos	
			Eficacia de la gestión	
	rentabilidad bruta sobre las ventas	27%	Rendimiento de gastos	8
			Control de gastos	
			Porcentaje de utilidad	
Proporción de utilidad				

Anexo 4. Validación de jueces

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias	
		M	D	A	M	D	A	M	D	A		
DIMENSIÓN 1: PLANEACION												
1	La empresa desarrolla estrategias para el cumplimiento de su misión											
2	Realiza una retroalimentación constante de la misión de la empresa											
3	Comparte usted las metas planteadas por la empresa para el área en que labora											
4	Están definidos los resultados que se desea lograr en cada área para un periodo superior a un año											
5	Comparte usted los objetivos planteados por la empresa para el área en que labora											
6	Los objetivos de la empresa están bien definidos											
7	Cree que la empresa plantea estrategias para mejorar los procesos											
8	Existe la alternativa de elección de propuestas de mejora											
9	Las políticas son importantes para tomar decisiones administrativas											
10	La empresa cuenta con Manual de funciones y procedimientos											
DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN												
11	Es adecuada la estructura organizacional para las actividades de la empresa											
12	Conoce como está organizada la empresa, quiénes son sus directivos, quien depende de quién y que áreas existen											
13	Tiene acceso a los recursos, herramientas, equipo y materiales necesarios para realizar su trabajo adecuadamente											
14	Las decisiones tomadas por los gerentes o jefes de otras áreas, afectan su área											
DIMENSIÓN 3: DIRECCION												
15	La empresa brinda opciones a los colaboradores para tomar una decisión											
16	Las decisiones tomadas por los gerentes o jefes de otras áreas, afectan su área											
17	Para llevar un registro de las actividades efectuadas, el líder identifica las funciones de cada trabajador											
18	En la ejecución de planes, hubo seguimientos, evaluaciones de parte de los subordinados.											
19	Tiene ideas claras acerca de la empresa para formular nuevos planes											
20	En su área se encuentran orientados a resultados obtenidos por el trabajo en equipo											
21	En su área se encuentran orientados a resultados obtenidos por el trabajo en equipo											



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Rentabilidad de la empresa Hozcorp SAC

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹ Relevancia ² Claridad ³										Sugerencias	
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	M		
	DIMENSION 1: RENTABILIDAD SOBRE CAPITAL CONTABLE												
1	considera usted, que la inversión de cada socio es rentable para la constructora?												
2	considera que, es rentable los contratos que tiene la constructora para cada socio?												
3	considera usted, que la constructora genera ganancias retribuyendo el capital de cada socio?												
4	conoce usted, que mantiene la empresa retornando el capital invertido?												
	DIMENSION 2: RENTABILIDAD DE CAPITAL CONTABLE (PRODUCTIVIDAD)												
5	considera usted, que los contratos obtenidos por la constructora van a generar mayores ingresos a los socios, obteniendo la devolución de su capital invertido?												
6	la constructora, da a conocer sobre la inversión de cada socio?												
7	los socios dan a conocer a los trabajadores sobre el rendimiento obtenido de su inversión?												
8	considera usted, que es rentable la productividad de la constructora para los socios?												
9	la constructora, da a conocer sobre la productividad de cada trabajador mensual?												
10	considera usted, que la productividad que produce la constructora es importante para los socios?												
	DIMENSION 3: RENTABILIDAD SOBRE CAPITAL DE TRABAJO												
11	considera usted, que la constructora utiliza información financiera para tomar decisiones?												
12	las deudas que mantienen los clientes con la constructora, arriesgan la estabilidad económica de ella?												
13	considera usted, que la constructora cuenta con la disponibilidad de capital para cada obra que contraten los clientes?												
14	el área administrativa, cuenta con una caja chica para cada proyecto?												
15	la constructora da a conocer sobre las utilidades obtenidas cada año?												
16	considera usted, que los trabajadores deben de conocer las ganancias de la constructora para conocer su utilidad?												
	DIMENSION 4: RENTABILIDAD DE LOS ACTIVOS												
17	considera usted que, todos los bienes de la constructora están demostrados de forma eficiente?												
18	considera que los bienes de la constructora son importantes para los trabajadores?												
19	considera que la constructora debe de invertir más en sus activos?												



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Proceso Administrativo de la empresa Hozcorp SAC

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
	DIMENSIÓN 1: PLANEACION										
1	La empresa desarrolla estrategias para el cumplimiento de su misión			✓			✓			✓	
2	Realiza una retroalimentación constante de la misión de la empresa			✓			✓			✓	
3	Comparte usted las metas planteadas por la empresa para el área en que labora			✓			✓			✓	
4	Están definidos los resultados que se desea lograr en cada área para un período superior a un año			✓			✓			✓	
5	Comparte usted los objetivos planteados por la empresa para el área en que labora			✓			✓			✓	
6	Los objetivos de la empresa están bien definidos			✓			✓			✓	
7	Cree que la empresa plantea estrategias para mejorar los procesos			✓			✓			✓	
8	Existe la alternativa de elección de propuestas de mejora			✓			✓			✓	
9	Las políticas son importantes para tomar decisiones administrativas			✓			✓			✓	
10	La empresa cuenta con Manual de funciones y procedimientos			✓			✓			✓	
	DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN										
11	Es adecuada la estructura organizacional para las actividades de la empresa			✓			✓			✓	
12	Conoce como está organizada la empresa, quienes son sus directivos, quien depende de quién y que áreas existen			✓			✓			✓	
13	Tiene acceso a los recursos, herramientas, equipo y materiales necesarios para realizar su trabajo adecuadamente			✓			✓			✓	
14	Las decisiones tomadas por los gerentes o jefes de otras áreas, afectan su área			✓			✓			✓	
	DIMENSIÓN 3: DIRECCION										
15	La empresa brinda opciones a los colaboradores para tomar una decisión			✓			✓			✓	
16	Las decisiones tomadas por los gerentes o jefes de otras áreas, afectan su área			✓			✓			✓	
17	Para llevar un registro de las actividades efectuadas, el líder identifica las funciones de cada trabajador			✓			✓			✓	
18	En la ejecución de planes, hubo seguimientos, evaluaciones de parte de los subordinados.			✓			✓			✓	
19	Tiene ideas claras acerca de la empresa para formular nuevos planes			✓			✓			✓	
20	En su área se encuentran orientados a resultados obtenidos por el trabajo en equipo			✓			✓			✓	
21	En su área se encuentran orientados a resultados obtenidos por el trabajo en equipo			✓			✓			✓	



