

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**“RACIONALIZACION ADMINISTRATIVA Y LA PRODUCTIVIDAD DE
LOS TRABAJADORES DE LA CLINICA SAN PABLO DEL DISTRITO DE
SAN BORJA-2018”**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN

BACHILLER: KATHIA BETZABET VALDIVIA HUERTA

Callao, Marzo 2018

PERU

HOJA DE REFERENCIA DE JURADO Y APROBACIÓN:

Título de tesis: “RACIONALIZACIÓN ADMINISTRATIVA Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DE LA CLÍNICA SAN PABLO DEL DISTRITO DE SAN BORJA-2018”

Sustentante: Bach. Kathia Betzabet Valdivia Huerta

Acta de Sustentación: Nro. 004 registrada en el libro N°01 de Actas de Sustentación por Ciclo Taller de Tesis para la obtención del Título profesional de Licenciado de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao, de fecha 11 de Julio del 2018 (aprobada con calificación cuantitativa 16 y calificación cualitativa muy buena)

Siendo el jurado examinador:

- | | |
|---|--------------|
| ✓ Dr. Marco Antonio Guerrero Caballero | : Presidente |
| ✓ Mg. Jose Luis Portugal Villavicencio | : Secretario |
| ✓ Dr. Felix Alejandro Bonilla Rodriguez | : Vocal |
| ✓ Dr. José Luis Reyes Doria | : Asesor |

DEDICATORIA

A mi bendecida familia por apoyarme siempre, y a mi novio por brindarme buenos consejos.

AGRADECIMIENTOS

Detrás de cada logro, hay personas especiales es por esto que hago extensivos mis sentimientos de gratitud:

- A mi asesor Dr. José Luis Reyes Doria, por orientarme con sus conocimientos en la realización de mi trabajo de investigación.
- A los catedráticos de la Facultad de Ciencias Administrativas - UNAC, quienes con cariño y excelente vocación me han enriquecido con sus conocimientos y experiencias para así lograr ser un buen profesional.

INDICE

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTOS	v
INDICE	5
TABLAS DE CONTENIDO.....	12
RESUMEN.....	16
ABSTRACT.....	17
CAPITULO I.....	18
PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACION	18
1.1. Determinación del problema	18
1.2. Formulación del problema	19
1.2.1. Problema general.....	19
1.2.2. Problemas específicos	19
1.3. Objetivos de la investigación	19
1.3.1. Objetivo general	19
1.3.2. Objetivos específicos	20

1.4. Justificación.....	20
1.4.1. Justificación Teórica	20
1.4.2. Justificación Tecnológica.....	20
1.5. Importancia.....	21
CAPITULO II.....	22
MARCO TEORICO	22
2.1. Antecedentes de la investigación	22
2.1.1. Investigaciones Nacionales	22
2.1.2. Investigaciones Internacionales	26
2.2. Bases teóricas	30
2.2.1. Racionalización Administrativa	30
A. Concepto.....	30
B. Ámbito de ejecución de la racionalización	30
C. Aplicación de la racionalización	32
D. La doctrina de la racionalización	33
Organización.....	34
A. Concepto.....	34
B. Diseño de la organización.....	36

C. Reorganización administrativa.....	43
D. Manuales administrativos.....	48
Diagramas de procedimientos.....	50
A. Conceptos generales de diagramas.....	50
B. Métodos para formular diagramas.....	51
C. Simbología básica.....	51
D. Diagrama de flujos (Fluxogramas).....	53
Estudio de métodos y selección de trabajo.....	55
2.2.2. Productividad.....	56
A. Concepto.....	56
B. Factores de la Producción.....	57
C. La eficacia de la persona.....	60
D. Calidad y productividad.....	60
E. Cultura de la calidad y los grandes maestros.....	61
F. Cometido de la dirección.....	65
Estudio del trabajo.....	66
A. Concepto.....	66
B. Procedimientos básicos para el estudio del trabajo.....	66

C. Características del especialista del estudio de trabajo	68
2.3. Definición conceptual.....	68
CAPITULO III.....	70
VARIABLES E HIPOTESIS	70
3.1. Variables de la investigación.....	70
3.1.1. Variable independiente.....	70
Racionalización administrativa	70
3.1.2. Variable dependiente.....	70
La productividad	70
3.2. Operacionalización de variables.....	70
3.3. Hipótesis	72
3.3.1. Hipótesis general.....	72
3.3.2. Hipótesis específicas	72
CAPITULO IV	73
METODOLOGIA	73
4.1. Tipo y nivel de investigación	73
4.2. Diseño de la investigación.....	73
4.3. Población y muestra	73

4.3.1. Población.....	73
4.3.2. Muestra.....	74
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	74
4.4.1. Técnicas.....	74
4.4.2. Instrumentos.....	74
4.5. Procedimientos de recolección de datos.....	75
4.6. Procesamiento estadístico y análisis de datos	75
CAPITULO V.....	76
RESULTADOS.....	76
1.1. Eficacia.....	76
1.1.1. Eficacia.....	76
1.1.2. Procedimientos.....	77
1.1.3. Desafío	78
1.2. Eficiencia.....	79
1.2.1. Eficiencia.....	79
1.2.2. Tiempo	81
1.2.3. Nuevas formas de trabajo.....	82
1.3. Recursos empresariales	83

1.3.1. Recursos empresariales	83
1.3.2. Instalaciones	84
1.3.3. Calidad del recurso.....	85
1.4. Productividad	86
1.4.1. Productividad	86
1.4.2. Colaboración de jefatura	87
1.4.3. Ambiente	88
1.5. Calidad de servicio	89
1.5.1. Calidad de servicio.....	89
1.5.2. Orgullo del buen servicio	90
1.5.3. Actitud por el servicio.....	91
1.6. Rentabilidad	92
1.6.1. Ahorro	92
1.6.2. Rentabilidad empresarial.....	93
1.6.3. Satisfacción de los beneficios monetarios.....	94
CAPITULO VI	95
DISCUSION DE RESULTADOS.....	95
6.1. Contrastación de hipótesis con los resultados	95

6.1.1. Hipótesis General	95
6.1.2. Hipótesis específicos.....	96
Hipótesis 1	96
Hipótesis 2	97
Hipótesis 3	98
6.2. Contratación de resultados con otros estudios similares	99
CAPITULO VII.....	101
CONCLUSIONES.....	101
CAPITULO VIII: RECOMENDACIONES.....	102
CAPITULO IX: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	103
ANEXO N°01.....	106
ANEXO N° 02.....	108
ANEXO N° 03.....	110
ANEXO N° 04.....	112
ANEXO N° 05.....	113
ANEXO N° 06.....	114
ANEXO N° 07.....	115

TABLAS DE CONTENIDO

INDICE DE FIGURAS

FIGURA 1: FORMA COMO SE GENERA LA RACIONALIZACIÓN	31
FIGURA 2: PARTICIPACIÓN DINÁMICA DE LA RACIONALIZACIÓN	33
FIGURA 3: SISTEMA DE ORGANIZACIÓN LINEAL.....	35
FIGURA 4: SISTEMA FUNCIONAL.....	36
FIGURA 5: ORGANIGRAMA VERTICAL.....	40
FIGURA 6: ORGANIGRAMA HORIZONTAL.....	41
FIGURA 7: ORGANIGRAMA CIRCULAR	42
FIGURA 8: SIMBOLOGÍA ASME	52
FIGURA 9: FLUJOGRAMA.....	54
FIGURA 10: LA PRODUCTIVIDAD Y SUS ELEMENTOS	57
FIGURA 11: CALCULO DEL VALOR DE LA CALIDAD.....	61
FIGURA 12: PROCEDIMIENTO PARA EL ESTUDIO DEL TRABAJO	67
FIGURA 13: EFICACIA (GRÁFICO ESTADÍSTICO).....	77
FIGURA 14: PROCEDIMIENTOS (GRÁFICO ESTADÍSTICO)	78
FIGURA 15: DESAFÍO (GRÁFICO ESTADÍSTICO)	79
FIGURA 16: EFICIENCIA (GRÁFICO ESTADÍSTICO)	80
FIGURA 17: TIEMPO (GRÁFICO ESTADÍSTICO).....	81
FIGURA 18: NUEVAS FORMAS DE TRABAJO (GRÁFICO ESTADÍSTICO).....	82
FIGURA 19: RECURSOS EMPRESARIALES (GRÁFICO ESTADÍSTICO).....	83

FIGURA 20: INSTALACIONES (GRÁFICO ESTADÍSTICO)	84
FIGURA 21: CALIDAD (GRÁFICO ESTADÍSTICO)	85
FIGURA 22: PRODUCTIVIDAD (GRÁFICO ESTADÍSTICO)	86
FIGURA 23: COLABORACIÓN DE JEFATURA (GRAFICO ESTADÍSTICO)	87
FIGURA 24: AMBIENTE (GRÁFICO ESTADÍSTICO)	88
FIGURA 25: CALIDAD DE SERVICIO (GRÁFICO ESTADÍSTICO)	89
FIGURA 26: ORGULLO DEL BUEN SERVICIO	90
FIGURA 27: ACTITUD POR EL SERVICIO (GRÁFICO ESTADÍSTICO)	91
FIGURA 28: AHORRO (GRÁFICO ESTADÍSTICO)	92
FIGURA 29: RENTABILIDAD EMPRESARIAL (GRÁFICO ESTADÍSTICO)	93
FIGURA 30: SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIOS MONETARIOS (GRÁFICO ESTADÍSTICO)	94

INDICE DE TABLAS

TABLA 1: ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD	75
TABLA 2: EFICACIA (DATOS ESTADÍSTICOS)	76
TABLA 3: PROCEDIMIENTOS (DATOS ESTADÍSTICOS)	77
TABLA 4: DESAFÍO (DATOS ESTADÍSTICOS)	78
TABLA 5: EFICIENCIA (DATOS ESTADÍSTICOS)	79
TABLA 6: TIEMPO (DATOS ESTADÍSTICOS)	81
TABLA 7: NUEVAS FORMAS DE TRABAJO (DATOS ESTADÍSTICOS)	82
TABLA 8: RECURSOS EMPRESARIALES (DATOS ESTADÍSTICOS)	83
TABLA 9: INSTALACIONES (DATOS ESTADÍSTICOS)	84
TABLA 10: CALIDAD DEL RECURSO (DATOS ESTADÍSTICOS)	85
TABLA 11: PRODUCTIVIDAD (DATOS ESTADÍSTICOS)	86
TABLA 12: COLABORACIÓN DE JEFATURA (DATOS ESTADÍSTICOS)	87
TABLA 13: AMBIENTE (DATOS ESTADÍSTICOS)	88
TABLA 14: CALIDAD DE SERVICIO (DATOS ESTADÍSTICOS)	89
TABLA 15: ORGULLO DEL BUEN SERVICIO (DATOS ESTADÍSTICOS)	90
TABLA 16: ACTITUD POR EL SERVICIO (DATOS ESTADÍSTICOS)	91
TABLA 17: AHORRO (DATOS ESTADÍSTICOS)	92
TABLA 18: RENTABILIDAD EMPRESARIAL (DATOS ESTADÍSTICOS)	93
TABLA 19: SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIOS MONETARIOS (DATOS ESTADÍSTICOS) ..	94

TABLA 20: CORRELACIÓN DE SPEARMAN ENTRE RACIONALIZACIÓN ADMINISTRATIVA Y PRODUCTIVIDAD 95

TABLA 21: CORRELACIÓN DE SPEARMAN ENTRE EFICACIA Y PRODUCCIÓN 97

TABLA 22: CORRELACIÓN DE SPEARMAN ENTRE EFICIENCIA Y CALIDAD DE SERVICIO 98

TABLA 23: CORRELACIÓN DE SPEARMAN ENTRE RECURSOS Y RENTABILIDAD..... 99

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo demostrar la influencia entre la racionalización administrativa y la productividad de los trabajadores de la Clínica San Pablo (Distrito San Borja), cuya actividad comercial es brindar servicios de salud siendo la red privada más grande y moderna del Perú. Dando a conocer el mejor uso de los recursos empresariales es decir la mano de obra, los materiales, los procedimientos, métodos funcionales para lograr los fines de la organización.

La investigación se fundamentó con un diseño no experimental, tipo transaccional cuyo propósito fue describir y analizar la interrelación de las variables, se trabajó con una población de 30 colaboradores del área administrativo, además de instrumentos como cuestionarios.

Como conclusión general del estudio se encontró que la racionalización administrativa influye positivamente en la productividad. Basados en esta información se realizó una interpretación de datos estadísticos generando propuestas eficientes que permitirá mejorar a la organización y hacerla más competitiva.

Palabras claves: Racionalización y productividad.

ABSTRACT

The present investigation aims to demonstrate the influence between the administrative rationalization and the productivity of the workers of the San Pablo Clinic (San Borja District), whose commercial activity is to provide health services being the largest and most modern private network in Peru. Making known the best use of business resources is labor, materials, procedures, functional methods to achieve the goals of the organization.

The research was based on a non-experimental, transactional type design whose purpose was to describe and analyze the interrelation of the variables, working with a population of 30 employees in the administrative area, as well as instruments such as questionnaires.

As a general conclusion of the study, it was found that administrative rationalization positively influences productivity. Based on this information, an interpretation of statistical data was made, generating efficient proposals that will improve the organization and make it more competitive.

Keywords: Rationalization and productivity.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACION

1.1. Determinación del problema

La empresa en estudio Clínica San Pablo está situada en Av. Primavera N°999, Chacarrilla del Estanque, San Borja. Lo que dirigen dicha organización son médicos no existe ningún licenciado en Administración, esto trae como consecuencia de desconocimiento de cómo aplicar las técnicas administrativas, sobre todo la racionalización ocasionando deficiencias tales como:

- Procedimientos administrativos engorrosos
- Duplicidad de funciones
- No se respeta la unidad de mando ni dirección.
- Uso de los recursos materiales en exceso.
- Distribución de los espacios físicos no adecuados.

Por estas razones desarrollaré en mi trabajo de investigación titulado RACIONALIZACIÓN ADMINISTRATIVA Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DE LA CLÍNICA SAN PABLO DEL DISTRITO DE SAN BORJA - 2018.

Porque la racionalización administrativa consiste en tener criterio y pensar lógico en el uso óptimo de los recursos para lograr resultados y aumentar la productividad.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo la racionalización administrativa influye en la productividad de los trabajadores de la Clínica San Pablo del Distrito de San Borja - 2018?

1.2.2. Problemas específicos

P₁: ¿De qué manera la eficacia administrativa contribuye con la producción de los trabajadores de la Clínica San Pablo del Distrito de San Borja -2018?

P₂: ¿De qué modo la eficiencia administrativa influye con la calidad del servicio que realizan los trabajadores de la Clínica San Pablo del Distrito de San Borja -2018?

P₃: ¿De qué forma la utilización de los recursos empresariales contribuye en la rentabilidad de la Clínica San Pablo del Distrito de San Borja -2018?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Demostrar la influencia entre la racionalización administrativa y la productividad de los trabajadores de la Clínica San Pablo del Distrito de San Borja - 2018.

1.3.2. Objetivos específicos

O₁: Determinar como la eficacia administrativa contribuye con la producción de los trabajadores de la Clínica San Pablo del Distrito de San Borja -2018.

O₂: Establecer como la eficiencia administrativa influye con la calidad del servicio que realizan los trabajadores de la Clínica San Pablo del Distrito de San Borja -2018.

O₃: Precisar como la utilización de los recursos empresariales contribuye en la rentabilidad de la Clínica San Pablo del Distrito de San Borja -2018.

1.4. Justificación

1.4.1. Justificación Teórica

En mi trabajo de investigación se va utilizar la teoría del autor Marthans (2009) donde en su libro “Racionalización Administrativa” nos da a conocer el empleo de técnicas de la racionalización en el campo empresarial; permitiendo el aumento de la productividad de dicha organización.

1.4.2. Justificación Tecnológica

La investigación va a permitir hacer el uso adecuado de la tecnología informática permitiendo lograr con rapidez el progreso de las técnicas que se aplica en la racionalización administrativa.

1.5. Importancia

Esta investigación es importante para demostrar como la racionalización administrativa influye en la productividad de los colaboradores.

