



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

**UNIVERSIDAD AUTONOMA DE ICA
ESCUELA DE POSGRADO**

TESIS

**“GESTIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y CLIMA LABORAL EN UNA
EMPRESA TEXTIL DE LA REGIÓN ICA, 2016”**

**TESIS DESARROLLADA PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO
EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

PRESENTADO POR:

RODRIGUEZ MALLMA EDDY NEPTALI

ASESOR:

DR. DOMINGO PERCY ORTEGA CHACON

CHINCHA, 2016

**“GESTIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y CLIMA LABORAL EN UNA
EMPRESA TEXTIL DE LA REGIÓN ICA, 2016”**

DEDICATORIA

A mis padres y mi amada familia.
A los docentes que aportaron grandes conocimientos
y experiencias para la vida.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
RESUMEN	iii
ABSTRACT	iv
INDICE GENERAL	
INDICE DE FIGURAS Y CUADROS	
I.INTRODUCCIÓN	9
II.PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10
2.1 Descripción del problema	10
2.2 Pregunta de investigación general	13
2.3 Preguntas de investigación específicas	14
2.4 Justificación e importancia	14
2.5 Objetivo general	15
2.6 Objetivos específicos	15
2.7 Alcances y limitaciones	15
III.MARCO TEORICO	16
3.1 Antecedentes	16
3.2 Bases teóricas	19
3.3 Marco Conceptual	21
IV.METODOLOGIA	24
4.1 Tipo y nivel de investigación	24
4.2 Diseño de la investigación	24
4.3 Población – muestra	25
4.4 Hipótesis general y específicas	26
4.5 Identificación de Variables	26
4.6 Operacionalización de Variables	29
4.7 Recolección de datos	30
V.RESULTADOS	33
5.1 Presentación de resultados	33
5.2 Interpretación de los resultados	39
VI.ANALISIS DE LOS RESULTADOS	45

6.1 Análisis Descriptivos de los resultados	45
6.2 Comparación resultados con Marco Teórico	46
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	50
BIBLIOGRAFIA	
ANEXOS	
ANEXO 01: Instrumento de Investigación	
ANEXO 02: Ficha de validación Juicio de Expertos	

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de la variable Gestión de procesos administrativos	26
Tabla 2. Operacionalización de la variable Clima laboral	27
Tabla 3. Técnica e instrumento de recolección	28
Tabla 4. Rango y Magnitud del Alfa de Cronbach	29
Tabla 5. Confiabilidad de variable Gestión de procesos administrativos	30
Tabla 6. Confiabilidad de variable Clima Laboral	30
Tabla 7. Descripción de frecuencia de la variable Gestión de procesos Administrativos	31
Tabla 8. Descripción de frecuencia de la variable Clima Laboral	32
Tabla 9. Descripción de frecuencia de la dimensión Planeación	33
Tabla 10. Descripción de frecuencia de la dimensión Organización	34
Tabla 11. Descripción de frecuencia de la dimensión Dirección	35
Tabla 12. Descripción de frecuencia de la dimensión Control	36
Tabla 13. Grado de relación según coeficiente de correlación Rho de Spearman	37
Tabla 14. Correlación Rho de Spearman de las variables: Gestión de procesos administrativos y Clima Laboral	38
Tabla 15. Correlación Rho de Spearman de la variable Clima Laboral y la dimensión Planeación	39
Tabla 16. Correlación Rho de Spearman de la variable Clima Laboral y la dimensión Organización	40
Tabla 17. Correlación Rho de Spearman de la variable Clima Laboral y la dimensión Dirección	41
Tabla 18. Correlación Rho de Spearman de la variable Clima Laboral y la dimensión Control	46

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Niveles de percepción de la Variable Gestión de Procesos Administrativos	31
Figura 2. Niveles de percepción de la Variable Clima Laboral	32
Figura 3. Niveles de percepción de la dimensión Planeación	33
Figura 4. Niveles de percepción de la dimensión Organización	34
Figura 5. Niveles de percepción de la dimensión Dirección	35
Figura 6. Niveles de percepción de la dimensión Control	36

RESUMEN

En la presente investigación el objetivo fue determinar el grado de relación que existe entre la Gestión de procesos administrativos y el clima laboral de la empresa en una Empresa Textil de la Región Ica, 2016.

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

La población estaba formada por 80 trabajadores distribuidos entre el área administrativa, producción y ventas. Para poder determinar el tamaño de muestra utilizamos la fórmula de población finita, dando como resultado 67 trabajadores en la empresa Textil de la Región Ica, seleccionada, a quienes se escogió aleatoriamente entre las diferentes áreas anteriormente mencionadas.

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

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

Palabras Claves: Gestión de procesos administrativos, Clima Laboral.

ABSTRACT

In this research, the objective was to determine the degree of relationship that exists between the Management of administrative processes and the work environment of the company Textil, 2016.

The research design used was Non-Experimental with cross-section, applied type, correlational descriptive level and with a quantitative approach.

The population consisted of 80 workers distributed between the administrative, production and sales areas. In order to determine the sample size, we use the finite population formula, resulting in 67 workers, who were randomly chosen from among the different areas of the company.

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

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

Keywords: Management of administrative processes, Work Environment.

I.INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa viene a representar el grupo de actividades que se llevan a cabo a fin de dirigir una organización, basado en una conducción racional de tareas, esfuerzos y recursos. Por otra parte, el clima laboral es fundamental para lograr los objetivos planteados por la empresa, pues estas se encuentran en un mercado competitivo, por lo que es necesario que las organizaciones se preocupen por sus trabajadores, que actualicen sus conocimientos y generen nuevas ideas. Parra (2007) sostiene que, al referirnos al factor humano, no lo haremos como recurso, si no, como la figura principal del correcto funcionamiento empresarial.

Es vital que las empresas generen un entorno favorable para facilitar el trabajo de sus colaboradores, teniendo en cuenta que la remuneración económica ya no es suficiente para motivar y/o influenciar la decisión de un potencial empleado. Las nuevas generaciones a la hora de elegir un trabajo también tienen en cuenta los beneficios, la cultura organizacional y el sentido de la misión; por ello las instituciones públicas o privadas necesitan identificar cuáles son las herramientas que necesita la gente para motivar al personal.

Por este motivo, la investigación pretende establecer cual es la relación entre la gestión de procesos administrativos y el clima laboral en una Empresa Textil de la Región Ica, 2016; como parte de una de las tácticas para acrecentar la gestión de procesos administrativos para evaluar las condiciones de trabajo y

herramientas que se podrían ofrecer a la empresa y a su personal a fin de mejorar la productividad y obtener mejores resultados en el trabajo.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 Descripción del problema

En el ámbito internacional, las organizaciones presentan problemas administrativos de manera estructural y organizacional, la finalidad es alcanzar y ampliar recursos que sean imprescindibles para la empresa, asimismo temas vinculados al personal, finanzas y gerencias de negocios, el principal obstáculo es saber repartir los recursos de manera más eficaz a cada área funcional de la organización como: marketing, operaciones y logística. Asimismo, existen problemas estratégicos vinculados a las habilidades de los empresarios, cuya finalidad solo es perfeccionar el producto o el servicio de acuerdo a la solicitud externa. Estos obstáculos externos también abarcan temas de tecnología, infraestructura, corrupción y baja demanda. (Gilli, 2017, p. 69)

A nivel empresarial existe factores que determinan o restringen el crecimiento de los pequeños empresarios en su negocio, asimismo es importante analizar el desarrollo de las Mypes, considerando que así las empresas sean de manera pequeña existe problemas a nivel administrativos, operativos, estratégicos y externos.

Para Santana y Cristancho (2015, p. 8-9), según estudio de la universidad de Harvard se aseguró que hay que ser muy meticuloso con los detalles del clima laboral de la organización. Ya que tener un mal clima laboral es muy contagioso,

depende de la motivación que se efectúa en la interacción con otras personas del mismo grupo para aumentar o disminuir el nivel emocional del trabajador. El hecho de compartir con otros colaboradores y jefes por mucho tiempo el mismo puede contagiarnos negatividad induciendo al estrés, como también pueden mejorar nuestros estados de ánimo induciendo al positivismo, motivación y satisfacción en las labores diarias.

Podemos concluir que para adaptarse y sobrevivir al siglo XXI siempre de verse a la empresa como “un ente dinámico que debe seguir evolucionando. (Rubio,2014, p. 51). Por otro lado, el Perú no ha sido ajeno a los cambios o avances en la mentalidad de las empresas con relación al clima organizacional durante los últimos tiempos, muchas de las organizaciones peruanas han sido conscientes de ver el clima organizacional como un factor intangible para su negocio, asimismo invertir en el factor humano, infraestructura, equipos, materiales, tareas y capacitaciones, a fin de mejorar el vínculo de todos miembros de la empresa.

Empresarialmente existen factores administrativos que han limitado el crecimiento y progreso de las Mypes, entre los principales temas que se han identificado están vinculados o relacionados a la administración del capital humano, aspectos contables, financieros y la capacitación. En las MYPE especialmente en las empresas familiares, conllevan a que las personas que reemplacen al dueño de la empresa no estén preparadas adecuadamente, ya que, los dueños de las microempresas esperan que sus hijos sean los herederos de la dicha empresa y continúe el capital humano por generaciones, pero la falta de formación y entrenamiento de sus miembros también se ve como una pared para la evolución de la organización.(Solano, 2017, p.23)

En el presente las empresas Textiles , deberían mejorar sus procesos administrativos y esto lo pueden lograr satisfactoriamente si se tiene un orden a nivel de micro y macro, esto se logra si se conduce de modo responsable y correcto, para llegar a ello se tiene que tener un clima organizacional que conllevara a nuevos diseños de estructura administrativa , planificar estratégicamente, realizar cambios en el ámbito laboral, motivar al personal , teniendo como misión la mejora del desempeño y mejorar la comunicación interna y externa

El futuro de la organización probablemente dependa del clima laboral que este genere. Si se tiene un ambiente tenso, no hay buena relación laboral, cooperación de equipo o si el personal no se siente identificado con la empresa, entonces la administración es deficiente.