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Proceso Administrativo de la empresa Hozcorp SAC

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
DIMENSIÓN 1: PLANEACION											
1	La empresa desarrolla estrategias para el cumplimiento de su misión			3			3			4	
2	Realiza una retroalimentación constante de la misión de la empresa			3			3			4	
3	Comparte usted las metas planteadas por la empresa para el área en que labora			3			3			4	
4	Están definidos los resultados que se desea lograr en cada área para un periodo superior a un año			3			3			4	
5	Comparte usted los objetivos planteados por la empresa para el área en que labora			3			3			4	
6	Los objetivos de la empresa están bien definidos			3			3			4	
7	Cree que la empresa plantea estrategias para mejorar los procesos			3			3			4	
8	Existe la alternativa de elección de propuestas de mejora			4			3			4	
9	Las políticas son importantes para tomar decisiones administrativas			3			3			4	
10	La empresa cuenta con Manual de funciones y procedimientos			3			3			4	
DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN											
11	Es adecuada la estructura organizacional para las actividades de la empresa			4			3			3	
12	Conoce como está organizada la empresa, quienes son sus directivos, quien depende de quién y que áreas existen			3			3			4	
13	Tiene acceso a los recursos, herramientas, equipo y materiales necesarios para realizar su trabajo adecuadamente			3			4			4	
14	Las decisiones tomadas por los gerentes o jefes de otras áreas, afectan su área			3			4			3	
DIMENSIÓN 3: DIRECCION											
15	La empresa brinda opciones a los colaboradores para tomar una decisión			4			4			3	
16	Las decisiones tomadas por los gerentes o jefes de otras áreas, afectan su área			4			3			4	
17	Para llevar un registro de las actividades efectuadas, el líder identifica las funciones de cada trabajador			3			4			3	
18	En la ejecución de planes, hubo seguimientos, evaluaciones de parte de los subordinados.			4			4			3	
19	Tiene ideas claras acerca de la empresa para formular nuevos planes			3			3			4	
20	En su área se encuentran orientados a resultados obtenidos por el trabajo en equipo			3			3			4	
21	En su área se encuentran orientados a resultados obtenidos por el trabajo en equipo			3			3			4	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

22	Recibe incentivos o reconocimientos por un trabajo bien realizado en su centro laboral	3							4
DIMENSIÓN 4: CONTROL									
23	Se establece estándares de desempeño para determinar una acción administrativa en la empresa	3							4
24	Promueve la observancia de las normas de control interno	3							4
25	Existe un monitoreo de control en cuanto a la cantidad y calidad de trabajo	3							4
26	Es evaluado el desempeño de trabajo periódicamente	3							4
27	El control de calidad está regido bajo certificaciones internacionales	3							4
28	Las normativas de desempeño de funciones están actualizadas	3					4		3
29	Los proyectos y procesos cuentan con los planes de contingencia	3					4		3
30	Los controles implementados en los principales procesos y proyectos están documentados en el manual de procedimiento	3							4

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [✓] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Florez Bolium Luis Ausento DNI: 10352413

Especialidad del validador: Mg. Gestión Pública

09 de May de 2019

Firma del Experto Informante.
Especialidad

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Rentabilidad de la empresa Hozcorp SAC

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M D	A D	M D	A D	M D	A D	M D	A D		
	DIMENSION 1: RENTABILIDAD SOBRE CAPITAL CONTABLE										
1	considera usted, que la inversión de cada socio es rentable para la constructora?		3				4			3	
2	considera que, es rentable los contratos que tiene la constructora para cada socio?			4			3			3	
3	considera usted, que la constructora genera ganancias retribuyendo el capital de cada socio?		3				4			4	
4	conoce usted, que mantiene la empresa retornando el capital invertido?		3				4			4	
	DIMENSION 2: RENTABILIDAD DE CAPITAL CONTABLE (PRODUCTIVIDAD)										
5	considera usted, que los contratos obtenidos por la constructora van a generar mayores ingresos a los socios, obteniendo la devolución de su capital invertido?		3				3			4	
6	la constructora, da a conocer sobre la inversión de cada socio?			4			3			3	
7	los socios dan a conocer a los trabajadores sobre el rendimiento obtenido de su inversión?		3				4			3	
8	considera usted, que es rentable la productividad de la constructora para los socios?			4			3			4	
9	la constructora, da a conocer sobre la productividad de cada trabajador mensual?			4			3			4	
10	considera usted, que la productividad que produce la constructora es importante para los socios?			4			4			3	
	DIMENSION 3: RENTABILIDAD SOBRE CAPITAL DE TRABAJO										
11	considera usted, que la constructora utiliza información financiera para tomar decisiones?		3				3			4	
12	las deudas que mantienen los clientes con la constructora, arriesgan la estabilidad económica de ella?			4			3			3	
13	considera usted, que la constructora cuenta con la disponibilidad de capital para cada obra que contratan los clientes?		3				4			4	
14	el área administrativa, cuanta con una caja chica para cada proyecto?		3				4			4	
15	la constructora da a conocer sobre las utilidades obtenidas cada año?			4			4			4	
16	considera usted, que los trabajadores deben de conocer las ganancias de la constructora para conocer su utilidad?			4			3			4	
	DIMENSION 4: RENTABILIDAD DE LOS ACTIVOS										
17	considera usted que, todos los bienes de la constructora están demostrados de forma eficiente?			4			4			3	
18	considera que los bienes de la constructora son importantes para los trabajadores?			4			4			3	
19	considera que la constructora debe de invertir más en sus activos?			4			4			4	