La racionalización actualmente es uno de los procedimientos fundamentales ya que permitirá a los ejecutivos a tener una mejor visión de la organización, la necesidad es mayor cuanto más compleja son los proyectos, programas y la cantidad de recursos utilizados, incrementando los riesgos de inconsistencias que se pueden presentar en la producción. Para su mejor utilización las organizaciones deben de contar con especialistas pues un inadecuado trabajo costaría caro ya que trae consigo perdidas económicas, conflictos y perjudicarían a la gestión empresarial.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Investigaciones Nacionales

- ThompsonSchreiber, V. (2007). *Incremento de la productividad en la Micro y Pequeña Empresa nacional con visión a exportar*. (Tesis pregrado). Universidad Ricardo Palma, Perú. La investigación propone contribuir con la micro y pequeña empresa nacional al incremento de su productividad mediante programas de capacitación, asesorías y aplicación de métodos para consolidar el comercio. La metodología que utilizaron en la tesis es descriptiva, con uso de encuestas y gráficas estadísticas, la población fueron las MYPES nacionales del sector servicio (locales y del interior del país).

Teniendo como resultado que el impulso de la MYPE en el país se da mediante el impulso e implantación de programas para su constitución empresarial, alternativas para su financiamiento, ampliación y dinamización de sus mercados siendo decisivo en todas las fases de operación y complejos en su administración.

- Sifuentes, A. (2017). *Mejora de la Productividad en una empresa de empaques flexibles aplicando la herramienta Single Minute Exchange of*

Die (SMED) (Tesina). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.

La investigación contempla como objetivo tener una buena cadena productiva en el área de impresión para ejecutar con el plan de producción y continuar con los procesos para hacer las entregas según fecha acordada con el cliente.

La metodología usada es experimental de tipo descriptiva donde describe los fenómenos a estudiar; y la segunda es tipo aplicada, que busca la solución a los problemas prácticos con algunas limitantes según sea conveniente.

Utilizaron la observación (no participante) para recolectar datos, la cual ocurre cuando el investigador no tiene vínculo con los sujetos que serán observados y también el estudio de tiempos con uso cronómetro, para recolectar los valores necesarios para la investigación. Después del uso de la herramienta SMED, se logró disminuir los tiempos muertos, siendo el mejoramiento de producto el problema principal, como demandante de usar demasiado tiempo según las observaciones realizadas y el fortalecimiento de un equipo fuerte de trabajo.

- Sánchez, L. (2015). *El Clima Organizacional y la Productividad de los trabajadores de la Empresa Constructora COAM Contratistas S.A.C.* (Tesis pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Perú. El objetivo de

este estudio es conseguir un clima organizacional estable logrando reducir los costos por rotación de personal, insatisfacción laboral y otros gastos causados por el déficit de personal.

El autor hace uso del método experimental de tipo descriptiva-transaccional, los instrumentos empleados fueron la observación directa a la gestión del gerente y los colaboradores; la encuesta utilizada fue de 21 preguntas, la población fue de 30 encuestados estuvo comprendida por directivos y trabajadores.

Los resultados fueron que los encuestados demostraron sentirse menos apoyados por sus jefes y hay menos incentivo. Se recomienda que los gerentes creen un ambiente motivador y participativo donde los trabajadores se sientan satisfechos y se puedan identificarse con los logros de la organización.

- Niebuhr, H. (2014). *Propuesta de un modelo de gestión de calidad para una asociación de mypes del sector metal mecánico peruano que permite aumentar la productividad* (Tesis pregrado). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Perú. El objetivo de este trabajo es lograr que las MYPE pasen a formar parte de las PYME en el largo plazo. Para ello, necesitan que se desarrollen, capitalicen y alcancen un crecimiento económico sostenido mediante el incremento de sus ventas, empleando un

prototipo de gestión de calidad en la producción cumpliendo los requisitos tanto a nivel local como internacional.

El método utilizado es no experimental de tipo transaccional. La población fue de 115 trabajadores del Parque Industrial en Villa El Salvador.

Los resultados fueron que el estado no reconoce a las empresas informales en los Registros Públicos, el cual no les permiten tener los beneficios de los programas de apoyo a las MYPE, recomendando aplicar los modelos de calidad, y alineación de objetivos para el rendimiento.

- Ticona, W. (2013). *Diagnóstico del sistema de racionalización y su influencia en la gestión administrativa de la municipalidad distrital de Ilabaya, año 2010. Una propuesta de un sistema de control Interno* (Tesis maestría). Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna. El objetivo de este trabajo es determinar la influencia entre el sistema de racionalización y la Gestión administrativa. Es de tipo aplicada correlacional. La población lo conforma los servidores administrativos (funcionarios, técnicos, asistentes, etc.) de ocho áreas de la Municipalidad, los instrumentos en uso fueron el cuestionario y la ficha.

Los resultados se observaron que el sistema de racionalización influye desfavorablemente en la gestión Administrativa de la Municipalidad, ya que los documentos administrativos y las políticas de la empresa no

garantizan coherencia, ni armonía a la gestión institucional. Para lograr la eficiencia se recomienda implementar un proceso de reestructuración en la municipalidad de Ilabaya.

2.1.2. Investigaciones Internacionales

- Bastidas, J, & Zambrano, M. (2012). *Diseño de un sistema de costos, en la evaluación y racionalización del uso de los recursos de la producción Bananera, en la empresa Green Space S.A.* (Tesis Pregrado). Universidad Estatal de Milagro, Ecuador. La investigación propone evaluar y localizar los problemas en el sistema optimizar los recursos tanto humanos como materiales y a la vez solventar la carencia de información beneficiando significativamente a la empresa; el estudio es de campo combinado con un diseño descriptivo y procesos de observación, los instrumentos utilizados son: registro de observación, grabadora, entrevistas y cuestionario, la población fue conformada por los empleados del cultivo del banano tanto administrativas como de producción. Los resultados fueron que a la empresa le faltan lineamientos que le permiten establecer con certeza los movimientos que realiza en sus procesos y en sus distintas etapas. Se concluyó que a nivel operativo los formatos de registros utilizados son exclusivamente para los obreros y no brinda información a los dueños y personal administrativo. Con ayuda de flujogramas se

establecerá las actividades que realizan los obreros por etapas para llevar un mejor control del proceso.

- Lizarazo, N, & Zambrano, K. (2010). *Racionalización del Proceso Administrativo y operativo de la empresa de muebles de Madera Servio Guzmán E.U.* (Tesis pregrado). Universidad Libre, Bogotá. La investigación contempla en elaborar el plan de racionalización operativo para su óptima producción y ser competitivo en el mercado. Es una investigación experimental, con una metodología cuantitativa, donde se realizó en una fábrica de Muebles de Madera presentándose el problema de las variables. Se empleó la observación, revisión documental, entrevista, análisis Interno y externo, la población fueron los empleados administrativos y clientes internos.

Los efectos obtenidos fueron que la empresa presenta deficiencias en procesos, mala distribución de planta, del personal y sobrecostos. Con el conocimiento de la planta y el uso efectivo de los controles propuestos, la empresa cuenta con lo necesario para efectuar unas compras necesarias y recursos económicos, eliminando las pérdidas de materiales.

- Aravena, J, & Suarez, C. (2016). *Rediseño y optimización de los procesos del área de recepción de Latam Airlines para aumentar productividad y cumplimiento de estándares.* (Tesis pregrado). Universidad de Chile, Chile. La tesis en mención consiste en rediseñar y optimizar los procesos del área

de Recepción, con el fin de incrementar y cumplir con los fines de la empresa.

La metodología que abarca el proyecto es Lean Manufacturing tiene como foco utilizar pocos recursos para ser lo más eficiente posible.

La tesis es descriptiva, exploratoria y explicativa. El trabajo se realiza en el área de recepción que pertenece al área de almacén. Los resultados identificados fueron el incumplimiento de estándares de calidad donde los elementos que se reciben en Recepción no llegan en los plazos estipulados a bodega y la acumulación de trabajo que produce que sean más ineficientes ciertas tareas. Gracias al empleo de rediseños y mejoras planteados en estos procesos de Pre recepción y Recepción Final se disminuye sustancialmente el uso de horas extras. Lo cual ayuda a ahorrar en las áreas de Pre-recepción, Recepción Final por retrasos en los aviones en mantención.

- Lau, E. (2017). *Eficiencia y productividad del sistema hospitalario en Panamá* (Tesis doctoral). Universidad de Extremadura, Panamá. El presente estudio pretende examinar el sistema de hospitales del país en el período de once años (2005-2015), intentando conocer la eficiencia y productividad de las unidades hospitalarias que configuran el sistema panameño. Se aplicaron técnicas no paramétricas como el DEA (Data

Envelopment Analysis) y su extensión al ámbito dinámico (DEA Windows), que han sido ampliamente utilizadas en otras investigaciones. Los resultados fueron que existen problemas y disfunciones importantes que penalizan la efectividad global del sistema, restando recursos que podrían mejorar el desempeño, la desigualdad de existencias de superioridad entre hospitales dependientes del estado; finalmente impone impulsar un proceso de selección, basado en los méritos, de las diferentes unidades ejecutoras, excluyéndolos de los cambios ocasionados por los vaivenes políticos, y dándoles apoyo con formación gerencial y capacitación continua para dotarlos de las herramientas gerenciales disponibles, mejorando su desempeño del sector salud panameño.

- Fuentes, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (Estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo Judicial en la ciudad de Quetzaltenango)* (Tesis pregrado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala. El objetivo de este trabajo es conocer la influencia de la satisfacción laboral en la productividad, el estudio hace uso de la metodología estadístico, descriptivo correlacional, emplearon un cuestionario para la medición de las variables; la población fue de 20 trabajadores del área de Recursos humanos.

El personal encuestado manifestó tener una alta satisfacción laboral debido a sus reconocimientos por sus funciones teniendo buenas relaciones

interpersonales. La conclusión fue que los trabajadores tienen alto contenido laboral pues se recomienda que exista comunicación asertiva y armonía con las diferentes unidades que conforma el área de RR.HH.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Racionalización Administrativa

A. Concepto

Marthans (2009) menciona que es el uso óptimo de los medios que dispone la empresa. La racionalización se fundamenta en el manejo del criterio y pensar lógico en una situación donde se considera todas las variables teniendo una relación causa-efecto permitiendo llegar a aquel método que facilite el resultado máximo a un costo mínimo.

B. Ámbito de ejecución de la racionalización

Marthans (2009) el inicio de la racionalización es “criterio y pensar lógico” puede ser aplicado a cualquier rubro. Como en actividades de faenas sencillas u ordenar formularios hasta estudios complejos como crear el esqueleto empresarial o métodos para la realización de las tareas.

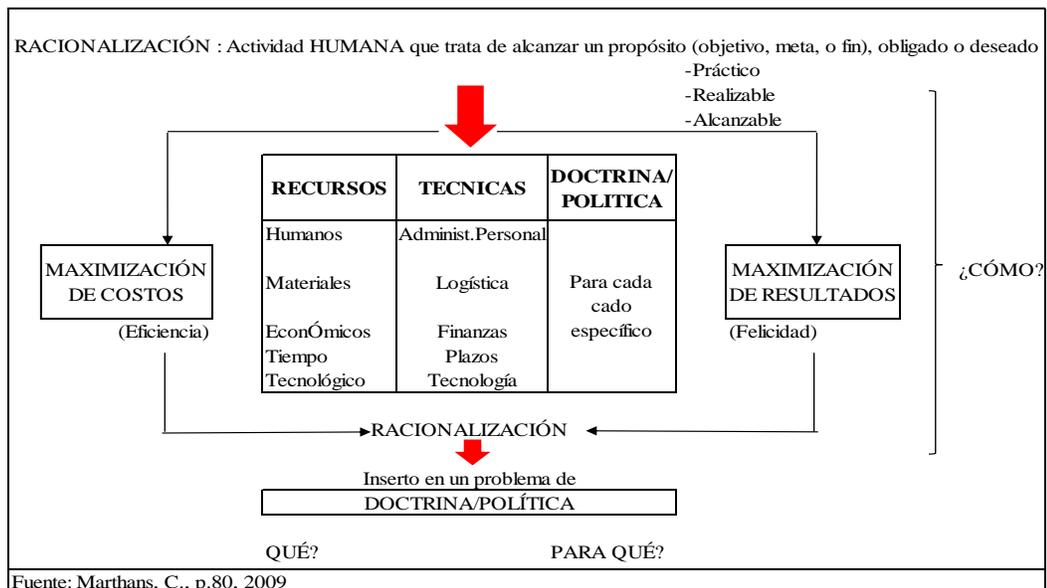
En este estudio solo se aplicará a labores administrativas en donde la racionalización se preocupa:

(1). En mejorar la organización con ayuda del análisis y establecimiento en forma clara y precisa de las funciones, asignación, distribución de responsabilidades, clasificación y determinación de cargos por orden y nivel jerárquico.

(2). Obtener eficientes procedimientos de trabajo, evitando las actividades y duplicidades que no aportan. La racionalización abarca aspectos o problemas de índice administrativo como el personal, tiempo y de los espacios disponibles y preferible que abarque las diferentes áreas para su resultado completo. (véase la figura 1)

Figura 1:

Forma como se genera la racionalización



C. Aplicación de la racionalización

Marthans (2009) se ejecuta en labores de gestión. El máximo aprovechamiento de los recursos disponibles, ha existido desde que el hombre se enfrentaría a los problemas económicos.

En los últimos años la preocupación intervino en el campo administrativo analizando las funciones de oficina, del papeleo, de los expedientes y de todo lo relacionado.

Los movimientos que han originado este movimiento son innumerables, de los cuales podemos destacar:

- (1) El crecimiento y complejidad de las organizaciones han adquirido, hace que sea complejos en administrarlas, sino que se exige recurrir a personas adiestradas.
- (2) El crecimiento de las empresas consideró a la función administrativa, ya no como algo totalmente auxiliar sino como un elemento de muy importancia para el éxito. Así surgió la división funcional de la administración, apareciendo los departamentos de contabilidad, personal, logística, finanzas, etc.
- (3) El avance tecnológico y la ciencia dejaban obsoletos los métodos existentes de las organizaciones, viéndose sometido la introducción de la maquina en el campo administrativo.

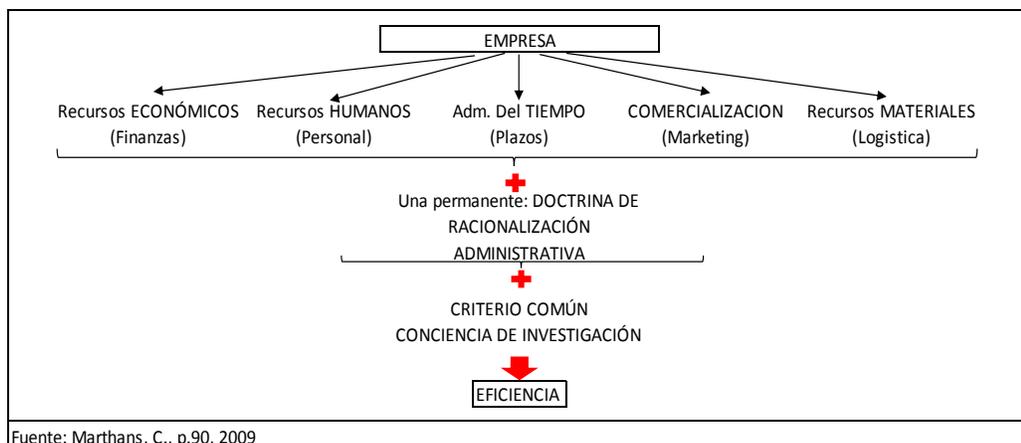
D. La doctrina de la racionalización

Marthans (2009) es una síntesis de ciencia, técnica y moral, en razón al cumplimiento de los requisitos que se atribuyen a toda doctrina. Cuando hablamos del conocimiento teórico, encontramos la ciencia, los mismos que han sido utilizados de la ciencia administrativa.

El elemento técnico se debe a que las funciones de racionalización se rigen por normas, con respecto a la aplicación de técnicas del personal se refiere a que estas deben de ser equitativas, justas y dar satisfacción al personal. La moral está regida por el principio de bondad. (véase la figura 2)

Figura 2:

Participación dinámica de la racionalización



Organización

A. Concepto

Franklin y Gómez (2002) definen como una estructura formal que tiene elementos relacionados entre sí como: niveles, actividades, personal y materiales con el fin de lograr objetivos y ayudar a suministrar información a la alta gerencia.