Los dueños de las empresas buscan implementar modelos innovadores y nuevos para así generar liquidez en sus empresas, ya que, el problema más común es mantener los niveles en la colaboración del mercado, estudiarlo y poder generar nuevos servicios para los nuevos clientes exigentes que se están dando a conocer en el mercado, por ellos siempre tratan de estudiar y renovar sus productos para evolucionar con las exigencias del nuevo mercado de acuerdo a sus productos o servicios, asimismo la finalidad es atender de manera más organizada las exigencias de los clientes, cuyo propósito es crecer y desarrollarse más en un mundo globalizado y competitivo.

Esta empresa Textil de la cual se ha decidido reservar el nombre, ya que su información podría repercutir a nivel nacional e internacional, se dedicada a la confección de ropa interior de niños, niñas, damas y caballeros con tejido de

punto. También incursiona en la fabricación de medias deportivas para todas las edades.

Cabe resaltar que esta empresa con gran expectativa de mejorar e interés de permanecer en el rubro como una de las mejores empresas textiles dentro de la ciudad, motivo por el cual la empresa tiene el espíritu de mejora continua y adaptación a nuevos retos, los cuales le podrán llevar al éxito.

El enfoque de cambio empieza detectando los procesos en estado crítico, dentro de éstos se identificó que tiene las siguientes falencias:

- No hay un control de gestión administrativa real.
- Duplicidad de funciones en áreas de empresas.
- No cuenta con el área administrativa potenciado.
- Falta de Liquidez inmediata.
- No cuenta con un sistema que permita controlar y conectar las áreas.
- Alta Rotación de Personal.
- Conflictos entre el supervisor y los empleados.

Por tanto, necesita mejorar sus métodos para generar un mejor clima laboral, proceso de gestión interna, proceso de cobranza, proceso de facturación y proceso de distribución, almacenaje, etc.

2.2 Pregunta de investigación general

¿Cuál es la relación entre la Gestión de procesos administrativos y el clima laboral en una empresa textil de la Región Ica, 2016?

2.3 Preguntas de investigación específicas

- ¿Cuál es la relación entre Planificación y el clima laboral de la empresa Textil de la Región Ica, 2016?
- ¿Cuál es la relación entre Organización y el clima laboral de la empresa Textil de la Región Ica, 2016?
- ¿Cuál es la relación entre la Dirección y el clima laboral de la empresa Textil de la Región Ica, 2016?
- ¿Cuál es la relación entre el Control y el clima laboral de la empresa Textil de la Región Ica, 2016?

2.4 Justificación e importancia

Teórica: La investigación tiene un valor teórico porque se basa en conocimientos de acuerdo con las teorías o conceptualizaciones fundamentadas según las variables de estudio, a fin de describir y analizar la solidez adecuada de la investigación científica.

Práctica: El estudio es relevante, porque contribuirá a que la organización tome conciencia de aquellos factores internos y externos sobre gestión de procesos administrativos y el clima laboral, decisiones que se tomen en la empresa ayuden a los objetivos de estas.

Metodológica: La presente investigación estudió las variables Gestión de procesos administrativos y clima laboral para ello utilizamos métodos, procedimientos, técnicas e instrumentos de carácter confiable con el objetivo de comprobar el estudio. Este estudio contribuirá a otras investigaciones científicas.

Conclusión: Tomar conocimientos sobre las variables de estudio como fuente de mejora para la empresa, es de mucha importancia, porque mediante una correcta gestión del proceso administrativo y acentuando un buen clima laboral, la organización podrá cumplir en un tiempo prudente con todas las metas y objetivos trazados.

2.5. Objetivo general

- Determinar la relación entre la Gestión de procesos administrativos y el clima laboral en una empresa textil de la Región Ica, 2016.

2.6 Objetivos específicos

- Determinar la relación entre la Planificación y el clima laboral en una empresa textil de la Región Ica, 2016.

- Determinar la relación entre la Organización y el clima laboral en una empresa textil de la Región Ica, 2016.
- Determinar la relación entre la Dirección y el clima laboral en una empresa textil de la Región Ica, 2016.
- Determinar la relación entre el Control y el clima laboral en una empresa textil de la Región Ica, 2016.

2.7 Alcances y limitaciones

La investigación se realizó en una empresa textil ubicado en la ciudad de Ica, la población de estudio fueron los trabajadores y la información recopilada fue mediante dos cuestionarios; uno por cada variable estudiada.

Las limitaciones que se encontraron fueron básicamente la demora en adquirir los permisos correspondientes para poder entrevistar a los trabajadores de la empresa, además la falta de veracidad muchos de los ítems planteados dentro de nuestro instrumento de aplicación así también como la falta de compromiso para la respuesta adecuada frente a cada uno de los ítems. No se puede dejar de mencionar la complejidad de cada uno de los ítems como uno de los puntos específicos a tomar en cuenta como parte de las limitaciones en cuánto a la recolección de información.

III. MARCO TEORICO

3.1. Antecedentes

3.1.1. Antecedentes nacionales:

Castro & Ramón (2016) La finalidad del trabajo de investigación es demostrar cómo el desempeño laboral de los empleados de una importante entidad bancaria de Lima se afectado por el deficiente clima laboral que ejerce su organización. Se aplicó el enfoque cuantitativo, descriptivo, tipo correlacional y diseño no experimental - transversal porque estas variables no fueron

manipuladas. Se analizaron diferentes aspectos y comportamientos de los trabajadores comprobando que estos influyen en la misión y objetivos que propuso la organización. Comparando la situación con la de empresa textil del estudio, notamos que comparte problemas similares ya que el clima laboral tampoco es el adecuado., porque en varias ocasiones el personal se ha visto obligado a realizar largas jornadas laborales bajo presión ocasionando un estrés constante., cual se ve reflejado en su calidad de vida y desempeño de sus funciones. Por lo tanto, concluimos que las condiciones laborales son un aspecto fundamental que repercute en el desempeño del personal para cumplir con la misión de la empresa.

3.1.2. Antecedentes internacionales:

Acosta (2015) El objetivo de esta investigación es comprobar si el proceso administrativo de la empresa Textil empresa Modas y Textiles “Mundo Azul” se basa en indicadores que proporciona el cuadro de mando, ya que la falta de una adecuada evaluación del personal, y de capacitaciones para mejorar sus conocimientos, ocasiona que exista una baja productividad laboral y el ambiente de trabajo sea hostil. El enfoque investigativo es el cuali-cuantitativo, de tipo descriptiva correlacional. Sirve como guía para la organización de esta empresa, debido a que la empresa no tiene establecido en sus procesos un control de calidad, generando procesos inadecuados y funciones innecesarias.

Paredes (2017) Esta investigación tiene como objetivo la aplicación de modelos de gestión administrativos en las empresas por tanto busca optimizar procesos de gestión para realizar trabajos fáciles y I. Para desarrollar la investigación utilizaron un diseño descriptivo simple, transversal, con el fin de analizar la actual situación de la empresa (diseño no experimental) por tratarse de una propuesta de mejora lo que no influirá en la empresa. El estudio ha contribuido y permitido identificar las causas de aquellas falencias de los procesos administrativos mediante el diagrama de Ishikawa, asimismo ha permitido demostrar y determinar que no existe alto nivel de liderazgo, existe

deficiencias en la comunicación por la falta de capacitación programadas para el personal.

Vega (2017) Esta investigación tiene como objetivo realizar un diagnóstico y un plan de mejora, fortalecer el ambiente laboral favoreciendo la capacidad de crear el valor en el personal a través de la herramienta Great place to work. Los métodos principales de estudio se fundamentan en un análisis no experimental con enfoque cuantitativo y cualitativo con un alcance descriptivo. Esta tesis tiene una visión interesante por el uso de herramientas que brindan soluciones como: manejar talleres, charlas, capacitaciones y grupos focales con la intención de mejorar las relaciones interpersonales y laborales. Este trabajo de investigación contribuirá en mi proyecto porque el hecho de trabajar con personas significa que los trabajadores tienen características heterogéneas y por lo tanto mejorar el clima organizacional es un reto a cumplir.

López (2017) Este trabajo de investigación tiene como objetivo estudiar el ambiente físico y emocional en el que el personal desarrolla sus actividades diarias. También analizara si el clima laboral afecta directamente la satisfacción laboral ocasionando un bajo rendimiento en la producción. Nivel de estudio es descriptivo, consiste en buscar la circunstancia y la importancia que se manifiestan en las variables. Esta investigación aplico el método no experimental y enfoque cuantitativo. Esta tesis menciona lo importante de tomar acciones para atenuar el problema con los aspectos de motivación, orgullo de pertenencia, comunicación con los mandos medio y de nivel jerárquico superior, interrelación personal e improductividad, para lo cual se establecerán planes de acción con vistas a la mejora del clima y fortalecimiento organizacional. Este trabajo de investigación contribuye en analizar cómo se está gestionando el clima laboral de la empresa Textil, determinando así la gran importancia que tiene el capital humano en las organizaciones quienes buscan mejorar continuamente el ambiente laboral y de esa forma incrementar la productividad.