Anexo 5. Detalle de resultados de la V-Aiken

Tabla 27

Coeficiente de Aiken variable proceso administrativo

		<i>J1</i>	<i>J2</i>	<i>J3</i>	<i>Media</i>	<i>DE</i>	<i>V Aiken</i>	<i>Interpretación de la V</i>
ITEM 1	<i>Pertinencia</i>	3	4	4	3.666 7	0.58	0.89	Valido
	<i>Relevancia</i>	3	4	3	3.333 3	0.58	0.78	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 2	<i>Pertinencia</i>	3	4	3	3.333 3	0.58	0.78	Valido
	<i>Relevancia</i>	3	4	4	3.666 7	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	3	3.666 7	0.58	0.89	Valido
ITEM 3	<i>Pertinencia</i>	3	4	3	3.333 3	0.58	0.78	Valido
	<i>Relevancia</i>	3	4	3	3.333 3	0.58	0.78	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 4	<i>Pertinencia</i>	3	4	4	3.666 7	0.58	0.89	Valido
	<i>Relevancia</i>	3	4	3	3.333 3	0.58	0.78	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	3	3.666 7	0.58	0.89	Valido
ITEM 5	<i>Pertinencia</i>	3	4	3	3.333 3	0.58	0.78	Valido
	<i>Relevancia</i>	3	4	4	3.666 7	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 6	<i>Pertinencia</i>	3	4	3	3.333 3	0.58	0.78	Valido
	<i>Relevancia</i>	3	4	4	3.666 7	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 7	<i>Pertinencia</i>	3	4	4	3.666 7	0.58	0.89	Valido
	<i>Relevancia</i>	3	4	4	3.666 7	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 8	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	3	4	3	3.333 3	0.58	0.78	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 9	<i>Pertinencia</i>	3	4	4	3.666 7	0.58	0.89	Valido
	<i>Relevancia</i>	3	4	4	3.666 7	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	3	3.666 7	0.58	0.89	Valido
ITEM 10	<i>Pertinencia</i>	3	4	3	3.333 3	0.58	0.78	Valido
	<i>Relevancia</i>	3	4	4	3.666 7	0.58	0.89	Valido

	<i>Claridad</i>	4	4	3	3.666 7	0.58	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 11	<i>Relevancia</i>	3	4	4	3.666 7	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	3	3.333 3	0.58	0.78	Valido
	<i>Pertinencia</i>	3	4	4	3.666 7	0.58	0.89	Valido
ITEM 12	<i>Relevancia</i>	3	4	3	3.333 3	0.58	0.78	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	3	3.666 7	0.58	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	3	4	3	3.333 3	0.58	0.78	Valido
ITEM 13	<i>Relevancia</i>	4	4	3	3.666 7	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	3	4	4	3.666 7	0.58	0.89	Valido
ITEM 14	<i>Relevancia</i>	4	4	3	3.666 7	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	3	3.333 3	0.58	0.78	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	3	3.666 7	0.58	0.89	Valido
ITEM 15	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	4	3.666 7	0.58	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	3	3.666 7	0.58	0.89	Valido
ITEM 16	<i>Relevancia</i>	3	4	3	3.333 3	0.58	0.78	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	3	4	4	3.666 7	0.58	0.89	Valido
ITEM 17	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	4	3.666 7	0.58	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	3	3.666 7	0.58	0.89	Valido
ITEM 18	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	4	3.666 7	0.58	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	3	4	3	3.333 3	0.58	0.78	Valido
ITEM 19	<i>Relevancia</i>	3	4	3	3.333 3	0.58	0.78	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	3	4	4	3.666 7	0.58	0.89	Valido
ITEM 20	<i>Relevancia</i>	3	4	4	3.666 7	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	3	3.666 7	0.58	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	3	4	4	3.666 7	0.58	0.89	Valido
ITEM 21	<i>Relevancia</i>	3	4	4	3.666 7	0.58	0.89	Valido

	<i>Claridad</i>	4	4	3	3.666 7	0.58	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	3	4	4	3.666 7	0.58	0.89	Valido
ITEM 22	<i>Relevancia</i>	3	4	3	3.333 3	0.58	0.78	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	3	4	3	3.333 3	0.58	0.78	Valido
ITEM 23	<i>Relevancia</i>	3	4	4	3.666 7	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	3	3.666 7	0.58	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	3	4	4	3.666 7	0.58	0.89	Valido
ITEM 24	<i>Relevancia</i>	3	4	4	3.666 7	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	3	3.666 7	0.58	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	3	4	3	3.333 3	0.58	0.78	Valido
ITEM 25	<i>Relevancia</i>	3	4	3	3.333 3	0.58	0.78	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	3	4	3	3.333 3	0.58	0.78	Valido
ITEM 26	<i>Relevancia</i>	3	4	3	3.333 3	0.58	0.78	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	3	4	3	3.333 3	0.58	0.78	Valido
ITEM 27	<i>Relevancia</i>	3	4	3	3.333 3	0.58	0.78	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	3	4	3	3.333 3	0.58	0.78	Valido
ITEM 28	<i>Relevancia</i>	4	4	3	3.666 7	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	4	3.666 7	0.58	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	3	3.666 7	0.58	0.89	Valido
ITEM 29	<i>Relevancia</i>	4	4	3	3.666 7	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	4	3.666 7	0.58	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	3	4	3	3.333 3	0.58	0.78	Valido
ITEM 30	<i>Relevancia</i>	3	4	3	3.333 3	0.58	0.78	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
Total					327.3 3	480.99	79.11	Valido

Se muestra los resultados de la V Aiken del proceso administrativo teniendo 0.79 siendo un valor representativo y satisfactorio, por lo tanto, se puede afirmar que ha sido eficiente la recopilación de datos de la unidad censal.