Tipos de organización

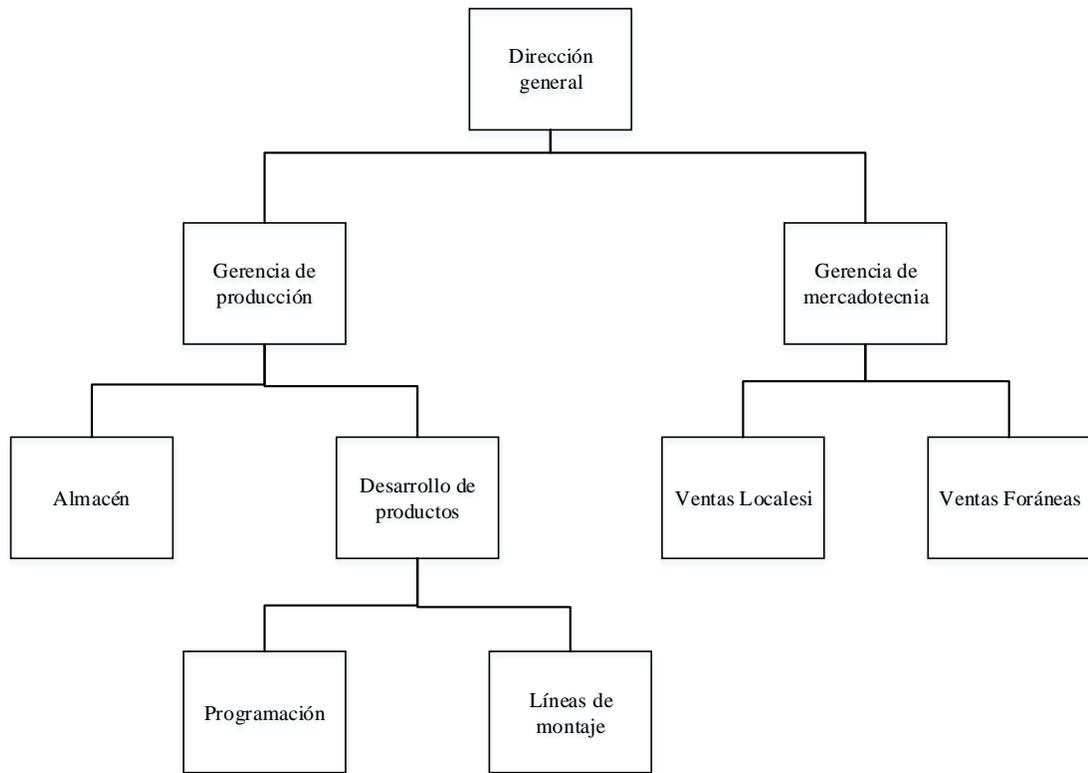
- *Organización formal*: Estructura formal con todos los elementos encaminados a objetivos, se presentan en organigramas y están en manuales funcionales.
- *Organización informal*: Estructura donde los elementos tienen sus propias normas y costumbres, no están consignados por escrito, pero lo cumplen habitualmente.

Sistemas de organización

- *Lineal (concentración de mando)*: La autoridad recae en una persona, así el jefe proyecta y delega las responsabilidades, donde cada colaborador acata a un solo jefe. (véase la figura 3, p.35)

Figura 3:

Sistema de organización lineal



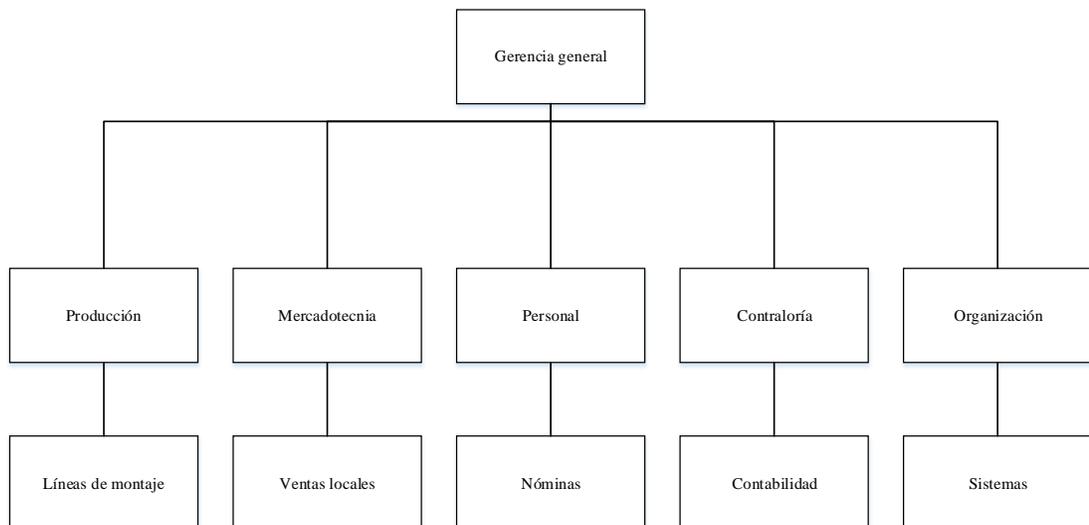
Fuente: Franklin, E. y Gómez, p.14,2002.

- *Funcional, departamental o de Taylor (delega el mando):* Este tipo se impone en las empresas grandes donde en cada departamento lidera un jefe y como superior a todo está el gerente y/o director que coordina las funciones. (véase la figura 4, p. 36)

- *Comités o consejos (comparte el mando)*: Consiste en asignar los asuntos de la organización a un cuerpo de personas para su discusión y lleguen a una decisión en común. Existe tipos como: comités ejecutivos, financieros, personal, técnicos, etc.

Figura 4:

Sistema funcional



Fuente: Franklin, E. y Gómez, p.12, 2002.

B. Diseño de la organización

Franklin y Gómez (2002) es la construcción ideal donde se visualiza la estructura, responsabilidades, vínculo entre individuos y las funciones de la empresa para promover la eficiencia gerencial y la satisfacción del colaborador.

Principios de la organización

Servirán para guiar a las compañías para un sistema óptimo. Se establecieron los siguientes principios:

- El control de los recursos y funciones son básicos en la organización.
- La máxima autoridad recae en el directorio o gerentes de allí descende.
- La autoridad y funciones se pone en escrito y manifiesto.
- La autoridad debe ser responsable
- Las empresas deben tener continuidad y mejoras en su proceso.

Especialización y división del trabajo

La actividad de cada departamento debe tener con actividades. La división por funciones es importante debido a que el jefe menora la cantidad de conocimiento y solo se enfocaría a un departamento.

- *Determinación del grado de funcionalización*: Un departamento implica costos y nombrar un jefe y subordinados posteriormente estudiarse entre el costo- beneficio.
- *Especialización*: Con la especialización los departamentos dependen más entre sí, se dividen y designan funciones siendo los resultados beneficiosos.

- *La especialización en base a departamentos:* Se refiere al agrupamiento de tareas dentro de la empresa tomando criterios numéricos, homogéneos, territorial, línea de producto.

Funciones de asesoramiento

El crecimiento vertical requiere un superior que delega funciones a subalternos dando forma a la autoridad de líneas la autoridad en forma de escalones.

- Organización lineal y de staff: los ejecutivos de staff brindan asesoría a los de línea para su desempeño, un gerente asesor de staff analiza los problemas y ayuda al gerente de línea.

Centralización y descentralización

La centralización es concentrar la autoridad en un nivel jerárquico, la cual facilita la dirección del personal.

La descentralización es delegar la autoridad, exceptuando la responsabilidad que le concierne a los puntos centrales. Ambos son materia administrativa, física, geográfica, etc.

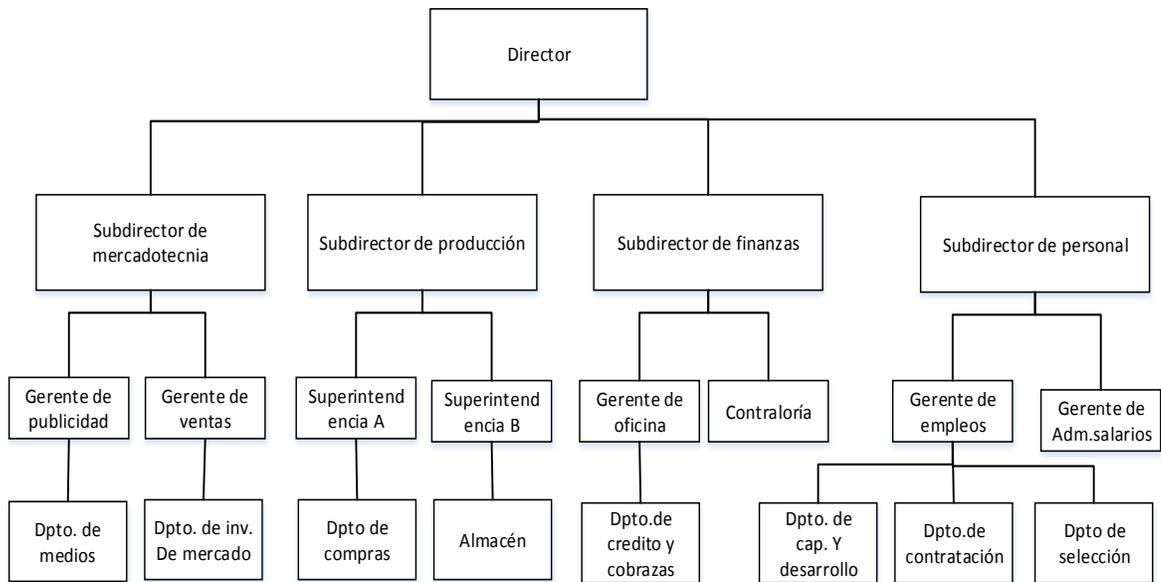
Organigrama

Son graficas de las jerarquías de la organización. Las ventajas son diversas entre ellas son: precisa cómo funciona el trabajo, muestra quien depende de quién, sirve como instrumento de enseñanza para la mejora continua, sirve como historia de cambios, etc. Las desventajas son: impone rigidez, son estáticas, no muestran la legión de relaciones informales.

Tipos de organigramas

- *Organigramas maestros*: Estructura donde se da a conocer la relación entre los departamentos.
- *Organigrama suplementario*: Muestran un departamento y detallan las relaciones del mismo.
- *Organigramas verticales*: La jerarquía se presenta en la parte superior y poco a poco decrece. (Véase la figura 5 p.40)

Figura 5:
Organigrama vertical

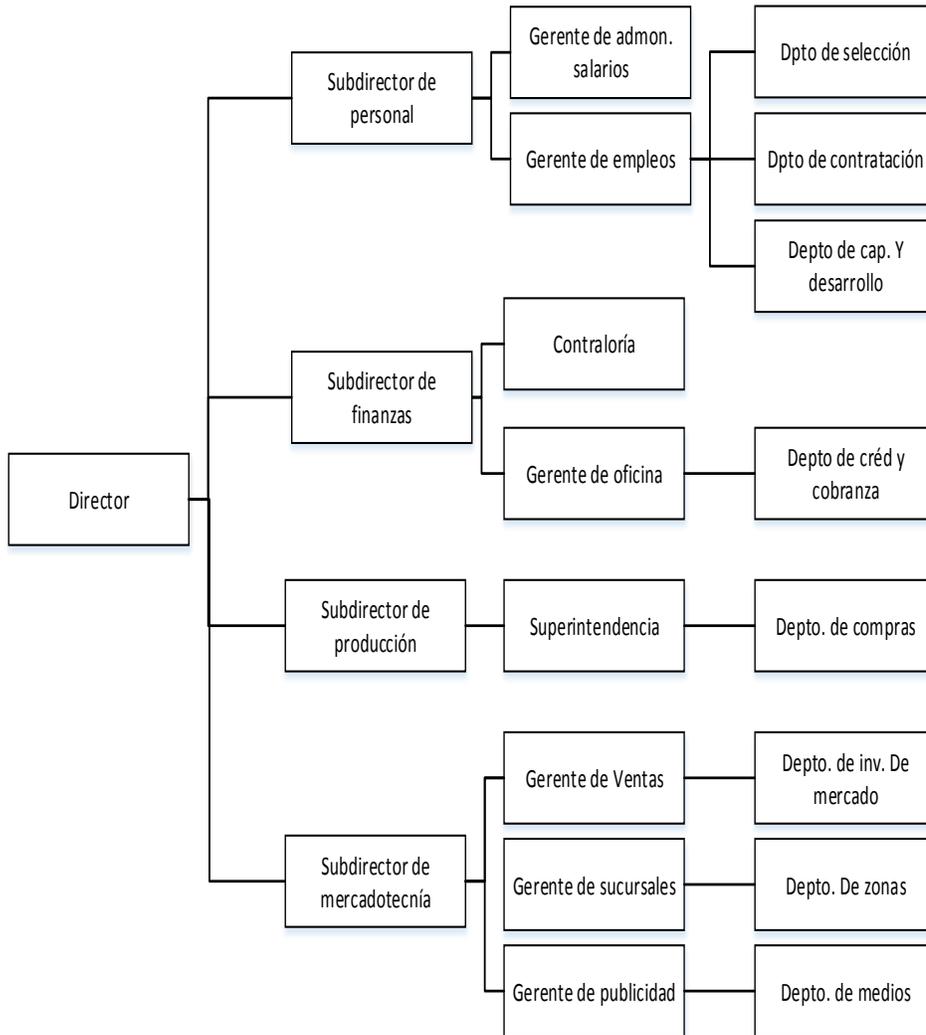


Fuente: Franklin, E. y Gómez, p.44,2002.

- *Organigramas horizontales*: Las jerarquías supremas están a la izquierda. (Véase la figura 6 p.41)

Figura 6:

Organigrama horizontal

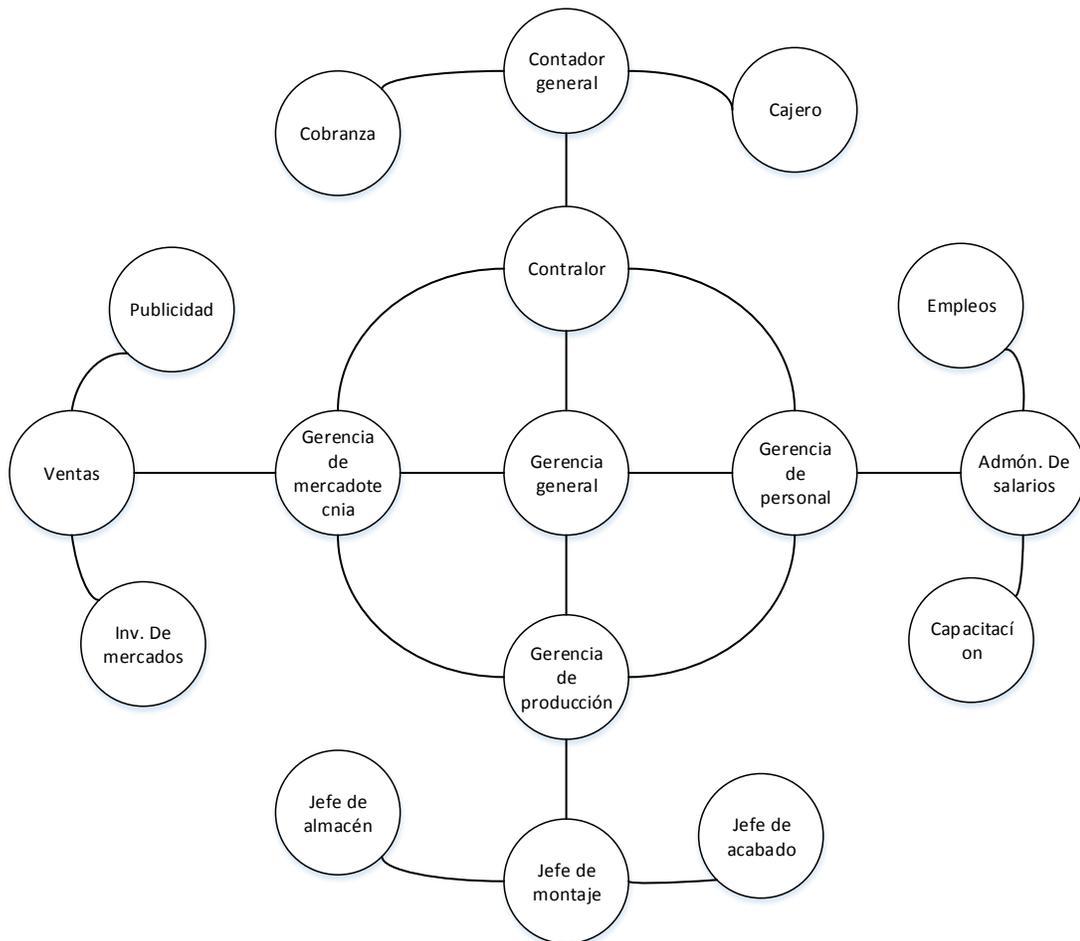


Fuente: Franklin, E. y Gómez, p.45, 2002.

