



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

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

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

Licenciado en Administración

**AUTORES:**

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

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

**ASESOR:**

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

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LIMA - PERÚ**

**2019**

## **Dedicatoria**

### **A Dios**

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

### **A mi familia**

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

## **Agradecimiento**

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

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

## Índice de contenidos

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

## Índice de Tablas

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

## Índice de Figuras

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

## RESUMEN

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

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

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

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

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

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

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

## ABSTRACT

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

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

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

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

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

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

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

## 1. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, las corporaciones invierten en crecer la gestión de procesos administrativos en relación con clima laboral, buscando la sinergia que ha logrado el crecimiento continuo de las empresas a pesar de la globalización, se busca recopilar información que se obtiene a través de prueba y error en los diversos procesos operacionales. Por ello es suma mente importante crear modelos de negocios acordes para ambas variables en función del crecimiento sostenible de las organizaciones.

Las empresas a nivel nacional realizan estudios y mediciones sobre el impacto que conlleva el enfoque de procesos con resultados positivos, para rentabilizar el crecimiento continuo, con estrategias efectivas y trascendentes.

Una adecuada gestión y el buen uso de las etapas de los procesos harán posible que la empresa logre conseguir las metas y minimizar los costos.

Para toro-Álvarez (2015) definió que “El clima laboral es un constructo completo, multidimensional, relacionado con la cultura de un modo poco claro, que puede estudiarse como causa, como efecto o como condición intermediaria y que siempre se refiere a la representación cognitiva que las personas construyen a partir de las realidades colectivas en las que viven” (p.72).

El clima laboral es una hipótesis integral definida por varias dimensiones, relacionado con la cultura de un modo poco claro, que puede estudiarse como causa, como efecto o como condición intermediaria y que siempre se refiere a la representación cognitiva que se van construyendo a partir de las relaciones interpersonales colectivas en las que viven. Así mismo el comportamiento del colaborador es el vivo reflejo del clima, los mismos que construyen la cultura de la organización día con día. Actualmente las empresas que crecen consistentemente invierten en el personal, en crear ambientes cómodos y confortables, donde se ha comprobado que mientras más confortable sea el ambiente de trabajo, mejor es el desempeño del personal.

Antecedentes Internacionales

Verdoso (2016) Esta investigación tiene como propósito plantear una propuesta de intervención de clima laboral para la corporación PRONACA PLANTA ALIMENTOS

BALANCEADOS PUEMBO con el fin de mejorar los índices de clima laboral, se empleó un diseño transaccional-descriptivo, se utilizó como muestra a 140 personas de las diferentes secciones de la corporación, se obtuvo los datos a través de un cuestionario. Para realizar la tabulación de datos se utilizó como método estadístico la frecuencia, tomando en cuenta cuantas veces se repiten las variables en la muestra establecida. Se puede concluir que PRONACA es un modelo de empresa de la cual se puede aportar información a nuestra investigación porque se preocupa por mantener en condiciones óptimas el clima laboral de la organización. Si una compañía vela por la comodidad de sus empleados, ellos se lo recompensarán una y otra vez.

Jara (2014) Esta investigación tiene como propósito implementar un modelo de gestión por procesos en el Viceministerio de Relaciones Exteriores e Integración Política y como objetivo específico es analizar la situación actual del sector público ecuatoriano, se aplicó una encuesta relacionada a la gestión por procesos, tomando como población a 326 funcionarios que laboran para el viceministerio en la planta central-quito, siendo la muestra 60 funcionarios, se midió la fiabilidad de la herramienta, asimismo se utilizó el SPSS para el análisis estadístico descriptivo, con un coeficiente de Cron Bach de 0.83 por lo que se puede interpretar que el cuestionario es fiable para la investigación. Esta investigación nos afirma que gracias a la mejora de gestión de procesos administrativos la participación del estado en la economía ecuatoriana y en otros aspectos del desarrollo nacional se ha incrementado sosteniblemente, logrando que esa área del sector público sea más eficiente y confiable.

Ramírez (2015) Esta investigación tiene el propósito de mostrarnos como colocan los procesos administrativos, industriales y de servicios como una sucesión de actividades con el fin de producir bienes o una empresa de servicio. Asimismo, menciona que los procesos se valen de las etapas y herramientas administrativas, como la planificación, la estructura organizacional, el nivel de dirección y lo más importante el control, para optimizar beneficios empresariales. Este estudio aporta en mi investigación demostrando que con una adecuada gestión y el buen uso de las etapas de los procesos harán posible que la empresa logre conseguir las metas y minimizar los costos.

Aldas (2016) La investigación tiene como objetivo principal, la instauración de un proceso de gestión de la calidad, cabe precisar también que, uno de sus objetivos específico se centra en presentar un proceso que le permita al área de software crear un mejor programa

que ayude en el mejoramiento de la estructura organizacional de la PUCE. La investigación es de fuentes reales, así como de documentos que ayudaron a elaborar los instrumentos de evaluación, que fueron medidos como datos exactos que nos permitió cuantificar y describir en el campo, hechos concretos; que luego fueron llevados y procesados mediante instrumentos informáticos para su análisis y conclusiones. Este trabajo de tesis contribuye en mi investigación porque se enfatiza en que se debe mejorar la estructura organizacional para lograr que los programas sean implementados en forma ágil y eficiente, las metodologías también se deben presentar del mismo modo, para tener cierto grado de flexibilidad.

Lozano (2016) Esta investigación tiene como propósito el precisar cómo los procesos administrativos aportan a la dirección de la empresa, el método de exploración empleado en la exploración fue analítico-sintético, porque se aplicó el planteamiento del problema, descripción y examen crítico, empleando el modelo de exploración descriptiva-análisis, aplicando un planteamiento de la exploración no experimental. La población fue de 52 personas, la misma que se utilizó en la muestra debido a que era un número reducido, empleando encuestas para los cual se emplean que nos permitirán obtener los datos, posterior a ello, se tabulo y proceso los datos mediante la hoja electrónica Microsoft Office Excel. Podemos considerar como aporte a la investigación que el desarrollo positivo de la corporación deriva en gran medida de la buena gestión de los procedimientos.

#### Antecedentes Nacionales

Cárdenas, (2017) La presente investigación tiene como objetivo principal encontrar cual es la calidad de vida laboral de los colaboradores que pertenecen al área de sistema y procesos de una compañía de Auditoría y Consultoría, se utilizó el sistema científico, documental, nivel descriptivo, empleamos el cuestionario para la obtención de la data, los efectos de la encuesta se realizaron en Excel, analizándose los frutos en el sistema SPSS. Esta investigación nos aporta que los elementos observados que impactan en el clima laboral repercuten favorablemente en el rendimiento de la corporación.

Franco, Vera & Santamaría (2016) Esta investigación tiene como propósito principal, el definir cuáles son los elementos que afectan el clima laboral negativamente en los ejecutivos de mando medio en la planta de alimentos. El enfoque de la investigación es mixto, se solicitó elaborar indicaciones de conductas ante una directriz de vacaciones que

no favorece a los supervisores, se empleó el modelo de indagación descriptivo, la población y muestra fueron los supervisores de la planta Vegueta, conformada por 10 colaboradores, se utilizaron encuestas y entrevistas para la recolección de datos, posterior a ello se empleó el SPSS para analizar los datos y formular la parte estadística. La mala organización de tareas, el aumento de estrés en épocas de producción, la falta de seguimiento en los procesos productivos y las falencias de una correcta programación de vacaciones hacen que exista un desequilibrio entre la vida personal y laboral del colaborador.

Roque (2016) El propósito de esta investigación es de buscar mejorar el servicio a través de la gestión y la calidad de una mype en la localidad de Chiclayo. Pretende también aportar positivamente alternativas de mejoras y por ello la expone en forma descriptiva, se utilizaron dos poblaciones con sus respectivas muestras, los clientes y los trabajadores, se empleó la encuesta con el instrumento del cuestionario. Podemos observar que en la variable gestión administrativa, tenemos un indicador de fiabilidad de .769 por el alfa de cronbach, por otro lado, atención al cliente tiene un registro de fiabilidad de .768 según el alfa de cronbach. Se pudo concluir que gracias a las estrategias de Gestión administrativa el 53% de los consumidores están contentos mediante el servicio que brinda la corporación en su categoría de calidad en la atención.

Burgos & Cervera, (2017) La presente investigación tiene como propósito general articular el proceso más adecuado que permita mejorar la administración de una empresa dedicada al rubro comercial en la ciudad de Chiclayo. Emplearon indagación descriptiva-propositiva, la ciudad se representó mediante 11 trabajadores, se empleó como instrumento la entrevista, para encausar los datos recolectados se utilizará la redacción. En esta investigación podemos ver que esta organización prácticamente operaba sin un rumbo fijo, no contaba con metas precisas y definidas, por ende, operaba de manera empírica basada en la experiencia de sus funcionarios. Y esto nos sirve para comprender que si una organización no sigue los procesos administrativos correctos desenfoca las proyecciones, retrasa la productividad y estresa a sus colaboradores

Huallpa, (2016) Esta tesis tuvo como propósito analizar la gestión administrativa. Para ello se hizo uso del modelo de indagación de campo, diseño no experimental, con 19 personas que fueron objeto de estudio, el método de adquisición de data fue la percepción derecha, el instrumento la entrevista. La ejecución y estudio de la data se ejecutó a través la

estadística descriptiva, posterior a ello Word y Excel. Esta investigación nos permite identificar las causas de las falencias de los procesos administrativos de organización MARASAL S.A, desde un punto muy objetivo ,en un momento inestable y deficiente en sus procesos logísticos, esto implica que el personal trabaje con un clima laboral muy deficiente y desmotivados y es urgente que implemente metodologías innovadoras que reviertan este momento difícil.

### **Gestión de procesos administrativos**

Para Chiavenato (2018) refiere que “El proceso administrativo es un medio de integrar diferentes actividades para poner en marcha la estrategia empresarial. En la administración de la acción empresarial entra el juego del proceso administrativo” (p.134).

Según Louffat (2015) define al proceso administrativo, como: “Dogma de fe de la administración profesional – técnica, y los saberes acumulados en la tarea de integrar o de sistematizar la administración. Para ello se han establecido cuatro partes dedicadas respectivamente a los elementos del proceso administrativo: planeación, organización, dirección y control” (p.7)

Podemos concluir que la gestión de los recursos mediante los procesos, se refleja en sistemas que suma si todos sus componentes trabajan entre sí, enfocados a un objetivo, puesto que la omisión de uno de ellos afectaría a todo el proceso en sí. La digitalización empresarial se puede definir como la utilización extensiva de las ciencias de la averiguación y el mensaje en la organización.

Con respecto a las dimensiones definimos como parte importante a la gestión estratégica, táctica y operativa:

Chiavenato, (2018) definió que “La planeación estratégica cuya finalidad es la suma de determinaciones que se aplican consensuadamente en forma ordenada para el logro de los objetivos de la empresa a largo plazo e incluye el compromiso de los cargos jerárquicos de su planificación” (p.149)

La gestión estratégica forma parte inicial de todo proceso, este proceso se establece a largo plazo, en lo general como mínimo un año, y lo diseñan la plana gerencial de la organización.

Chiavenato, (2018) definió “Las determinaciones que se aplican a corto plazo en forma ordenada para el logro de los objetivos de la empresa constituyen la planeación táctica, son realizadas por las áreas que están por debajo de las jerárquicas y en la parte inferior de la organización”. (p.171)

Esta fase se da después de la planeación, se definen los pasos para ejecutar lo planeado, se dispone de tiempos más cortos, ejecutándose por la parte media de la organización.

Para Chiavenato (2018) definió que “La planeación operacional se preocupa básicamente por el que hacer y por el cómo hacer. Se refiere de manera específica a las tareas y operaciones realizadas en el nivel operacional” (p.185).

El proceso operativo es la ejecución en su máxima expresión, es el que hacer y cómo hacerlo, se realizan seguimientos para monitorear los avances en la plana operativa. La sinergia que existe entre los tres pilares del proceso administrativos es importante, puesto que la modificación de una ellas impactas en directamente a las otras, por ende, afectara el crecimiento de la organización. La optima gestión de los recursos mediante los procesos, se refleja en sistemas que suma si todos sus componentes trabajan entre sí, enfocados a un objetivo, puesto que la omisión de uno de ellos afectaría a todo el proceso en sí.

### **Clima laboral**

Schneider & Reichers (2019) quienes expresan que: “El clima laboral son sensaciones que se comparten y que está constituido por un agregado de normas y responsabilidades que se manifiestan organizadamente, pueden ser formales, pero también se contemplan organizaciones informales” (p.98).

Clima laboral es la recopilación de actitudes de los colaboradores, influidos por las políticas, procedimientos, así mismo de la cultura organizacional que difunda la empresa, por ende, es imprescindible brindarle el soporte a las actividades que impartan la satisfacción del colaborar en la empresa.

### **Importancia del Clima Laboral**

Según Uribe (2015) Estudiar el clima laboral no solo implica el estudio y el análisis de los procesos de producción en sus diferentes dimensiones, sino que también es necesario implementar políticas de tratamiento en la salud de los colaboradores” (p.41).

Es importante el análisis dado que las personas son quienes forman el clima laboral y proceso, las maquinas por sí solas no se mueven, más aún si logramos lograr una sinergia que relacione ambos intereses (trabajador-organización).