Calero (2016) La tesis mencionada, pretende demostrar cómo influye la gestión administrativa en la calidad de servicio de una organización. Se aplicó

el diseño no experimental con el corte transversal. Este trabajo de investigación tiene como finalidad la gestión por procesos a través del nivel jerárquico de la organización y la posibilitación de la acción de mandar. Y contribuye a la empresa textil, como orientación para tener una adecuada cadena de mando influye en la calidad del servicio de la organización.

2.3. Bases teóricas

GESTION ADMINISTRATIVA Y SUS DIMENSIONES

Como parte del análisis de las dimensiones de la gestión administrativa tenemos los procesos de planificación organización dirección en control. Pasaremos a analizar cada una de las generaciones ir a hacer una pequeña clasificación y conceptualización de cada uno de los procesos.

Iniciaremos con la planificación Y se puede demostrar que durante la conceptualización de planificación se abarcaron diferentes posiciones gerenciales en los cuales se plasman dos objetivos y las acciones que se va a llevar a cabo para alcanzar alguna meta y que se encuentren con una sustentación específica muchas de los planes y los objetivos de cada uno de las organizaciones se genera en base a la comprensión de procedimientos ideales para poder lograrlo siendo de esta manera los más realistas. Además, es importante comprender que la planificación viene hacer el inicio Del proceso de administración es en este proceso en el cual se establecen la misión los objetivos, así como los planes que se van a llevar a cabo y los análisis del entorno de las fortalezas y debilidades propias de la empresa

Tenemos a la organización la cual se relaciona directamente con la distribución y el aseguramiento de tareas de cada uno de los trabajadores y vamos al departamento a sacar a uno de los departamentos de trabajo. Este proceso por parte de la administración se encarga específicamente de la manera en la cual se van a poder cumplir las metas propuestas dentro de la planifica. Es importante recalcar que la organización mantiene cierto sus procesos que van a ayudar al cumplimiento de metas de esta manera

manejan organigramas delegación de responsabilidades así también como cumplimiento de tareas específicas. Todo esto bajo un régimen de orden y de distribución de responsabilidades en pro del cumplimiento de los objetivos de la organización.

Cómo siguiente. Dentro del proceso administrativo tenemos a la dirección la cual tiene dentro de su concepto ser una de las funciones que recurren sobre la influencia directa sobre el trabajador para El cumplimiento de objetivos organizacionales es importante recalcar que viene siendo la forma en la cual se pueden utilizar la persuasión con los trabajadores y también poder lograr los grados de motivación requeridos para el cumplimiento adecuado de cada uno de los objetivos planteados previamente en la planificación y ordenados dentro de la organización

Por último, tenemos a los procesos de control esta fase que viene a ser descrita como la última del proceso de naturaleza administrativa evalúa como han sido desarrollados dos procesos previos y contempla la característica mediadora de ordenamiento para el cumplimiento de objetivos. Se establece que un buen control puede llevar a la empresa al cumplimiento de sus objetivos de manera más adecuada es importante que deben ser de características supervisoras y no castigadas ya que la principal función de control es la capacitación y el reforzamiento de conocimientos de los trabajadores para la realización de diversas actividades como parte de sus labores dentro de la empresa.

ADMINISTRACION EN AL GESTION PUBLICA

Para los planos de gestión y de acuerdo con los estudios de ALVARADO planteados en el 2003 donde menciona que la nueva visión de la gestión administrativa debe tomar en cuenta la toma de decisiones y la ejecución de estas para poder concretar los objetivos de la empresa mediante la realización de acciones. Es importante resaltar que el cuidado el suministro y la entrega de recursos para una empresa determinará el funcionamiento adecuado de la misma organización es interpretar que la gestión administrativa puede y permite alcanzar diversas acciones para el cumplimiento de metas de una empresa.

Según Tiramonti En el año 2003 se establece que las capacidades de la gestión administrativa implicarían el uso correcto de recursos de esta manera se infiere que para una correcta administración es tener 1° es inevitable tener 1° importante de gestión administrativa es por eso por lo que cada uno de los términos mencionados en la gestión pública están directamente relacionados como una estrategia de apoyo hacia en la nueva gestión.

Dentro de los estudios que planteó RIVERO en el año 2008 es importante saber que la administración de los establecimientos públicos tiene objetivos específicos donde se puede relacionar todas las variables del proceso administrativo. Es importante saber que el autor genera diversas importantes para cada una de las causas y de los efectos establecidos dentro de una empresa. En desarrollo de cada una de estas actividades se traduce en un recurso adecuado y en una administración orientada hacia el trabajo para cada uno de los trabajadores y de las actividades planteadas para los mismos de esta manera la empresa genera una correcta. Administración cuando ejecuta sus registros de control ejecución organización y planeación para el desarrollo de su recurso humano material y económico como parte de los lineamientos establecidos para la empresa

2.3. Marco Conceptual

Gestión de procesos administrativos

Según el autor Munch (2014) afirma que: “El proceso administrativo es el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración” (p.24).

Según, Bernal (2013) precisa que “todo proceso administrativo está vinculado a la teoría de la administración (Henry Fayol) relacionado al enfoque neoclásico, fundamentada por el conocimiento, herramientas, técnicas del quehacer administrativo, de acuerdo a los aspectos como planeación, organización, dirección y control” (p. 16).

Según el autor Louffat (2015) considera que la gestión administrativa

comprende técnicas y tareas de integración o de sistematización, siendo necesario elementos o procesos administrativos como: planeación, organización, dirección y control” (p.7)

Podemos concluir que el proceso administrativo es el conjunto de pasos, secuencias, etapas, técnicas, flujos continuos e interrelacionados entre sí, que están orientadas a garantizar que los objetivos propuestos por la organización sean cumplidos.

Importancia del Proceso administrativo

Según Cano (2017) El proceso administrativo interconecta todas las áreas de la empresa, todos unidos con un objetivo en común. Si estos procesos se alinean adecuadamente, se optimizarán los tiempos, recursos materiales y humanos y los procesos se vuelven más efectivos. (p.24).

Dimensiones de la Gestión por procesos administrativos

Definimos cada uno de los elementos según la investigación de Bernal, Cano y Munch. Para el estudio de la variable gestión por procesos administrativos consideraremos los cuatro procesos administrativos: Planificación, organización, dirección y control.

Planificación

Según Bernal (2013) sostuvo que es la primera fase de la gestión administrativa, siendo considerada la más importante, porque se definen estrategias en un corto, mediano y largo plazo, cuyo propósito es lograr los objetivos propuestos (p.96)

Organización.

Según Munch (2014) En esta fase se determina la estructura de las actividades de la organización, definiendo las funciones, relacionando la autoridad y responsabilidad, es decir donde se organiza todo para cumplir con lo planeado. Los indicadores de la organización a investigar son la estructura organizacional, manual de funciones y el análisis de puestos. (p. 57)

Dirección.

Según Bernal (2013) precisa que en toda organización la dirección es importante porque determina que todo administrador debe tomar en cuenta planes de gestión para direccionar a sus empleados de manera positiva, mediante la comunicación, supervisión y motivación para lograr los objetivos propuestos. Los indicadores de la dirección a investigar son la motivación, liderazgo y comunicación organizacional. (p.96).

Control.

Según Munch (2014) Aquí se puede evaluar si las medidas adquiridas para el logro de objetivos están siendo las adecuadas y aquí también se evalúa si es necesario incorporar ciertos cambios que permitan acercarse más a la meta. (p.121)

Clima Laboral

Según Iglesias y Sánchez (2015) El clima organizacional básicamente es el medio humano y el medio físico en la cual se va desarrollar las labores diarias. Asimismo, los integrantes de una compañía perciben si el puesto que posee es el conveniente y adecuado para efectuar actividades laborales. (p. 456).

Dimensiones de Clima Laboral

Louffat (2015) Hace referencia a la propuesta Great Place to work, es una de las más importantes y utilizadas para estudiar el clima organizacional de la empresa. Se centra en evaluar la relación confianza entre la empresa y el trabajador, la integración, que el trabajador sienta una gran satisfacción por lo que hace y la motivación por trabajar en un excelente lugar. Es por eso que Great Place to work considera importantes las siguientes dimensiones:

La credibilidad

Según Louffat (2015) La credibilidad es una de las dimensiones más sobresalientes porque Busca generar una relación confiable entre la empresa y el trabajador, con la finalidad de mejorar la percepción y transparencia en las labores diarias. (p. 284).

Respeto

Según Louffat (2015) Nos dice que es imprescindible brindar al personal los recursos y equipos necesarios para su desenvolvimiento diario, protegerlo ante cualquier eventualidad, darle seguridad y calidad de vida. (p. 284).

Imparcialidad.

Según Louffat (2015) Explica que la entidad debe guardar una relación basada en la equidad laboral adecuada para todos, ya que abarca el respeto de los derechos, igualdad de beneficios, sin discriminación, teniendo en cuenta las oportunidades de desarrollo profesional dando origen a una empresa saludable (p. 284).

Orgullo

Según Louffat (2015) Hace referencia al valor que le da cada empleado a la empresa en la que trabaja, es decir, que tan orgulloso se siente de realizar sus funciones laborales en la compañía o que tan feliz se siente de pertenecer ahí. Esto permitirá que el personal se sienta más comprometido con la organización y trabajen en equipo (p. 284).

IV. METODOLOGIA

4.1 Tipo y nivel de investigación

Nivel descriptivo porque busca conocer y describir el fenómeno, las situaciones y actitudes que predominan en el personal, identificando la relación que existe en las dos variables. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.80).