- *Organigramas circulares*: Se simboliza en círculos las autoridades están en el centro. (Véase la figura 7)

Figura 7:

Organigrama circular



Fuente: Franklin, E. y Gómez, G., p.46, 2002.

Normas para el diseño

- Relación principal de autoridad: Implica subordinación entre las unidades (será un trazo más grueso).
- Relación de autoridad funcional: Por medio de líneas cortadas, da conocer el mando.
- Relación de asesoría: Se presentan con líneas continuas. Órganos de apoyo técnico.
- Relación de coordinación: Se representan con líneas largas. Relación de órganos de un mismo nivel.

Análisis de criterios para la estructura

Se analizan los distintos criterios; algunos de los métodos se basan en la formalidad de las organizaciones que tengan una estructura administrativa delegación, responsabilidad, mientras tanto otros métodos se basan en el empleado.

C. Reorganización administrativa

Franklin & Gómez (2002) es efectuar ajustes en el esqueleto de la empresa hoy en día es frecuente, debido al mejoramiento continuo y nuevos métodos. Se ejecuta de forma ordenada y basado en una investigación de estudios.

Procedimientos generales para la reorganización

Metodología:

- Visión del trabajo
- Planeación del estudio
- Recopilación de datos
- Formulaciones de recomendaciones
- Implantación, evaluación

Mecanismos de estudios

La reorganización se ejecuta a través de grupos técnicos

En el ámbito privado: Compuesto por el directo, jefes y subordinados.

En el ámbito público: A nivel nacional; el subsecretario, director y jefe de unidad.

Instrumentos técnicos de apoyo

Los más representativos son:

- Organigramas
- Gráficos de trabajo
- flujograma
- Valuación de puestos

- Árbol de decisiones, etc.

Concepto del cambio

La reorganización demanda de acciones coordinadas, donde un cambio organizacional requiere de fortalezas y debilidades para transformar una institución en un modelo económicamente rentable, competitivo, productivo y depurar funciones.

La reestructuración debe de considerar estos factores:

- Establecer un comité para el cambio
- Preparación de un cronograma de acciones
- Formación de grupos para implantar los cambios
- Definir un calendario de trabajo

Formación de un diagnóstico

Aquí partiremos de documentos e información de los departamentos bajo estudio; para orientarnos a establecer planes de acciones. Como ejemplo: conceptualización global del proyecto, conformidad organizacional, normatividad, análisis de congruencia, sistemas de apoyo.

Definición de un marco de trabajo

En base a la normatividad y la organización definimos un cuerpo teórico que se interrelacione las obligaciones y aspectos operativos. Para ello los resultados particulares tienen que transformarse en un análisis donde el cambio del esqueleto tiene que realizarse en función a las siguientes variables:

- Atendiendo los dispositivos normativas
- Redefiniendo los objetivos
- Distribución de tareas
- Diseñando y aplicando cuestionarios
- Replanteando áreas de trabajo
- Racionalizando recursos

Situaciones de trabajo internas

Este aspecto implica lograr el desempeño del empleado de la empresa para producir calidad y cantidad en el proceso.

- Supervisión
- Aumentar la calidad
- Desechar el comportamiento humano burocrático
- Crear conciencia de servicio
- Minimizar las corrientes informales de comunicación

Efecto presupuestal en la estructura

El recurso económico es prioritario para el cambio organizacional, ya que en éste se concentra el trabajo de la producción. Se debe de llevar a cabo lo siguiente:

- Recopilación de plantilla de mandos.
- Integración de la plantilla por área como: puestos, vacantes, percepciones, horarios.
- Aspectos presupuestales, cuadros de costos y analíticos.

Desincorporación de áreas para su concesión a terceros

Las empresas privadas apoyan a la producción, traen consigo agilizar y desconcentrar las decisiones internas. Para cumplir este propósito se debe examinar:

- Elevado nivel de producción
- La iniciativa por una reforma a la organización
- Para acortar el error y ordenar el proceso.

D. Manuales administrativos

Franklin & Gómez (2002) son documentos que señalan la secuencia cronológica de tareas y procedimientos para el desempeño del personal. Este documento es un elemento que el personal tendrá presente de sus obligaciones y responsabilidades, reglamentos, políticas y objetivos en forma sencilla. Los manuales contienen información sobre la historia, objetivos y funciones para normar la actuación y cumplir con los propósitos.

Ventajas:

- Es guía para el empleado clave.
- Detalla la autoridad
- Hace referencia a una guía de adiestramiento para novatos.

Desventajas:

- Las empresas pequeñas consideran que no necesitan utilizarlas
- Es demasiado caro y laborioso
- Temor al conducir las funciones con rigidez.

Tipos de manuales

- *Manuales del origen la empresa:* Documento que brinda información de la empresa, crecimiento, logros, posición actual, etc. Con el fin que el trabajador comprenda mejor, aumenta su moral y tenga sentimientos de pertenencia.
- *Manuales de organización:* Expone como está organizado la institución, jerarquías, grados de responsabilidad y responsabilidades. Generalmente contienen gráficas.
- *Manuales de política:* Pone por escrito los lineamientos de la institución, siendo estas guías de acción que transmiten la actitud de la corporación para balancear las actividades y objetivos según convengas las condiciones legales.
- *Manuales de procedimientos:* Llamados manuales de operación contienen procedimientos precisos para alcanzar el trabajo del personal, así como también diagramas, cuadros y dibujos.
- *Manuales de contenido múltiple:* Son aquellos manuales que contienen la manifestación de las normas de la corporación y el entendimiento básico de la misma.
- *Manuales de técnicas:* Contiene técnicas de las funciones.

- *Manuales de puesto*: Manual individual que precisa las funciones, procedimientos de una plaza y como ejecutarse.
- *Manuales de personal*: Tratan sobre el vínculo de la empresa con el personal dando a conocer reglas y reglamentos, para los trabajadores de un departamento.
- *Manuales de producción o ingeniería*: Manual para controlar el proceso productivo.
- *Manual de finanzas*: Nos darán instrucciones de cómo proteger los bienes financieros, asegurar la comprensión de los deberes.

Diagramas de procedimientos

Franklin & Gómez (2002) el crecimiento de la institución trae consigo el descuido administrativo en cómo aplicar en su totalidad los principios en cada procedimiento. El avance de las operaciones tanto en el privado como en público inciden en la proliferación de procesos que requiere bastantes recursos (materiales, humanos, financieros) para la buena productividad.

A. Conceptos generales de diagramas

Franklin & Gómez (2002) el diagrama es un producto final deseado donde con apoyo de un analista conoció el procedimiento y sabe cómo ejecutarlo, detectando el perfeccionamiento y mejora.

B. Métodos para formular diagramas

- *Planeación y evaluación*: Es la fase donde se decide cual se adaptará mejor a la asignación y realización del diagrama. Se debe determinar que enfoque utilizar, el costo y que se ajuste a un trabajo comprensible.
- *¿Cuándo hay que hacer diagramas?*: El especialista determina si su uso es factible, ya que un diagrama permite ahorrar tiempo, orienta el orden lógico y ubicar puntos omitidos.

C. Simbología básica

La American Society of Mechanical Engineers (ASME) ha creado símbolos aceptados en el campo administrativo y usado a lo largo del tiempo por las empresas, hay otro sistema de simbología orientado al procesamiento electrónico. (véase la figura 8 p.52)

Figura 8:

Simbología Asme

SIMBOLOGÍA ASME

ORIGEN		Para identificar el paso previo que da origen al proceso, este paso no forma en sí parte del nuevo proceso.
OPERACIÓN		Hay una operación cada vez que una forma o documento es cambiado intencionalmente en cualquiera de sus características, cuando se une o engrapa o cuando se desune o desengrapa, cuando se prepara para otra operación, transporte o almacenamiento.
INSPECCIÓN		Hay una inspección cada vez que una forma o documento es examinado para identificarlo o para verificar su cantidad, calidad o características. El resultado de esta inspección puede ser: A. Corregir inmediatamente los errores. B. Rechazar la forma o documento. C. Devolverlo para que el error sea corregido. D. Comparar con otro documento
TRANSPORTE		Hay un transporte cada vez que una forma o documento se mueve, excepto cuando dicho movimiento es parte de una operación o de una inspección.
DEMORA		Ocurre una demora o una forma o documento cuando las condiciones de trabajo no permiten o requieren la ejecución de la siguiente acción planeada.
ALMACENAMIENTO		Ocurre un almacenamiento cuando una forma o documento es guardado o protegido contra un traslado no autorizado; cuando es archivado permanentemente.
ALMACENAMIENTO TEMPORAL		Ocurre una forma o documento se archiva o guarda transitoriamente, antes de continuar con el siguiente paso.
ACTIVIDADES COMBINADAS OPERACIONY ORIGEN		Se considera esta actividad cuando la forma o documento entra al proceso y al mismo tiempo puede suceder una operación.
INSPECCIÓN Y OPERACIÓN		Se considera esta actividad cuando el fin principal es efectuar una operación, durante la cual puede efectuarse alguna inspección.

Fuente: Franklin, E. y Gómez., p.285, 2002.

D. Diagrama de flujos (Fluxogramas)

Franklin & Gómez (2002) son gráficos que expresan las operaciones que componen un procedimiento o una parte, estableciendo una secuencia lógica. Puede brindar información de un método de ejecución, itinerario, tiempo, etc.

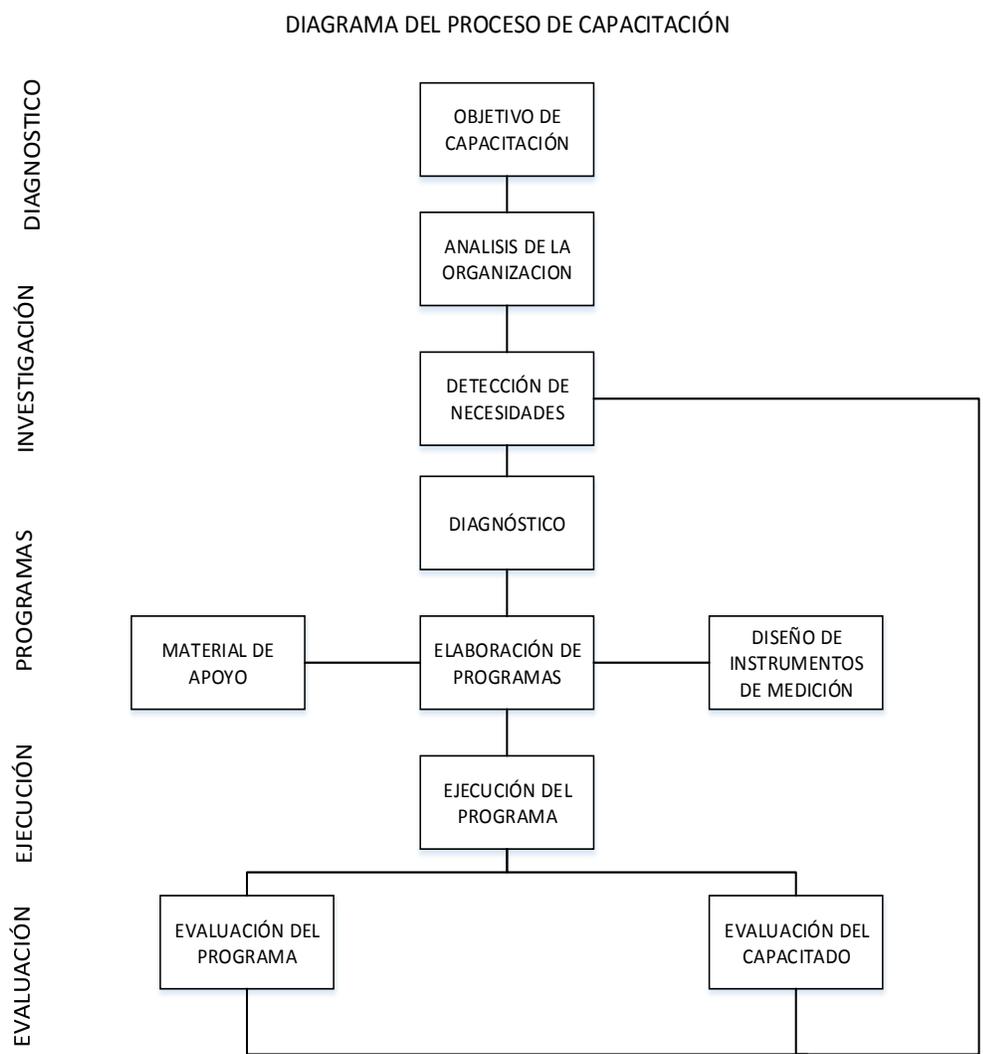
Tipos de fluxogramas

Los fluxogramas han tomado muchas variaciones que aparecen en diversas formas y bajo muchos títulos como:

- *Formato vertical*: La secuencia del diagrama es de arriba abajo. (véase la figura 9, p.54)
- *Formato horizontal*: Las etapas van de izquierda a derecha.
- *Formato panorámico*: El proceso entero se aprecia en un solo diagrama, de forma vertical y horizontal.

Figura 9:

Flujograma



Fuente: Franklin, E. y Gómez., p.289, 2002.

Requisitos para diagramar

- *Sintética*: Los diagramas extensivos resultan dificultosos, deben de contemplar un resumen total y de fácil comprensión.
- *Simbolizada*: Estos símbolos agrupan las actividades para una buena interpretación.
- *De forma visible*: Que sea comparable como una fotografía de los procesos.

Estudio de métodos y selección de trabajo

Kanawaty (1995) es el registro y examen crítico de los modos de hacer una actividad con el fin de efectuar mejoras. Está constituido por ocho etapas que el analista en estudio debe de seguir, en esta sección se analizará la selección del trabajo.

Selección del trabajo para estudio

Toda actividad en una situación laboral llega a ser objeto de una investigación que lo hace un especialista. Para elegir una tarea de debe tomar en cuenta:

- *Consideraciones económicas*: Revisar las operaciones menos costosas y con máximo índice de desecho, estrangulamiento que entorpecen las actividades, actividades repetitivas, movimientos de materiales que recorren largas distancias.

- *Consideraciones tecnológicas:* Este es un factor importante para la elección de técnicas de trabajo a investigar.
- *Consideraciones humanas:* Considerar las exigencias de los empleadores.

Limitación del alcance del trabajo en estudio

Una de las primeras decisiones a adoptar para definir el tipo de trabajo es sus límites y señalar que abarcará exactamente. El conocimiento de la situación sea mediante el tiempo aprendido o los diálogos proporcionará al analista un indicio de los límites en la etapa inicial. Una vez que se haya adaptado el especialista querrá dedicarse a investigar más, pero debe de evitar ciertas tentaciones para no llegar a acelerar una investigación con poca información y finalizar con un trabajo poco verás y productivo.

2.2.2. Productividad

A. Concepto

Gutiérrez (2014) es lograr los mejores resultados haciendo el buen uso de los recursos, se mide entre el resultado logrado y recursos empleados. Unas formas de medir los resultados son en unidades producidas, mientras que los recursos empleados se miden por número de trabajadores, tiempo empleado, horas máquina, etc.

La productividad tiene dos elementos: la eficiencia (resultados alcanzando optimizando recursos) y eficacia (implica utilizar recursos para los objetivos trazados). (Véase figura 10)

Figura 10:

La productividad y sus elementos

Productividad: Mejoramiento continuo del sistema Más que producir rápido se trata de producir mejor Productividad = Eficiencia x eficacia		
$\frac{\text{Unidades producidas}}{\text{Tiempo total}}$	=	$\frac{\text{Tiempo útil}}{\text{Tiempo total}} \times \frac{\text{Unidades producidas}}{\text{Tiempo útil}}$

Fuente: Gutierrez P., 2014, p.21

B. Factores de la Producción

Prokopenko (1989) el proceso de producción es un sistema complejo donde se requiere en gran medida identificar y utilizar los factores de la producción como: las vacantes de trabajo, recursos y el medio ambiente. La forma de clasificar los factores de gran ayuda a los directores y gerentes son: factores internos y externos.