Tabla 28

Coficiente de Aiken variable rentabilidad

		J1	J2	J3	Media	DE	V Aiken	Interpretación de la V
ITEM 31	<i>Pertinencia</i>	3	4	3	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 32	<i>Pertinencia</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Relevancia</i>	3	4	3	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 33	<i>Pertinencia</i>	3	4	3	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 34	<i>Pertinencia</i>	3	4	3	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 35	<i>Pertinencia</i>	3	4	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Relevancia</i>	3	4	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 36	<i>Pertinencia</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Relevancia</i>	3	4	3	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 37	<i>Pertinencia</i>	3	4	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 38	<i>Pertinencia</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Relevancia</i>	3	4	3	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 39	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	3	4	3	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 40	<i>Pertinencia</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 41	<i>Pertinencia</i>	3	4	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Relevancia</i>	3	4	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 42	<i>Pertinencia</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Relevancia</i>	3	4	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	3	3.3333	0.58	0.78	Valido
ITEM 43	<i>Pertinencia</i>	3	4	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 44	<i>Pertinencia</i>	3	4	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 45	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 46	<i>Pertinencia</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Relevancia</i>	3	4	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 47	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	3	3.3333	0.58	0.78	Valido
ITEM 48	<i>Pertinencia</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	4	3.6667	0.58	0.89	Valido

ITEM 49	<i>Pertinencia</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 50	<i>Pertinencia</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 51	<i>Pertinencia</i>	3	4	3	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Relevancia</i>	3	4	3	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 52	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	3	4	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 53	<i>Pertinencia</i>	3	4	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 54	<i>Pertinencia</i>	3	4	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Relevancia</i>	3	4	3	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 55	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	3	3.3333	0.58	0.78	Valido
ITEM 56	<i>Pertinencia</i>	3	4	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 57	<i>Pertinencia</i>	3	4	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Relevancia</i>	3	4	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 58	<i>Pertinencia</i>	3	4	3	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 59	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	3	4	3	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 60	<i>Pertinencia</i>	3	4	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Relevancia</i>	3	4	3	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
Total					333.00	3.53	81.00	Valido

Para la validez externa del instrumento aplicada a la investigación sobre la rentabilidad alcanzando el 0.81 siendo un valor característico y satisfactorio, por lo tanto, se puede afirmar que ha sido eficiente la recopilación de datos de la unidad censal.

Anexo 6. Cálculo y detalle de la confiabilidad

Detalle de confiabilidad del instrumento para la variable Proceso Administrativo

Tabla 29

Fiabilidad de Alfa de Cronbach variable proceso administrativo

Estadísticas de fiabilidad Proceso Administrativo		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,809	,809	30

Aplicada la prueba de Alpha de Cronbach para evaluar la consistencia interna del instrumento diseñado para medir la variable Proceso Administrativo, se dio como resultado el 0.809%, la fiabilidad se consideró buena, por lo tanto, el instrumento fue válido y confiable.

Detalle de confiabilidad del instrumento de la variable Rentabilidad

Tabla 30

Fiabilidad de Alfa de Cronbach variable rentabilidad

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,792	,791	30

Aplicada la prueba de Alpha de Cronbach para evaluar la consistencia interna del instrumento diseñado para medir la variable Rentabilidad, se dio como

resultado el 0.792%, la fiabilidad se consideró buena, por lo tanto, el instrumento fue válido y confiable.

Tabla 31

Fiabilidad de elementos

Estadísticas de total de elemento					
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
AR00001	55,55	130,964	,169	.	,810
AR00002	55,47	127,541	,308	.	,805
AR00003	55,77	132,250	,099	.	,813
AR00004	55,78	120,545	,649	.	,791
AR00005	55,75	132,530	,088	.	,813
AR00006	55,75	128,699	,265	.	,806
AR00007	55,78	128,512	,269	.	,806
AR00008	55,75	128,699	,265	.	,806
AR00009	55,82	132,729	,084	.	,813
AR00010	55,55	130,964	,169	.	,810
AR00011	55,55	130,964	,169	.	,810
AR00012	55,77	131,538	,144	.	,811
AR00013	55,55	130,964	,169	.	,810
AR00014	55,75	128,699	,265	.	,806
AR00015	55,78	120,545	,649	.	,791
AR00016	55,90	130,464	,195	.	,809
AR00017	55,73	130,673	,188	.	,809
AR00018	55,73	127,928	,284	.	,806
AR00019	55,75	128,699	,265	.	,806
AR00020	55,92	129,400	,249	.	,807
AR00021	55,78	127,495	,314	.	,804
AR00022	55,75	128,699	,265	.	,806
AR00023	55,78	120,545	,649	.	,791
AR00024	55,82	133,678	,047	.	,814
AR00025	55,78	120,545	,649	.	,791
AR00026	55,88	132,206	,116	.	,812
AR00027	55,78	120,545	,649	.	,791
AR00028	55,78	120,545	,649	.	,791
AR00029	55,78	120,545	,649	.	,791
AR00030	55,78	120,545	,649	.	,791

Tabla 32

Fiabilidad de elementos

Estadísticas de total de elemento					
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR0003 6	55,60	116,524	,424	.	,781
VAR0003 7	55,19	118,928	,279	.	,787
VAR0003 8	55,45	114,497	,504	.	,777
VAR0003 9	55,48	124,815	,018	.	,799
VAR0004 0	55,60	116,524	,424	.	,781
VAR0004 1	55,43	113,969	,524	.	,776
VAR0004 2	55,43	113,969	,524	.	,776
VAR0004 3	55,43	113,969	,524	.	,776
VAR0004 4	55,48	124,149	,047	.	,797
VAR0004 5	55,22	122,879	,110	.	,794
VAR0004 6	55,22	122,879	,110	.	,794
VAR0004 7	55,50	120,570	,224	.	,789
VAR0004 8	55,22	122,879	,110	.	,794
VAR0004 9	55,43	113,969	,524	.	,776
VAR0005 0	55,47	118,499	,308	.	,786
VAR0005 1	55,59	122,106	,148	.	,793