Con respecto a las dimensiones del clima laboral nos basamos en el sujeto, los equipos, la estructura y el liderazgo.

El Sujeto: Es el comportamiento de cada trabajador influirá de acuerdo con su personalidad, valores y a su familia, cada colaborador es una realidad distinta, por tanto, es fundamental saber la percepción que tiene frente a la empresa y que es lo que espera encontrar en ella.

Los equipos: Son base de todo crecimiento sostenible, puesto que la creación de vínculos positivos entre los integrantes de la empresa marca una brecha positiva de constante crecimiento y resultados favorables.

La Estructura: La estructura organizacional y la asignación de funciones en la corporación impactan en gran medida, puesto que la jerarquía bien establecida repercute favorablemente en el resultado de la corporación. Esto permite que la comunicación y sea más fácil y fluida.

El Liderazgo: Hoy es un factor primordial en las organizaciones, se necesita del líder para formar equipos que potencien los resultados y busquen el crecimiento sostenible de la empresa.

### **Problema General**

¿Cuál es la relación entre la gestión de procesos administrativos y el clima laboral en el almacén de producto terminado de la empresa Kimberly Clark Perú SRL, Ate Vitarte 2019?

### **Problemas específicos**

- ✓ P.E.1. ¿Cuál es la relación entre el proceso estratégico y el clima laboral en el almacén de producto terminado de la empresa Kimberly Clark Perú SRL, Ate Vitarte 2019?
- ✓ P.E.2. ¿Cuál es la relación entre el proceso táctico y el clima laboral en el almacén de producto terminado de la empresa Kimberly Clark Perú SRL, Ate Vitarte 2019?

- ✓ P.E.3. ¿Cuál es la relación entre el proceso operativo y el clima laboral en el almacén de producto terminado de la empresa Kimberly Clark Perú SRL, Ate Vitarte 2019?

## **Justificación del estudio**

### **Justificación Teórica**

“Henry Ford sentó las bases del Proceso administrativo, luego la teoría nea-clásica incluye al conocimiento y la administración en sus técnicas e instrumentos propias de las que dispone.”. (Cesar y Hernán, 2016, p. 16).

La justificación teórica engloba las técnicas y teorías en las cuales Henry Ford es el pionero con la teoría de la administración.

### **Justificación Práctica**

Según Bernal (2015). “Es practica porque la investigación permitirá ser usada para resolver otros problemas o mediante la misma se puede llegar estratégicamente a desarrollar otra investigación” (p.104).

El propósito identificar, sinergia que englobe a los procesos administrativos con el clima laboral de la corporación oportunidad en mejora de los procesos, sugiriendo una guía o cuadro de proceso que indiquen los tiempos de ejecución por cada actividad, ordenando tiempos de respuesta a cada parte del proceso.

### **Justificación metodológica**

Según Bernal (2015). “Esta tesis es elaborada con metodológica novedosa que permitirá desarrollar nuevas estrategias para nuevas investigaciones que permitirán tener a la mano conocimientos confiables y aceptados como válidos” (p. 104)”.

La justificación metodológica se da cuando se emplean estratégicas, técnicas que permitan crear nuevo conocimiento confiable que sea cause de nuevas investigaciones.

### **Justificación Socioeconómica.**

La presente investigación contribuye en el aspecto social – económico al aportar con soluciones en la problemática de la organización con las dos variables de estudio.

## **Conclusión**

Esta investigación cuenta con una justificación teórica, puesto que recopila información de autores reconocidos que referencian a las variables a analizar. Así mismo tiene una

justificación practica que aporta a la eficiencia y eficacia de la metodología administrativa y el clima laboral mediante recomendaciones y propuestas de mejora, a implementar y controlar los nuevos procesos y cuidado del personal. Además, tiene justificación metodológica porque genera el interés de apostar por nuevas estrategias y métodos de trabajo, enfocados en la mejora continua. Posee un impacto social considerable dado que contribuye en el crecimiento sostenible del distrito.

### **Hipótesis general**

La gestión de procesos administrativos se relaciona con el clima laboral en el almacén de producto terminado de la empresa Kimberly Clark Perú SRL, Ate Vitarte 2019

### **Hipótesis Específicas**

- ✓ **H.E.1** El proceso estratégico se relaciona con el clima laboral en el almacén de producto terminado de la empresa Kimberly Clark Perú SRL, Ate Vitarte 2019.
- ✓ **H.E.2** El proceso táctico se relaciona con el clima laboral en el almacén de producto terminado de la empresa Kimberly Clark Perú SRL, Ate Vitarte 2019.
- ✓ **H.E.3** El proceso operativo se relaciona con el clima laboral en el almacén de producto terminado de la empresa Kimberly Clark Perú SRL, Ate Vitarte 2019.

### **Objetivo general**

Determinar la relación entre la gestión de procesos administrativos y el clima laboral en el almacén de producto terminado de la empresa Kimberly Clark Perú S.R.L, Ate-Vitarte 2019.

### **Objetivos específicos**

- ✓ **O. E. 1** Determinar la relación entre el proceso estratégico y el clima laboral en el almacén de producto terminado de la empresa Kimberly Clark Perú SRL, Ate Vitarte 2019.
- ✓ **O. E. 2** Determinar la relación entre el proceso táctico y el clima laboral en el almacén de producto terminado de la empresa Kimberly Clark Perú SRL, Ate Vitarte 2019.
- ✓ **O. E. 3** Determinar la relación entre el proceso operativo y el clima laboral en el almacén de producto terminado de la empresa Kimberly Clark Perú S.R.L, Ate-Vitarte 2019.

## II. MÉTODO

### 2.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación tiene un diseño **no experimental**, porque no se modificaron las variables, se trabajó con hechos en su estado natural. (Valderrama, 2014, p.178)

Es de tipo **aplicada**, según lo indicado por Palomino (2015) refiere al conocimiento teórico, donde se plantean preguntas, antecedentes y se diseña una metodología para aplicarlo en su forma práctica (p.104).

Nivel **descriptivo** porque busca conocer y describir situaciones, fenómenos reales y actitudes que predominan en el ser humano identificando la relación que existe en ellas. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.80).

Con corte **transversal** porque se obtuvo y recolecto la información en un momento determinado (Bernal, 2015, p.119).

**Correlacional** porque se analizaron cada una de las variables y se buscó determinar la relación que existe entre las dos variables. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.41).

Investigación con **enfoque cuantitativo** porque se recolectaron datos, se midieron variables, se confirmó la hipótesis mediante la estadística (Bernal, 2015, p.119).

#### 2.2.1. Variables

Se define como operacionalización de variables, al conjunto de procedimientos y actividades que permiten al investigador observar, analizar y descubrir la propiedad que tienen para influir en la medición de la hipótesis.

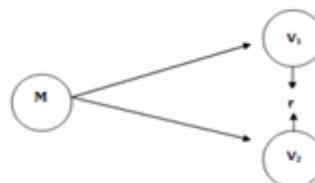
Gráfica de la investigación se representa de la siguiente manera:

M: Trabajadores almacén de producto terminado de la empresa Kimberly Clark Perú SRL.

V1: Gestión de procesos administrativos (V1).

r: Correlación de variables.

V2: Clima Laboral (V2).



### 2.2.2. Operacionalización

**Tabla 1:** Operacionalización de la variable Gestión de Procesos Administrativos

| Variable                                   | Definición conceptual   | Definición operacional  | Dimensiones | Indicadores             | Ítem  | Escala de valoración                   | Rango                                 |
|--|---|---|-------------|-------------------------|-------|--|---------------------------------------|
| <b>Gestión de procesos Administrativos</b> | Según Louffat (2015) define al proceso administrativo, como: “Dogma de fe de la administración profesional – técnica, y los saberes acumulados en la tarea de integrar o de sistematizar la administración. Para ello se han establecido cuatro partes dedicadas respectivamente a los elementos del proceso administrativo: planeación, organización, dirección y control” (p.7) | Desde el punto de vista operacional la variable Gestión de procesos administrativos comprende la de 3 dimensiones, utilizando el instrumento cuestionario de 16 preguntas aplicada a los clientes de en el almacén de producto terminado de la empresa Kimberly Clark Perú SRL. | Estratégico | Planificación           | 1-2   | Escala de Medición Ordinal Tipo LIKERT | Malo<br>Bueno<br>Regular<br>Muy Bueno |
|  |   |   |             | Organización            | 3-4   |  |                                       |
|  |   |   |             | Dirección               | 5-6   |  |                                       |
|  |   |   |             | Control                 | 7-8   |  |                                       |
|  |   |   | Táctico     | Nivel de Aplicación     | 9-10  | 2.Casi nunca                           |                                       |
|  |   |   |             | Tiempo de respuesta     | 11-12 | 3.A veces                              |                                       |
|  |   |   | Operativo   | Actividades primarias   | 13-14 | 4.Casi siempre                         |                                       |
|  |   |   |             | Actividades secundarias | 15-16 | 5.Siempre                              |                                       |

**Tabla 2 :** Operacionalización de la variable Clima Laboral

| Variable                      | Definición conceptual  | Definición operacional   | Dimensiones   | Indicadores                  | Ítem  | Escala de valoración                   | Rango                                 |
|-------------------------------|--|--|---------------|------------------------------|-------|--|---------------------------------------|
| <b>Clima Laboral</b>          | Para toro-Álvarez (214) definió que “El clima laboral es un constructo completo, multidimensional, relacionado con la cultura de un modo poco claro, (p.72). | Desde el punto de vista operacional la variable Clima Laboral comprende la de 4 dimensiones, utilizando el instrumento cuestionario de 22 preguntas aplicada a los clientes de en el almacén de producto terminado de la empresa Kimberly Clark Perú SRL | Sujeto        | Actitud                      | 1-2   | Escala de Medición Ordinal Tipo LIKERT | Malo<br>Bueno<br>Regular<br>Muy Bueno |
|                               |  |  |               | Valores                      | 3-4   |  |                                       |
|                               |  |  |               | Expectativas                 | 5-6   |  |                                       |
|                               |  |  | Los Equipos   | Organización                 | 7-8   | 1.Nunca                                |                                       |
|                               |  |  |               | Procesos comunicativos       | 9-10  | 2.Casi nunca                           |                                       |
|                               |  |  |               | Distribución de Roles        | 11-12 | 3.A veces                              |                                       |
|                               |  |  | La estructura | Nivel de puestos             | 13-14 | 4.Casi siempre                         |                                       |
|                               |  |  |               | Procedimiento de trabajo     | 15-16 |  |                                       |
|                               |  |  | Liderazgo     | La opinión de si mismo       | 17-18 | 5.Siempre                              |                                       |
|                               |  |  |               | El reconocimiento del equipo | 19-20 |  |                                       |
| Capacidad para expresar ideas | 21-22  |  |               |                              |       |  |                                       |

## **2.2. Población, muestra y muestreo**

### **2.2.1. Población**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), la población es: “El conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones.”(p.174).

Esta contempla 50 trabajadores del almacén producto terminado de la organización KIMBERLY CLARK PERU S.R.L, Ate-Vitarte 2019.

### **2.2.2. Muestra**

Para la muestra del estudio se consideró al equipo operativo de 45 colaboradores del almacén de la organización KIMBERLY CLARK PERU S.R.L, Ate-Vitarte, 2019.

### **2.2.3. Muestreo**

La población es de 50 colaboradores con una significancia de 5%, por lo que nuestra muestra fue de 45 colaboradores escogidos aleatoriamente.

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

### **2.3.1. Técnica e instrumento**

#### **Técnica**

Para obtener la información de las dos variables empleamos como técnica a la encuesta, la cual nos ayudara a recopilar toda la información mediante procedimientos, secuencias orientadas a un objetivo específico.

#### **Instrumento**

Como instrumento se utilizó el cuestionario, con escala tipo Likert, Para la variable Gestión por procesos administrativos utilizamos un cuestionario de 16 preguntas y para la variable Clima Laboral 22 preguntas. Por medio de este instrumento se recolectará la información sobre la Gestión Administrativa de Procesos y el Clima Laboral de la empresa KIMBELRY CLARK, Ate-Vitarte,2019

**Tabla 3 :** Técnica e instrumento de recolección

| VARIABLE                            | TÉCNICA  | INSTRUMENTO                         |
|-------------------------------------|----------|-------------------------------------|
| Gestion de procesos Administrativos | Encuesta | Cuestionario con escala tipo Likert |
| Clima Laboral                       | Encuesta | Cuestionario con escala tipo Likert |

*Fuente: Elaboración propia*

### 2.3.2. Validez

Para la siguiente indagación, fue participio del criterio de 3 especialistas, el Doctor Roberto Tejada, El Mg Víctor Fabián Romero y la Magister Juliana Álvarez Rodríguez, los cuales dieron su apreciación satisfactoria.

### 2.3.3 Confiabilidad

Enfocados en lograr un resultado más confiable del instrumento empleamos el coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach, a continuación el baremo de interpretación.

### Baremo de interpretación

**Tabla 4:** Clasificación de la confiabilidad del Alfa de Cronbach

| Rango       | Magnitud |
|-------------|----------|
| 0,81 a 1,00 | Muy alta |
| 0,61 a 0,80 | Alta     |
| 0,41 a 0,60 | Moderada |
| 0,21 a 0,40 | Baja     |
| 0,01 a 0,20 | Muy baja |

Fuente : Elaboración propia

**Tabla 5:** Confiabilidad de variable Gestión de procesos Administrativos

| Estadísticas de fiabilidad |                |
|----------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach           | N de elementos |
| ,856                       | 16             |

Encausando la data en el Software informático SPSS v.25, obtuvimos el resultado de 0.856 de fiabilidad de la herramienta que evalúa la variable Gestión de Procesos Administrativos, y se aplicó a los 45 encuestados, significando que la confiabilidad es alta.