Factores Internos (duros y blandos)

- **Factores Duros**

Producto: Se refiere al grado que satisface las necesidades de la producción. En la actualidad se le asigna diferentes valores como “valor

de uso” es el dinero que el cliente está dispuesto a pagar; “valor de lugar”, el “valor de tiempo” y el “valor de precio” del producto.

Planta y equipo: Estos factores se mejora dando la mejor utilización, antigüedad, modernización, costo, inversión, buen mantenimiento, eliminación de los estancamientos y tomar nuevas de medidas correctivas.

Tecnología: La innovación de este factor es un aumento clave de la productividad. Trae consigo mejoras tales como la lucha contra la obsolescencia, diseño de procesos, actividades de investigación científica.

Materiales y energía: Factor vital, su uso debe ser eficiente, con buen rendimiento de material, uso y control de desechos, importación de productos garantizados, etc.

- ***Factores blandos***

Personas: Factor clave para la producción, sus desempeños tienen doble función: dedicación (medida en que una persona se consagra a su trabajo) y eficacia (medida donde el esfuerzo humano produce los resultados deseados en cantidad y calidad).

Organización y métodos: Los buenos principios de la empresa como la delegación, unidad de mando tienen como objetivo hacia la orientación de objetivos y disminuyendo la rigidez, ineficiencia y burocratización.

Métodos de trabajo: Las técnicas tienen como finalidad un trabajo manual productivo. Perfeccionándose con un análisis de métodos para que el trabajo sea eficiente y eficaz.

Estilo de dirección: Los estilos de dirección influyen en el diseño organizativo y en el proceso de producción, la eficacia depende de cuándo, dónde y cómo el estilo aplica un gerente.

- **Factores externos** (que no se controlan)

Ajustes estructurales: Los cambios estructurales de la sociedad influyen a en la productividad de la empresa. Los cambios estructurales son: los cambios económicos que guardan relación con el capital, empleo, tecnología y competitividad; los cambios sociales que está relacionado con la fuerza de trabajo.

Recursos naturales: Estos recursos son muy valiosos; la tierra que necesita administración, explotación y políticas para su mejor manejo; la energía que es de suma importancia, ya que su cambio drástico de precio se vería impactado en la productividad; las materias primas.

Administración pública e infraestructura: Las políticas y programas estatales son importantes debido a que repercuten a la productividad como los reglamentos, el transporte, la energía, medidas e incentivos fiscales.

C. La eficacia de la persona

Gutiérrez (2014) los cambios y exigencias que ha generado la globalización genera retos para las personas en sus actividades laborales, que demandan mejoras y cambios para adaptarse con éxito. Las habilidades que solicitan que solicitan las empresas en sus empleados son:

- Habilidades de comunicación
- Ética
- Trabajo en grupo
- Iniciativa
- Habilidades analíticas

Estas habilidades son resultado del mejoramiento de la persona tanto en el ámbito social y escolar donde están soportadas por la personalidad.

D. Calidad y productividad

Gutiérrez (2014) la calidad llega a hacer características que influyen en la satisfacción de un producto o de un servicio y está libre de deficiencias.

La Norma ISO-9000:2005 define como “conjunto de características inherentes cumple con las necesidades”. La calidad se define como “la creación de valor para el cliente”. (Véase la figura 11)

Figura 11:

Calculo del valor de la calidad

$$\text{Valor} = \frac{\text{Atributos del producto + imagen+ relaciones}}{\text{Precio}}$$

Fuente: Gutierrez P., 2014, p.19

Los atributos son las características del producto. La imagen es la percepción del cliente.

E. Cultura de la calidad y los grandes maestros

Gutiérrez (2014) Los 14 principios del doctor Deming

1. *Mejorar el producto y el servicio:* Las razones más importantes de mejorar es la constancia y perseverancia. Las mejoras que quedan solo en intento no identifican el propósito por lo que la organización cuando está en marchan se dejan llevar por la euforia y cuando se presentan los primeros obstáculos poco a poco la idea no está clara.

2. Adoptar la nueva filosofía

La planificación y el trabajo serán fructíferos si van de la mano con la filosofía de complacer al cliente y mejorar continuamente, ya que las organizaciones exitosas de hoy trabajan en desterrar y eliminar ideas que impide el desarrollo del pensamiento emprendedor.

3. Dejar de depender de la inspección de todos los productos

La inspección detecta las fallas más no elimina las causas, en este principio nos dice que la inspección se tiene que dar en el proceso en su totalidad y no tan solo en los recursos, esto generaran a diseñar medidas preventivas.

4. Acabar con hacer negocio en base al precio

El producto tiene que estar acorde al precio y su calidad, buscar recursos buenos ni los baratos ni los caros.

5. Mejorar constantemente el sistema de producción y servicio

La ISO-9000 plantea que las empresas se direccionan en mejorar la interrelación de los elementos dando a conocer las causa y efecto. Para llegar al fondo del problema es necesario entender y mejorar las fallas del sistema. Asimismo, es dejar al lado las corazonadas el “yo pienso”, el “yo creo”, y analizar objetivamente la situación mediante datos.

6. *Implantar la formación (instituir la capacitación en el trabajo)*

Crear programas para mejorar y desarrollar las habilidades y conocimientos de su personal donde la capacitación se inserte en un programa en el que cada persona tenga definido sus proyectos de vida profesional y personal. “Invertir en capacitación es mejor que gastar en corregir la mala calidad”

7. *Adoptar liderazgo*

El liderazgo abarca el desempeño, tratar de fijar prioridades, establecer metas, programas y normas; hasta lograr que el personal aprenda y se comprometa con la calidad y se administre como un sistema y no por regañíos.

8. *Desechar el miedo*

La eliminación del miedo se logra proporcionando un nuevo esquema de comunicación tratando de disminuir el temor y la ansiedad. La gerencia debe de crear condiciones donde los directivos y trabajadores motivados y sin miedos podrán desarrollar al máximo su potencial.

La motivación y la eliminación del miedo atenuará las causas de fondo y junto al nuevo estilo de dirección la empresa estará en rutas de buenas mejoras.

9. Eliminar las barreras que impiden trabajar en equipo.

La comunicación y el trabajo en equipo hacen que trabajen como un todo que tengan el papel de cliente-proveedor sustentada en una actitud de respeto, comunicación y autocontrol mutuo.

10. Eliminar lemas, exhortos.

Un error es creer que los problemas de la organización serán resultados si de por medio hay presión en los trabajadores para realizar un buen trabajo, por ejemplo, proponer lemas y exhortaciones en carteles, pizarrones, paredes. Esta forma de proceder no toma en cuenta que todo se origina del sistema de trabajo.

11. Eliminar las cuotas numéricas para la mano de obras.

La tarea de la dirección no es aplicar tal medida, sino llevar a cabo programas de mejora de calidad con sabiduría y liderazgo en todos los niveles de mando.

12. Eliminar barreras que privan el orgullo del trabajo.

Los trabajadores deben de saber que todos pueden contribuir a mejorar la calidad, y eso se logra haciéndoles saber que todos son participes, paulatinamente, de la razón de ser de la organización, de sus

aspiraciones y de la responsabilidad, logrando que este sienta el orgullo por el trabajo, eliminando el temor con apego a un nuevo liderazgo.

13. Estimular la educación

El trabajador de la empresa tiene que llevar a cabo lecturas relacionadas con el trabajo, la vida y el acontecer cotidiano lo cual llevara mayor reflexión hacia la imaginación.

14. Generar el cambio.

La mejora de procesos es una tarea permanente así que la necesidad y el conocimiento logran generar el cambio.

F. Cometido de la dirección

Kanawaty (1995) la dirección está encargada de influir y alcanzar la máxima productividad preocupándose por la eficacia y eficiencia. Así poder producir servicios o productos de mejor calidad o mayor valor. No obstante, la dirección debe de tener especialistas encargados también conocidos como encargados del estudio del trabajo de apoyarlo y velar por las buenas mejoras de trabajo.

Estudio del trabajo

A. Concepto

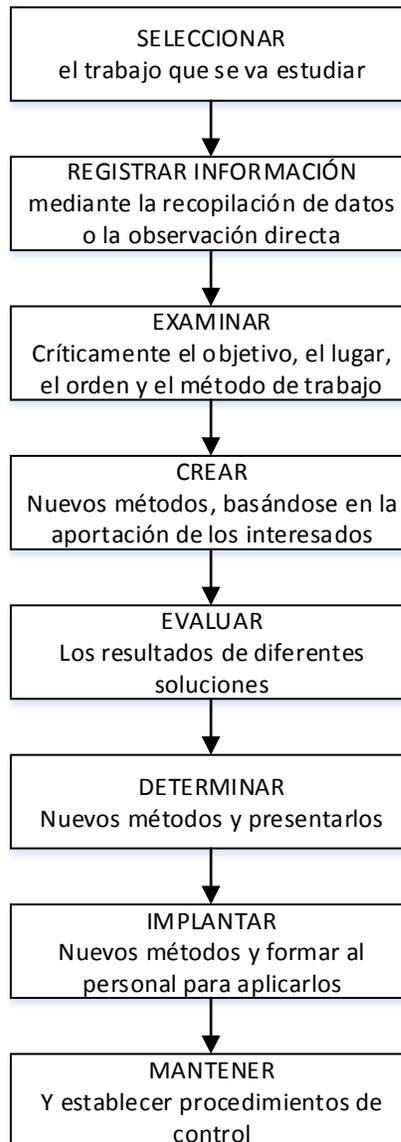
Kanawaty (1995) tiene como objetivo examinar cómo se está haciendo una actividad dentro de la empresa, para poder modificarlo, simplificar el tiempo o el uso antieconómico de los recursos de la empresa.

B. Procedimientos básicos para el estudio del trabajo

- **Seleccionar** el trabajo o proceso.
- **Registrar** la información de la tarea o proceso.
- **Examinar** los hechos, preguntando si justifica, si lleva al propósito.
- **Establecer** el método que resulte económico teniendo en cuentas los diferentes aportes.
- **Evaluar** los resultados que se aplicó con el nuevo método.
- **Definir** el nuevo método y presentarlos ya sea verbal o escrito.
- **Implantar** el nuevo método.
- **Controlar** el nuevo método haciendo comparaciones actuales e históricas

Figura 12:

Procedimiento para el estudio del trabajo



Fuente: Kanawaty G., p. 22, 1995

C. Características del especialista del estudio de trabajo

Hay ciertos requisitos y cualidades que son esenciales en estas personas como:

- *Instrucción*: Que tenga mínimo una profesión.
- *Experiencia práctica*: Que tenga la experiencia práctica en el rubro industrial, con conocimientos en procesos de producción para la mejor comprensión.
- *Cualidades personales*: Cualidades personales: como ser sincero, honrado, entusiasmo en sentir el verdadero interés, buena presencia, confianza en sí mismo y ser empáticos.

2.3. Definición conceptual

Calidad: Cualidad de las cosas que satisfacen las necesidades o de buena procedencia.

Clima laboral: Grupo de atributos que posee una organización empresarial e influyen en el trabajador.

Eficacia: Capacidad para lograr resultados con el efecto deseado.

Eficiencia: Capacidad de hacer las cosas bien con calidad al final de cualquier tarea.

Empresa: Institución que brinda bienes o servicios para obtener dinero.

Liderazgo: Habilidad de una persona para influir de buena manera sobre otras.

Método: Procedimientos sistemáticos para llegar a un resultado.

Motivación: Estado que enfoca y mantiene la conducta de la persona hacia logros.

Personalidad: Conjunto de cualidades de una persona que la hace diferente.

Procedimiento: Método implementado por pasos ordenados y secuenciales.

Producción: Conjunto de procesos utilizados para transformar recursos empresariales en bienes o servicios

Productividad: Resultado de las acciones teniendo en cuenta los recursos y objetivos.

Racionalización: Se refiere al uso óptimo de tiempos, esfuerzos o costos.

Recursos humanos: Personas con talentos para ejecutar y desarrollar tareas.

Rentabilidad: Beneficio económico obtenido por una actividad comercial que implique la oferta de bienes y servicios.

CAPITULO III

VARIABLES E HIPOTESIS

3.1. Variables de la investigación

3.1.1. Variable independiente

Racionalización administrativa

Variable que permite conocer el rendimiento óptimo y así reducir esfuerzos, pérdidas, y así lograr que exista buena productividad.

3.1.2. Variable dependiente

La productividad

Variable que nos permitirá conocer el lograr mejores resultados teniendo en cuenta los recursos materiales y el mínimo tiempo posible.

3.2. Operacionalización de variables

Variable	Definición operacional	Indicadores	Preguntas
X: Racionalización administrativa	Es la aplicación del pensar lógico de los elementos de la empresa para un óptimo resultado.	La eficacia	¿Se considera eficaz en sus labores diarias de trabajo?
			¿El procedimiento que ejecutas en tus labores son sencillos?
			¿Su puesto de trabajo es desafiante?
		La eficiencia	¿Se considera eficiente en sus labores?
			¿Le abastece el tiempo para realizar

			<p>sus funciones diarias?</p> <p>¿Aprende mejores formas de hacer un buen trabajo?</p>	
		Recursos empresariales	<p>¿Se le brinda los recursos necesarios para el buen rendimiento de sus funciones?</p> <p>¿Realiza su trabajo de manera cómoda, gracias a las instalaciones existentes?</p> <p>¿Los recursos utilizados los consideras de calidad?</p>	
Y: La productividad	Resultado de las acciones que se llevaron a cabo teniendo en cuenta los objetivos y el buen uso de los recursos empresariales		Producción	<p>¿Se siente productivo al realizar su trabajo?</p> <p>¿No recibe apoyo de su jefe?</p> <p>¿Hay un ambiente de compromiso de trabajo?</p>
				Calidad de Servicio
		Rentabilidad		

			¿Se siente satisfecho con los beneficios monetarios que obtiene?
--	--	--	--

3.3. Hipótesis

3.3.1. Hipótesis general

H: La racionalización administrativa influye positivamente en la productividad de los trabajadores de la Clínica San Pablo del Distrito San de Borja - 2018.

3.3.2. Hipótesis específicas

H_{1.1}: La eficacia administrativa contribuye con la producción de los trabajadores de la Clínica San Pablo del Distrito de San Borja -2018.

H_{1.2}: La eficiencia administrativa influye con la calidad del servicio que realizan los trabajadores de la Clínica San Pablo del Distrito de San Borja - 2018.

H_{1.3}: El uso adecuado de los recursos empresariales contribuye en la rentabilidad de la Clínica San Pablo del Distrito de San Borja -2018.

CAPITULO IV

METODOLOGIA

4.1. Tipo y nivel de investigación

La investigación es de tipo aplicada porque busca la utilización o aplicación de los conocimientos adquiridos para poder implementarlos en la investigación. Los niveles son descriptiva porque describiremos las características, objetivos de la investigación en estudio; explicativa porque nos orienta a la comparación de las hipótesis causales; correlacional porque se va a relacionar dos variables.

4.2. Diseño de la investigación

Es de tipo no-experimental según Sampiere, (2006) nos indica que no se realiza ningún tipo de manipulación de las variables y tan solo se observan en su ambiente natural para analizarlos.

4.3. Población y muestra

4.3.1. Población

En estudio está comprendida por 30 trabajadores administrativos de la Clínica San Pablo. Se está considerando la población por sugerencia del gerente.

4.3.2. Muestra

Se utilizará el muestreo probabilístico aleatorio simple, 30 colaboradores ya que todos los sujetos de la población tienen la misma oportunidad de ser elegidos para formar parte de la muestra.

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1. Técnicas

Los mecanismos utilizados para la obtención de información y evaluar las evidencias necesarias para el fácil hallazgo detectado dentro de la investigación fueron:

- Encuestas: preguntas a los colaboradores de la empresa
- Navegación por internet

4.4.2. Instrumentos

Los recursos empleados para el almacenamiento y extracción de información referente a la investigación fueron:

- Cuestionario de Racionalización administrativa y la productividad. El instrumento tiene una escala de Likert de cinco respuestas (Totalmente de acuerdo, de acuerdo, indeciso, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo).

La confiabilidad es de:

Tabla 1:

Estadísticas de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad		
Cuestionario	Alfa de cronbach	Número de elementos
N°01: Racionalización administrativa	,774	9
N°02: La productividad	,702	9

Fuente: Elaboración propia a partir de los cuestionarios de las variables Racionalización administrativa y La productividad

- Spss
- Ms Office 2013

4.5. Procedimientos de recolección de datos

Se recolectaron los datos de la presente investigación a través de los cuestionarios realizadas al personal administrativo.