La investigación fue correlacional, porque se analizó cada una de las variables de estudio a fin de determinar la fuerza y relación que existe entre la variable uno y la variable dos. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.81).

4.2 Diseño de la investigación

Se utilizó un diseño no experimental, porque se basó en observaciones según el entorno o fenómeno natural, no existió manipulación de las variables de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.152).

Con corte Transversal porque se obtendrá la información recolectándola por única vez en un momento determinado (Bernal, 2015, p.119).

4.3 Población – muestra

Población

La población de estudio está conformada por el total 80 empleados de la empresa textil de la región Ica, materia de estudio, distribuidos de la siguiente manera: Administrativo (8), producción (62) y ventas (10).

Muestra

Se caculo mediante un tipo de muestreo probabilístico y aleatorio simple ya que cualquiera de la población podría ser seleccionado dentro del estudio, se tomará en cuenta la cantidad de muestra y serán escogidos en forma aleatoria.

La muestra estará conformada por 67 empleados de la empresa.

Esta muestra fue hallada mediante la fórmula de población finita.

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

Dónde:

n= Tamaño de muestra

N= Tamaño de Población

Z= Corresponde al nivel de confianza deseado 95% representado como Z= (1.96)

p= Probabilidad de éxito (0.5)

e= Error de estimación máximo aceptado (0.05)

q= Probabilidad de que no ocurra = (1-p)

Cálculo de muestra

$$n = \frac{80(1.96)^2 0.5(1 - 0.5)}{(80 - 1)0.05^2 + 1.96^2 0.5(1 - 0.5)}$$

$$n = \frac{76.83}{1.158}$$

$$n = 66.35$$

Muestra estimada = 67

4.3 Hipótesis general y específicas

Hipótesis general

La Gestión de procesos administrativos está relacionada con el clima laboral en la empresa Textil de la Región Ica, 2016

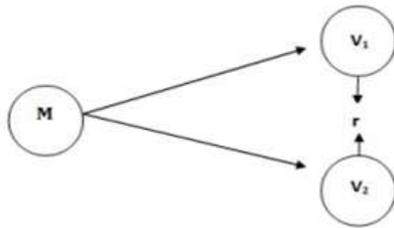
Hipótesis específicas

- La Planificación se relaciona con el clima laboral en una empresa Textil de la Región Ica, 2016
- La Organización se relaciona con el clima laboral en una empresa Textil de la Región Ica, 2016
- La Dirección se relaciona con el clima laboral en una empresa Textil de la Región Ica, 2016
- El control se relaciona con el clima laboral en una empresa Textil de la Región Ica, 2016

4.4 Identificación de Variables

Es una característica que se puede observar donde la variación puede adoptar diferentes valores, pueden medirse y toman valor cuando se relacionan con otra variable en una teoría o hipótesis.

El esquema representativo es:



Dónde:

M → Muestra de trabajadores de Textiestilos S.R.L

V1 → Variable Gestión de procesos administrativos

V2 → Variable Clima Laboral

r → Representa la relación entre V1 y V2

4.5 Operacionalización de Variables

Tabla 1. Operacionalización de la variable Gestión de procesos administrativos

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Metodología	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de valoración	Rango
Gestión de Procesos Administrativos	Según Cano (2017) Indica que: "El proceso Administrativo se refiere a todos los momentos de gestión de la Administración; orientados a garantizar el cumplimiento misional y al logro de los objetivos propuestos, a través del uso adecuado de los recursos" (p.22)	La variable está basada en 4 dimensiones relacionadas a la variable Gestión de procesos administrativos, los mismos que se miden por el instrumento Cuestionario, compuesta por 16 items y fue aplicada a los colaboradores de la empresa Textiestilos S.R.L.	Tipo y Diseño de Investigación:	Planificación	Planificación Estratégica	1,2	Escala de medición Ordinal Tipo LIKERT	Deficiente Regular Eficiente Muy eficiente
			Tipo: Aplicativo		Planificación Operativa	3,4		
			Nivel: Descriptivo	Organización	Estructura Organizacional	5,6		
			Diseño: No experimental		Funciones	7,8		
			Enfoque: Cuantitativo		Liderazgo	9,10		
			Población y muestra	Dirección	Motivación	11,12		
			: La población es de 80 empleados y la muestra es de 67 empleados		Monitoreo	13,14		
			Técnica: La Encuesta		Control	Evaluación de Resultados		
			Instrumento : Cuestionario					

Fuente: elaboración propia

Tabla 2. Operacionalización de la variable Clima laboral

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Metodología	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de valoración	Rango
Clima Laboral	Según Louffat (2015) "El clima organizacional es aquel que permite determinar en un tiempo y en un espacio determinado el nivel de satisfacción o insatisfacción de los trabajadores de una empresa (p.279)	La variable está basada en 4 dimensiones relacionadas a la variable Clima laboral, los mismos que se miden por el instrumento Cuestionario, compuesta por 16 ítems y fue aplicada a los colaboradores de la empresa Textiestilos S.R.L.	Tipo y Diseño de Investigación: Tipo: Aplicativo Nivel: Descriptivo Diseño: No experimental Transversal Enfoque: Cuantitativo Población y muestra : La población es de 80 empleados y la muestra es de 67 empleados Técnica: La Encuesta Instrumento : Cuestionario	Credibilidad	Comunicación	1,2	Escala de medición Ordinal Tipo LIKERT	Malo Regular Bueno Muy bueno
					Integridad	3,4		
				Respeto	Colaboración	5,6		
					Cuidado	7,8		
				Imparcialidad	Equidad	9,10		
					Justicia	11,12		
				Orgullo	Orgullo del trabajador	13,14		
					Orgullo del equipo	15,16		

Fuente: elaboración propia

4.6 Recolección de datos

Técnica

Se empleó la técnica de la encuesta para obtener información de las dos variables, esta técnica nos a ayudar a recolectar información relevante para esta investigación considerando al personal del área administrativa, producción y ventas en forma personalizada y aleatoria.

Instrumento

Se utilizó como instrumento dos cuestionarios de manera estructurada y organizada según la valoración ordinal (Likert) compuesto por 16 ítems para la variable 1 y 16 ítems para la variable 2.

Tabla 3. Técnica e instrumento de recolección

Variable	Técnica	Instrumento
Gestión de procesos administrativos	Encuesta	Cuestionario con escala de Likert
Clima Laboral	Encuesta	Cuestionario con escala de Likert

Fuente: Elaboración propia

Procedimiento

El instrumento de medición fue aplicado a los trabajadores de la empresa textil, contamos con la aceptación de la empresa utilizando el horario de trabajo para que las respuestas del personal se realicen de forma veraz y a conciencia, tomando como muestra 67 trabajadores escogidos aleatoriamente entre las diferentes áreas.

Los trabajadores fueron informados acerca del propósito de la encuesta e indicándoles que su participación era anónima. La evaluación duro 25 min.

Asimismo, se procesó la totalidad de información obtenida de acuerdo al instrumento utilizado a fin de ser analizado en el sistema estadístico de manera organizada para su respectivo análisis.

Validez

La eficacia de las herramientas de medición que se utilizó fue validada por tres especialistas, quienes observaron detalladamente que las preguntas guarden relación con las dimensiones e indicadores, analizaron la problemática y lo que se quiere demostrar en la investigación.

Confiabilidad

El proceso de nivel de confiabilidad fue mediante el alfa de Cronbach, determinando la fiabilidad de cada variable de estudio.

Baremo de interpretación

Tabla 4. Rango y Magnitud del Alfa de Cronbach

RANGOS	MAGNITUD
0.01 a 0.20	Muy baja
0.21 a 0.40	Baja
0.41 a 0.60	Moderada
0.61 a 0.80	Alta
0.81 a 1.00	Muy Alta

Fuente: Elaboración propia

Tabla 5. Confiabilidad de variable Gestión de procesos administrativos

Alfa de Cronbach	N de elementos
,965	16

Fuente: Programa Spss V.25

De acuerdo con el proceso de confiabilidad se obtuvo un valor de nivel muy alto de 0.965 para la variable 1.

Tabla 6. Confiabilidad de variable Clima Laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,971	16

Fuente: Programa Spss V.25

De acuerdo con el proceso de confiabilidad se obtuvo un valor de nivel muy alto de 0.971 para la variable 2.

Métodos de análisis de datos

Obtuvimos los resultados estadísticos utilizando el programa SPSS V. 25.0, programa que ha permitido obtener tablas y figuras estadísticas de manera descriptiva e inferencial organizada, clara y precisa de acuerdo a los objetivos planteados para el cumplimiento de los enunciados, previa confiabilidad y prueba de normalidad, determinando la utilización de la prueba estadística no paramétrica el Rho de Spearman (Variación de -1.00 a + 1.00,), lo que permitió determinar la correlación entre las dos variables Gestión de procesos administrativos y clima laboral.