**Tabla 6:** Confiabilidad de variable Clima Laboral

| <b>Estadísticas de fiabilidad</b> |                |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach                  | N de elementos |
| ,928                              | 22             |

Encausando la data en el Software informático SPSS v.25, obtuvimos el resultado de 0.928 de fiabilidad de la herramienta que evalúa la variable Clima Laboral, y se aplicó a los 45 encuestados, significando que la confiabilidad es media en la consistencia interna del instrumento.

#### **2.4. Procedimiento**

En relación a los instrumentos a emplear determinamos las siguientes técnicas que nos garantizan la obtención de datos.

Se solicitó permiso a la empresa para poder realizar la encuesta, la cual nos brindó un tiempo de 15 minutos para que el personal pueda completar el cuestionario, se le informo al personal sobre el objetivo de la investigación asegurándoles que la información seria discreta y forma anónima. Debido a la rotación de horarios la recopilación se realizó en los primeros turnos. Luego se recopiló toda la información para ingresarla en el programa estadístico aplicando la estadística descriptiva e inferencial.

#### **2.5. Métodos de análisis de datos**

Para poder evaluar la información recolectada utilizamos el programa estadístico de SPSS25, con este programa pudimos medir confiabilidad de los instrumentos mediante el coeficiente de Alfa de Chrombach. También la utilizamos para obtener la estadística descriptiva (tablas y figuras) la estadística Inferencial no paramétrica Rho de Spearman para comprobar la relación que existe entre las dos variables.

## **2.6. Aspectos Éticos**

Se aplicó los valores de responsabilidad, respeto, coherencia y confianza en el desarrollo de todo el proyecto, con el fin de garantizar la buena pro del estudio, siempre con la facilidad que nos otorgan los colaboradores. También se aplicó las normas APA con el fin de cumplir con normas establecidas por la universidad.

### III. RESULTADOS

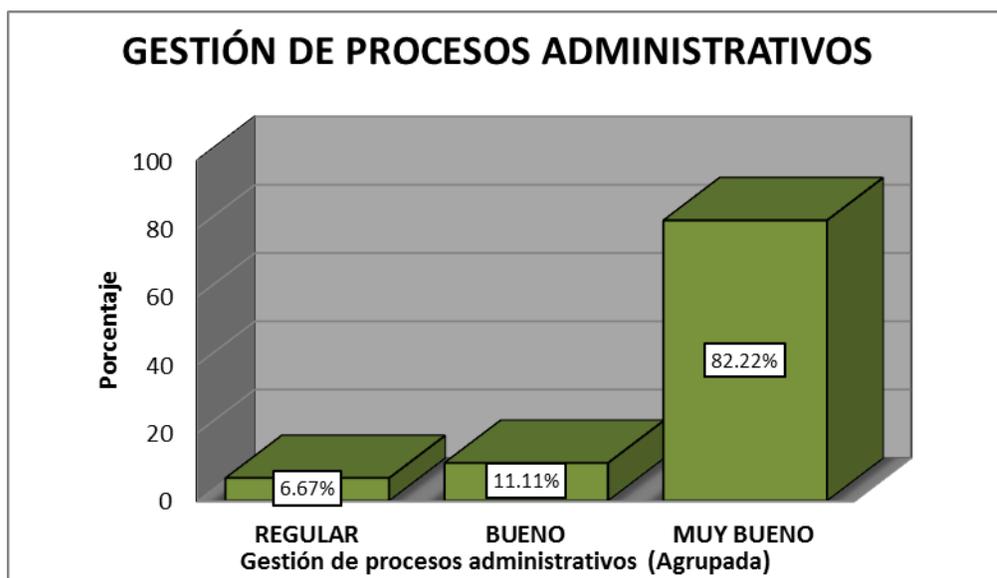
#### 3.1. Estadística descriptiva

**Tabla 7:** Descripción de frecuencia de la variable Gestión de Procesos Administrativos

#### GESTIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS

|        |           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | REGULAR   | 3          | 6.67       | 6.67              | 6.67                 |
|        | BUENO     | 5          | 11.11      | 11.11             | 17.78                |
|        | MUY BUENO | 37         | 82.22      | 82.22             | 100.00               |
|        | Total     | 45         | 100.00     | 100.00            |                      |

Fuente: programa Spps V.25



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

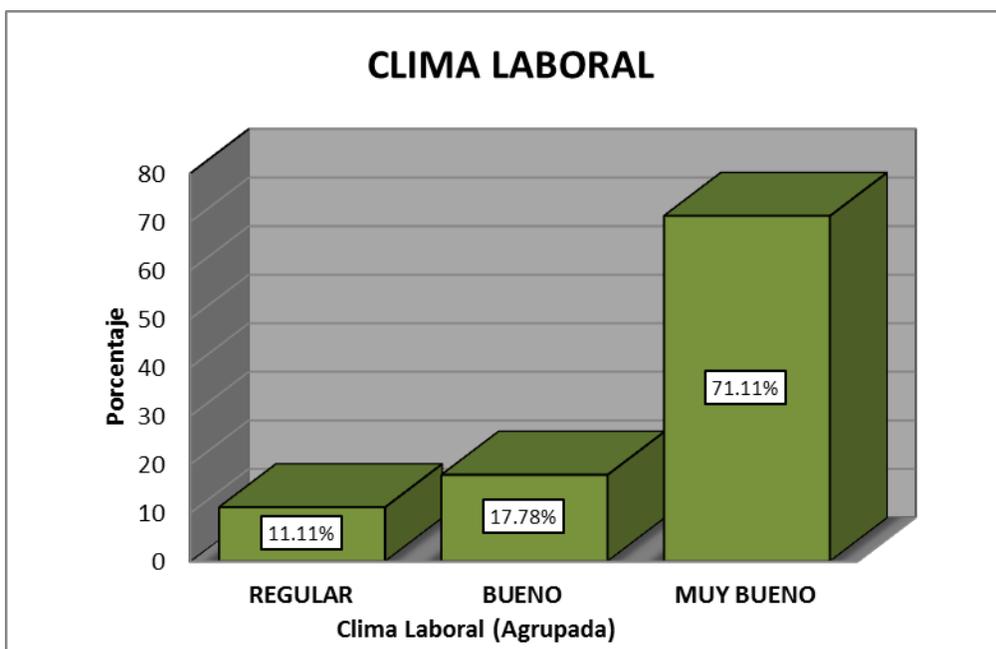
#### Interpretación

En la tabla 8 y figura 1 se observa que 3 (6.67%) de los colaboradores encuestados notaron la gestión de procesos administrativos como regular, 5 (11.11%) de los colaboradores lo notan como bueno, así mismo, 37 (82.22%) de los colaboradores notaron la gestión de procesos administrativos como muy bueno.

**Tabla 8:** Descripción de frecuencia de la variable Clima Laboral

|        |           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | REGULAR   | 5          | 11.11      | 11.11             | 11.11                |
|        | BUENO     | 8          | 17.78      | 17.78             | 28.89                |
|        | MUY BUENO | 32         | 71.11      | 71.11             | 100.00               |
|        | Total     | 45         | 100.00     | 100.00            |                      |

Fuente: programa Spps V.25



**Figura 2:** Niveles de Percepción de la Variable Clima laboral

### Interpretación

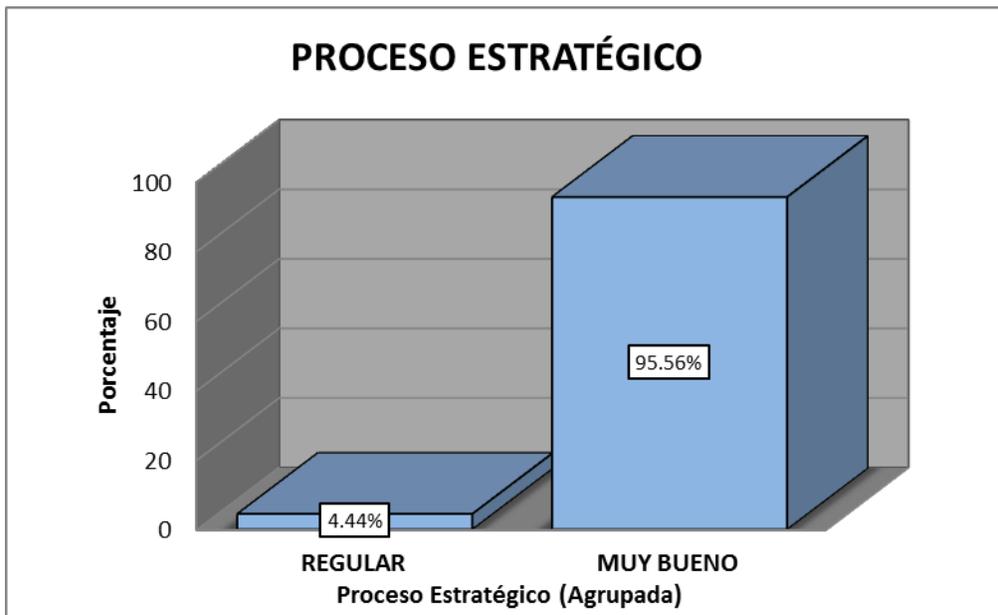
En la tabla N°. 9 y Figura 2, se verifica que 5 (11.11%) de los colaboradores encuestados notaron el clima laboral como regular, 8 (17.78%) de los colaboradores lo notan como bueno, así mismo, 37 (71.11%) de los colaboradores notaron el clima laboral como muy bueno.

**Tabla 9:** Descripción de frecuencia de la dimensión Proceso Estratégico

**PROCESO ESTRATÉGICO**

|        |           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | REGULAR   | 2          | 4.44       | 4.44              | 4.44                 |
|        | MUY BUENO | 43         | 95.56      | 95.56             | 100.00               |
|        | Total     | 45         | 100.00     | 100.00            |                      |

Fuente: programa Spps V.25



**Figura 3:** Niveles de Percepción de la Dimensión Proceso Estratégico

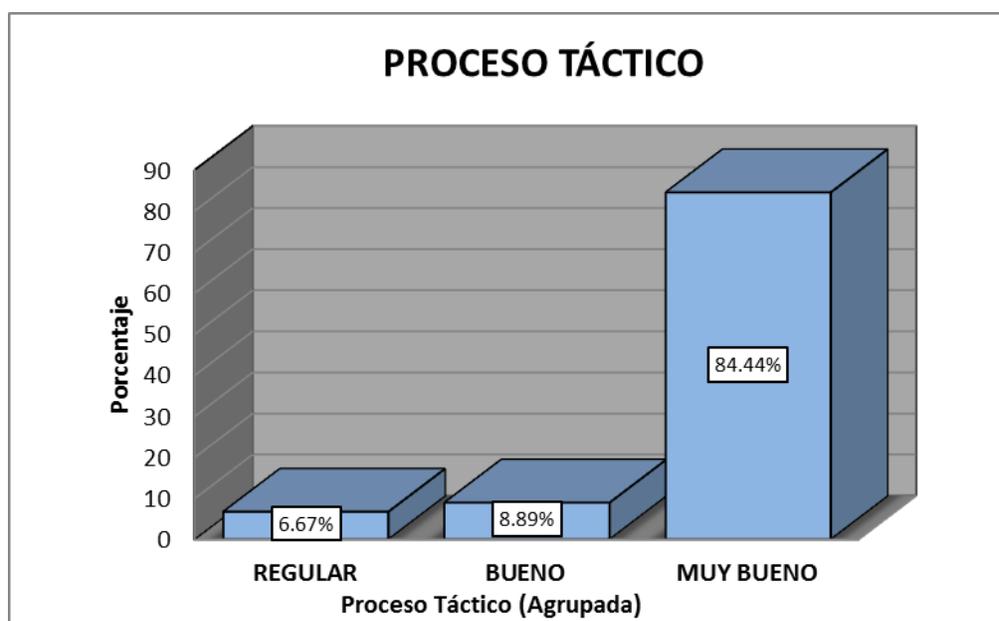
**Interpretación**

En la tabla N°. 10 figura 3 se contempla que 2 (4.44%) de los trabajadores encuestados notan que proceso estratégico como regular, por otro lado, 43 (95.56%) de los colaboradores notan el proceso estratégico como Muy bueno.