Esto es con el fin de responder a los problemas de la investigación, objetivos e hipótesis.

4.6. Procesamiento estadístico y análisis de datos

Se aplicaron las siguientes técnicas de procesamiento de datos:

- Ordenamiento y clasificación
- Proceso computarizado en spss 20

CAPITULO V
RESULTADOS

1.1. Eficacia

1.1.1. Eficacia

Tabla 2:

Eficacia (datos estadísticos)

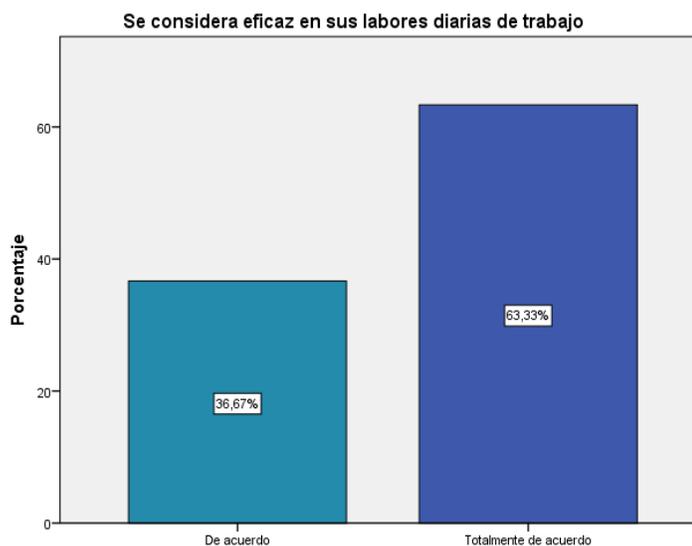
Se considera eficaz en sus labores diarias de trabajo				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	11	36.7	36.7	36.7
Totalmente de acuerdo	19	63.3	63.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de la variable de Racionalización administrativa

En la tabla 2 observamos que respecto a la eficacia el 63.3% de los encuestados de la CSP indican que están totalmente de acuerdo que se consideran eficaz en sus labores diarias de trabajo, mientras el 36.7 % indican que están de acuerdo.

Figura 13:

Eficacia (gráfico estadístico)



Fuente: Elaboracion propia a partir de la encuesta de la variable de la Racionalización

1.1.2. Procedimientos

Tabla 3:

Procedimientos (datos estadísticos)

El procedimiento que ejecutas en tus labores son sencillos				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	15	50.0	50.0	50.0
Indeciso	3	10.0	10.0	60.0
De acuerdo	12	40.0	40.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

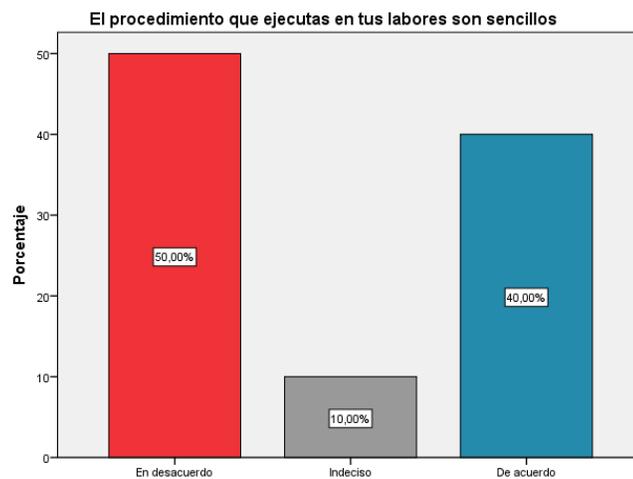
Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de la variable de Racionalización administrativa

En la tabla 3 observamos que respecto a los procedimientos que ejecutan el 50% de los encuestados de la CSP indican que están de acuerdo en que sus labores son

sencillas, el 10% indican que están indecisos y el 40% indican que están de acuerdo en que sus labores son sencillas.

Figura 14:

Procedimientos (gráfico estadístico)



Fuente: Elaboracion propia a partir de la encuesta de la variable de la Racionalización

1.1.3. Desafío

Tabla 4:

Desafío (datos estadísticos)

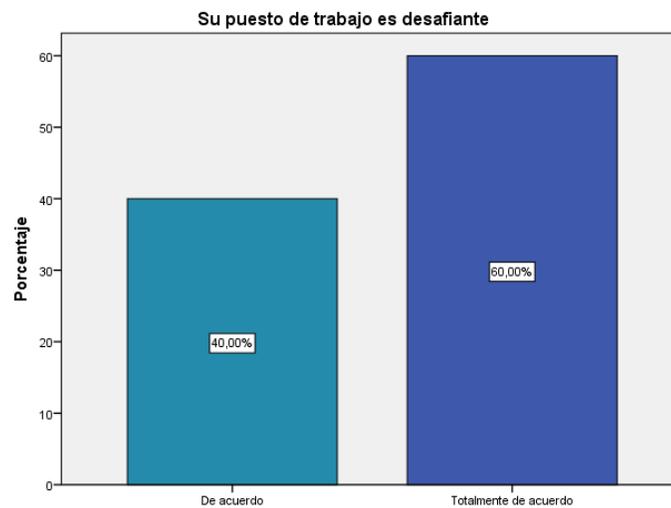
Su puesto de trabajo es desafiante				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	12	40.0	40.0	40.0
Totalmente de acuerdo	18	60.0	60.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de la variable de Racionalización administrativa

En la tabla 4 observamos que respecto al desafío el 60 % de los encuestados de la CSP indican que están totalmente de acuerdo que su puesto de trabajo es desafiante, mientras el 40% indican que están de acuerdo.

Figura 15:

Desafío (gráfico estadístico)



Fuente: Elaboracion propia a partir de la encuesta de la variable de la Racionalización

1.2. Eficiencia

1.2.1. Eficiencia

Tabla 5:

Eficiencia (datos estadísticos)

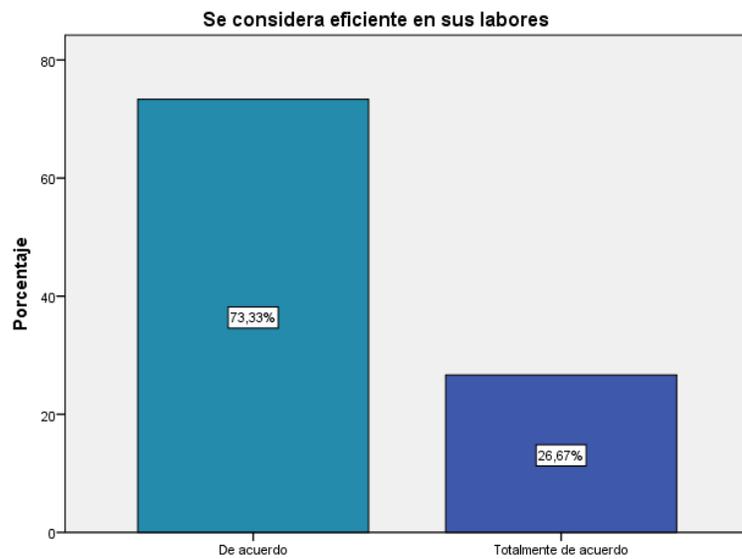
Se considera eficiente en sus labores				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	22	73.3	73.3	73.3
Totalmente de acuerdo	8	26.7	26.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de la variable de Racionalización administrativa

En la tabla 5 observamos que respecto a la eficiencia el 73.3% de los encuestados de la CSP indican que están de acuerdo que se consideran eficientes en sus labores, el 26.7% indican que están totalmente de acuerdo.

Figura 16:

Eficiencia (gráfico estadístico)



Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de la variable de la Racionalización

1.2.2. Tiempo

Tabla 6:

Tiempo (datos estadísticos)

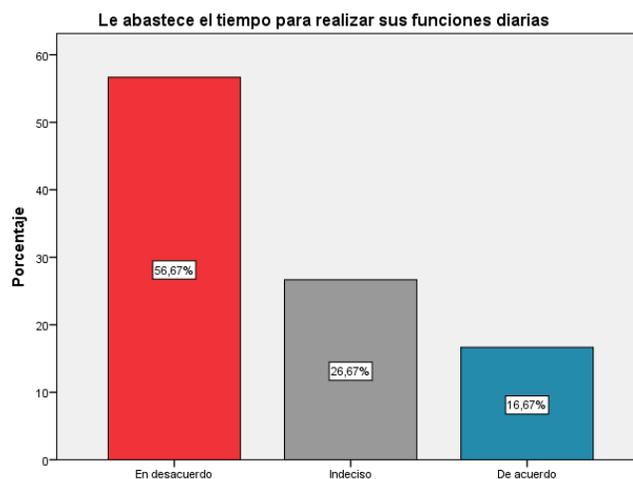
Le abastece el tiempo para realizar sus funciones diarias				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	17	56.7	56.7	56.7
Indeciso	8	26.7	26.7	83.3
De acuerdo	5	16.7	16.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de la variable de Racionalización administrativa

En la tabla 6 observamos que respecto al tiempo 56.7% de los trabajadores de la CSP indican que están en desacuerdo que les abastece el tiempo para realizar sus funciones diarias, el 26.7% indican que están indecisos y el 16.7% indican que están de acuerdo.

Figura 17:

Tiempo (gráfico estadístico)



Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de la variable de la Racionalización

1.2.3. Nuevas formas de trabajo

Tabla 7:

Nuevas formas de trabajo (datos estadísticos)

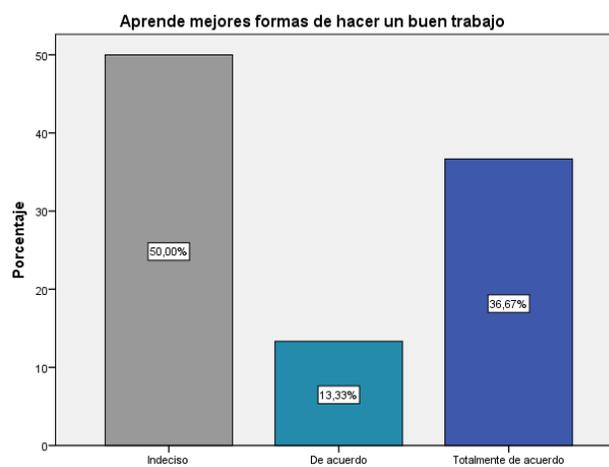
Aprende mejores formas de hacer un buen trabajo				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Indeciso	15	50.0	50.0	50.0
De acuerdo	4	13.3	13.3	63.3
Totalmente de acuerdo	11	36.7	36.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de la variable de Racionalización administrativa

En la tabla 7 observamos que respecto a las nuevas formas de trabajo el 50 % de los encuestados de la CSP indican que están indecisos en aprender nuevas formas de trabajo, mientras que el 36.7 % indican que están totalmente de acuerdo y el 13.3% indican que están de acuerdo.

Figura 18:

Nuevas formas de trabajo (gráfico estadístico)



Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de la variable de la Racionalización

1.3. Recursos empresariales

1.3.1. Recursos empresariales

Tabla 8:

Recursos empresariales (datos estadísticos)

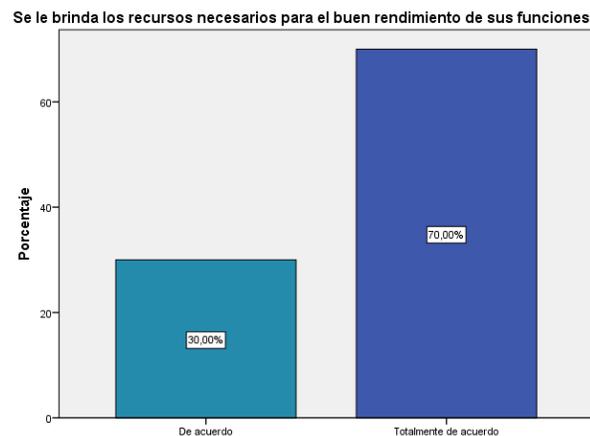
Se le brinda los recursos necesarios para el buen rendimiento de sus funciones				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	9	30.0	30.0	30.0
Totalmente de acuerdo	21	70.0	70.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de la variable de Racionalización administrativa

En la tabla 8 observamos que respecto a los recursos empresariales el 70 % de los encuestados de la CSP indican que están totalmente de acuerdo que se les brinda los recursos necesarios para su buen rendimiento de sus funciones, mientras que el 30 % indican que están de acuerdo.

Figura 19:

Recursos empresariales (gráfico estadístico)



Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de la variable de la Racionalización

1.3.2. Instalaciones

Tabla 9:

Instalaciones (datos estadísticos)

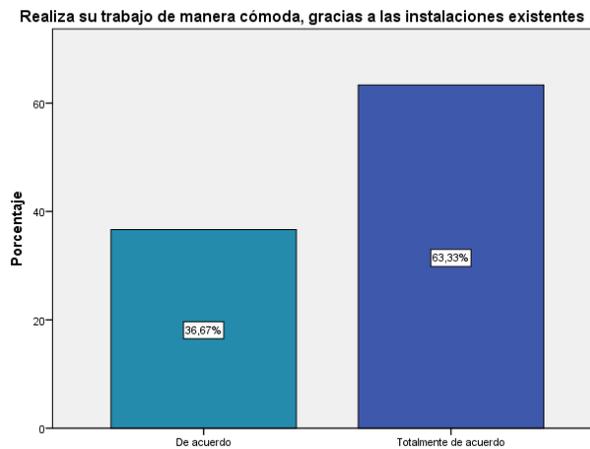
Realiza su trabajo de manera cómoda, gracias a las instalaciones existentes				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	11	36.7	36.7	36.7
Totalmente de acuerdo	19	63.3	63.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de la variable de Racionalización administrativa

En la tabla 9 observamos que respecto a las instalaciones el 63.3 % de los encuestados de la CSP indican que están totalmente de acuerdo que pueden realizar su trabajo de manera cómoda gracias a las instalaciones existentes, mientras que el 36.7% indican que están de acuerdo.

Figura 20:

Instalaciones (gráfico estadístico)



Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de la variable de la Racionalización

1.3.3. Calidad del recurso

Tabla 10:

Calidad del recurso (datos estadísticos)

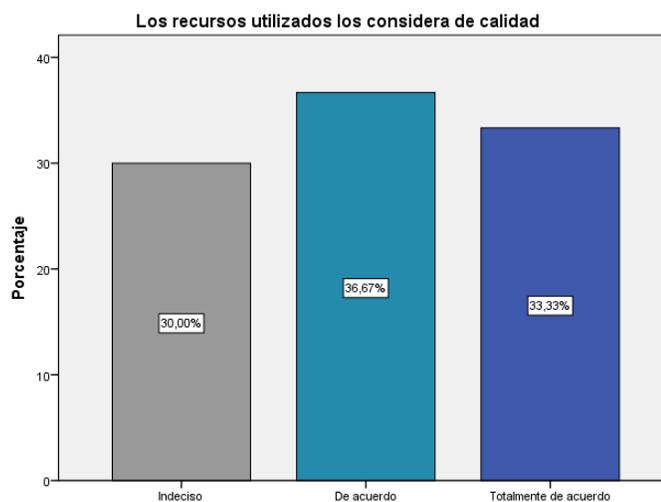
Los recursos utilizados los considera de calidad				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Indeciso	9	30.0	30.0	30.0
De acuerdo	11	36.7	36.7	66.7
Totalmente de acuerdo	10	33.3	33.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de la variable de Racionalización administrativa

En la tabla 10 observamos que respecto a la calidad del recurso el 36.7 % de los encuestados de la CSP indican que están de acuerdo que consideran que los recursos son de calidad, el 33.3% indican que están de acuerdo, mientras el 30% indican que están indecisos si los recursos son de calidad.

Figura 21:

Calidad (gráfico estadístico)



Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de la variable de la Racionalización

1.4. Productividad

1.4.1. Productividad

Tabla 11:

Productividad (datos estadísticos)

Se siente productivo al realiza su trabajo				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	10	33.3	33.3	33.3
Totalmente de acuerdo	20	66.7	66.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de la variable de Productividad

En la tabla 11 observamos que respecto a la productividad el 66.7 % de los encuestados de la CSP indican que están totalmente de acuerdo que se sienten productivos cuando realizan su trabajo, mientras el 33.3% indican que están de acuerdo.