II.RESULTADOS

5.1 Presentación de resultados

Tabla 7. Descripción de frecuencia de la variable Gestión de procesos Administrativos

GESTION DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	6	8,96	8,96
	Regular	30	44,78	53,73
	Eficiente	24	35,82	89,55
	Muy eficiente	7	10,45	100,00
	Total	67	100,00	100,00

Fuente: Programa Spss V.25



Figura 1. Niveles de percepción de la Variable Gestión de Procesos Administrativos

Tabla 8. Descripción de frecuencia de la variable Clima Laboral

CLIMA LABORAL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	7	10,45	10,45	10,45
	Regular	25	37,31	37,31	47,76
	Bueno	26	38,81	38,81	86,57
	Muy bueno	9	13,43	13,43	100,00
	Total	67	100,00	100,00	

Fuente: Programa Spss V.25

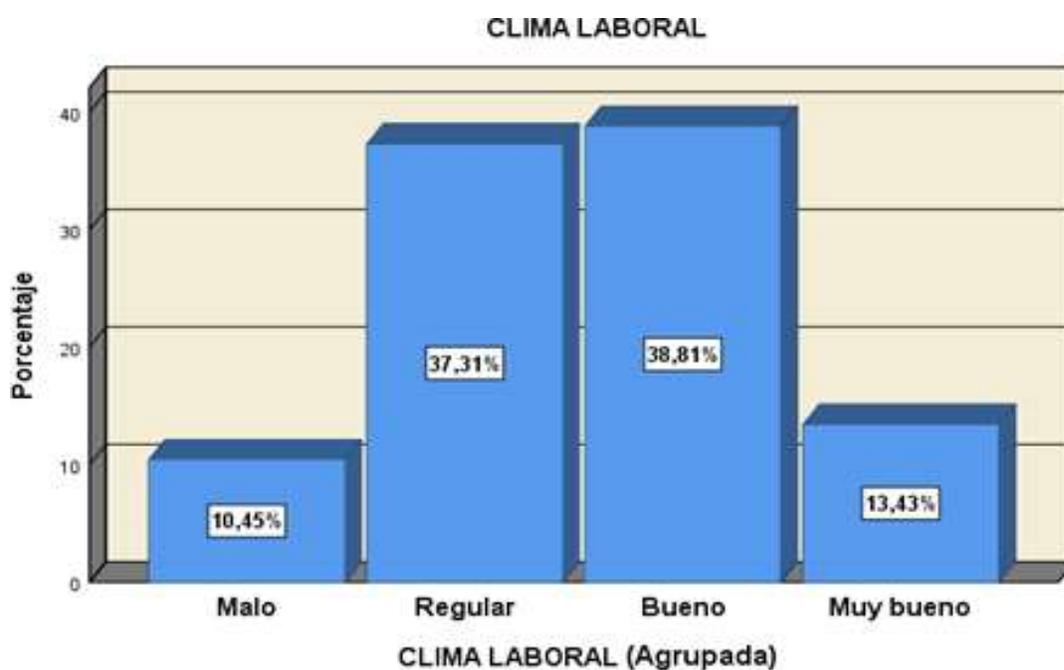


Figura 2. Niveles de percepción de la Variable Clima Laboral

Tabla 9. Descripción de frecuencia de la dimensión Planeación

PLANEACION					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	10	14,93	14,93	14,93
	Regular	27	40,30	40,30	55,22
	Eficiente	24	35,82	35,82	91,04
	Muy eficiente	6	8,96	8,96	100,00
	Total	67	100,00	100,00	

Fuente: Programa Spss V.25

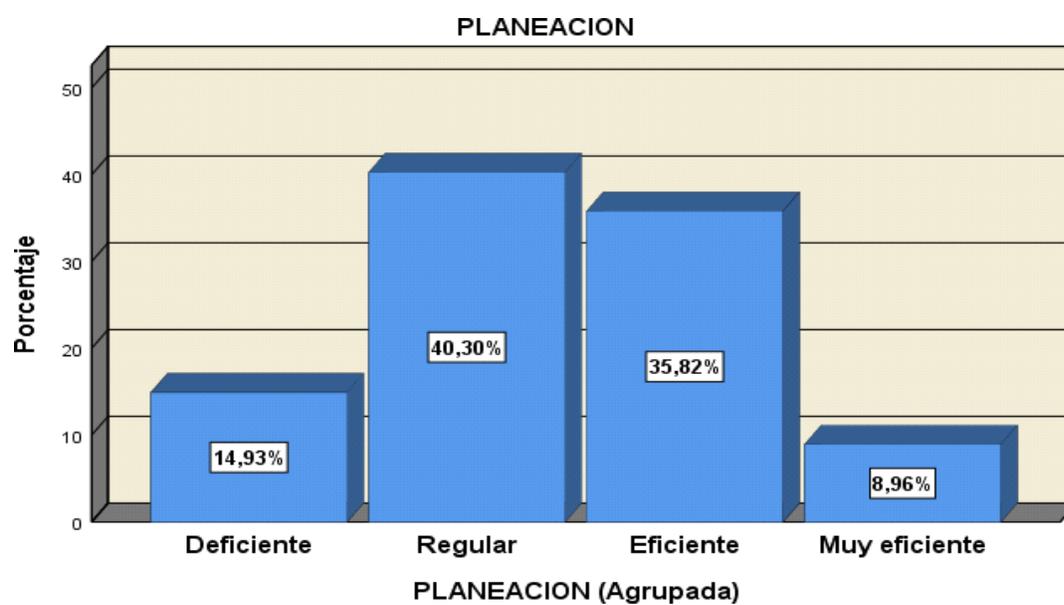


Figura 3. Niveles de percepción de la dimensión Planeación

Tabla 10. Descripción de frecuencia de la dimensión Organización

ORGANIZACIÓN					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	8	11,94	11,94	11,94
	Regular	22	32,84	32,84	44,78
	Eficiente	30	44,78	44,78	89,55
	Muy eficiente	7	10,45	10,45	100,00
	Total	67	100,00	100,00	

Fuente: Programa Spss V.25

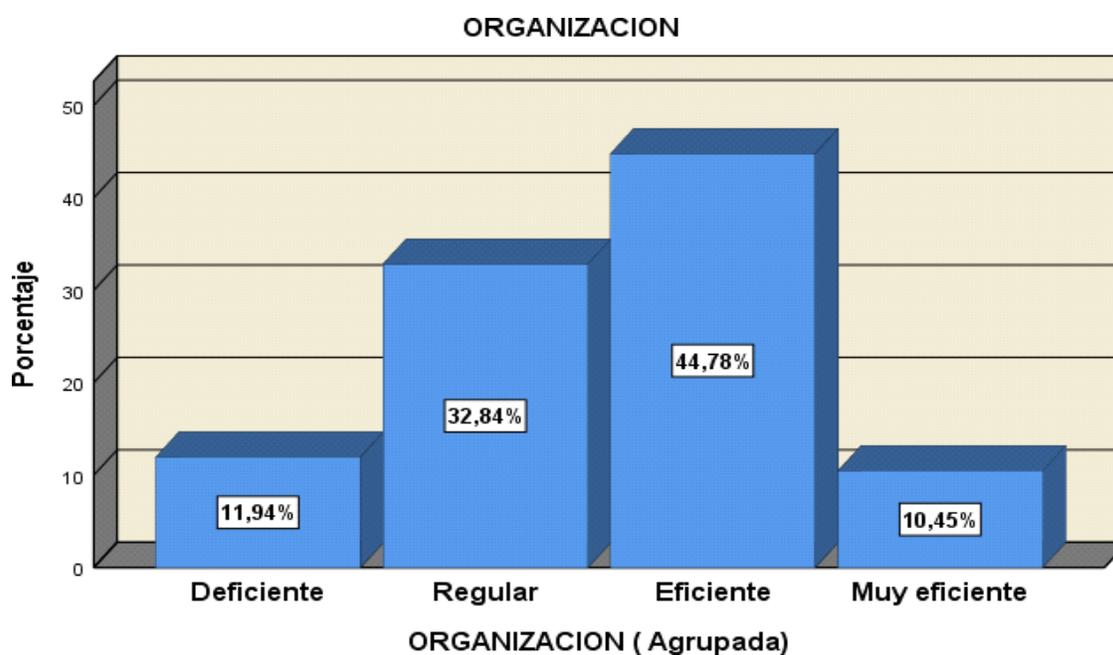


Figura 4. Niveles de percepción de la dimensión Organización

Tabla 11. Descripción de frecuencia de la dimensión Dirección

		DIRECCIÓN			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	7	10,4	10,4	10,4
	Regular	28	41,8	41,8	52,2
	Eficiente	26	38,8	38,8	91,0
	Muy eficiente	6	9,0	9,0	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

Fuente: Programa Spss V.25

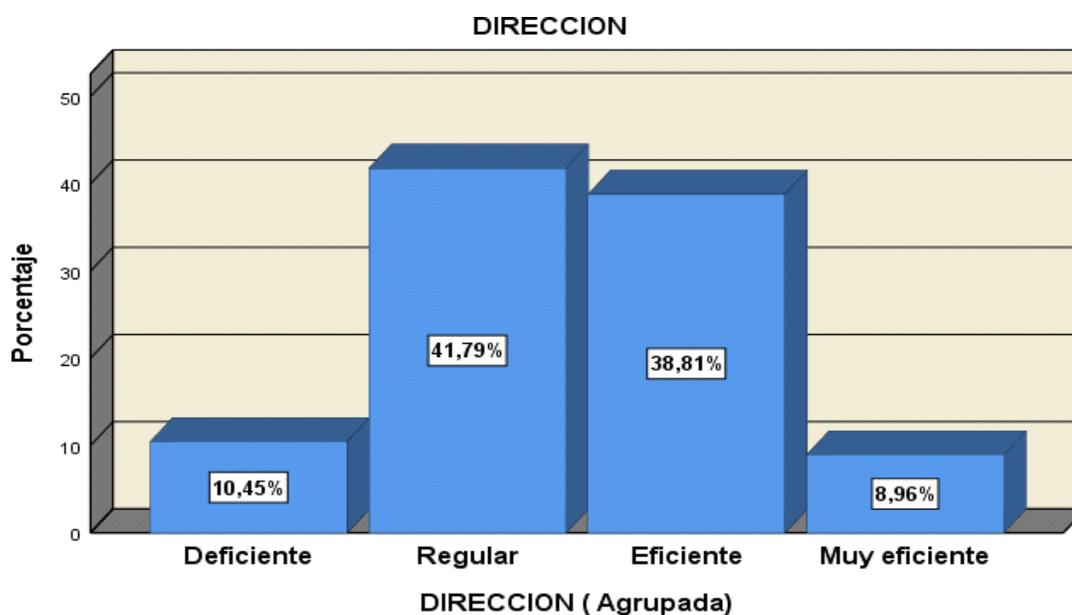


Figura 5. Niveles de percepción de la dimensión Dirección

Tabla 12. Descripción de frecuencia de la dimensión Control

CONTROL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	6	8,96	8,96	8,96
	Regular	35	52,24	52,24	61,19
	Eficiente	12	17,91	17,91	79,10
	Muy eficiente	14	20,90	20,90	100,00
	Total	67	100,00	100,00	