**Tabla 10:** Descripción de frecuencia de la dimensión Proceso Táctico

|        |           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | REGULAR   | 3          | 6.67       | 6.67              | 6.67                 |
|        | BUENO     | 4          | 8.89       | 8.89              | 15.56                |
|        | MUY BUENO | 38         | 84.44      | 84.44             | 100.00               |
|        | Total     | 45         | 100.00     | 100.00            |                      |

Fuente: programa Spps V.25



**Figura 4.** Niveles de Percepción de la Dimensión Proceso Táctico

#### Interpretación

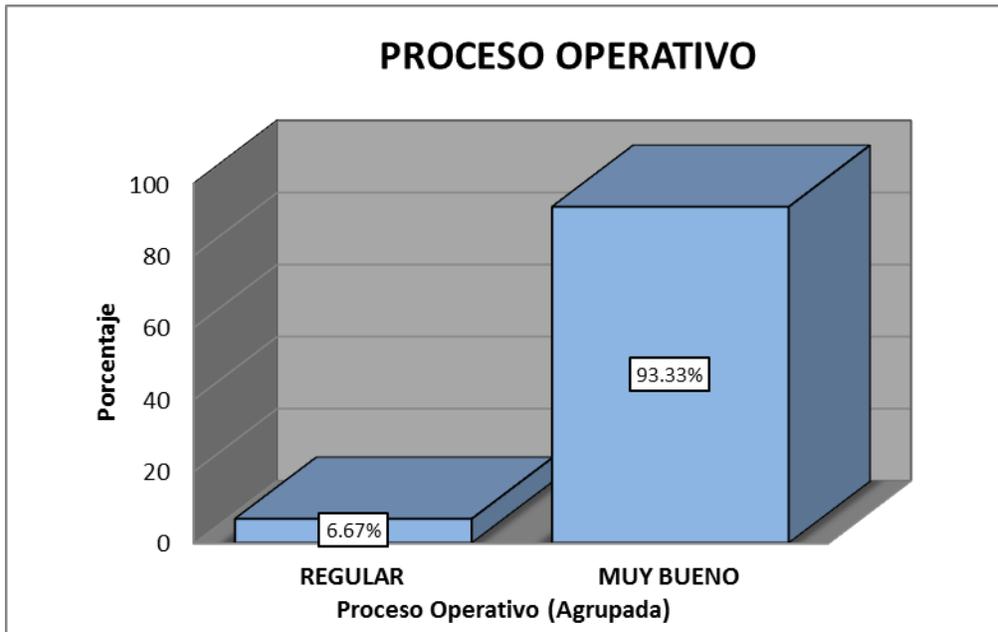
En la tabla N°. 11 y Figura 4, se verifica que 3 (6.67%) de los colaboradores encuestados notaron el proceso táctico como regular, 4 (8.89 %) de los colaboradores lo notan como bueno, así mismo, 38 (84.44%) de los colaboradores notaron la gestión de procesos tácticos como muy bueno.

**Tabla 11:** Descripción de frecuencia de la dimensión Proceso Operativo

**PROCESO OPERATIVO**

|        |           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | REGULAR   | 3          | 6.67       | 6.67              | 6.67                 |
|        | MUY BUENO | 42         | 93.33      | 93.33             | 100.00               |
|        | Total     | 45         | 100.00     | 100.00            |                      |

Fuente: programa Spps V.25



**Figura 5:** Niveles de Percepción de la Dimensión Proceso Operativo

**Interpretación**

En la tabla N°. 12 y Figura 5, se contempla que 3 (6,67%) de los trabajadores encuestados notan el proceso operativo como regular, por otro lado, 42 (93,33%) de los colaboradores notan el proceso operativo como muy bueno.

### 3.2. Estadística inferencial

**Tabla 12: 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

**HO:** La gestión de procesos administrativos no se relaciona con el clima laboral en el almacén de producto terminado de la empresa Kimberly Clark Perú S.R.L, Ate-Vitarte 2019

**H1:** La gestión de procesos administrativos se relaciona con el clima laboral en el almacén de producto terminado de la empresa Kimberly Clark Perú S.R.L, Ate-Vitarte 2019.

**Tabla 13:** Correlación Rho de Spearman de las variables: Clima Laboral y Gestión de Procesos Administrativos.

| Correlaciones   |                                     |                            |               |                                     |
|-----------------|-------------------------------------|----------------------------|---------------|-------------------------------------|
|                 |                                     |                            | Clima Laboral | Gestión de Procesos Administrativos |
| Rho de Spearman | Clima Laboral                       | Coeficiente de correlación | 1,000         | ,756**                              |
|                 |                                     | Sig. (bilateral)           | .             | ,000                                |
|                 |                                     | N                          | 45            | 45                                  |
|                 | Gestión de Procesos Administrativos | Coeficiente de correlación | ,756**        | 1,000                               |
|                 |                                     | Sig. (bilateral)           | ,000          | .                                   |
|                 |                                     | N                          | 45            | 45                                  |

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

**Fuente:** programa Spss V.25

## Interpretación

Conforme la prueba de Hipótesis mediante el Rho de Spearman de tabla 16, obtenemos una significancia  $p=0.00$  menor que  $p=0.05$ , repelemos la hipótesis abolida utilizando la hipótesis alterna, ubicando una sinergia, enlazando la gestión de procesos administrativos y el clima laboral de la empresa Kimberly Clark Perú S.R.L. su correlación es de  $r=0.756$ , indicando una correlación positiva considerable.

## Hipótesis Específicas 1

H0.- El proceso estratégico no se relaciona con el clima laboral en el almacén de producto terminado de la empresa Kimberly Clark Perú S.R.L, Ate-Vitarte 2019

H1.- El proceso estratégico se relaciona con el clima laboral en el almacén de producto terminado de la empresa Kimberly Clark Perú S.R.L, Ate-Vitarte 2019

**Tabla 14:** Correlación Rho de Spearman de la dimensión Proceso Estratégico y la variable Clima laboral

| Correlaciones   |                     |                             |               |                     |
|-----------------|---------------------|-----------------------------|---------------|---------------------|
|                 |                     |                             | Clima Laboral | Proceso estratégico |
| Rho de Spearman | Clima Laboral       | Coefficiente de correlación | 1,000         | ,610**              |
|                 |                     | Sig. (bilateral)            | .             | ,000                |
|                 |                     | N                           | 45            | 45                  |
|                 | Proceso estratégico | Coefficiente de correlación | ,610**        | 1,000               |
|                 |                     | Sig. (bilateral)            | ,000          | .                   |
|                 |                     | N                           | 45            | 45                  |

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

**Fuente:** programa Spss V.25

## Interpretación

La prueba de Hipótesis mediante el Rho de Spearman según tabla 17, obteniendo una significancia de  $p=0.00$  menor que  $p=0.05$ , se repele la hipótesis abolida y utilizamos la hipótesis alterna, ubicando la sinergia enlazando el proceso estratégico y el clima laboral de la empresa Kimberly Clark Perú S.R.L. su correlación es de  $r=0.610$ , existiendo una correlación media o moderada.

## Hipótesis Específicas 2

H0.- El proceso táctico no se relaciona con el clima laboral en el almacén de producto terminado de la empresa Kimberly Clark Perú S.R.L, Ate-Vitarte 2019

H1.- El proceso táctico se relaciona con el clima laboral en el almacén de producto terminado de la empresa Kimberly Clark Perú S.R.L, Ate-Vitarte 2019.

**Tabla 15:** Correlación Rho de Spearman de la dimensión Proceso Táctico y la variable Clima laboral

| Correlaciones   |                 |                            |               |                 |
|-----------------|-----------------|----------------------------|---------------|-----------------|
|                 |                 |                            | Clima Laboral | Proceso táctico |
| Rho de Spearman | Clima Laboral   | Coeficiente de correlación | 1,000         | ,775**          |
|                 |                 | Sig. (bilateral)           | .             | ,000            |
|                 |                 | N                          | 45            | 45              |
|                 | Proceso táctico | Coeficiente de correlación | ,775**        | 1,000           |
|                 |                 | Sig. (bilateral)           | ,000          | .               |
|                 |                 | N                          | 45            | 45              |

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

**Fuente:** programa Spss V.25

## Interpretación

Según la prueba de Hipótesis mediante el Rho de Spearman de la tabla 18, se obtiene una significancia de  $p=0.00$  menor que  $p=0.05$ , que repele la hipótesis abolida y utilizamos la hipótesis alterna, ubicando la sinergia, enlazando el proceso táctico y el clima laboral de la empresa Kimberly Clark Perú S.R.L. su correlación es de  $r=0.775$ , existiendo una correlación positiva considerable.

### Hipótesis Específicas 3

H0.- El proceso operativo no se relaciona con el clima laboral en el almacén de producto terminado de la empresa Kimberly Clark Perú S.R.L, Ate-Vitarte 2019.

H1.- El proceso operativo se relaciona con el clima laboral en el almacén de producto terminado de la empresa Kimberly Clark Perú S.R.L, Ate-Vitarte 2019.

**Tabla 16 :** Correlación Rho de Spearman de la dimensión Proceso Operativo y de la variable Clima Laboral.

| Correlaciones   |                   |                            |               |                   |
|---|-------------------|----------------------------|---------------|-------------------|
|   |                   |                            | Clima Laboral | Proceso operativo |
| Rho de Spearman   | Clima Laboral     | Coeficiente de correlación | 1,000         | ,756**            |
|   |                   | Sig. (bilateral)           | .             | ,000              |
|   |                   | N                          | 45            | 45                |
|   | Proceso operativo | Coeficiente de correlación | ,756**        | 1,000             |
|   |                   | Sig. (bilateral)           | ,000          | .                 |
|   |                   | N                          | 45            | 45                |
| **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). |                   |                            |               |                   |
| <b>Fuente:</b> programa Spss V.25                                 |                   |                            |               |                   |

### Interpretación

Según la prueba de Hipótesis mediante el Rho de Spearman de la tabla 19, se obtiene una significancia de  $p=0.00$  menor que  $p=0.05$ , que repele la hipótesis abolida y utilizamos la hipótesis alterna, ubicando la sinergia, enlazando el proceso operativo y el clima laboral de la empresa Kimberly Clark Perú S.R.L. su correlación es de  $r=0.756$  que según la interpretación de la RHO Spearman existe correlación positiva considerable.

#### IV. DISCUSIÓN

En esta sección de la investigación entraran en discusión los resultados, análisis sobre la hipótesis referidos a las variables gestión de procesos administrativos y clima laboral. La conclusión tuvo como propósito universal indicar la sinergia que enlaza la gestión de procesos administrativos con el clima laboral en el almacén de producto terminado de empresa Kimberly Clark Perú S.R.L, Ate-Vitarte 2019, así como la similitud entre cada una de las dimensiones de la variable 1: El proceso estratégico, el proceso táctico y el proceso operativo con la 2 variable.

Las barreras que sufrió la exploración recayeron en la rotación de los horarios, por lo que las respuestas obtenidas fueron recopiladas en los primeros turnos. Cabe precisar que se ha enfocado en el área que laboro actualmente. Así mismo los cuestionarios se elaboraron para la población del almacén de producto terminado, con 50 colaboradores, tomando como muestra a 45 de ellos, 16 interrogantes de la variable gestión de procesos administrativos y 22 interrogantes del clima laboral, de tipo aplicada-correlacional, se calculó el Alpha de Cronbach de 0.860 para la gestión de procesos administrativos y 0.931 para la variable clima laboral. Entonces podemos decir que realizando un análisis descriptivo a los resultados que se realiza en el estudio de los colaboradores de la empresa Kimberly Clark Perú S.R.L, califican las variables de siguiente manera:

La Gestión de Procesos Administrativos: Muy bueno lo califican el 82.22% que representa 37 colaboradores, como bueno lo califica el 6.67% que representa a 3 colaboradores y como regular 11.11% que representan 5 colaboradores.

Clima Laboral: Muy bueno lo califican el 71.11% que representa a 37 colaboradores, como bueno 17.78% que representan 8 trabajadores y como regular lo califican el 11.11% que representan a 5 colaboradores

Podemos decir que Pozo, (2017) En su investigación titulada “Análisis y medición del clima laboral y propuestas de mejora en la unidad educativa particular Bilingüe Martin Cerere” utilizaron para su medición la escala de Likert, clasificándolo en 3 grupos: 5 siempre, 4 Casi Siempre (Positivo) / 3 Algunas Veces (Neutro), 2 pocas Veces, 1 Nunca (Negativo)

Aplicando el instrumento de la encuesta elaborada por Google forms, utilizaron 8 dimensiones con un total de 32 preguntas aplicadas a 90 colaboradores. En el análisis se

observa que la mayor fortaleza la tiene la dimensión identificación/pertenencia con un resultado positivo de 94% lo que indica que el sentido de identificación y pertenencia de los colaboradores impacta favorablemente en el clima laboral de la institución, coincide fuertemente con la escala de fiabilidad de la variable clima laboral (.931) muy alta.

Riofrio, (2015) En su investigación titulada “Análisis del proceso administrativo de la empresa DIMPOFER CIA LTDA, propuesta de la gestión administrativa” se utilizaron 4 dimensiones de la administración como estructura de la gestión administrativa en la empresa. Analizando nuestra investigación, podemos decir que las dimensiones que hemos utilizado como el proceso estratégico, el proceso táctico y el proceso operativo incurren en mucha similitud con las dimensiones que el autor refiere por ser la estructura fundamental que toda empresa debe analizar, nuestro nivel de confiabilidad es de 860 indicando un nivel de confiabilidad muy alta.

Chagnay, (2017) En su investigación titulada “Los procesos administrativos y la mejora en la gestión de la empresa donoso constructores Cía. Ltda., periodo junio 2016 – junio 2017” utilizando el método de investigación analítico-sintético puesto que permite realizar un análisis de las partes de un todo como es el proceso administrativo y poder ver donde existe una dificultad, con un tipo de investigación descriptiva, similar al que utilizamos en esta investigación. Se empleó una población d 52 personas, dado a que el número de población es reducido no fue necesario realizar la ecuación de la muestra. Para el desarrollo de la data se empleó la herramienta electrónica Microsoft Office Excel. Así mismo el 100% del personal refiere a que los procesos administrativos aportan valor a las corporaciones.

