



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACION  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y  
NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**TESIS**

**“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DESEMPEÑO  
LABORAL EN LA EMPRESA DE ITTSA BUS SRL EN  
LA CIUDAD DE TRUJILLO 2020”**

**PRESENTADA POR:**

**BACH. PEÑA ABANTO, FIAMMA ELIZABETH**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS  
INTERNACIONALES**

**ASESOR:**

**MG. EDUARDO YGNACIO ARRAYA CELIS**

**CHICLAYO – PERU**

**2021**

## DEDICATORIA

A mis Padres

Por ser mi gran inspiración y por motivarme a cumplir mis metas.

A Mi Abuela:

Por confiar en mí, por sus consejos, por escucharme y sobre todo darme la fuerza para poder lograr mi gran objetivo.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por bendecirme, a mis padres, y a todas las personas especiales por que lograron de alguna forma causar un cambio en mí, desde un principio fueron mi gran apoyo incondicional, que me motivaron a realizar este proyecto por la confianza y por sus múltiples consejos que me permitieron culminar con el desarrollo de mi tesis.

La Autora

## RESUMEN

El presente trabajo de Investigación detalla un análisis de todos los temas y aspectos relacionados al desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ITTSA Bus filial Trujillo en el año 2020. El objetivo general de la presente investigación fue determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en la empresa ITTSA BUS SRL sucursal Trujillo, en el año 2020. Para tal propósito, se realizó una encuesta aplicando como instrumento un cuestionario conformado por 28 preguntas en medición de escala de Likert y validado por tres expertos, alcanzando una confiabilidad aceptable. Se consideró una muestra de 45 colaboradores de la empresa en estudio. Posteriormente los resultados fueron procesados en el programa SPSS 25, en donde se encontró un coeficiente de correlación de Spearman con un valor de 0.691, lo que indica que existe una correlación positiva considerable, entre gestión administrativa y desempeño laboral. Concluyendo así en que aplicando una correcta gestión se podrá lograr un adecuado desempeño laboral.

Palabras clave: Gestión administrativa - Desempeño laboral - Satisfacción laboral

## **ABSTRACT**

This research work details an analysis of all the issues and aspects related to the work performance of the workers of the company ITTSA Bus subsidiary Trujillo in the year 2020. The general objective of this research was to determine the relationship that exists between administrative management and job performance in the company ITTSA BUS SRL, Trujillo branch, in 2020. For this purpose, a survey was carried out applying as an instrument a questionnaire made up of 28 questions in Likert scale measurement and validated by three experts, reaching a reliability acceptable. A sample of 45 employees of the company under study was considered. Subsequently, the results were processed in the SPSS 25 program, where a Spearman correlation coefficient was found with a value of 0.691, which indicates that there is a considerable positive correlation between administrative management and job performance. Thus concluding that applying proper management will be able to achieve adequate job performance.

Keywords: Administrative management - Job performance - Job satisfaction

## ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN .....	iv
ABSTRACT .....	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	x
INTRODUCCION.....	xii
CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	13
1.1. Planteamiento del problema.....	13
1.2. Formulación del problema.....	15
1.3. Objetivos de investigación.....	15
1.3.1. Objetivo general.....	15
1.3.2. Objetivos específicos .....	15
1.4. Justificación del estudio .....	16
1.5. Limitaciones de la investigación.....	17
1.6. Importancia de la investigación .....	17
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO .....	18
2.1. Antecedentes del estudio .....	18
2.2. Bases teóricas:.....	21
2.3. Definición de términos.....	31
2.4. Hipótesis .....	32
2.4.1. <i>Hipótesis alternativa</i> .....	32
2.4.2. <i>Hipótesis nula</i> : .....	32
2.5. Variables .....	32
2.5.1. Definición conceptual de la variable.....	32
2.5.2. Definición operacional de la variable .....	33
2.5.3. Operacionalización de la variable .....	34
CAPITULO III: METODOLOGÍA.....	35