VAR0005 2	55,45	121,374	,186	.	,791
VAR0005 3	55,43	117,899	,321	.	,785
VAR0005 4	55,43	113,969	,524	.	,776
VAR0005 5	55,60	116,524	,424	.	,781
VAR0005 6	55,48	118,079	,325	.	,785
VAR0005 7	55,43	113,969	,524	.	,776
VAR0005 8	55,47	118,499	,308	.	,786
VAR0005 9	55,48	118,079	,325	.	,785
VAR0006 0	55,47	118,499	,308	.	,786
VAR0006 1	55,57	121,688	,169	.	,792
VAR0006 2	55,43	124,530	,033	.	,798
VAR0006 3	55,47	118,499	,308	.	,786
VAR0006 4	55,60	116,524	,424	.	,781
VAR0006 5	55,43	124,916	,015	.	,798

Anexo 7. Base de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 30 de 30 variables

	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	item10	item11	item12	item13	item14	item15
1	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4
2	2	3	3	3	4	2	3	4	4	3	3	4	3	3	4
3	2	3	2	2	4	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3
4	1	4	3	3	4	5	3	4	3	4	4	3	3	5	5
5	1	2	2	2	3	2	3	3	5	4	2	3	3	3	2
6	4	5	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4
7	3	4	5	4	3	2	3	3	4	4	4	3	4	3	4
8	1	1	2	1	2	1	3	3	4	3	2	2	1	2	2
9	4	4	3	4	3	5	4	4	3	3	4	4	3	3	2
10	4	4	3	3	4	3	4	4	4	2	4	4	3	4	4
11	3	4	2	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4
12	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4
13	1	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3
14	1	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4
15	2	4	3	3	3	2	2	2	2	3	4	3	3	3	4
16	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4
17	3	3	4	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4	3
18	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4
19	2	3	3	3	4	1	3	2	3	3	3	3	3	4	4
20	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4
21	1	1	2	2	1	1	3	2	3	5	1	2	2	2	2
22	1	2	3	2	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	4

Vista de datos Vista de variables

*Sin titulo2 [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 30 de 30 variables

	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	item10	item11	item12	item13	item14	item15
1	4	5	5	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4
2	4	4	3	3	3	4	5	4	3	3	3	4	3	3	4
3	4	4	4	3	3	3	5	4	3	4	4	3	3	3	3
4	5	5	4	3	3	3	5	5	3	4	4	3	3	5	5
5	3	4	3	2	3	3	4	5	4	4	4	3	3	3	2
6	4	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	3	3	4	4
7	3	4	4	3	2	3	4	3	2	2	2	3	4	3	4
8	4	4	3	3	4	5	4	4	3	3	3	2	1	2	2
9	4	4	4	2	4	5	4	5	4	4	4	4	3	3	2
10	3	3	3	3	4	5	5	5	4	3	4	4	3	4	4
11	3	4	4	3	3	5	4	5	5	4	4	3	3	3	4
12	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4
13	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
14	3	3	5	4	2	4	5	5	4	3	3	3	3	5	5
15	4	5	5	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2
16	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4
17	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	3	3	4	3
18	5	5	4	3	3	3	5	5	4	3	4	3	3	4	4
19	3	4	3	2	3	3	4	5	5	4	4	3	3	4	4
20	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4
21	1	1	2	2	1	3	4	4	3	3	3	2	2	2	2
22	3	4	3	3	3	4	5	4	3	3	3	3	3	3	4

Vista de datos Vista de variables

Anexo 8. Evidencias de la realidad problemática

EVIDENCIA 1. QUEJAS DE LOS CLIENTES (CONTRATO DE SERVICIO)

HOZCORP S.A.C.
Av. Jhon Kennedy 478 Hogar Policial – Villa María del Triunfo
Teléfono: 9977154589, 991264983, 991544265
CORREO: hozcorp.service@gmail.com
CORREO: hozcorpsac@outlook.com.es

CONTRATO DE SERVICIO PARA LA CONSTRUCCIÓN DE MUEBLES BAJOS DE CONCRETO

Conste por el presente documento, el Contrato de Servicio que celebran, de una parte, LA EMPRESA, representada HOZCORP S.A.C., con RUC N° 2060112338, con domicilio en Av. Jhon Kennedy 478 Hogar Policial – Villa María del Triunfo, a quien en adelante se le denominará **LA Empresa**; y de la otra parte la Empresa MAPFRE S.A.C., con RUC N° 20202380621, representada por el Sr. Alfredo Romero Umlauff identificado con DNI 07811082, con domicilio en Panamericana Sur Km. 11.400 San Juan de Miraflores y con poder inscrito en la localidad de Lima ,en la Ficha/tomo N° 123271, a la que en adelante se le denominará **EL CONTRATISTA**; en los términos y condiciones siguientes

CLAUSULA PRIMERA. - PARTES CONTRATANTES
LA EMPRESA en el presente año 2018, mediante Convenio De Cooperación Interinstitucional firmado entre la Municipalidad de Huachipa - EP, LA EMPRESA tiene por encargo ejecutar la Obra “Muebles bajos de concretos”; y mediante el cual se faculta la contratación de los servicios y la adquisición de bienes que sean necesarios para la realización de la obra.

EL CONTRATISTA es una persona Jurídica, debidamente autorizada por la SUNAT, su Actividad Comercial es el definido en el Registro de Único de Contribuyente; y como consecuencia de la calificación de su propuesta Técnico-Económica del proceso de Adjudicación Directa, se le ha otorgado la Buena Pro, para brindar el **SERVICIO PARA LA CONSTRUCCIÓN DE MUEBLES BAJOS DE CONCRETOS**, objeto del presente Contrato. Para garantizar el fiel cumplimiento del presente contrato **EL CONTRATISTA** entrega a **LA EMPRESA** antes del depósito correspondientes a través del BANCO DE CREDITO DEL PERÚ, sin beneficio de excusión solidaria irrevocable, incondicional y de realización automática con vigencia hasta el 24/10/2018 y a satisfacción de **LA COMPAÑIA**, por un monto equivalente a S/9, 502.25 (Nueve Mil Quinientos Dos con 25/100 Nuevos Soles), monto por el cual equivale al 50% del monto total.