Cárdenas, (2017) La investigación titulada “Satisfacción y clima laboral en los trabajadores del área de Systems and Processes Assurance en una compañía de auditoría y consultoría en el Perú” el tipo de indagación empleado es el científico, con enfoque cuantitativo, escala descriptiva. Tomando como población a 28 colaboradores, concluyendo positivamente con las dimensiones: Condiciones de trabajo, Salud, Moral, Participación, comunicación, imagen de la empresa, relación jefa/subordinado, organización de trabajo, como negativa: dimensión remuneración que a relación de nuestro estudio se percibe que la remuneración es acorde a las necesidades del colaborador.

Franco, Vera, Santamaría (2016), en su investigación titulada “Distorsión del goce efectivo de vacaciones y su impacto en el clima laboral de la empresa tecnológica de alimentos

S.A”, los autores utilizan un enfoque mixto porque emplean procesos cuidadosos, se usó la manera de indagación descriptivo / explicativo. Cabe mencionar que para la muestra tomaron a 10 mandos altos para el estudio, con 1 cuestionario de 10 preguntas para el mando medio y 4 guiones de profundidad para los altos mandos obteniendo un resultado que la empresa se preocupa por equilibrar la vida personal con la vida laboral, coincidentemente con los resultados del nivel de correlación de nuestra variable clima laboral con gestión de procesos administrativos.

Podemos aseverar la sinergia que enlaza las dimensiones de Gestión de Procesos Administrativos en manera conjunta están relacionadas en forma directa y significativa con la variable Clima Laboral.

Afirmando que las investigaciones realizadas anteriormente por los profesionales cuyos resultados presentan diferencias lo cual ayudara en el discernimiento de la investigación. Afirmando que se cuenta con la evidencia suficiente para aseverar la sinergia en gran medida que enlaza las variables Gestión de Procesos Administrativos y El Clima Laboral, está claro que, si trabajamos en mejorar la gestión de procesos administrativos, mejorar considerablemente el clima laboral en el almacén de producto terminado.

## V. CONCLUSIONES

### **Primero**

En referencia al objetivo general, debido al resultado se aprecia que la gestión de procesos administrativos se relaciona con el clima laboral, puesto que  $Rho= 0.756$  y  $p=0.00$  menor que  $P=0.05$ , lo que indica una correlación positiva considerable.

### **Segundo**

En referencia al objetivo específico 1, hallamos evidencias que afirmarían la correlación entre la dimensión proceso estratégico con el clima laboral dada las conclusiones halladas, donde  $Rho= 0.610$  y  $p= 0.00$  menor que  $p=0.05$ , lo que deduce una correlación positiva media.

### **Tercero**

En referencia al objetivo específico 2, hallamos evidencias que afirmarían la correlación entre la dimensión proceso táctico con el clima laboral dada las conclusiones halladas, donde  $Rho= 0.775$  y  $p= 0.00$  menor que  $p=0.05$ , lo que deduce una correlación positiva considerable.

### **Cuarto**

Referencia al objetivo específico 3, hallamos evidencias que afirmarían la correlación entre la dimensión proceso operativo con el clima laboral dada las conclusiones halladas, donde  $Rho= 0.756$  y  $p= 0.00$  menor que  $p=0.05$ , lo que deduce una correlación positiva considerable.

Realizada la investigación, con la veracidad en la data requerida, queremos precisar si encontrase sinergia para las 2 variables, cabe precisar el objetivo general y específico de esta investigación.

En la siguiente indagación se detalla la fiabilidad de las variables mediante el estudio con el alfa de cronbach,  $0.928$  y  $0.767$  respectivamente que otorga validez a la presente investigación.

La presente investigación demostró que existe una fuerte sinergia entre las 2 variables, corroborado con el coeficiente de correlación de Rho Spearman de  $0.756$  con una significancia de  $0.000$ , indicando que existe una correlación positiva considerable entre ambas variables.

## VI. RECOMENDACIONES

### **Primero**

Refiere a continuar implementando proyectos que involucren a los colaboradores, dado que se identificó que el sentido de pertenencia que percibe el colaborador a través de la gestión de procesos administrativos efectiva se refleja positivamente en el clima laboral.

### **Segundo**

Se indica a la jefatura, en este caso el jefe de logística y el coordinaron establezcan estrategias medibles, que evalúe el desempeño y desarrollo, a través de ello poder reforzar sus puntos débiles y potenciar sus talentos.

### **Tercero**

Se indica que la parte táctica del almacén de producto terminado, los administradores separen espacios informales en la jornada laboral, con el fin de conocer un poco más de los colaboradores e identificar los objetivos en común de los colaboradores con la empresa y así construir sinergia entre la vida laboral y familiar.

### **Cuarto**

Refiere a que el equipo operativo debe seguir trabajando en construir espacios de trabajo confortables, con una sólida base de respeto y confianza, que refleje un trato cordial y ameno, que apunte a trasladar esta metodología de actitud positiva a sus hogares, pero para ello la jefatura tiene que invertir en proporcionar charlas que impulsen el desarrollo personal y la comunicación efectiva pues ese tipo de contenido no se consume muy a menudo.

## VII. REFERENCIAS

- Aldas, A. (2016). “Diseño de un sistema de gestión de la calidad para el departamento de desarrollo de software de la PUCE” (Tesis de grado) Quito -Ecuador. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Recuperado:  
<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/10744/Trabajo%20de%20Titulaci%C3%B3n%20Alejandro%20Ald%C3%A1s%20MBA%202016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alejos, J (2016). “Gestión administrativa y el clima laboral en el Hospital Hipólito Unanue del distrito el Agustino, 2016.” (Tesis de posgrado) Lima- Perú. Universidad Cesar Vallejo. Recuperada:  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/23622/Alejos\\_IJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/23622/Alejos_IJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Alfonso, R. & Blanco, G. (2019). *Modelo de gestión para hoteles de categorías superiores en el destino manta*. Ecuador. Editorial: San Gregorio.
- Barreno, M. (2017).”Estudio del clima laboral y su influencia en la prestación de servicio por parte de los voluntarios de la fundación Caritas de Esperanza”. (Tesis de grado) Quito - Ecuador. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Recuperado:  
<http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/13827>
- Bernal, C. (2013). *Proceso administrativo para las organizaciones del siglo XXI*. (2da Ed.). Colombia. Editorial : Pearson
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la Investigación*. (3ra Edición) Colombia Editorial: Pearson
- Burgos, O. & Cervera, A. (2017). “Elaboración del proceso administrativo en la empresa comercial A&C, de la ciudad de Chiclayo”. (Tesis de pregrado) Chiclayo- Perú. Universidad Señor de Sipán. Recuperado:  
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4268/Burgos%20Castro%20-%20Cervera%20Orellano.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- 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 – Perú. Universidad Peruana Unión. Recuperada:  
[https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/713/Christian\\_Tesis\\_Maestr%c3%ada\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/713/Christian_Tesis_Maestr%c3%ada_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Calderón, (2017). *Análisis del presupuesto general del estado destinado al sector de salud pública de Ecuador y su relación con el PBI en los años 2008 al 2017*. Universidad Espíritu Santo (UEES): Revistas Científicas.68-79
- Cárdenas, K. (2017). “Satisfacción y clima laboral en los trabajadores del área de Systems and Processes Assurance en una compañía de auditoría y consultoría en el Perú”. (Tesis de grado). Lima-Peru. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado: <https://hdl.handle.net/20.500.12672/7081>
- Caridad, R. (2016).El diagnóstico, elemento fundamental en al gestión y mejora de procesos, en entidades petroleras. Revista Avanzada Científica Enero-Abril, Vol.19, 1.
- Caridad, R. (2018). Inteligencia Emocional del gerente educativo y clima laboral en escuelas bolivarianas. Fundación Koinonia: E-Journals, 120-134.
- Carlos, R. (2015). Administración. En R. C. Carlos, Administración (2da edición) Perú Editorial: Macro EIRL.
- Castro, F. Y Ramón, S (2017). “Influencia del clima laboral en el desempeño de funcionarios de negocios del segmento exclusivo de una empresa bancaria en lima - 2016”. (Tesis de pregrado), Lima – Perú. Universidad San Ignacio de Loyola. Recuperada:[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16685/Riofrio\\_QIY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16685/Riofrio_QIY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chagnay, R. (2017). “Los procesos administrativos y la mejora en la gestión de la empresa donoso constructores CIA. Ltda. Chimborazo”. (Tesis de grado). Chimborazo - Ecuador. Universidad Nacional de Chimborazo. Recuperado:

<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/4343/1/UNACH-EC-FCP-ING-COM-2017-0039.pdf>

- Chiavenato, I. (2018). *Administración Proceso Administrativo*. En I. Chiavenato, *Administración Proceso Administrativo* Bogotá Editorial: Mcgraw-Hill/Interamericana Editores S.A.
- Enríquez, M. & Calderón, J. (2017). *El Clima laboral y su incidencia en el desempeño del personal docente de una escuela de educación básica en Ecuador*. Universidad Espíritu Santo (UEES): *Revistas Científicas*, 68-79.
- Franco, C., Vera, C. & Santamaría, C. (2018). “Distorsión del goce efectivo de vacaciones y su impacto en el clima laboral de la empresa tecnológica de alimentos S.A.”(Tesis de Maestría) Lima- Perú Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Recuperado: <http://hdl.handle.net/10757/623559>
- Gilli, J. (2017). *Claves de la Estructura Organizativa* (1era Ed.). Buenos Aires , Argentina. Recuperada: [https://books.google.com.pe/books?id=YsVADgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=YsVADgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Gonzales, M. (2015). Auditoria de Gestión de procesos sustantivos universitarios. Universidad Central Marta Abreu de las Villas, 151-162.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ta Edición) México: McGraw Hill.
- Huallpa, V. (2016). “Gestión Administrativa de la Empresa Marasal S.A” (Tesis de Pregrado). Cuzco – Perú. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cuzco. Recuperado:[http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/2279/253T20160265\\_TC.pdf?sequence=3](http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/2279/253T20160265_TC.pdf?sequence=3)
- Ibáñez, A. (2019). “Pausa activa y clima laboral en áreas académicas y administrativas de la universidad peruana Unión 2018”. (Tesis de grado). Lima- Perú. Universidad Peruana Unión. Recuperado: <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/1756>

- Jara, S. (2014). “Evaluación de la implementación de la gestión por procesos en una entidad pública del gobierno central del Ecuador, en base a los principios fundamentales de la calidad establecidos en las normas ISO 9000.”(Tesis de Maestría). Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Recuperado: <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/8213>
- López, G. (2018). “Propuesta de implementación de la gestión por procesos para reducir los tiempos operativos en la dirección de servicios, procesos y gestión del cambio del ministerio de minería.” (Tesis de Pregrado). Quito- Ecuador. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Recuperado: <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/14524>
- Louffat, E. (2015). *Administración, Fundamentos del proceso Administrativo*. (4ta Ed.) Argentina: Cengage Learning editorial.
- Mechato, M. (2017). “Propuesta de mejora de los procedimientos administrativos en la gestión de viajes y alojamientos de la PUCP, 2017.” (Tesis de Pregrado). Lima-Perú. Universidad San Ignacio de Loyola. Recuperado: [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3503/3/2017\\_Mechato-Olivares.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3503/3/2017_Mechato-Olivares.pdf)
- Orozco, E. (2016). Eficiencia de los procesos administrativos para la gestión del fondo de protección contra gastos catastróficos en México. Instituto Nacional de Salud Pública, 543-552.
- Pozo, A. (2017). “Análisis y medición del clima laboral y propuestas de mejora en la unidad educativa particular Bilingüe Martín Cerere”. (Tesis de Pregrado). Quito-Ecuador. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Recuperado: <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/14044/TEISIS%20ANDREA%20POZO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Prado, J. (2015). Clima y Ambiente Organizacional en J. F. Uribe Prado, Clima y Ambiente Organizacional (pág. 98). México D.F: El Manual Moderno S.A.
- Ramírez, C. (2015). *Administración teorías y enfoques*. LIMA Editorial: MACRO.