3.1. Tipo, nivel y diseño de investigación .....	35
3.2. Descripción del ámbito de investigación .....	36
3.3. Población y muestra .....	36
3.4. Técnicas e instrumentos de la recolección de datos .....	37
3.5. Validez y confiabilidad del instrumento .....	37
3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos. ....	39
<b>CAPITULO IV: RESULTADOS.....</b>	<b>40</b>
<b>CAPITULO V: DISCUSIÓN .....</b>	<b>71</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>73</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>75</b>
<b>Referencias Bibliográficas .....</b>	<b>76</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de las variables .....	34
Tabla 2: Medidas de consistencia interna e interpretación del coeficiente .....	38
Tabla 3: Estadísticos de fiabilidad .....	38
Tabla 4: Nivel de identificación con la misión y visión de la empresa ITTSA BUS	40
Tabla 5: Nivel de percepción al estratégico de la empresa ITTSA BUS .....	41
Tabla 6: Nivel de percepción respecto a los objetivos y metas de la empresa ITTSA .....	42
Tabla 7: Nivel de información de los planes operativos de la empresa ITTSA BUS .....	43
Tabla 8: Conformidad en el uso de manual de la empresa en actividades no frecuentes.....	44
Tabla 9: Nivel de eficiencia en la distribución de las tareas.....	45
Tabla 10: Nivel de percepción de la estructura organizacional de la empresa .....	46
Tabla 11: Nivel de coordinación entre las áreas de la empresa .....	47
Tabla 12: Nivel de percepción en función al liderazgo en la empresa .....	48
Tabla 13: Nivel de motivación dentro del entorno del trabajo .....	49
Tabla 14: Nivel de comunicación oportuna de los cambios en la empresa .....	50
Tabla 15: Nivel de retroalimentación brindada por los directivos.....	51
Tabla 16: Nivel de percepción de estándares de calidad de la empresa en la gestión administrativa .....	52
Tabla 17: Nivel de percepción sobre el control de los objetivos, planes y programas en la empresa.....	53
Tabla 18: Nivel de monitoreo en la gestión empresarial.....	54
Tabla 19: Nivel de percepción de seguimiento tras culminación de los procesos	55
Tabla 20: Nivel de conformidad de funciones en el puesto desempeñado .....	56
Tabla 21: Nivel de bienestar, crecimiento y desarrollo de los empelados .....	57
Tabla 22: Nivel de percepción respecto al trabajo en conjunto que realiza en la empresa .....	58
Tabla 23: Nivel de aprovechamiento habilidades conforme a los objetivos de la empresa .....	59
Tabla 24: Nivel de percepción sobre la continuidad laboral a corto plazo .....	60
Tabla 25: Nivel de aporte en obtención de los resultados de la empresa.....	61

Tabla 26: Nivel oportunidades de capacitación .....	62
Tabla 27: Nivel de satisfacción en el rendimiento y desempeño laboral.....	63
Tabla 28: Nivel de percepción respecto a la distribución de materiales e implementos .....	64
Tabla 29: Nivel de supervisión que realiza la empresa.....	65
Tabla 30: Nivel de percepción de la comunicación existente con su jefe inmediato .....	66
Tabla 31: Nivel de conformidad respecto a la remuneración recibida .....	67
Tabla 32: Correlación de las variables .....	68
Tabla 33: Coeficientes de Correlación Rho Spearman.....	69

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 : Nivel de identificación con la misión y visión de la empresa ITTSA BUS .....	40
Gráfico 2 : Nivel de percepción al estratégico de la empresa ITTSA BUS .....	41
Gráfico 3 : Nivel de percepción respecto a los objetivos y metas de la empresa ITTSA BUS.....	42
Gráfico 4 : Nivel de información de los planes operativos de la empresa ITTSA BUS .....	43
Gráfico 5 : Conformidad en el uso de manual de la empresa en actividades no frecuentes.....	44
Gráfico 6 : Nivel de eficiencia en la distribución de las tareas .....	45
Gráfico 7 : Nivel de percepción de la estructura organizacional de la empresa... ..	46
Gráfico 8 : Nivel de coordinación entre las áreas de la empresa.....	47
Gráfico 9 : Nivel de percepción en función al liderazgo en la empresa .....	48
Gráfico 10 : Nivel de motivación dentro del entorno del trabajo.....	49
Gráfico 11 : Nivel de comunicación oportuna de los cambios en la empresa .....	50
Gráfico 12 : Nivel de retroalimentación brindada por los directivos .....	51
Gráfico 13 : Nivel de percepción de estándares de calidad de la empresa en la gestión administrativa.....	53
Gráfico 14 : Nivel de percepción sobre el control de los objetivos, planes y programas en la empresa.....	54
Gráfico 15 : Nivel de monitoreo en la gestión empresarial .....	54
Gráfico 16 : Nivel de percepción de seguimiento tras culminación de los procesos .....	55
Gráfico 17 : Nivel de conformidad de funciones en el puesto desempeñado .....	57
Gráfico 18 : Nivel de bienestar, crecimiento y desarrollo de los empelados .....	58
Gráfico 19 : Nivel de percepción respecto al trabajo en conjunto que realiza en la empresa .....	59
Gráfico 20 : Nivel de aprovechamiento habilidades conforme a los objetivos de la empresa .....	60
Gráfico 21 : Nivel de percepción sobre la continuidad laboral a corto plazo.....	61
Gráfico 22 : Nivel de aporte en obtención de los resultados de la empresa .....	62
Gráfico 23 : Nivel oportunidades de capacitación.....	63