Figura 22:

Productividad (gráfico estadístico)



Fuente: Elaboracion propia a partir de la encuesta de la variable Productividad

1.4.2. Colaboración de jefatura

Tabla 12:

Colaboración de jefatura (datos estadísticos)

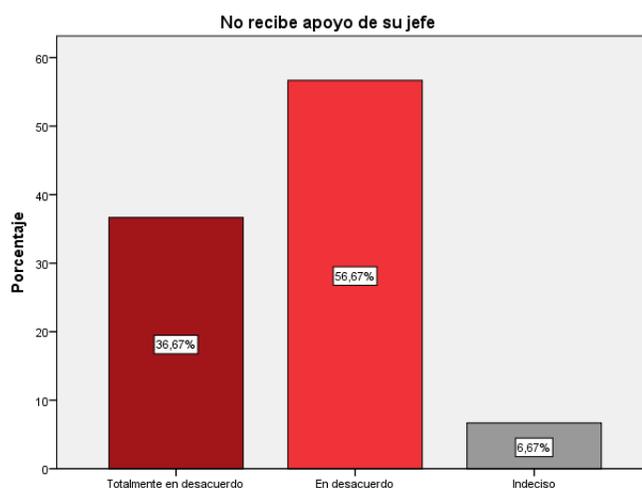
No recibe apoyo de su jefe				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	11	36.7	36.7	36.7
En desacuerdo	17	56.7	56.7	93.3
Indeciso	2	6.7	6.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de la variable de Productividad

En la tabla 12 observamos que respecto a la colaboración de jefatura el 56.7% de los encuestados de la CSP indican que están totalmente en desacuerdo en que no reciben apoyo de su jefe, el 36.7% indican que están totalmente en desacuerdo y el 6.7% indican que están indecisos.

Figura 23:

Colaboración de jefatura (grafico estadístico)



Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de la variable Productividad

1.4.3. Ambiente

Tabla 13:

Ambiente (datos estadísticos)

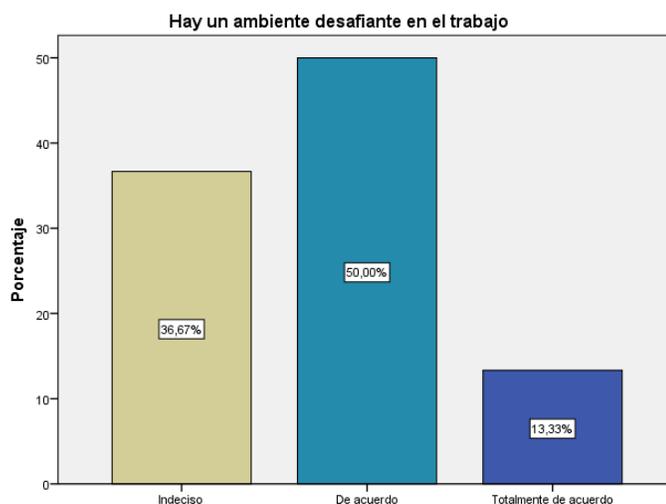
Hay un ambiente desafiante en el trabajo				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Indeciso	11	36.7	36.7	36.7
De acuerdo	15	50.0	50.0	86.7
Totalmente de acuerdo	4	13.3	13.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de la variable de Productividad

En la tabla 13 observamos que respecto ambiente el 50.0 % de los encuestados de la CSP indican que están de acuerdo que hay un ambiente desafiante en el trabajo, 33.3% indican que están indecisos y el 13.3% indican que están totalmente de acuerdo.

Figura 24:

Ambiente (gráfico estadístico)



Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de la variable Productividad

1.5. Calidad de servicio

1.5.1. Calidad de servicio

Tabla 14:

Calidad de servicio (datos estadísticos)

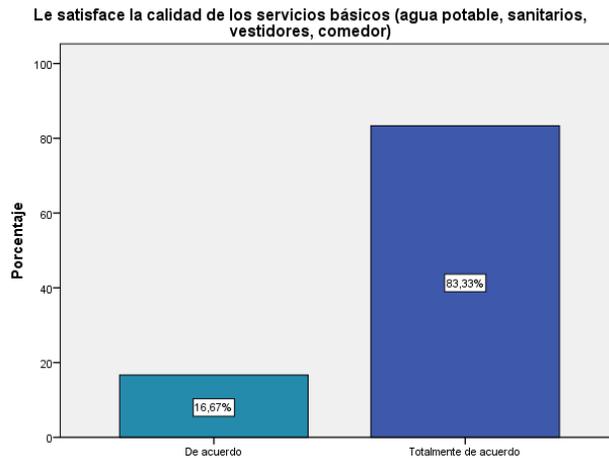
Le satisface la calidad de los servicios básicos (agua potable, sanitarios, vestidores, comedor)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	5	16.7	16.7	16.7
Totalmente de acuerdo	25	83.3	83.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de la variable de Productividad

En la tabla 14 observamos que respecto a la calidad de servicio el 83.3 % de los encuestados de la CSP indican que están totalmente de acuerdo que le satisface la calidad de los servicios básicos (agua potable, sanitarios, vestidores, comedor) que le brinda la empresa, mientras el 16.7% indican que están de acuerdo.

Figura 25:

Calidad de servicio (gráfico estadístico)



Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de la variable Productividad

1.5.2. Orgullo del buen servicio

Tabla 15:

Orgullo del buen servicio (datos estadísticos)

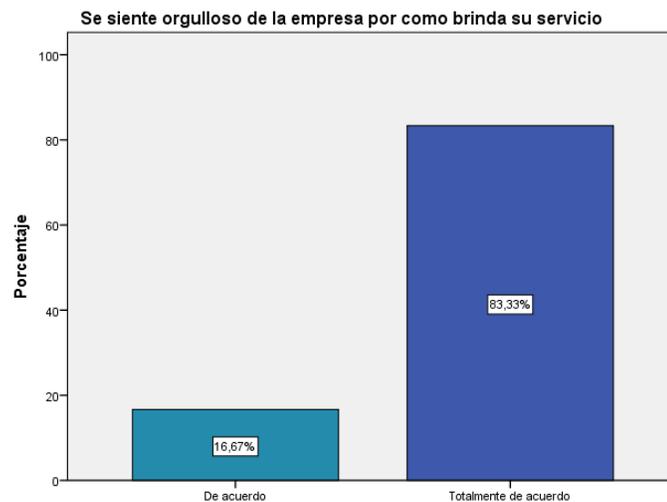
Se siente orgulloso de la empresa por como brinda su servicio				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	5	16.7	16.7	16.7
Totalmente de acuerdo	25	83.3	83.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de la variable de Productividad

En la tabla 15 observamos que respecto a la calidad de servicio el 83.3 % de los encuestados de la CSP indican que están totalmente de acuerdo que se sienten orgullosos de la empresa por como brinda su servicio, mientras el 16.7% indican que están de acuerdo.

Figura 26:

Orgullo del buen servicio



Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de la variable Productividad

1.5.3. Actitud por el servicio

Tabla 16:

Actitud por el servicio (datos estadísticos)

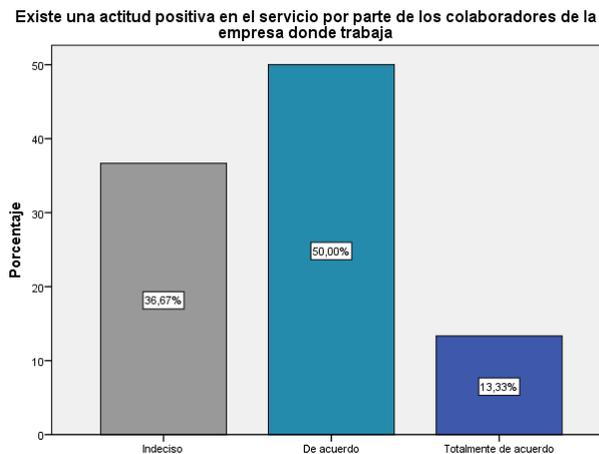
Existe una actitud positiva en el servicio por parte de los colaboradores de la empresa donde trabaja				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Indeciso	11	36.7	36.7	36.7
De acuerdo	15	50.0	50.0	86.7
Totalmente de acuerdo	4	13.3	13.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de la variable de Productividad

En la tabla 16 observamos que respecto a la actitud por el servicio el 50.0 % de los encuestados de la CSP indican que están de acuerdo que existe una actitud positiva en el servicio por parte de los colaboradores de la empresa donde trabajan, el 36.7% indican que están indecisos, mientras el 13.3% indican que están totalmente de acuerdo

Figura 27:

Actitud por el servicio (gráfico estadístico)



Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de la variable Productividad

1.6. Rentabilidad

1.6.1. Ahorro

Tabla 17:

Ahorro (datos estadísticos)

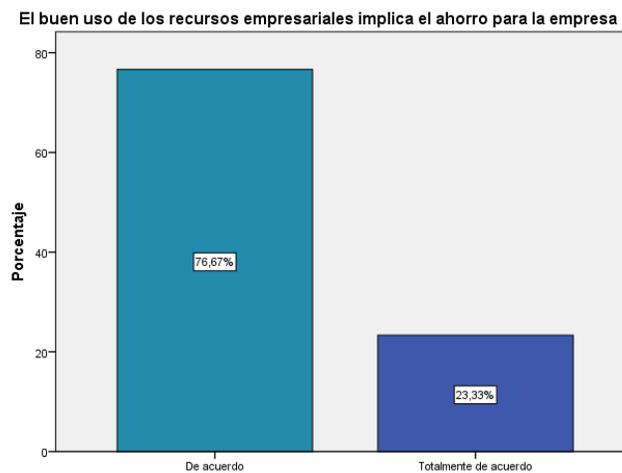
El buen uso de los recursos empresariales implica el ahorro para la empresa				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	23	76.7	76.7	76.7
Totalmente de acuerdo	7	23.3	23.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de la variable de Productividad

En la tabla 17 observamos que respecto al ahorro el 76.7% de los encuestados de la CSP indican que están totalmente de acuerdo que el buen uso de los recursos empresariales implica el ahorro para la empresa, mientras el 23.3% indican que están de acuerdo.

Figura 28:

Ahorro (gráfico estadístico)



Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de la variable de la Productividad

1.6.2. Rentabilidad empresarial

Tabla 18:

Rentabilidad empresarial (datos estadísticos)

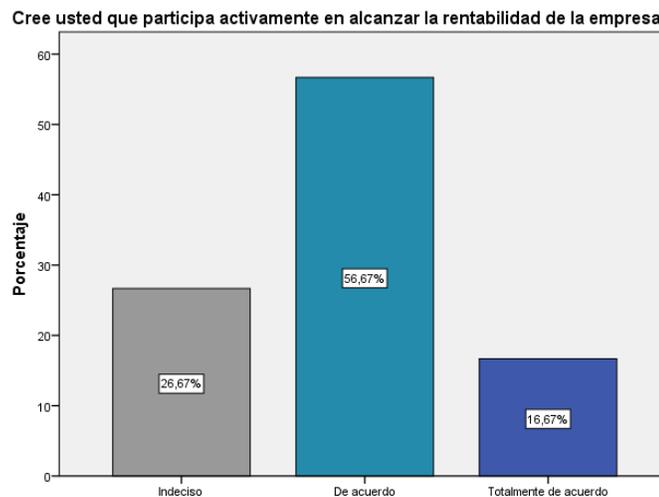
Cree usted que participa activamente en alcanzar la rentabilidad de la empresa				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Indeciso	8	26.7	26.7	26.7
De acuerdo	17	56.7	56.7	83.3
Totalmente de acuerdo	5	16.7	16.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de la variable de Productividad

En la tabla 18 observamos que respecto a la rentabilidad empresarial el 56.7% de los encuestados de la CSP indican que están de acuerdo que participan activamente en alcanzar la rentabilidad de la empresa, el 26.7% indican que están indecisos, mientras el 16.7% indican que están de acuerdo.

Figura 29:

Rentabilidad empresarial (gráfico estadístico)



Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de la variable Productividad

1.6.3. Satisfacción de los beneficios monetarios

Tabla 19:

Satisfacción de los beneficios monetarios (datos estadísticos)

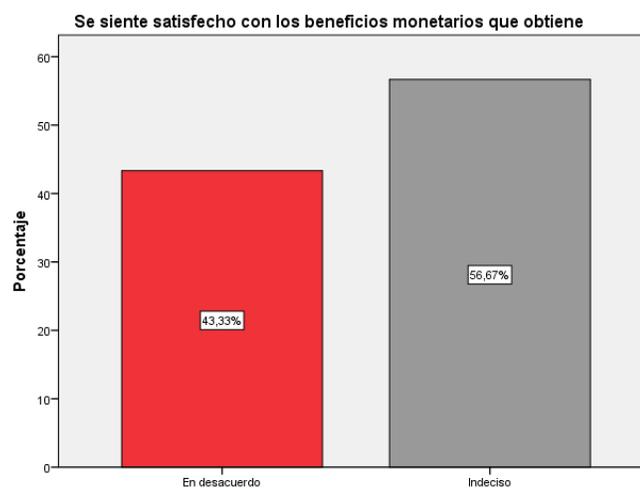
Se siente satisfecho con los beneficios monetarios que obtiene				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	13	43.3	43.3	43.3
Indeciso	17	56.7	56.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de la variable de Productividad

En la tabla 19 observamos que respecto a la satisfacción de los beneficios monetarios el 56.7 % de los trabajadores de la CSP indican que están indecisos si se sienten satisfechos con los beneficios monetarios que se obtienen, mientras que el 43.3% se encuentra en des acuerdo.

Figura 30:

Satisfacción de los beneficios monetarios (gráfico estadístico)



Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de la variable Productividad

CAPITULO VI

DISCUSION DE RESULTADOS

6.1. Contrastación de hipótesis con los resultados

6.1.1. Hipótesis General

H: La racionalización administrativa influye positivamente en la productividad de los trabajadores de la Clínica San Pablo del Distrito de San Borja - 2018.

Prueba estadística: coeficiente de correlación de Spearman

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Sí $p < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula

Tabla 20:

Correlación de spearman entre racionalización administrativa y productividad

Correlación Rho de Spearman		Productividad
Racionalización administrativa	Coficiente de correlación	,404*
	Sig. (bilateral)	0.027
	N	30

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

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de las variables Racionalizacion administrativa y La productividad

Interpretación:

Como $P = 0.027 < \alpha = 0.05$ entonces aceptamos la hipótesis general, existiendo una correlación lineal estadísticamente significativa moderada y directamente proporcional donde indicamos que la Racionalización administrativa influye positivamente en la Productividad de los trabajadores de la Clínica San Pablo del Distrito de San Borja - 2018.

6.1.2. Hipótesis específicos

Hipótesis 1

H1: La eficacia administrativa contribuye con la producción de los trabajadores de la Clínica San Pablo del Distrito de San Borja -2018.

Prueba estadística: coeficiente de correlación de Spearman

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Sí $p < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula

Tabla 21:

Correlación de spearman entre eficacia y producción

Correlación Rho de Spearman		Producción
Eficacia	Coeficiente de correlación	,393*
	Sig. (bilateral)	0.032
	N	30

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

Fuente: Elaboración propia a partir del cuestionario de las variables Racionalización administrativa y La productividad

Interpretación:

Como $P = 0.032 < \alpha = 0.05$ entonces aceptamos la hipótesis específica 1, existiendo una correlación lineal estadísticamente significativa moderada y directamente proporcional donde indicamos que la eficacia administrativa contribuye con la producción de los trabajadores de la Clínica San Pablo del Distrito de San Borja -2018.

Hipótesis 2

H2: La eficiencia administrativa influye con la calidad del servicio que realizan los trabajadores de la Clínica San Pablo del Distrito de San Borja-2018.

Prueba estadística: coeficiente de correlación de Spearman

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Sí $p < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula

Tabla 22:

Correlación de spearman entre eficiencia y calidad de servicio

Correlación Rho de Spearman		Calidad de servicio
Eficiencia	Coefficiente de correlación	,566**
	Sig. (bilateral)	0.001
	N	30
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).		
Fuente: Elaboración propia a partir del cuestionario de las variables Racionalización administrativa y La productividad		

Interpretación:

Como $P = 0.001 < \alpha = 0.05$ entonces aceptamos la hipótesis específica 2, existiendo una correlación lineal estadísticamente significativa alta y directamente proporcional donde indicamos que la eficiencia administrativa influye con la calidad del servicio que realizan los trabajadores de la Clínica San Pablo del Distrito de San Borja -2018.

Hipótesis 3

H3: El uso adecuado de los recursos empresariales contribuye en la rentabilidad de la Clínica San Pablo del Distrito de San Borja -2018.