- Ramos , T. (2017). Estudio de relaciones entre cultura, clima y fuerza de clima laboral en Ecuador. *Acción Psicológica*, 225-240.
- Riofrio, J. (2015). “Análisis del proceso administrativo de la empresa DIMPOFER CIA LTDA, de la ciudad de Quito, propuesta de la gestión administrativa”. (Tesis de Pregrado) Quito- Ecuador. Universidad Nacional de Loja. Recuperado: <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/8216/1/Joffre%20Santiago%20Riofr%c3%ado%20Ojeda.pdf>
- Riofrio, I. (2017) “Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los servidores públicos de la micro red de salud San Ignacio, 2016” (Tesis de posgrado), Chiclayo–Perú. Universidad Cesar Vallejo. Recuperada: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16685/Riofrio\\_QIY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16685/Riofrio_QIY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Robaño, P. (2016). La innovación como proceso y su gestión en la organización: una aplicación para el sector gráfico colombiano. In *Suma de Negocios*, 125-140.
- Roque, J. (2016). “Estrategias de Gestión Administrativa en mejora de la atención al cliente en la mype comercial San Martín.” (Tesis de grado) Chiclayo- Perú: Universidad Señor de Sipán. Recuperado: <https://hdl.handle.net/20.500.12802/2708>
- Urbano, S. (2019). “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Administración Local de Agua Huaraz”. (Tesis de grado) Ancash- Perú. Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo. Recuperado: <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/3909>
- Uribe, J. (2015). “*Clima y ambiente organizacional*” México Editorial: El Manual Moderno S.A.
- Vega, M (2017). “Diagnóstico de clima organizacional y plan de mejora y fortalecimiento de la empresa FYVECA de la ciudad de Cuenca” (Tesis de posgrado), Quito – Ecuador. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Recuperada: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/11864/1/UPS-CT005602.pdf>

Verdesoto, D. (2016). “Propuesta de intervención para el mejoramiento del nivel de clima laboral del personal de Pronaca “planta alimentos balanceados – Puembo”. (Tesis de grado) Quito. Pontifica Universidad Católica del Ecuador. Recuperado: <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/12177>

## ANEXOS

### Matriz de consistencia interna

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

| PROBLEMA  | OBJETIVO  | HIPÓTESIS   | VARIABLES E INDICADORES                         |                     |  |   |                                       |   |                                       |
|---|---|---|---|---------------------|--|---|---------------------------------------|---|---------------------------------------|
| Problema General  | Objetivo General  | Hipótesis General   | Variable 1: GESTIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS |                     |  |   |                                       |   |                                       |
| ¿Cuál es la relación entre la gestión de procesos administrativos y el clima laboral en el almacén de producto terminado de la empresa Kimberly Clark Perú SRL, Ate Vitarte 2019?                                       | Determinar la relación entre la gestión de procesos administrativos y el clima laboral en el almacén de producto terminado de la empresa Kimberly Clark Perú S.R.L, Ate-Vitarte 2019. | La gestión de procesos administrativos se relaciona con el clima laboral en el almacén de producto terminado de la empresa Kimberly Clark Perú SRL, Ate Vitarte 2019  | DIMENSIONES                                     | INDICADORES         | ÍTEMS  | ESCALA DE VALORIZACIÓN  | RANGO                                 |   |                                       |
|   |   |   | Estratégico                                     | Planificación       | 1-2  |   |                                       | 1.Nunca<br>2.Casi Nunca<br>3.A veces<br>4.Casi siempre<br>5.Siempre | Malo<br>Regular<br>Bueno<br>Muy bueno |
|   |   |   |   | Organización        | 3-4  |   |                                       |   |                                       |
|   |   |   |   | Dirección           | 5-6  |   |                                       |   |                                       |
|   |   |   |   | Control             | 7-8  |   |                                       |   |                                       |
|   |   |   | Táctico   | Nivel de Aplicación | 9-10   |   |                                       |   |                                       |
|   |   |   | Operativo                                       | Tiempo de respuesta | 11-12  |   |                                       |   |                                       |
| Actividades primarias   | 13-14   |   |   |                     |  |   |                                       |   |                                       |
| Actividades secundarias   | 15-16   |   |   |                     |  |   |                                       |   |                                       |
| Problema Específicos  |   |   | Variable 2: CLIMA LABORAL                       |                     |  |   |                                       |   |                                       |
| Objetivo Específico   | Hipótesis Específicas   |   |   |                     |  |   |                                       |   |                                       |
| ¿Cuál es la relación entre el proceso estratégico y el clima laboral en el almacén de producto terminado de la empresa Kimberly Clark Perú SRL, Ate Vitarte 2019?   | Determinar la relación entre el proceso estratégico y el clima laboral en el almacén de producto terminado de la empresa Kimberly Clark Perú SRL, Ate Vitarte 2019.                   | El proceso estratégico se relaciona con el clima laboral en el almacén de producto terminado de la empresa Kimberly Clark Perú SRL, Ate Vitarte 2019.   | El Sujeto                                       | Actitud             | 1-2  | 1.Nunca<br>2.Casi Nunca<br>3.A veces<br>4.Casi siempre<br>5.Siempre | Malo<br>Regular<br>Bueno<br>Muy bueno |   |                                       |
|   |   |   | Valores   | 3-4                 |  |   |                                       |   |                                       |
|   |   |   | Expectativas                                    | 5-6                 |  |   |                                       |   |                                       |
| Los Equipos   | Organización  | 7-8   |   |                     |  |   |                                       |   |                                       |
| Procesos comunicativos  | 9-10  |   |   |                     |  |   |                                       |   |                                       |
| Distribución de Roles   | 11-12   |   |   |                     |  |   |                                       |   |                                       |
| La estructura   | Nivel de puestos  | 13-14   |   |                     |  |   |                                       |   |                                       |
| Procedimiento de trabajo  | 15-16   |   |   |                     |  |   |                                       |   |                                       |
| Liderazgo   | La opinión de sí mismo  | 17-18   |   |                     |  |   |                                       |   |                                       |
| El reconocimiento del equipo  | 19-20   |   |   |                     |  |   |                                       |   |                                       |
| Capacidad para expresar ideas   | 21-22   |   |   |                     |  |   |                                       |   |                                       |
| ¿Cuál es la relación entre el proceso táctico y el clima laboral en el almacén de producto terminado de la empresa Kimberly Clark Perú SRL, Ate Vitarte 2019?   | Determinar la relación entre el proceso táctico y el clima laboral en el almacén de producto terminado de la empresa Kimberly Clark Perú SRL, Ate Vitarte 2019.                       | El proceso táctico se relaciona con el clima laboral en el almacén de producto terminado de la empresa Kimberly Clark Perú SRL, Ate Vitarte 2019.   |   |                     |  |   |                                       |   |                                       |
| ¿Cuál es la relación entre el proceso operativo y el clima laboral en el almacén de producto terminado de la empresa Kimberly Clark Perú SRL, Ate Vitarte 2019?   | Determinar la relación entre el proceso operativo y el clima laboral en el almacén de producto terminado de la empresa Kimberly Clark Perú S.R.L, Ate-Vitarte 2019.                   | El proceso operativo se relaciona con el clima laboral en el almacén de producto terminado de la empresa Kimberly Clark Perú SRL, Ate Vitarte 2019.   |   |                     |  |   |                                       |   |                                       |
| DISEÑO DE INVESTIGACIÓN   |   | POBLACION Y MUESTRA   |   |                     | TECNICAS E INSTRUMENTOS  |   |                                       |   |                                       |
| El diseño de investigación tienes las siguientes características:<br><b>Tipo:</b> Aplicativo<br><b>Nivel:</b> Descriptivo<br><b>Método:</b> No experimental - Transversal correlacional<br><b>Enfoque:</b> Cuantitativo |   | <b>POBLACIÓN:</b> La población está conformada por un total de 50 colaboradores del área de Almacén de producto terminado de Kimberly Clark Perú-Ate<br><b>MUESTRA:</b> La muestra consta de 45 colaboradores |   |                     | <b>Variable 1:</b> Gestión de Procesos Administrativos<br><b>Técnicas:</b> Encuesta<br><b>Instrumento:</b> Cuestionario con Escala de Likert<br><b>Año:</b> 2019 |   |                                       |   |                                       |
|   |   |   |   |                     | <b>Variable 2:</b> Clima Laboral<br><b>Técnicas:</b> Encuesta<br><b>Instrumento:</b> Cuestionario con Escala de Likert<br><b>Año:</b> 2019                       |   |                                       |   |                                       |

## ENCUESTA DE GESTIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS

**DATOS INFORMATIVOS:** CARGO

SEXO

 M

 F

CONDICIÓN

 ESTABLE

 CONTRATADO

NIVEL DE INSTRUCCIÓN

 SUPERIOR

 TÉCNICA

 SECUNDARIA

### INSTRUCCIONES.

El propósito del cuestionario es evaluar **Gestión de Procesos Administrativos y Clima laboral en el Almacén de Producto Terminado de la Empresa Kimberly Clark Perú SRL Ate – Vitarte 2019**

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

Responder en forma objetiva y veraz las siguientes interrogantes.

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

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

### Instrumento de investigación.

| Nº   | DIMENSIONES/ÍTEMS   | ESCALA DE VALORACIÓN |   |   |   |   |
|--|---|----------------------|---|---|---|---|
|  |   | 1                    | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>GESTION DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS</b> |   |                      |   |   |   |   |
| <b>ESTRATEGICO</b>                         |   |                      |   |   |   |   |
|  | <b>Planificación</b>  |                      |   |   |   |   |
| 1  | ¿Se planifican los objetivos acordes a los lineamientos de la empresa Kimberly Clark?   | 1                    | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2  | ¿La visión estratégica es difundida a todos los miembros del área y replicada en las funciones que se realizan?                   | 1                    | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  | <b>Organización</b>   |                      |   |   |   |   |
| 3  | ¿Las actividades se desarrollan de acuerdo con los procedimientos establecidos por la planificación de la empresa Kimberly Clark? | 1                    | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4  | ¿La gestión de procesos del área se desarrolla de manera eficaz y eficiente con el objetivo de la mejora continua?                | 1                    | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  | <b>Dirección</b>  |                      |   |   |   |   |

|                                |   |   |   |   |   |   |
|--------------------------------|---|---|---|---|---|---|
| 5                              | ¿La empresa asciende al personal por mérito propio?   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6                              | ¿La rotación de los miembros del equipo es mediante procedimientos establecidos por la empresa, permitiendo conocer todos los procesos? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>Control</b>                 |   |   |   |   |   |   |
| 7                              | ¿Existen estándares visuales que aporten a mejorar el desempeño de tus labores?   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8                              | ¿Existe una retroalimentación al colaborador luego de darle el feedback?  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>TÁCTICO</b>                 |   |   |   |   |   |   |
| <b>Nivel de Aplicación</b>     |   |   |   |   |   |   |
| 9                              | ¿Los procesos de gestión de la empresa Kimberly Clark se adaptan fácil a las expectativas de los colaboradores?                         | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10                             | ¿Se percibe una relación en los procesos con el nivel de responsabilidad de los encargados?   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>Tiempo de Respuesta</b>     |   |   |   |   |   |   |
| 11                             | ¿El desarrollo de sus labores está relacionado a un tiempo de ejecución mínimo y máximo?  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12                             | ¿Las funciones de desarrollan en base a la capacidad de respuesta de los colaboradores?   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>OPERATIVO</b>               |   |   |   |   |   |   |
| <b>Actividades primarias</b>   |   |   |   |   |   |   |
| 13                             | ¿Se considera que la empresa Kimberly Clark se enfoca en gestionar eficazmente los recursos para obtener buenos resultados?             | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14                             | ¿El desarrollo de sus labores impacta directamente en el negocio principal de la empresa Kimberly Clark?                                | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>Actividades Secundarias</b> |   |   |   |   |   |   |
| 15                             | ¿Las relaciones con los proveedores están basadas en la cultura organizacional de la empresa a Kimberly Clark?                          | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16                             | ¿Se construyen alianzas estratégicas con los proveedores?   | 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 |
|-----------|----------------|-------------|------------------|-------------|

| Nº                   | DIMENSIONES/ÍTEMS   | ESCALA DE VALORACIÓN |          |          |          |          |
|----------------------|---|----------------------|----------|----------|----------|----------|
| <b>CLIMA LABORAL</b> |   |                      |          |          |          |          |
|                      |   | <b>1</b>             | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| <b>SUJETO</b>        |   |                      |          |          |          |          |
|                      | <b>Actitud</b>  |                      |          |          |          |          |
| 1                    | ¿Se muestra satisfacción con el desempeño realizado en la empresa Kimberly Clark?         | 1                    | 2        | 3        | 4        | 5        |
| 2                    | ¿La empresa Kimberly Clark contribuye con el desarrollo personal y profesional?           | 1                    | 2        | 3        | 4        | 5        |
|                      | <b>Valores</b>  |                      |          |          |          |          |
| 3                    | ¿La ética forma parte de la empresa Kimberly Clark?                                       | 1                    | 2        | 3        | 4        | 5        |
| 4                    | ¿Usted forma parte de los valores que la empresa Kimberly Clark fomenta?                  | 1                    | 2        | 3        | 4        | 5        |
|                      | <b>Expectativas</b>   |                      |          |          |          |          |
| 5                    | ¿Se percibe a la empresa Kimberly Clark como fuente de inspiración y crecimiento?         | 1                    | 2        | 3        | 4        | 5        |
| 6                    | ¿La empresa Kimberly Clark cumple las expectativas de innovación y motivación?            | 1                    | 2        | 3        | 4        | 5        |
| <b>LOS EQUIPOS</b>   |   |                      |          |          |          |          |
|                      | <b>Organización</b>   |                      |          |          |          |          |
| 7                    | ¿Se percibe una integración entre los miembros del equipo de trabajo?                     | 1                    | 2        | 3        | 4        | 5        |
| 8                    | ¿Se otorga la libertad para decidir el quipo al cual pertenecer?                          | 1                    | 2        | 3        | 4        | 5        |
|                      | <b>Procesos de Comunicación</b>   |                      |          |          |          |          |
| 9                    | ¿El canal de comunicación está abierto para todos los miembros del equipo?                | 1                    | 2        | 3        | 4        | 5        |
| 10                   | ¿Se dispone la libertad de expresar ideas y que estas sean valoradas y tomadas en cuenta? | 1                    | 2        | 3        | 4        | 5        |
|                      | <b>Distribución de Roles</b>  |                      |          |          |          |          |
| 11                   | ¿La distribución de funciones jerárquicamente es equitativa?                              | 1                    | 2        | 3        | 4        | 5        |
| 12                   | ¿Se percibe equidad en los roles que se desempeñan?                                       | 1                    | 2        | 3        | 4        | 5        |

|                      |   |   |   |   |   |   |
|----------------------|---|---|---|---|---|---|
|                      | y estos están acorde a las expectativas?  |   |   |   |   |   |
| <b>LA ESTRUCTURA</b> |   |   |   |   |   |   |
|                      | <b>Nivel de Puestos</b>   |   |   |   |   |   |
| 13                   | ¿Se respeta los procedimientos de trabajo en las funciones que se desarrollan en la empresa Kimberly Clark? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14                   | ¿Se capacita al personal sobre las funciones de su puesto de trabajo?                                       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|                      | <b>Procedimiento de Trabajo</b>   |   |   |   |   |   |
| 15                   | ¿Se respeta los procedimientos de trabajo en las funciones que se desarrollan en la empresa Kimberly Clark? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16                   | ¿Se percibe que los procedimientos contribuyen a mejorar el clima laboral en la empresa Kimberly Clark?     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>EL LIDERAZGO</b>  |   |   |   |   |   |   |
|                      | <b>La Opinión de Sí Mismo</b>   |   |   |   |   |   |
| 17                   | ¿Los líderes se preocupan por la percepción del equipo hacia ellos?   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18                   | ¿Los líderes solicitan feedback constantemente?   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|                      | <b>El Reconocimiento del Equipo</b>   |   |   |   |   |   |
| 19                   | ¿El equipo reconoce públicamente el desempeño de los líderes?   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20                   | ¿Los líderes difunden lo que ellos esperan del equipo y viceversa?  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|                      | <b>La Capacidad de Expresar sus ideas</b>   |   |   |   |   |   |
| 21                   | ¿Los líderes se expresan con total claridad?  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 22                   | ¿Los líderes se preocupan por que el equipo entienda el mensaje?  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