Fuente: Programa Spss V.25

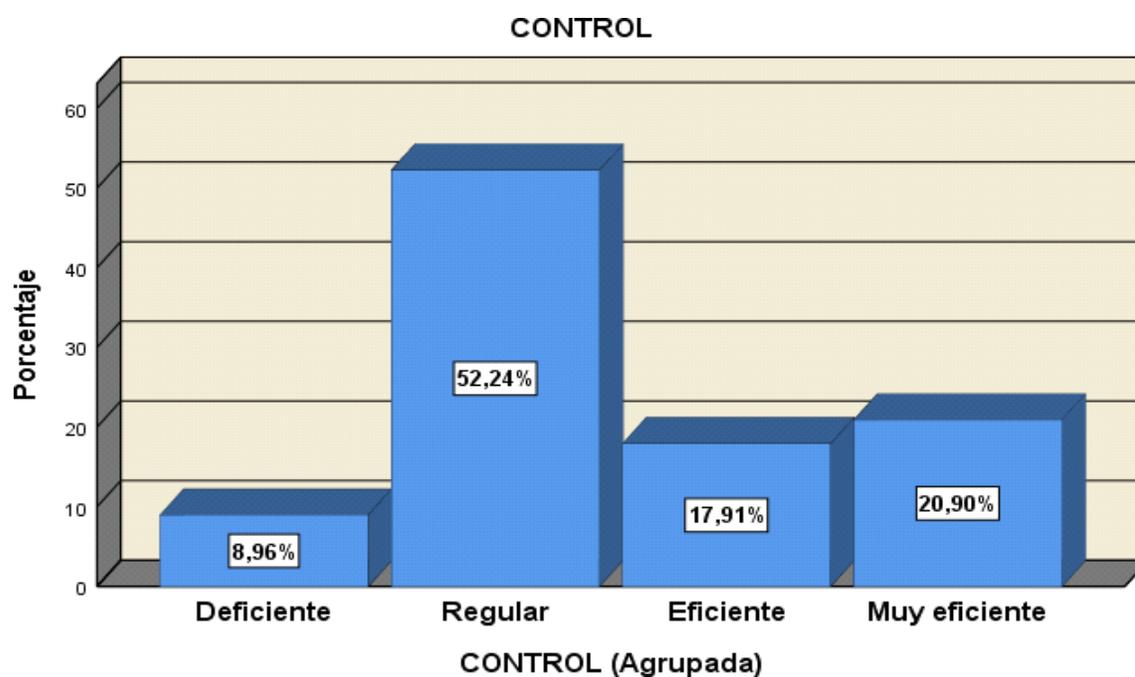


Figura 6. Niveles de percepción de la dimensión Control

5.2 Interpretación de los resultados

Estadística inferencial

Tabla 13. Grado de relación según coeficiente de correlación Rho de Spearman

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: elaboración propia

Prueba de Hipótesis general

H0.-La Gestión de procesos administrativos no está relacionada con el clima laboral en una empresa Textil de la Región Ica, 2016

H1.-La Gestión de procesos administrativos está relacionada con el clima laboral en una empresa Textil de la Región Ica, 2016

Tabla 14. Correlación Rho de Spearman de las variables: Gestión de procesos administrativos y Clima Laboral

Correlaciones			GESTION DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS	CLIMA LABORAL
Rho de Spearman	Gestión de procesos administrativos	Coefficiente de correlación	1,000	,772 ^{**}
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	67	67
	Clima Laboral	Coefficiente de correlación	,772 ^{**}	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	67	67

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

Fuente: programa Spss V.25

Se determinó estadísticamente una relación de $Rho = 0,772$, correlación positiva considerable y una significancia de 0,000, concluyendo que ambas variables de estudio están correlacionadas de manera significativa.

Hipótesis Especifica1

H0.- La Planeación no se relaciona con el clima laboral en una empresa Textil de la Región Ica, 2016

H1.- La Planeación se relaciona con el clima laboral en una empresa Textil de la Región Ica, 2016

Tabla 15. Correlación Rho de Spearman de la variable Clima Laboral y la dimensión Planeación

			Correlaciones	
			PLANEACION	CLIMA LABORAL
Rho de Spearman	PLANEACION	Coeficiente de correlación	1,000	,674**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	67	67
	CLIMA LABORAL	Coeficiente de correlación	,674**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	67	67

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

Fuente: programa Spss V.25

Se determinó estadísticamente una relación de $Rho = 0,674$, correlación positiva considerable y una significancia de 0,000, concluyendo que ambas variables de estudio están correlacionadas de manera significativa.

Hipótesis Específica 2

H0.-La Organización no se relaciona con el clima laboral en una empresa Textil de la Región Ica, 2016

H1.-La Organización se relaciona con el clima laboral en una empresa Textil de la Región Ica, 2016

Tabla 16. Correlación Rho de Spearman de la variable Clima Laboral y la dimensión Organización

			Correlaciones	
			ORGANIZACION	CLIMA LABORAL
Rho de Spearman	ORGANIZACION	Coeficiente de correlación	1,000	,851**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	67	67
	CLIMA LABORAL	Coeficiente de correlación	,851**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	67	67

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

Fuente: programa Spss V.25

Se determinó estadísticamente una relación de $Rho = 0,851$, correlación positiva considerable y una significancia de 0,000, concluyendo que ambas variables de estudio están correlacionadas de manera significativa.

Hipótesis Especifica 3

H0.- La Dirección no se relaciona con el clima laboral en una empresa Textil de la Región Ica, 2016.

H1.- La Dirección se relaciona con el clima laboral en una empresa Textil de la Región Ica, 2016.

Tabla 17. Correlación Rho de Spearman de la variable Clima Laboral y la dimensión Dirección

			DIRECCION	CLIMA LABORAL
Rho de Spearman	DIRECCION	Coeficiente de correlación	1,000	,852**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	67	67
	CLIMA LABORAL	Coeficiente de correlación	,852**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	67	67

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

Fuente: programa Spss V.25

Se determinó estadísticamente una relación de $Rho = 0,852$, correlación positiva considerable y una significancia de 0,000, concluyendo que ambas variables de estudio están correlacionadas de manera significativa.

Hipótesis Especifica 4

H0.- El control no se relaciona con el clima laboral en una empresa Textil de la Región Ica, 2016

H1.- El control se relaciona con el clima laboral en una empresa Textil de la Región Ica, 2016

Tabla 18. Correlación Rho de Spearman de la variable Clima Laboral y la dimensión Control

		Correlaciones		
			CONTROL	CLIMA LABORAL
Rho de Spearman	CONTROL	Coeficiente de correlación	1,000	,628**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	67	67
	CLIMA LABORAL	Coeficiente de correlación	,628**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	67	67

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

Fuente: programa Spss V.25

Se determinó estadísticamente una relación de $Rho = 0,628$, correlación positiva considerable y una significancia de 0,000, concluyendo que ambas variables de estudio están correlacionadas de manera significativa.

III. ANALISIS DE LOS RESULTADOS

6.1 Análisis Descriptivos de los resultados

En la tabla 7 y figura 1, se evidencia que 6 (8.96%) de los trabajadores consideran la gestión de procesos administrativos como deficiente, 30 (44.78%) de los trabajadores perciben como regular, por otro lado 24(35.82%) de los trabajadores perciben como eficiente y finalmente 7 (10.45%) de los trabajadores perciben como muy eficiente.

En la tabla 8 y figura 2, se evidencia que 7 (10.45%) del personal encuestado perciben el clima laboral como malo, que 25 (37.31%) de los trabajadores consideran como regular, por otro lado 26 (38.81%) consideran como bueno y finalmente 9 (13.43%) perciben como muy bueno.

En la tabla 9 y figura 3, se observa que 10 (14.93%) de los trabajadores encuestados perciben la dimensión planeación como deficiente, que 27 (40.30%) de los trabajadores perciben la dimensión planeación como regular, por otro lado 24(35.82%) de los trabajadores perciben la dimensión planeación como eficiente y finalmente 6 (8.96%) de los trabajadores perciben la dimensión planeación como muy eficiente.

En la tabla 10 y figura 4, se observa que 8 (11.94%) de los trabajadores encuestados de la empresa textil de estudio, perciben la dimensión organización como deficiente, que 22(32.84%) de los trabajadores perciben la dimensión organización como regular, por otro lado 30(44.78%) de los trabajadores perciben la dimensión organización como eficiente y finalmente 7 (10.45%) de los trabajadores perciben la dimensión organización como muy eficiente.