CLAUSULA SEGUNDA. - EL OBJETO
El objeto del presente Contrato, es brindar el **SERVICIO PARA LA CONSTRUCCIÓN DE MUEBLES BAJOS DE CONCRETOS** para la Obra, el mismo que debe reunir las condiciones establecidas que figuran en las Especificaciones Técnicas de las Bases, la Propuesta Técnica y Económica de **EL CONTRATISTA**, que forman parte integrante del presente Contrato, en todos sus términos.

CLAUSULA TERCERA. - MONTO DEL CONTRATO Y FORMA DE PAGO
LA EMPRESA abonará al **CONTRATISTA** como contraprestación del **SERVICIO PARA LA CONSTRUCCIÓN DE MUEBLES BAJOS DE CONCRETOS**, para la Obra la suma total de **S/19, 004.50 (Diecinueve Mil Cuatro con 50/100 Nuevos Soles)** no incluido IGV. de conformidad al ítem adjudicado.

Juan Armandito Caceres Muñoz
INGENIERO DE PROYECTOS
HOZCORP S.A.C.



HOZCORP S.A.C.
 Av. Jhon Kennedy 478 Hogar Policial - Villa María del Triunfo
 Teléfono: 9977154589, 991264983, 991544265
 CORREO: hozcorp.service@gmail.com
 CORREO: hozcorp@outlook.com.es

Item	DESCRIPCION	UNID	METRADO	P.U. \$/.	SUBTOT AL \$/.
1	PRESUPUESTO MUEBLES BAJOS DE CONCRETO				
1.1	TRABAJOS PRELIMINARES				
1.1.1	MOVILIZACIÓN Y DESMOVILIZACIÓN DE HERRAMIENTAS	glb	1.00	594.88	594.88
1.1.2	ACARREO DE MATERIALES	glb	1.00	178.50	178.50
1.2	MODULO KIOSKO				
1.2.1	CONCRETO Fc 150 kg/cm3	m3	0.92	3,582.93	3,296.30
1.2.2	ENCOFRADO Y DEENCOFRADO	m2	13.94	110.24	1,536.80
1.2.3	ACERO CORRUGADO DE 3/8"	Kg	65.52	21.72	1,423.31
1.2.4	POYO DE CONCRETO	glb	1.00	3,362.76	3,362.76
1.2.5	ACABADO CONCRETO EXPUESTO (ESTUCADO)	glb	1.00	1,190.00	1,190.00
1.2.6	TABLERO DE GRANITO NEGRO	ml	4.80	599.64	2,878.25
1.2.7	PANEL DE MADERA (2.37x 2.37) PINO RADIATA	und	1.00	1,441.22	1,441.22
1.2.8	MUEBLES BAJOS DE MADERA PINO RADIATA	glb	1.00	2,356.20	2,356.20
1.2.9	LAVADERO PARA GRANITO MARCA RECORD 36x50	und	1.00	459.46	459.46
1.2.20	GRIFERIA VAINSA MODELO BALI	und	1.00	286.81	286.81

Precios No incluyen IGV

PRECIO

\$/19,004.50

La forma de pago, será el 50% de inicial para avanzar con la obra y 50% en contra entrega, debido a la naturaleza del Contrato, de conformidad con lo señalado en el Art. 237° del DS 084-2016-PCM, y serán contra presentación de las facturas correspondientes a las Entregas Parciales que se harán de acuerdo al requerimiento de la oficina Técnica, previa a su conformidad otorgada según a lo estipulado en las Bases, que forman parte del Contrato en todos sus términos;

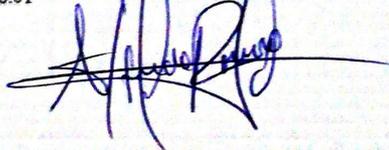
Las facturas deberán ser emitidas a nombre de la Empresa MAPFRE S.A.C., con RUC N° 20202380621.

CLAUSULA CUARTA. - LUGAR Y PLAZO DE ENTREGA

El lugar de entrega de LOS MUEBLES BAJOS DE CONCRETOS será dentro de la Obra (MAPFRE S.A.C.) y será por el periodo que dure la obra.

El plazo de entrega será en OCHO días hábiles, una vez recepcionada la orden de compra y de acuerdo al cronograma programado por la Oficina Técnica el que puede estar sujeta a variación, y que forma parte de este presente contrato como Anexo Nro.01


 Ing. Juan Armando González Muñoz
 INGENIERO DE PROYECTOS
 HOZCORP S.A.C.





HOZCORP S.A.C.

Av. Jhon Kennedy 478 Hogar Policial – Villa María del Triunfo

Teléfono: 9977154589, 991264983, 991544265

CORREO: hozcorp.service@gmail.com

CORREO: hozcorpsac@outlook.com.es

CLAUSULA QUINTA. - DE LAS OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CONTRATISTA

Por el presente **EL CONTRATISTA** declara bajo juramento que se compromete a cumplir las obligaciones derivadas del presente instrumento contractual, bajo sanción de quedar inhabilitado para Contratar con el Estado en caso de incumplimiento. Tiene la responsabilidad total sobre la ejecución y el cumplimiento del Contrato, de acuerdo a su Propuesta Técnica – Económica, no pudiendo ceder o transferir total o parcialmente las obligaciones que son materia de la misma.