## Instrumento de validación



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE**

| <b>Título de la Investigación: GESTIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y CLIMA LABORAL EN EL ALMACÉN DE PRODUCTO TERMINADO DE LA EMPRESA KIMBERLY CLARK PERU SRL ATE – VITARTE 2019</b> |                    |                                |  |                                     |                                     |           |                           |
|---|--------------------|--------------------------------|--|-------------------------------------|-------------------------------------|-----------|---------------------------|
| <b>Apellidos y Nombres del investigador:</b><br>Mondragón Bravo, Jhony Abdías<br>Cerquera Rojas, José Luis  |                    |                                |  |                                     |                                     |           |                           |
| Apellidos y Nombres del experto: <i>MG. ROMERO ESCALANTE Victor FABIAN</i>  |                    |                                |  |                                     |                                     |           |                           |
| ASPECTO POR EVALUAR   |                    |                                |  | OPINION DEL EXPERTO                 |                                     |           |                           |
| VARIABLES   | DIMENSIONES        | INDICADORES                    | ITEM/PREGUNTA  | ESCALA                              | SI CUMPLE                           | NO CUMPLE | OBSERVACIONES/REFERENCIAS |
| <b>GESTIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS</b>  | <b>ESTRATEGICO</b> | <b>Planificación</b>           | 1. ¿Se planifican los objetivos acordes a los lineamientos de la empresa Kimberly Clark?   | (1) NUNCA                           | <input checked="" type="checkbox"/> |           |                           |
|   |                    |                                | 2. ¿La visión estratégica es difundida a todos los miembros del área y replicada en las funciones que se realizan?                         |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |           |                           |
|   |                    | <b>Organización</b>            | 3. ¿Las actividades se desarrollan de acuerdo con los procedimientos establecidos por la planificación de la empresa Kimberly Clark?       | (2) CASI NUNCA                      | <input checked="" type="checkbox"/> |           |                           |
|   |                    |                                | 4. ¿La gestión de procesos del área se desarrolla de manera eficaz y eficiente con el objetivo de la mejora continua?                      |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |           |                           |
|   |                    |                                | 5. ¿La empresa asciende al personal por mérito propio?   |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |           |                           |
|   |                    | <b>Dirección</b>               | 6. ¿La rotación de los miembros del equipo es mediante procedimientos establecidos por la empresa, permitiendo conocer todos los procesos? | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |           |                           |
|   |                    |                                | 7. ¿Existen estándares visuales que aporten a mejorar el desempeño de tus labores?   | (3) AVECES                          | <input checked="" type="checkbox"/> |           |                           |
|   |                    |                                | 8. ¿Existe una retroalimentación al colaborador luego de darle el feedback?  |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |           |                           |
|   | <b>TÁCTICO</b>     | <b>Nivel de Aplicación</b>     | 9. ¿Los procesos de gestión de la empresa Kimberly Clark se adaptan fácil a las expectativas de los colaboradores?                         | (4) CASI SIEMPRE                    | <input checked="" type="checkbox"/> |           |                           |
|   |                    |                                | 10. ¿Se percibe una relación en los procesos con el nivel de responsabilidad de los encargados?  |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |           |                           |
|   |                    | <b>Tiempo de Respuesta</b>     | 11. ¿El desarrollo de sus labores está relacionado a un tiempo de ejecución mínimo y máximo?   | (5) SIEMPRE                         | <input checked="" type="checkbox"/> |           |                           |
|   |                    |                                | 12. ¿Las funciones se desarrollan en base a la capacidad de respuesta de los colaboradores?  |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |           |                           |
|   | <b>OPERATIVO</b>   | <b>Actividades primarias</b>   | 13. ¿Se considera que la empresa Kimberly Clark se enfoca en gestionar eficazmente los recursos para obtener buenos resultados?            | (5) SIEMPRE                         | <input checked="" type="checkbox"/> |           |                           |
|   |                    |                                | 14. ¿El desarrollo de sus labores impacta directamente en el negocio principal de la empresa Kimberly Clark?                               |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |           |                           |
|   |                    | <b>Actividades Secundarias</b> | 15. ¿Las relaciones con los proveedores están basadas en la cultura organizacional de la empresa a Kimberly Clark?                         | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |           |                           |
|   |                    |                                | 16. ¿Se construyen alianzas estratégicas con los proveedores?  | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |           |                           |
| Firma del experto:  |                    |                                | Fecha: <i>11/10/2019</i>   |                                     |                                     |           |                           |

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE**

| Título de la Investigación: <b>GESTIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y CLIMA LABORAL EN EL ALMACÉN DE PRODUCTO TERMINADO DE LA EMPRESA KIMBERLY CLARK PERU SRL ATE – VITARTE 2019</b> |                      |                                 |   |                         |                                     |                                     |                           |  |
|---|----------------------|---------------------------------|---|-------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------|--|
| Apellidos y Nombres del investigador:<br>Mondragón Bravo, Jhony Abdías<br>Cerquera Rojas, José Luis   |                      |                                 |   |                         |                                     |                                     |                           |  |
| Apellidos y Nombres del experto: <i>Mg. ROMERO ESCALANTE Victor FABIAN</i>  |                      |                                 |   |                         |                                     |                                     |                           |  |
| ASPECTO POR EVALUAR   |                      |                                 |   |                         | OPINION DEL EXPERTO                 |                                     |                           |  |
| VARIABLES   | DIMENSIONES          | INDICADORES                     | ITEM/PREGUNTA   | ESCALA                  | SI CUMPLE                           | NO CUMPLE                           | OBSERVACIONES/REFERENCIAS |  |
| <b>CLIMA LABORAL</b>  | <b>SUJETO</b>        | <b>Actitud</b>                  | 1. ¿Se muestra satisfacción con el desempeño realizado en la empresa Kimberly Clark?                            | <b>(1) NUNCA</b>        | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |                           |  |
|   |                      |                                 | 2. ¿La empresa Kimberly Clark contribuye con el desarrollo personal y profesional?                              |                         | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |                           |  |
|   |                      | <b>Valores</b>                  | 3. ¿La ética forma parte de la empresa Kimberly Clark?  |                         | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |                           |  |
|   |                      |                                 | 4. ¿Usted forma parte de los valores que la empresa Kimberly Clark fomenta?                                     |                         | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |                           |  |
|   |                      | <b>Expectativas</b>             | 5. ¿Se percibe a la empresa Kimberly Clark como fuente de inspiración y crecimiento?                            |                         | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |                           |  |
|   |                      |                                 | 6. ¿La empresa Kimberly Clark cumple las expectativas de innovación y motivación?                               |                         | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |                           |  |
|   | <b>LOS EQUIPOS</b>   | <b>Organización</b>             | 7. ¿Se percibe una integración entre los miembros del equipo de trabajo?  | <b>(2) CASI NUNCA</b>   | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |                           |  |
|   |                      |                                 | 8. ¿Se otorga la libertad para decidir el quipo al cual pertenecer?   |                         | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |                           |  |
|   |                      | <b>Procesos de Comunicación</b> | 9. ¿El canal de comunicación está abierto para todos los miembros del equipo?                                   |                         | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |                           |  |
|   |                      |                                 | 10. ¿Se dispone la libertad de expresar ideas y que estas sean valoradas y tomadas en cuenta?                   |                         | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |                           |  |
|   |                      | <b>Distribución de Roles</b>    | 11. ¿La distribución de funciones jerárquicamente es equitativa?  |                         | <b>(3) AVECES</b>                   | <input checked="" type="checkbox"/> |                           |  |
|   |                      |                                 | 12. ¿Se percibe equidad en los roles que se desempeñan y estos están acorde a las expectativas?                 |                         |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |                           |  |
|   | <b>LA ESTRUCTURA</b> | <b>Nivel de Puestos</b>         | 13. ¿Se respeta los procedimientos de trabajo en las funciones que se desarrollan en la empresa Kimberly Clark? | <b>(4) CASI SIEMPRE</b> |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |                           |  |
|   |                      |                                 | 14. ¿Se capacita al personal sobre las funciones de su puesto de trabajo?                                       |                         |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |                           |  |
|   |                      | <b>Procedimiento de Trabajo</b> | 15. ¿Se respeta los procedimientos de trabajo en las funciones que se desarrollan en la empresa Kimberly Clark? |                         |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |                           |  |
|   |                      |                                 | 16. ¿Se percibe que los procedimientos contribuyen a mejorar el clima laboral en la empresa Kimberly Clark?     |                         |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |                           |  |

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE**

|   |   |   |                        |                                     |  |  |
|---|---|---|------------------------|-------------------------------------|--|--|
| <b>EL<br/>LIDERAZGO</b>   | <b>La Opinión de Si<br/>Mismo</b>             | 17. ¿Los líderes se preocupan por la percepción del equipo hacia ellos? | <b>(5)<br/>SIEMPRE</b> | <input checked="" type="checkbox"/> |  |  |
|   |   | 18. ¿Los líderes solicitan feedback constantemente?                     |                        | <input checked="" type="checkbox"/> |  |  |
|   | <b>El Reconocimiento del<br/>Equipo</b>       | 19. ¿El equipo reconoce públicamente el desempeño de los líderes?       |                        | <input checked="" type="checkbox"/> |  |  |
|   |   | 20. ¿Los líderes difunden lo que ellos esperan del equipo y viceversa?  |                        | <input checked="" type="checkbox"/> |  |  |
|   | <b>La Capacidad de<br/>Expresar sus ideas</b> | 21. ¿Los líderes se expresan con total claridad?                        |                        | <input checked="" type="checkbox"/> |  |  |
|   |   | 22. ¿Los líderes se preocupan por que el equipo entienda el mensaje?    |                        | <input checked="" type="checkbox"/> |  |  |
| <b>Firma del experto:</b>  |   | <b>Fecha</b> <u>11/10/2019</u>  |                        |                                     |  |  |



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE**

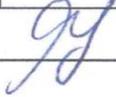
**Título de la Investigación: GESTIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y CLIMA LABORAL EN EL ALMACÉN DE PRODUCTO TERMINADO DE LA EMPRESA KIMBERLY CLARK PERU SRL ATE – VITARTE 2019**