En la tabla 11 y figura 5, se observa que 7(10.40%) de los trabajadores encuestados de en una empresa Textil de la Región Ica, 2016; perciben la dimensión dirección como deficiente, que 28 (41.80%) de los trabajadores perciben la dimensión dirección como regular, por otro lado 26(38.80%) de los trabajadores perciben la dimensión dirección

como eficiente y finalmente 6 (9.00%) de los trabajadores perciben la dimensión dirección como muy eficiente.

En la tabla 12 y figura 6, se observa que 6(8.96%) de los trabajadores encuestados de la empresa textil estudiada, perciben la dimensión control como deficiente, que 35(52.24%) de los trabajadores perciben la dimensión control como regular, por otro lado 12 (17.91%) de los trabajadores perciben la dimensión control como eficiente y finalmente 14 (20.90%) de los trabajadores perciben la dimensión control como muy eficiente.

6.2 Comparación resultados con Marco Teórico

La finalidad del estudio fue determinar la relación entre Gestión de procesos administrativos y el clima laboral en una empresa Textil de la Región Ica, 2016. Así mismo también se buscó determinar a través de objetivos específicos la relación que existe entre las dimensiones de la variable Gestión de procesos administrativos: Planificación, Organización, Dirección y control con la variable Clima Laboral.

Para el desarrollo de la investigación se empleó la encuesta como técnica de recolección de datos y el cuestionario como instrumento considerando 16 preguntas con escala de Likert tipo ordinal para cada variable. El enfoque es cuantitativo, diseño utilizado fue no experimental con corte transversal, de tipo aplicada y con nivel descriptivo correlacional.

El tamaño de muestra la pudimos determinar mediante la fórmula de población finita, dando como resultado 67 trabajadores de la empresa Textil a quienes se escogió aleatoriamente entre las diferentes áreas de la empresa.

Para medir la consistencia de confiabilidad se utilizó el coeficiente de Cronbach dándonos el resultado $\alpha = 0.965$ para la variable Gestión de procesos administrativos, indicando que la consistencia interna del cuestionario es muy confiable. El resultado para la variable Clima Laboral es $\alpha = 0.971$ donde se evidencio que también existe una muy alta confiabilidad.

El objetivo fue determinar la relación entre Gestión de procesos administrativos y el Clima laboral en una Empresa Textil de la Región Ica, 2016 y se comprobó mediante la prueba Rho de Spearman que tiene un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, $0.000 < 0.05$, es decir, que por ende se rechaza la hipótesis nula. Y con un grado de correlación de $r = 0.772$, demostrando que si existe una correlación positiva muy fuerte entre las dos variables.

Por tanto, consideramos que la empresa textil necesita mejorar sus métodos y procesos administrativos como planeando acciones, integrando recursos, organizando y ejecutando tareas, y finalmente controlando los resultados, de esa forma generara un mejor clima laboral motivando a los trabajadores a que se sientan identificados con la organización.

Para Louffat (2015) El clima organizacional básicamente es el entorno físico y humano en la cual se va desarrollar las labores diarias. Asimismo, los integrantes de una compañía perciben si el puesto que posee es el conveniente y adecuado para efectuar actividades laborales. El clima laboral es muy importante porque determina los niveles de estrés, conflictos y la insatisfacción que incentiva aptitudes negativas con respecto a la empresa.

Para Cabrera y Trigozo (2015) en su tesis titulada “La percepción del clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral percibida en los colaboradores de la Unión Peruana del Sur, 2015 – II”, tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral utilizando una investigación de nivel descriptiva correlacional. La medición la realizaron con el coeficiente de Spearman dando como resultado $r = 0.750$, que quiere decir que la relación entre Clima organizacional y satisfacción laboral es muy fuerte.

Finalmente, después de discutir los resultados de investigaciones realizadas anteriormente por profesionales, inferimos que si existen similitudes de resultados entre los estudios citados como antecedentes. Podemos afirmar que hay una muy notable relación entre la variable Gestión de procesos administrativos y Clima laboral en esta empresa textil, materia de estudio. Por lo tanto, si gestiona la administración adecuadamente mejorará el clima laboral en todos sus aspectos.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- Se determinó que para el estudio en los trabajadores de la empresa textil, la gestión de procesos administrativos se relaciona con el clima laboral, con un valor de $r=0.772$ correlación positiva muy fuerte (Correlación de Spearman), podemos concluir que existe una condición significativa entre ambas variables.
- Se determinó que la dimensión planeación se relaciona con la variable clima laboral en la empresa textil, con un valor de $r=0.674$ correlación positiva considerable (Correlación de Spearman), podemos concluir que existe significativa entre ambas variables.
- Se determinó que la dimensión organización se relaciona con la variable clima laboral en la empresa textil, con un valor de $r= 0.851$ correlación positiva muy fuerte (Correlación de Spearman), podemos concluir que existe significativa entre ambas variables.
- Se determinó que la dimensión dirección se relaciona con la variable clima laboral en la empresa textil, con un valor de $r= 0.852$ correlación positiva muy fuerte (Correlación de Spearman), podemos concluir que existe significativa entre ambas variables.
- Se determinó que la dimensión control se relaciona con la variable clima laboral en la empresa textil., con un valor de $r= 0.628$ correlación positiva considerable (Correlación de Spearman), podemos concluir que existe significativa entre ambas variables.

RECOMENDACIONES

- Se sugiere que la empresa textil, desarrolle una gestión administrativa de manera eficiente y productiva, a fin de automatizar y eliminar aquellas actividades no generan valor para la organización. La empresa debe enfocar y aumentar de manera eficiente la producción, es decir implementar un cambio o reto de enfrentar nuevos desafíos a fin de tener una mejor posición en el mercado, considerando que mediante los procesos administrativos se mejor el proceso de automatización, estandarización y eliminar actividades que reducirán ahorros en la empresa.
- Adquirir un software que identifique automáticamente los datos importantes: factura, proveedor o concepto, para luego clasificarlos, ordenarlos adecuadamente e, incluso, subirlos a la nube para ser descargados al instante en el sistema centralizado de contabilidad de la empresa. El ahorro de tiempo, agilidad, optimización de recursos e interrelación efectiva entre departamentos.
- Se requiere implementar un sistema de inventarios, en el cual se tengan existencias de todos los materiales en stock y los que están por adquirir, esto garantizara un buen funcionamiento de los procesos y las áreas estarán interconectadas.
- La capacitación de personal debe ser primordial como proceso de aprendizaje, cuyo propósito es ampliar los conocimientos, desarrollar habilidades y mejorar las actitudes de los trabajadores. Esta capacitación debe ser en todos los niveles jerárquicos.
- Se sugiere que el personal de la empresa se sienta integrada, asimismo tenga opiniones, por otro lado, que los colaboradores se sientan parte de la empresa para mejorar el clima laboral. El proceso de incentivos a los empleados ayuda a participar y a trabajar en equipo y transmitir puntos importantes para el cumplimiento de la misión de la empresa.

BIBLIOGRAFIA

Acosta, M (2015). “El cuadro de mando integral y la gestión administrativa en la Empresa Modas y Textiles Mundo Azul de la ciudad de Ambato” (Tesis de pregrado), Ambato – Ecuador. Universidad Técnica de Ambato. Recuperada:

Recuperada: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/7117/1/139%20o.e..Pdf>

Arbaiza, F. (2014). *Administración y organización, un enfoque contemporáneo* (1ª ed.). Buenos Aires, Argentina: Editorial Cengage Learning.

Bernal, C. (2013). *proceso administrativo para las organizaciones del siglo XXI*. (2da Ed.). Colombia : Pearson editorial.

Cabrera, C., Trigozo, G. (2015)“La percepción del clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral percibida en los colaboradores de la Unión Peruana del Sur, 2015 – II”, (Tesis de Licenciatura). Lima – Peru. Universidad Peruana Unión. Recuperada: https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/713/Christian_Tesis_Maestr%203%ada_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Calero, E (2016). “Gestión administrativa y calidad de los servicios en la municipalidad provincial de Huaral en el año 2015” ” (Tesis de posgrado) Huaral – Perú. Universidad Católica Los Andes de Chimbote.,

Recuperada: [JANETH_DEL_PILAR_GESTION_CALIDAD_HUARAL.pdf?sequence=1](#)

Catucumbamba, G (2014). “Reingeniería de procesos de producción de la fabrica textil de medias RUBITEX, ubicada en la ciudad Ibarra provincia de Imbabura.” (Tesis de pregrado), Ibarra – Ecuador. Universidad Técnica del Norte. Recuperada: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/3922/1/02%20ICA%20911%20TESIS.pdf>

Chavez, L. Y Inoñan, O. (2014). “Propuestas de mejoras de los procesos operativos de la empresa confecciones Diankris”. (Tesis de pregrado), Chiclayo – Perú. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrobejo.

Recuperada: <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/77>

González, A. y Pazmiño, M. (2015) *Cálculo e interpretación del Alfa de Cronbach para el caso de validación de la consistencia interna de un cuestionario, con dos posibles escalas tipo Likert*. Revista Publicando, 2(1). Cuba. Recuperada: https://www.researchgate.net/publication/272682754_Calculo_e_interpretacion_del_Alfa_de_Cronbach_para_el_caso_de_validacion_de_la_consistencia_interna_de_un_cuestionario_con_dos_posibles_escalas_tipo_Likert

Lawrence, L. (2016). Determining the Common Problems of Early Growth of Small Businesses in Eastern North Carolina, SAM Advanced Management Journal Recuperada: https://businessperspectives.org/images/pdf/applications/publishing/templates/article/assets/7459/PPM_2016_03_Lekhanya.pdf.