Se obliga a cumplir con toda fidelidad y exactitud:

- a) Las características Cualitativas y Cuantitativas descritas en las Bases de la ADS Nro.0001-2017/SLUIS/CIANG112, y/o lo que **LA EMPRESA** requiera.
- b) Las características de su Propuesta Técnica – Económica, comprometiéndose expresamente a no alterarlas, modificarlas, ni sustituirlas, durante la vigencia y ejecución del presente Contrato, sin la autorización escrita de **LA EMPRESA**.
- c) Garantizar la calidad de los productos de conformidad con las normas establecidas por el INDECOPI

CLAUSULA SEXTA. - ATRIBUCIONES, OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDAD DE LA JEFATURA

Son atribuciones, obligaciones y en su caso responsabilidad de **LA EMPRESA** las siguientes:

- a) Proporcionar a **EL CONTRATISTA** las facilidades que las circunstancias ameritan y toda información disponible que se requiera para una correcta entrega requerida.
- b) Efectuar el pago oportuno de acuerdo a la Cláusula Tercera.
- c) **LA EMPRESA** para el seguimiento cabal del cumplimiento de la ejecución del presente Contrato, designa a la Oficina Técnica, para efectuar las coordinaciones con respecto al servicio ejecutado por parte **EL CONTRATISTA**.
- d) **LA EMPRESA** a través de la Oficina de Administrativa, ejercerá una permanente supervisión y evaluación del cumplimiento del Contrato de conformidad con el Artículo 48° del Texto Único Ordenado de la D.S. 083-2016-PCM de la Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado.

CLAUSULA SEPTIMA.- RECEPCIÓN Y CONFORMIDAD

La recepción y conformidad, se regula por lo dispuesto en el Artículo 233 del Reglamento del Texto Único Ordenado (D.S. 084-2016 PCM) de la Ley Nro. 26850 -Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado, verificándose la calidad, cantidad y cumplimiento de las condiciones establecidas en el presente contrato y los documentos que lo conforman.

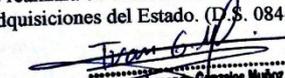
La conformidad de recepción de la última entrega debidamente aprobada cerrará el expediente del SERVICIO PARA LA CONSTRUCCIÓN DE MUEBLES BAJOS DE CONCRETOS.

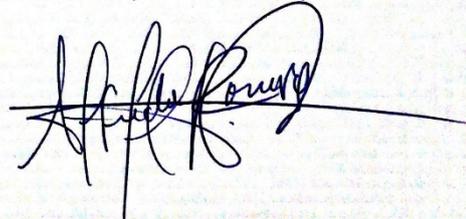
CLAUSULA OCTAVA. - DE LAS PENALIDADES

EL CONTRATISTA se obliga a asumir las penalidades previstas en el Artículo 222° del Reglamento de la Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado (D.S. 084- 2016 PCM)

CLAUSULA NOVENA. - CAUSALES DE RESOLUCION POR CAUSAS IMPUTABLES AL CONTRATISTA

Se realizará de conformidad con el Artículo 225° del Reglamento de la Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado. (D.S. 084-2016 PCM)


Ing. Wilfredo González Muñoz
INGENIERO DE PROYECTOS
HOZCORP S.A.C.



EVIDENCIA 2: BALANCE GENERAL DE UNA EMPRESA DE CONSTRUCCIÓN

BALANCE GENERAL EMPRESA HOZCORP SAC		
CUENTA	2017	2018
ACTIVO		
ACTIVO CORRIENTE		
caja y bancos	S/1,377,050.00	S/1,811,940.00
clientes	S/10,590,430.00	S/13,843,840.00
cuentas por cobrar comerciales	S/977,250.00	S/961,980.00
cuentas por cobrar vinculadas	S/2,917,710.00	S/3,112,470.00
suministros diversos	S/642,150.00	S/642,150.00
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	S/16,504,590.00	S/20,372,380.00
ACTIVO NO CORRIENTE		
inmueble, maquinaria y equipo	S/6,334,520.00	S/8,560,050.00
intangibles	S/53,250.00	S/90,990.00
depreciacion y amortizacion acumulada	-S/3,486,940.00	-S/4,962,950.00
credito renta tercera categoria	S/1,447,780.00	S/2,546,080.00
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	S/4,348,610.00	S/6,234,170.00
TOTAL ACTIVO	S/20,853,200.00	S/26,606,550.00
PASIVOS		
PASIVOS CORRIENTE		
sobregiro bancario	S/2,831,100.00	
tribuos por pagar	S/549,170.00	S/1,171,280.00
rem. Y participaciones por pagar	S/192,170.00	S/211,220.00
proveedores	S/7,076,070.00	S/7,668,090.00
cuentas por pagar diversas	S/534,550.00	S/4,110,080.00
TOTAL PASIVO CORRIENTE	S/11,183,060.00	S/13,160,670.00
PATRIMONIO		
capital	S/5,938,780.00	S/5,938,780.00
resultados acumulados	S/700,480.00	S/3,731,360.00
resultados del ejercicio	S/3,030,880.00	S/3,775,740.00
TOTAL PATRIMONIO	S/9,670,140.00	S/13,445,880.00
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	S/20,853,200.00	S/26,606,550.00

EVIDENCIA 3: ESTADO DE RESULTADOS DE UNA EMPRESA DE CONSTRUCCIÓN

	2017	PORCENTAJE	2018	PORCENTAJE
VENTAS NETAS	S/76,752,900.0 0		S/91,472,670.0 0	
UTILIDAD BRUTA	S/76,752,900.0 0	S/100.00	S/91,472,670.0 0	100
GASTOS DE VENTAS	- S/61,956,830.0 0	-S/80.72	- S/71,150,790.0 0	-77.78
GASTOS DE ADMINISTRACION	- S/11,030,670.0 0	S/14.37	- S/14,033,040.0 0	-15.34
CARGAS EXPONENCIALES	-S/106,810.00	-S/0.14	-S/915,650.00	-1
UTILIDAD DE OPERACIÓN	S/3,658,590.00	S/4.77	S/5,373,190.00	5.87
INGRESOS FINANCIEROS	S/57,880.00	S/0.08	S/15,240.00	0.01
GASTOS FINANCIEROS	-S/685,590.00	-S/0.89	-S/1,073,350.00	-1.17
IMPUESTO A LA RENTA	-S/516,560.00	-S/0.67	-S/537,540.00	-0.58
UTILIDAD DEL EJERCICIO	S/3,030,880.00	S/3.95	S/3,777,540.00	4.12

Anexo 9. Autorización de la empresa

HOZCORP S.
A.
C.