Prueba estadística: coeficiente de correlación de Spearman

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Sí $p < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula

Tabla 23:

Correlación de spearman entre recursos y rentabilidad

Correlación Rho de Spearman		Rentabilidad (Agrupada)
Recursos (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,378*
	Sig. (bilateral)	0.039
	N	30
*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).		
Fuente: Elaboración propia a partir del cuestionario de las variables Racionalización administrativa y La productividad		

Interpretación:

Como $P = 0.039 < \alpha = 0.05$ entonces aceptamos la hipótesis específica 3, existiendo una correlación lineal estadísticamente significativa moderada y directamente proporcional donde indicamos que el uso adecuado de los recursos empresariales contribuye en la rentabilidad de la Clínica San Pablo del Distrito de San Borja-2018.

6.2. Contrastación de resultados con otros estudios similares

En el análisis estadístico, se puede observar que la Racionalización administrativa influye positivamente en la Productividad.

Respecto a la hipótesis general planteada en la Tabla 20, se encontró que la Racionalización administrativa aplicando las mejores prácticas influye en la

productividad de los trabajadores, similarmente se encontró un estudio de tesis Sifuentes (2017) el estudio lo aplica en una empresa de empaques flexibles, donde ponen a prueba la implementación de la herramienta SMED, generando convencimiento de los propios trabajadores, aumento de la producción, mejorando los tiempos y la calidad además de dejarlo documentado.

Respecto a la tabla 18 se indica que el personal encuestado se encuentra en desacuerdo con los beneficios monetarios así Sánchez (2015) en su investigación concluye que la buena remuneración y la fomentación de desarrollo son factores que influyen en el clima organizacional y productividad de los trabajadores.

CAPITULO VII

CONCLUSIONES

La presente investigación se ha dedicado al estudio de la Racionalización administrativa y Productividad de los trabajadores de la Clínica San Pablo (distrito San Borja) llegando a la conclusión:

1. Existe influencia positiva de la racionalización administrativa con la productividad de los trabajadores en la clínica san pablo, donde debe ser fortalecida mediante la aplicación de programas relevantes.
2. La eficacia y la eficiencia permiten alcanzar la productividad de los trabajadores en sus labores.
3. Los trabajadores brindar un mejor servicio tanto al cliente interno como externo.
4. Se logra un adecuado uso de los recursos si la empresa cuenta con personal que tenga competencias (cognitivas, procedimientos y actitudinales).

CAPITULO VIII: RECOMENDACIONES

De acuerdo a las conclusiones planteadas anteriormente a continuación se hacen las siguientes recomendaciones:

1. Promover programas y/o talleres de capacitación al personal respecto a temas de racionalización administrativa logrando la sensibilización de la importancia en temas de documentación, uso de recursos, tiempo y buen servicio.
2. Obtener información y analizar los procedimientos administrativos y de esta forma racionalizar y lograr reducir costos operativos.
3. A través de charlas sensibilizar al trabajador para que brinde servicios internos y externos a los clientes.
4. Diseñar el proceso de reclutamiento de selección utilizando técnicas modernas y así se obtendrá al personal idóneo.

CAPITULO IX: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bastidas Jaime, J. & Zambrano León, M. (2012). *Diseño de un sistema de costos, en la evaluación y racionalización del uso de los recursos de la producción Bananera, en la empresa Green Space S.A.* (Tesis pregrado). Universidad Estatal de Milagro, Ecuador.

Franklin F., Enrique B. y Gómez C., Guillermo (2002). *Organización y métodos.* México: McGraw-Hill Interamericana Editores.

Fuentes Navarro, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (Estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo Judicial en la ciudad de Quetzaltenango)* (Tesis pregrado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Gutiérrez Pulido, Humberto. (2014). *Calidad y Productividad.* México: McGraw Hill.

Hernández Sampieri (2006). *Metodología de la Investigación.* México: McGraw Hill.

Juacida Ramírez, L. (2016). *Rediseño y optimización de los procesos del área de recepción de LATAM AIRLINES para aumentar productividad y cumplimiento de estándares.* (Tesis pregrado). Universidad de Chile, Chile.

Kanawaty, George. (1995). *Introducción al Estudio del trabajo.* Ginebra.

Lau Cortés, E. (2017). *Eficiencia y productividad del sistema hospitalario en Panamá* (Tesis doctoral). Universidad de Extremadura, Panamá.

Lizarazo Montaña, N. & Heney Zambrano Barrera, K. (2010). *Racionalización del Proceso Administrativo y operativo de la empresa de muebles de Madera Servio Guzmán E.U.* (Tesis pregrado). Universidad Libre, Bogotá.

Marthans Garro. (2009). *Racionalización Empresarial*. Perú: San Marcos E.I.R.L.

Niebuhr Coya, H. (2014). *Propuesta de un modelo de gestión de calidad para una asociación de mypes del sector metal mecánico peruano que permite aumentar la productividad*. (Tesis pregrado). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Perú.

Prokopenko, Joseph. (1989). *La gestión de la productividad*. Ginebra.

Rajadell Carreras, Manuel y Sánchez García, José L. (2010). *Lean Manufacturing La evidencia de una necesidad*. España: Díaz de Santos.

Sánchez Díaz, L. (2015). *El Clima Organizacional y la Productividad de los trabajadores de la Empresa Constructora COAM Contratistas S.A.C.* (Tesis posgrado). Universidad Nacional de Trujillo, Perú.

Sifuentes Samatelo, A. (2017). *Mejora de la Productividad en una empresa de empaques flexibles aplicando la herramienta Single Minute Exchange of Die (SMED)*. (Tesina). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.

Thompsonscheiber, V. (2007). *Incremento de la productividad en la Micro y Pequeña Empresa nacional con visión a exportar*. (Tesis Posgrado). Universidad Ricardo Palma, Perú.

Ticona Huamán, W. (2013). *Diagnóstico del sistema de racionalización y su influencia en la gestión administrativa de la municipalidad distrital de Ilabaya, año 2010. una propuesta de un sistema de control Interno*. (Tesis maestría). Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna.

Web grafía

García Riega, Alejandro. La Administración y la Racionalización
<https://es.slideshare.net/MartinFernando/administracion-y-la-racionalizacin>

<http://visajes.co/doc/TABLAS-y-FIGURAS-APA.pdf>

<https://issuu.com/iponce/docs/memoria0906173>

ANEXO N°01
MATRIZ DE CONSISTENCIA

“RACIONALIZACION ADMINISTRATIVA Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DE LA CLINICA SAN PABLO DEL DISTRITO SAN BORJA-2018”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGIA
<p>Problema general ¿Cómo la racionalización administrativa influye en la productividad de los trabajadores de la Clínica San Pablo del Distrito de San Borja-2018?</p> <p>Problemas específicos 1. ¿De qué manera la eficacia administrativa contribuye con la producción de los trabajadores de la Clínica San Pablo del</p>	<p>Objetivo general Demostrar la influencia entre la racionalización administrativa y la productividad de los trabajadores de la Clínica San Pablo del Distrito de San Borja-2018.</p> <p>Objetivos específicos 1. Determinar como la eficacia administrativa contribuye con la producción de los trabajadores de la Clínica San Pablo del</p>	<p>Hipótesis general H: La racionalización administrativa influye positivamente en la productividad de los trabajadores de la Clínica San Pablo del Distrito de San Borja-2018.</p> <p>Hipótesis específicos H1: eficacia administrativa contribuye con la producción de los trabajadores de la Clínica San Pablo del Distrito de San Borja-2018.</p>	<p>X: Racionalización Administrativa</p> <p>Indicadores:</p> <p>X₁: Eficacia</p> <p>X₂: Eficiencia</p> <p>X₃: Recursos Empresariales</p>	<p>Tipo de Investigación: Aplicativo</p> <p>Nivel de Investigación: Descriptiva Explicativa Correlacional</p> <p>Método: Transaccional</p> <p>Diseño: M= O_x r O_y</p>

<p>Distrito de San Borja-2018?</p> <p>2. ¿De qué modo la eficiencia influye con la calidad del servicio que realizan los trabajadores de la Clínica San Pablo del Distrito de San Borja-2018?</p> <p>3. ¿De qué forma la utilización de los recursos empresariales contribuye en la rentabilidad de la Clínica San Pablo del Distrito de San de Borja-2018?</p>	<p>Distrito de San Borja-2018.</p> <p>2. Establecer como la eficiencia administrativa influye con la calidad del servicio que realizan los trabajadores de la Clínica San Pablo del Distrito de San Borja-2018.</p> <p>3. Precisar como la utilización de los recursos empresariales contribuye en la rentabilidad de la Clínica San Pablo del Distrito de San Borja-2018.</p>	<p>H2: La eficiencia administrativa influye con la calidad del servicio que realizan los trabajadores de la Clínica San Pablo del Distrito de San Borja-2018.</p> <p>H3: El uso adecuado de los recursos empresariales contribuye en la rentabilidad de la Clínica San Pablo del Distrito de San Borja-2018.</p>	<p>Y: La Productividad</p> <p>Indicadores:</p> <p>Y₁: Producción</p> <p>Y₂: Calidad del servicio</p> <p>Y₃: Rentabilidad</p> <p>Z: Clínica San Pablo (Distrito San Borja)</p>	<p>Población: Trabajadores administrativos (30 personas) de la Clínica San Pablo (Distrito San Borja).</p> <p>Muestra: Probabilística</p> <p>Técnica: Observación, encuestas, navegación por internet</p> <p>Instrumentos: Cuestionario, SPSS, Ms office 2013.</p>
---	--	--	---	--

ANEXO N° 02
CUESTIONARIO N°02

Estimado(a) participante:

El presente cuestionario tiene como propósito recabar información respecto a la racionalización administrativa. Lee cuidadosamente las preguntas de manera que la respuesta sea fidedigna y confiable. No hace falta su identificación, sólo es de interés los datos que pueda brindar para llevar a feliz término la recolección de información.

¡Muchas gracias!

Instrucciones:

- Señale con un aspa (X) en la casilla que se ajuste a su caso particular.
- Marcar una sola alternativa
- Por favor, no deje ningún ítem en blanco

Cargo: _____

Fecha: _____

Leyenda: TA: Totalmente de acuerdo A: de acuerdo I: Indeciso						
ED: En desacuerdo TD: Totalmente en desacuerdo						
Ítem	Preguntas	TA	A	I	ED	TD
01	¿Se considera eficaz en sus labores diarias de trabajo?					
02	¿El procedimiento que ejecutas en tus labores son sencillos?					
03	¿Su puesto de trabajo es desafiante?					
04	¿Se considera eficiente en sus labores?					
05	¿Le abastece el tiempo para realizar sus funciones diarias?					

06	¿Aprende mejores formas de hacer un buen trabajo?					
07	¿Se le brinda los recursos necesarios para el buen rendimiento de sus funciones?					
08	¿Realizar su trabajo de manera cómoda, gracias a las instalaciones existentes?					
09	¿Los recursos utilizados los consideras de calidad?					

ANEXO N° 03
CUESTIONARIO N°03

Estimado(a) participante:

El presente cuestionario tiene como propósito recabar información respecto la productividad laboral. Lee cuidadosamente las preguntas de manera que la respuesta sea fidedigna y confiable. No hace falta su identificación, sólo es de interés los datos que pueda brindar para llevar a feliz término la recolección de información.

¡Muchas gracias!

Instrucciones:

- Señale con un aspa (X) en la casilla que se ajuste a su caso particular.
- Marcar una sola alternativa
- Por favor, no deje ningún ítem en blanco

Cargo: _____

Fecha: _____

Legenda: TA: Totalmente de acuerdo A: de acuerdo I: Indeciso ED: En desacuerdo TD: Totalmente en desacuerdo						
Ítem	Preguntas	TA	A	I	ED	TD
01	¿Se siente productivo al realizar su trabajo?					
02	¿No recibe apoyo de su jefe?					
03	¿Hay un ambiente de compromiso de trabajo?					
04	¿Le satisface la calidad de los servicios básicos (agua potable, sanitarios, vestidores, comedor)?					
05	¿Se siente orgulloso de la empresa por					

	como brinda su servicio?					
06	¿Existe una actitud positiva en el servicio por parte de los colaboradores de la empresa donde trabaja?					
07	¿El buen uso de los recursos empresariales implica el ahorro para la empresa?					
08	¿Cree usted que participa activamente en alcanzar la rentabilidad de la empresa?					
09	¿Se siente satisfecho con los beneficios monetarios que obtiene?					

**ANEXO N° 04
VALIDACION DE EXPERTO 1**

INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del Informante	Cargo o institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) (es) del Instrumento
<i>Raulita Momen Jim</i>	<i>UNAC</i>	<i>Cuestionario</i>	<i>Katwa Valdivia H.</i>
Título del estudio:			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:
Coloque X el porcentaje, según intervalo.

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%				SUB TOTAL
		0	6	1	16	2	2	3	36	4	4	5	56	6	6	7	76	8	8	9	96	
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																			40	40	
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización.																			40	40	
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.																			40	40	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente.																			40	40	
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, sub escalas, dimensiones) en cantidad y calidad.																			40	40	
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI en la VD o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto.																			40	40	
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico -científicos.																			40	40	
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.																			40	40	
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																			40	40	
PROMEDIO																					40	

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Procede su Aplicación
 Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones se adjuntan
 No procede su aplicación

<i>03/11/18</i>	<i>08910718</i>	<i>[Firma]</i>	<i>945457331</i>
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma del experto	Teléfono

**ANEXO N° 05
VALIDACION DE EXPERTO 2**

INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del Informante	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) (es) del Instrumento
<i>Delacruz, Regina Joyce Ruiz</i>	<i>UNMS</i>	<i>Cuestionario</i>	<i>Kathia Veldivia +1.</i>
Título del estudio:			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque X el porcentaje, según intervalo.

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%				SUB TOTAL
		0	6	1	16	2	2	3	36	4	4	5	56	6	6	7	76	8	8	9	96	
		5	1	1	20	5	0	5	40	5	0	5	60	5	0	5	80	5	0	5	100	
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																				85	85
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización.																				85	85
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.																				85	85
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente.																				85	85
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, sub escalas, dimensiones) en cantidad y calidad.																				85	85
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI en la VD o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto.																				85	85
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos.																				85	85
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.																				85	85
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																				85	85
PROMEDIO																					85	

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Procede su Aplicación
 Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones se se adjuntan
 No procede su aplicación

✓

<i>3/4/18</i>	<i>06828392</i>	<i>P</i>	<i>983 258 006</i>
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma del experto	Teléfono

**ANEXO N° 06
VALIDACION DE EXPERTO 3**

INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del Informante	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) (es) del Instrumento
Rojas Dorra José Luis	Licente.	Cuestionario	Kathia Valdivia H.

Título del estudio:

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN:
Coloque X el porcentaje, según intervalo.**

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%				SUB TOTAL
		0	6	1	16	2	2	3	36	4	4	5	56	6	6	7	76	8	8	9	96	
		5	1	1	20	5	3	3	40	4	5	5	60	6	7	7	80	8	9	9	100	
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																				91	91
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización.																				91	91
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.																				91	91
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente.																				90	90
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, sub escalas, dimensiones) en cantidad y calidad.																				90	90
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI en la VD o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto.																				91	91
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico -científicos.																				91	91
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.																				91	91
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																				91	91
PROMEDIO																					91	

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Procede su Aplicación
 Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones se se adjuntan
 No procede su aplicación

X

27/02/18	08445583	Rojas J.	947733800
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma del experto	Teléfono

**ANEXO N° 07
VALIDACION DE EXPERTO 4**

INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del Informante	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) (es) del Instrumento
Castillo Prado, Sergio	Docente	Cuestionario	Kalma Valderrama H.

Título del estudio:

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:
Coloque X el porcentaje, según intervalo.

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%				SUB TOTAL
		0	6	1	16	2	2	3	36	4	4	5	56	6	6	7	76	8	8	9	96	
		5	1	1	20	5	3	3	40	4	5	5	60	6	7	7	80	8	9	9	100	
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																			90	90	
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización.																			40	90	
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.																			90	90	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente.																			90	90	
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, sub escalas, dimensiones) en cantidad y calidad.																			90	90	
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI en la VD o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto.																			90	90	
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos.																			90	90	
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.																			90	90	
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																			90	90	
PROMEDIO																					90	

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:
 Procede su Aplicación
 Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones se se adjuntan
 No procede su aplicación

X

12/08/18	06026432	Jorcasto	999014786
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma del experto	Teléfono