Hernández, R. Fernández, C. Baptista, M. (2014) *Metodología de la investigación (6ta ed.)*. México: McGraw-Hill / Interamericana Editores S.A.

Iglesias, A., Sánchez, Z.(2015). *Generalidades del clima organizacional*. Medisur. Universidad de las Ciencias Médicas de Cienfuegos. Recuperada: <http://www.medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/3047/1836>.

Louffat, E. (2015). *Administración, Fundamentos del proceso Administrativo.(4ta Ed.)*. Argentina: Cengage Learning editorial.

Luna, V. (2005). *Cultura de la Innovación y la gestión tecnología para el desarrollo de productivo* (1 a ed.). Bogotá: Edición del Convenio Andrés Bello. Maillet, S. (2017), Víctor M. Catano, Willi H. Wiesner, and Rick D. Hackett (2016). Recruitment and Selection in Canada [Reclutamiento y Selección en Canadá]. Toronto: Nelson Education, sixth edition, 543 pages. ISBN: 978-0-17-657031-6. Relations Industrielles, (1). Recuperada: <https://www.erudit.org/en/journals/ri/1900-v1-n1-ri03039/1039600ar.pdf>

Munch, L. (2014). *Administración. Gestión Organizacional, enfoque y procesos administrativo*. (2da Ed.) México: Pearson Editorial.

Ñaupas, H., Mejía, E., y Villagómez, A. (2014). Metodología de la investigación Cuantitativa – Cualitativa y redacción de la tesis (4ª ed.). Bogotá: Ediciones de la U.

Okpara, J., Wynn, P. (2007). SAM Advanced Management Journal, 72(2), 24–34.

Recuperada:

<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=25810284&lang=es&site>

Padilla, E. (2012). “Desarrollo de los aspectos metodológicos para la implementación de un sistema integrado de gestión en la industria textil de confecciones”. (Tesis de pregrado), Lima – Perú. Universidad Pontificia Católica de Perú. Recuperada:

https://www.academia.edu/16917375/PADILLA_ERNESTO_SISTEMA_INTEGRADO_TEXTIL

Pérez, M. (2014) “Gestión Administrativa y Clima Institucional según el personal del Área de Gestión Administrativa UGEL 07 Lima 2014” (Tesis de posgrado), Lima – Perú. Universidad Cesar Vallejo.

Recuperada:http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/15542/P%c3%a9rez_PMI.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ponce, K. (2016) “Propuesta de Implementación de Gestión de Procesos para incrementar los niveles de productividad de una empresa textil” (Tesis de posgrado), Lima – Perú. Universidad de Ciencias Aplicadas.

Recuperada: <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/620981>

Rubio, Pedro. (2014). *Introducción a la Gestión Empresarial*. (1era Ed.). Instituto Europeo de Gestión Empresarial, Barcelona, España.

Robbins, S., Y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional* (15ª ed.). México: Pearson.

Santana, C., Cristancho, F. (2015). *Guía fundamental para optimizar su clima laboral* Ediciones Acsendo.

Recuperada:https://issuu.com/martharodriguezperez/docs/gua_fundamental_para_optimizar_su

Solano, R. (2015). Caracterización del emprendimiento y el financiamiento de las Mypes del sector comercio - rubro compra/venta de ropa para damas - Trujillo, 2014. (Tesis de pregrado).

Recuperada : <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000045585>

Toro, P. (2015). “Diagnóstico de clima laboral en la secretaría de hidrocarburos y propuesta de un plan de mejora continua” (Tesis de pregrado) Quito - Ecuador. Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

Recuperada:

<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/10207/TESIS%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Valderrama, S. (2014) *Pasos para elaborar proyectos de investigación CIENTIFICA Cuantitativa, Cualitativa y mixta*. Perú: Editorial San Marcos.

ANEXOS

ANEXO 01: Instrumento de medición

Instrumento de recolección de datos

ENCUESTA DE GESTIÓN POR PROCESOS ADMINISTRATIVOS

DATOS INFORMATIVOS: CARGO

SEXO

M

F

CONDICIÓN NIVEL DE INSTRUCCIÓN

ESTABLE

CONTRATADO

SUPERIOR

TÉCNICA

SECUNDARIA

INSTRUCCIONES.

El propósito del cuestionario es evaluar Gestión del proceso administrativo y clima laboral de esta empresa.

Cabe, recalcar que este cuestionario es anónimo por lo cual le agradeceré responder en forma objetiva y veraz las siguientes interrogantes.

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

(1) NUNCA

(2) CASI NUNCA

(3) A VECES

(4) CASI SIEMPRE

(5) SIEMPRE

ÍTEM	DIMENSIONES/ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
GESTIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS						
	PLANEACIÓN					
	Planificación Estratégica					
1	La empresa reúne a los trabajadores para dar a conocer la visión y misión de la organización	1	2	3	4	5
2	Considera que conoce y se encuentra claramente definido y establecido los principios de calidad: Valores	1	2	3	4	5
	Planificación Operativa					
3	Utiliza adecuadamente los recursos destinados para la realización de las tareas	1	2	3	4	5
4	Tiene claro cuál es su responsabilidad en cada una de las actividades que realiza.	1	2	3	4	5
	ORGANIZACIÓN					
	Estructura organizacional					

5	Están claramente definidos los cargos en su Organización	1	2	3	4	5
6	Se siente parte importante de la estructura de su departamento	1	2	3	4	5
	Funciones					
7	Tiene claridad en las tareas y funciones que debe desempeñar	1	2	3	4	5
8	Considera usted que están adecuadamente divididas las tareas y funciones	1	2	3	4	5
	DIRECCIÓN					
	Liderazgo					
9	Su jefe es el más comprometido con el cumplimiento de los propósitos de la organización.	1	2	3	4	5
10	Mi líder establece objetivos realistas	1	2	3	4	5
	Motivación					
11	La empresa reconoce los logros y el compromiso de su trabajo	1	2	3	4	5
12	Siente que su superior le motiva a realizar mejor su trabajo	1	2	3	4	5
	CONTROL					
	Monitoreo					
13	Cuenta con equipos de higiene y seguridad industrial en el departamento donde labora	1	2	3	4	5
14	Es supervisado continuamente en la realización de sus tareas	1	2	3	4	5
	Evaluación de Resultados					
15	Siente que los criterios de desempeño utilizados para su evaluación son positivos para su trabajo	1	2	3	4	5
16	Considera que los objetivos y metas son alcanzados en su departamento	1	2	3	4	5

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

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

(1) NUNCA	(2) CASI NUNCA	(3) A VECES	(4) CASI SIEMPRE	(5) SIEMPRE
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

ÍTEM	DIMENSIONES/ÍTEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
	CLIMA LABORAL					
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
	CREDIBILIDAD					
	Comunicación	1	2	3	4	5
1	Mi superior me mantienen informado acerca de asuntos y cambios importantes en mi área	1	2	3	4	5
2	Usted cree que mantener una comunicación adecuada con su jefe beneficia la calidad de trabajo.	1	2	3	4	5
	Integridad					
3	Siente que su sueldo se encuentra acorde con la función y área a la que pertenece	1	2	3	4	5
4	Los jefes ejercen el negocio de una manera honesta y ética	1	2	3	4	5
	RESPECTO					
	Colaboración					
5	Su jefe lo involucra en las decisiones que afectan sus actividades o su ambiente de trabajo	1	2	3	4	5
6	Su jefe les incentiva , considera y responde de forma sincera a sus sugerencias e ideas	1	2	3	4	5
	Cuidado					
7	Las condiciones físicas tales como: espacio, ventilación, iluminación, ausencia de ruidos, etc., son favorables para cumplir con mis funciones	1	2	3	4	5
8	Me siento capacitado para accionar en caso de una emergencia	1	2	3	4	5
	IMPARCIALIDAD					
	Equidad					
9	Cree usted que su jefe valora el esfuerzo laboral de manera igualitaria	1	2	3	4	5

10	Siente usted que a los trabajadores se les paga evaluando su desempeño laboral	1	2	3	4	5
	Justicia					
11	Los Trabajadores son tratados con justicia independientemente de su sexo, raza y religión	1	2	3	4	5
12	Los ascensos son obtenidos por quienes lo merecen	1	2	3	4	5
	ORGULLO					
	Orgullo del trabajador					
13	Para usted es realmente importante las funciones que realiza dentro de la empresa	1	2	3	4	5
14	Usted se siente orgulloso de trabajar en esta empresa	1	2	3	4	5
	Orgullo del equipo					
15	Trabaja en equipo dentro de la institución	1	2	3	4	5
16	Los trabajos en equipo hacen posible se cumplan las objetivos propuestos por la institución	1	2	3	4	5

ANEXO 02: Ficha de validación de instrumentos de medición



**FORMATO DE VALIDEZ SUBJETIVA DE
INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.**

ESCALA DE OPINIÓN DEL EXPERTO

APRECIACIÓN DEL EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

N°	ASPECTOS A CONSIDERAR	SI	NO
1	El instrumento tiene estructura lógica.		
2	la secuencia de presentación de ítems es óptima		
3	El grado de dificultad o complejidad de los ítems.		
4	Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.		
5	Los reactivos reflejan el problema de investigación.		
6	El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.		
7	Los ítems permiten medir el problema de investigación.		
8	Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.		
9	El instrumento abarca las variables, sub variables e indicadores.		
10	Los ítems permiten contrastar la hipótesis.		

FECHA:/...../.....

NOMBRE Y APELLIDOS

FIRMA DEL EXPERTO