Lima, 08 de Setiembre del 2018

Sr (a):

Yvette Cecilia Plasencia Mariños

Coordinadora de la CP. Administración UCV- Lima Este

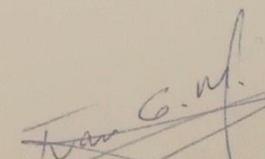
Presente

De mi consideración:

Yo Ivan Armando Gonzales Muñoz, identificado con DNI 74026397, en mi calidad de Ingeniero de Proyectos, autorizo a la Srta. Sthefanny Cristina Gonzalez Lara y a la Srta. Alexandra Pamela Marroquin Soza, estudiantes de la carrera profesional de Administración, de la Universidad Cesar Vallejo Lima -Este, a utilizar información confidencial de la empresa para el proyecto denominado «Proceso Administrativo y Rentabilidad en la empresa Hozcorp SAC en Villa María del Triunfo, 2018». Como condiciones contractuales, las estudiantes se obligan a (1) no divulgar ni usar para fines personales la información (documentos, expedientes, escritos, artículos, contratos, estados de cuenta y demás materiales) que, con objeto de la relación de trabajo, le fue suministrada; (2) no proporcionar a terceras personas, verbalmente o por escrito, directa o indirectamente, información alguna de las actividades y/o procesos de cualquier clase que fuesen observadas en la empresa durante la duración del proyecto y (3) no utilizar completa o parcialmente ninguno de los productos (documentos, metodología, procesos y demás) relacionados con el proyecto. Las estudiantes asumen que toda información y el resultado del proyecto serán de uso exclusivamente académico.

El material suministrado por la empresa será la base para la construcción de un estudio de caso. La información y resultado que se obtenga del mismo podrían llegar a convertirse en una herramienta didáctica que apoye la formación de los estudiantes de la Escuela de Administración.

Atentamente,


.....
Ing. Ivan Armando Gonzales Muñoz
INGENIERO DE PROYECTOS
HOZCORP S.A.C.

Anexo 10. Matriz de evidencias para discusión

Tabla 33

Matriz de evidencias internas para la discusión

Autor (año)	Hipótesis	Prueba estadística
Choque (2016)	La gestión administrativa si impacta significativamente en la rentabilidad de la empresa Megamicro S.A.	Chi cuadrado: Correlación bilateral=0.478, Sig. (Bilateral)= 0.000; (p ≤0.05) acepto H1
Herrera (2016)	El proceso administrativo influye en el aumento de la rentabilidad en los comerciales Aguirre, expohogar y expomueble.	Chi cuadrado: Correlación bilateral=0.525, Sig. (Bilateral) =0.005 α 0,05 (p ≤0.05) acepto H1
Ramos (2015)	La elaboración e implementación de un manual de gestión administrativa a través de un diagnóstico financiero mejora para la organización del proceso administrativo de la Clínica Cristiana Jerusalén.	Chi cuadrado: Correlación bilateral=0.384, Sig. (Bilateral)= 0.000; (p ≤0.05) acepto H1
Vicente (2018)	Existe una relación alta entre el plan estratégico y la rentabilidad de Capedu Perú SAC en San Juan de Lurigancho, 2018.	Rho de Spearman Correlación bilateral=0.924, Sig. (Bilateral)= 0.000; (p ≤0.05) acepto H1
Calderon y Montes (2016)	Existe una relacion entre la influencia del sistema contable – administrativo en la rentabilidad de la empresa panificadorea Panimax SAC	T de Student <i>t tabla</i> ; ± 2.26 Al 95% confianza Acepto Ho si $t \leq \pm 2.26$ <i>t</i> = -2.455 acepta H1
Arriarán y Abarca (2014)	La gestión administrativa indició significativamente en la rentabilidad económica de la entidad prestadora de Servicio de Saneamiento S. A	Rho de Spearman Correlación bilateral=0.84293478, Sig. (Bilateral) =0.005 α 0,05 (p ≤0.05) acepto H1

Tabla 34

Matriz de evidencias internas para la discusión

Variables y Dimensiones	Hipótesis	Resultados
Hipótesis general Proceso Administrativo y Rentabilidad	Existe relación entre el proceso administrativo y la rentabilidad de una empresa de construcción, Villa María del Triunfo 2019.	Rho de Spearman Correlación bilateral=0.766, Sig. (Bilateral)= 0.000; ($p \leq 0.05$)
Hipótesis específica 1 Planeamiento y Rentabilidad	Existe relación entre el planeamiento y la rentabilidad de una empresa de construcción, Villa María del Triunfo 2019.	Rho de Spearman Correlación bilateral=0.497, Sig. (Bilateral)= 0.000; ($p \leq 0.05$)
Hipótesis específica 2 Organización y Rentabilidad	Existe relación entre la organización y la rentabilidad de una empresa de construcción, Villa María del Triunfo 2019.	Rho de Spearman Correlación bilateral=0.713, Sig. (Bilateral)= 0.000; ($p \leq 0.05$)
Hipótesis específica 3 Dirección y Rentabilidad	Existe relación entre la Dirección y la rentabilidad de una empresa de construcción, Villa María del Triunfo 2019.	Rho de Spearman Correlación bilateral=0.302, Sig. (Bilateral)= 0.019; ($p \leq 0.05$)
Hipótesis específica 4 Control y Rentabilidad	Existe relación entre el - Control y la rentabilidad de una empresa de construcción, Villa María del Triunfo 2019.	Rho de Spearman Correlación bilateral=0.531, Sig. (Bilateral)= 0.000; ($p \leq 0.05$)