**Apellidos y Nombres del investigador:**  
Mondragón Bravo, Jhony Abdías  
Cerquera Rojas, José Luis

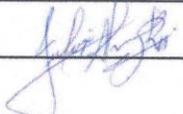
**Apellidos y Nombres del experto:** DR. TEJADA ESTRADA ROBERTO JUSTO

| VARIABLES     | DIMENSIONES   | INDICADORES              | ITEM/PREGUNTA   | ESCALA           | OPINION DEL EXPERTO |           |                           |
|---------------|---------------|--------------------------|---|------------------|---------------------|-----------|---------------------------|
|               |               |                          |   |                  | SI CUMPLE           | NO CUMPLE | OBSERVACIONES/REFERENCIAS |
| CLIMA LABORAL | SUJETO        | Actitud                  | 1. ¿Se muestra satisfacción con el desempeño realizado en la empresa Kimberly Clark?                            | (1) NUNCA        | X                   |           |                           |
|               |               |                          | 2. ¿La empresa Kimberly Clark contribuye con el desarrollo personal y profesional?                              |                  | X                   |           |                           |
|               |               | Valores                  | 3. ¿La ética forma parte de la empresa Kimberly Clark?  |                  | X                   |           |                           |
|               |               |                          | 4. ¿Usted forma parte de los valores que la empresa Kimberly Clark fomenta?                                     |                  | X                   |           |                           |
|               |               | Expectativas             | 5. ¿Se percibe a la empresa Kimberly Clark como fuente de inspiración y crecimiento?                            |                  | X                   |           |                           |
|               |               |                          | 6. ¿La empresa Kimberly Clark cumple las expectativas de innovación y motivación?                               |                  | X                   |           |                           |
|               | LOS EQUIPOS   | Organización             | 7. ¿Se percibe una integración entre los miembros del equipo de trabajo?  | (2) CASI NUNCA   | X                   |           |                           |
|               |               |                          | 8. ¿Se otorga la libertad para decidir el quipo al cual pertenecer?   |                  | X                   |           |                           |
|               |               | Procesos de Comunicación | 9. ¿El canal de comunicación está abierto para todos los miembros del equipo?                                   | (3) AVECES       | X                   |           |                           |
|               |               |                          | 10. ¿Se dispone la libertad de expresar ideas y que estas sean valoradas y tomadas en cuenta?                   |                  | X                   |           |                           |
|               |               | Distribución de Roles    | 11. ¿La distribución de funciones jerárquicamente es equitativa?  | (3) AVECES       | X                   |           |                           |
|               |               |                          | 12. ¿Se percibe equidad en los roles que se desempeñan y estos están acorde a las expectativas?                 |                  | X                   |           |                           |
|               | LA ESTRUCTURA | Nivel de Puestos         | 13. ¿Se respeta los procedimientos de trabajo en las funciones que se desarrollan en la empresa Kimberly Clark? | (4) CASI SIEMPRE | X                   |           |                           |
|               |               |                          | 14. ¿Se capacita al personal sobre las funciones de su puesto de trabajo?                                       |                  | X                   |           |                           |
|               |               | Procedimiento de Trabajo | 15. ¿Se respeta los procedimientos de trabajo en las funciones que se desarrollan en la empresa Kimberly Clark? |                  | X                   |           |                           |
|               |               |                          | 16. ¿Se percibe que los procedimientos contribuyen a mejorar el clima laboral en la empresa Kimberly Clark?     |                  | X                   |           |                           |

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE**

|                           |   |   |                        |                                     |  |  |
|---------------------------|---|---|------------------------|-------------------------------------|--|--|
| <b>EL<br/>LIDERAZGO</b>   | <b>La Opinión de Sí<br/>Mismo</b>             | 17. ¿Los líderes se preocupan por la percepción del equipo hacia ellos?           | <b>(5)<br/>SIEMPRE</b> | <input checked="" type="checkbox"/> |  |  |
|                           |   | 18. ¿Los líderes solicitan feedback constantemente?                               |                        | <input checked="" type="checkbox"/> |  |  |
|                           | <b>El Reconocimiento<br/>del Equipo</b>       | 19. ¿El equipo reconoce públicamente el desempeño de los líderes?                 |                        | <input checked="" type="checkbox"/> |  |  |
|                           |   | 20. ¿Los líderes difunden lo que ellos esperan del equipo y viceversa?            |                        | <input checked="" type="checkbox"/> |  |  |
|                           | <b>La Capacidad de<br/>Expresar sus ideas</b> | 21. ¿Los líderes se expresan con total claridad?                                  |                        | <input checked="" type="checkbox"/> |  |  |
|                           |   | 22. ¿Los líderes se preocupan por que el equipo entienda el mensaje?              |                        | <input checked="" type="checkbox"/> |  |  |
| <b>Firma del experto:</b> |   |  |                        |                                     |  |  |
|                           |   | <b>Fecha</b> <u>11 / 19 / 2019</u>  |                        |                                     |  |  |

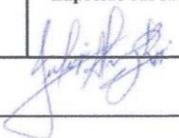
**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE**

| Título de la Investigación: <b>GESTIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y CLIMA LABORAL EN EL ALMACÉN DE PRODUCTO TERMINADO DE LA EMPRESA KIMBERLY CLARK PERU SRL ATE – VITARTE 2019</b> |                    |                                |  |                  |           |                     |                           |
|---|--------------------|--------------------------------|--|------------------|-----------|---------------------|---------------------------|
| Apellidos y Nombres del investigador:<br>Mondragón Bravo, Jhony Abdías<br>Cerquera Rojas, José Luis   |                    |                                |  |                  |           |                     |                           |
| Apellidos y Nombres del experto: <i>MIG ALVAREZ RODRIGUEZ JULIANA CRISTINA</i>  |                    |                                |  |                  |           |                     |                           |
| ASPECTO POR EVALUAR   |                    |                                |  |                  |           | OPINION DEL EXPERTO |                           |
| VARIABLES   | DIMENSIONES        | INDICADORES                    | ITEM/PREGUNTA  | ESCALA           | SI CUMPLE | NO CUMPLE           | OBSERVACIONES/REFERENCIAS |
| <b>GESTIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS</b>  | <b>ESTRATEGICO</b> | <b>Planificación</b>           | 1. ¿Se planifican los objetivos acordes a los lineamientos de la empresa Kimberly Clark?   | (1) NUNCA        | X         |                     |                           |
|   |                    |                                | 2. ¿La visión estratégica es difundida a todos los miembros del área y replicada en las funciones que se realizan?                         |                  | X         |                     |                           |
|   |                    | <b>Organización</b>            | 3. ¿Las actividades se desarrollan de acuerdo con los procedimientos establecidos por la planificación de la empresa Kimberly Clark?       | (2) CASI NUNCA   | X         |                     |                           |
|   |                    |                                | 4. ¿La gestión de procesos del área se desarrolla de manera eficaz y eficiente con el objetivo de la mejora continua?                      |                  | X         |                     |                           |
|   |                    | <b>Dirección</b>               | 5. ¿La empresa asciende al personal por mérito propio?   | (2) CASI NUNCA   | X         |                     |                           |
|   |                    |                                | 6. ¿La rotación de los miembros del equipo es mediante procedimientos establecidos por la empresa, permitiendo conocer todos los procesos? |                  | X         |                     |                           |
|   |                    | <b>Control</b>                 | 7. ¿Existen estándares visuales que aporten a mejorar el desempeño de tus labores?   | (3) AVECES       | X         |                     |                           |
|   |                    |                                | 8. ¿Existe una retroalimentación al colaborador luego de darle el feedback?  |                  | X         |                     |                           |
|   | <b>TÁCTICO</b>     | <b>Nivel de Aplicación</b>     | 9. ¿Los procesos de gestión de la empresa Kimberly Clark se adaptan fácil a las expectativas de los colaboradores?                         | (3) AVECES       | X         |                     |                           |
|   |                    |                                | 10. ¿Se percibe una relación en los procesos con el nivel de responsabilidad de los encargados?  |                  | X         |                     |                           |
|   |                    | <b>Tiempo de Respuesta</b>     | 11. ¿El desarrollo de sus labores está relacionado a un tiempo de ejecución mínimo y máximo?   | (4) CASI SIEMPRE | X         |                     |                           |
|   |                    |                                | 12. ¿Las funciones de desarrollan en base a la capacidad de respuesta de los colaboradores?  |                  | X         |                     |                           |
|   | <b>OPERATIVO</b>   | <b>Actividades primarias</b>   | 13. ¿Se considera que la empresa Kimberly Clark se enfoca en gestionar eficazmente los recursos para obtener buenos resultados?            | (4) CASI SIEMPRE | X         |                     |                           |
|   |                    |                                | 14. ¿El desarrollo de sus labores impacta directamente en el negocio principal de la empresa Kimberly Clark?                               |                  | X         |                     |                           |
|   |                    | <b>Actividades Secundarias</b> | 15. ¿Las relaciones con los proveedores están basadas en la cultura organizacional de la empresa a Kimberly Clark?                         | (5) SIEMPRE      | X         |                     |                           |
|   |                    |                                | 16. ¿Se construyen alianzas estratégicas con los proveedores?  |                  | X         |                     |                           |
| Firma del experto:   |                    |                                | Fecha: <i>11/10/2019</i>   |                  |           |                     |                           |

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE**

| Título de la Investigación: <b>GESTIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y CLIMA LABORAL EN EL ALMACÉN DE PRODUCTO TERMINADO DE LA EMPRESA KIMBERLY CLARK PERU SRL ATE – VITARTE 2019</b> |                      |                                 |   |                         |                                     |                                     |                           |  |
|---|----------------------|---------------------------------|---|-------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------|--|
| Apellidos y Nombres del investigador:<br>Mondragón Bravo, Jhony Abdías<br>Cerquera Rojas, José Luis   |                      |                                 |   |                         |                                     |                                     |                           |  |
| Apellidos y Nombres del experto: <i>MIG ALVAREZ RODRIGUEZ JULIANA CRISTINA</i>  |                      |                                 |   |                         |                                     |                                     |                           |  |
| ASPECTO POR EVALUAR   |                      |                                 |   | OPINION DEL EXPERTO     |                                     |                                     |                           |  |
| VARIABLES   | DIMENSIONES          | INDICADORES                     | ITEM/PREGUNTA   | ESCALA                  | SI CUMPLE                           | NO CUMPLE                           | OBSERVACIONES/REFERENCIAS |  |
| <b>CLIMA LABORAL</b>  | <b>SUJETO</b>        | <b>Actitud</b>                  | 1. ¿Se muestra satisfacción con el desempeño realizado en la empresa Kimberly Clark?                            | <b>(1) NUNCA</b>        | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |                           |  |
|   |                      |                                 | 2. ¿La empresa Kimberly Clark contribuye con el desarrollo personal y profesional?                              |                         | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |                           |  |
|   |                      | <b>Valores</b>                  | 3. ¿La ética forma parte de la empresa Kimberly Clark?  |                         | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |                           |  |
|   |                      |                                 | 4. ¿Usted forma parte de los valores que la empresa Kimberly Clark fomenta?                                     |                         | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |                           |  |
|   |                      | <b>Expectativas</b>             | 5. ¿Se percibe a la empresa Kimberly Clark como fuente de inspiración y crecimiento?                            |                         | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |                           |  |
|   |                      |                                 | 6. ¿La empresa Kimberly Clark cumple las expectativas de innovación y motivación?                               |                         | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |                           |  |
|   | <b>LOS EQUIPOS</b>   | <b>Organización</b>             | 7. ¿Se percibe una integración entre los miembros del equipo de trabajo?  | <b>(2) CASI NUNCA</b>   | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |                           |  |
|   |                      |                                 | 8. ¿Se otorga la libertad para decidir el equipo al cual pertenecer?  |                         | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |                           |  |
|   |                      | <b>Procesos de Comunicación</b> | 9. ¿El canal de comunicación está abierto para todos los miembros del equipo?                                   |                         | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |                           |  |
|   |                      |                                 | 10. ¿Se dispone la libertad de expresar ideas y que estas sean valoradas y tomadas en cuenta?                   |                         | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |                           |  |
|   |                      | <b>Distribución de Roles</b>    | 11. ¿La distribución de funciones jerárquicamente es equitativa?  |                         | <b>(3) AVECES</b>                   | <input checked="" type="checkbox"/> |                           |  |
|   |                      |                                 | 12. ¿Se percibe equidad en los roles que se desempeñan y estos están acorde a las expectativas?                 |                         |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |                           |  |
|   | <b>LA ESTRUCTURA</b> | <b>Nivel de Puestos</b>         | 13. ¿Se respeta los procedimientos de trabajo en las funciones que se desarrollan en la empresa Kimberly Clark? | <b>(4) CASI SIEMPRE</b> |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |                           |  |
|   |                      |                                 | 14. ¿Se capacita al personal sobre las funciones de su puesto de trabajo?                                       |                         |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |                           |  |
|   |                      | <b>Procedimiento de Trabajo</b> | 15. ¿Se respeta los procedimientos de trabajo en las funciones que se desarrollan en la empresa Kimberly Clark? |                         |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |                           |  |
|   |                      |                                 | 16. ¿Se percibe que los procedimientos contribuyen a mejorar el clima laboral en la empresa Kimberly Clark?     |                         |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |                           |  |

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE**

|                           |   |   |                                    |                                     |  |  |
|---------------------------|---|---|------------------------------------|-------------------------------------|--|--|
| <b>EL<br/>LIDERAZGO</b>   | <b>La Opinión de Sí<br/>Mismo</b>             | 17. ¿Los líderes se preocupan por la percepción del equipo hacia ellos?           | <b>(5)<br/>SIEMPRE</b>             | <input checked="" type="checkbox"/> |  |  |
|                           |   | 18. ¿Los líderes solicitan feedback constantemente?                               |                                    | <input checked="" type="checkbox"/> |  |  |
|                           | <b>El Reconocimiento del<br/>Equipo</b>       | 19. ¿El equipo reconoce públicamente el desempeño de los líderes?                 |                                    | <input checked="" type="checkbox"/> |  |  |
|                           |   | 20. ¿Los líderes difunden lo que ellos esperan del equipo y viceversa?            |                                    | <input checked="" type="checkbox"/> |  |  |
|                           | <b>La Capacidad de<br/>Expresar sus ideas</b> | 21. ¿Los líderes se expresan con total claridad?                                  |                                    | <input checked="" type="checkbox"/> |  |  |
|                           |   | 22. ¿Los líderes se preocupan por que el equipo entienda el mensaje?              |                                    | <input checked="" type="checkbox"/> |  |  |
| <b>Firma del experto:</b> |   |  | <b>Fecha</b> <u>11 / 10 / 2019</u> |                                     |  |  |