Gráfico 24 : Nivel de satisfacción en el rendimiento y desempeño laboral .....	64
Gráfico 25 : Nivel de percepción respecto a la distribución de materiales e implementos .....	65
Gráfico 26 : Nivel de supervisión que realiza la empresa .....	66
Gráfico 27 : Nivel de percepción de la comunicación existente con su jefe inmediato .....	67
Gráfico 28 : Nivel de conformidad respecto a la remuneración recibida .....	68
Gráfico 29 : Gráfico de dispersión .....	70

## INTRODUCCION

A pesar del esfuerzo de dueños de negocios, gerentes, administrativos y trabajadores de las empresas de transporte interprovincial de pasajeros por brindar un servicio eficiente a sus clientes, se identificaron algunos aspectos importantes y determinantes para la realidad problemática, entre estos problemas que existen se encontraron la falta de aplicación de gestión administrativa, dado que de modo muy limitado se realizaba una óptima planificación de actividades en base a la misión y los objetivos de la compañía lo que genera inconformidad entre colaboradores y clientes.

El desempeño laboral de los colaboradores es un punto clave para las empresas de servicios, se requiere de gestores con eficacia y competitivos; sin embargo, la falta de actualización y capacitación de algunos de estos profesionales genera fallas en su desempeño laboral.

Por lo tanto, la falta de estructura organizativa; es decir, el uso correcto del organigrama en algunas compañías de servicio impide la correcta división y aprovechamiento de los recursos humanos. Otro de los problemas organizacionales es que limitadamente se brinda un adecuado uso a los materiales y recursos financieros de dichas empresas, llegando a balances económicos poco favorables a fin de año.

## **CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Planteamiento del problema**

Basándose en niveles internacionales, todas las organizaciones buscan constantemente la excelencia y la vanguardia para ser competitivas y afirmarse en un determinado mercado cada vez más globalizado.

La gestión administrativa es fundamental para el desarrollo operativo elemental que enfrenta inconvenientes en el momento de incidentes administrativos. De ahí que fortalezca las fases de gestión al promover una institución mucho más eficaz. La división de las funciones en la administración no solo debe crear estabilidad en su plataforma, sino también trabajar en coordinación regular con las demás áreas y asegurar que las distintas medidas de contribución se trasladen internacionalmente sin dificultades; debido a que compañías transnacionales, siendo un primordial elemento, que implica el crecimiento organizacional para su desarrollo y prestigio internacional en colaboración de diversos medios, esforzando en implementar los fines u objetivos en una institución de nivel de profesionales, sistemáticamente, transparentemente y responsablemente, un ejemplo sería Francia donde es más factible el proceso administrativo, debido a su moderna estructura: lo convirtieren en única zona de comunicación por los aprendices y en los ejecutivos de mayor nivel.

En América Latina, las empresas superaron las barreras de acceso al mercado, pero esto no fue suficiente, ya que no implementaron eficientes

modelos en la administración de capital humano y así aumentar su productividad.

Respecto a nivel de país, la gestión administrativa interviene ampliamente con las entidades, admitiendo un excelente servicio postventa del personal hacia los consumidores y clientes en el instante de la compra, esto se representa en el desempeño del colaborador que cumple con los estándares diarios, por tal motivo, si se encuentra una extensión de vida útil para la empresa alrededor de diversas zonas del país, el gobierno de la capital se compone públicamente aceptando la administración de una región, ambas. política, económicamente, que también dan lugar a asuntos legales y administrativos, ya que están divididos en diferentes ministerios. Se entregan según escalas de planificación, pero actualmente carecen de orientación en estrategias clave, esto evita incentivar y apoyar actividades en diversos ámbitos, tanto nacionales como extranjeras, por tanto, no se fomenta el desarrollo de los recursos territoriales. Así, la globalización y la tecnología están innovando significativamente en las fases de frontera en información, tecnología y contenidos al interior de una misma entidad.

En términos locales, las empresas se esfuerzan por producir excelentes servicios manteniendo la calidad. A cambio, se otorga una remuneración clave por el trabajo de los empleados. La producción es un factor que debe medirse constantemente, por tanto, toda empresa local está dedicada a satisfacer a los clientes para mantener una fidelización y así vuelvan a la brevedad con el fin de adquirir un determinado bien o servicio por tal motivo se realizó la

presente investigación dentro de esta organización. También podemos señalar que se ha observado una rotación excesiva cuando los empleados abandonan la empresa por diversos motivos, por renuncia o despidos son entonces los cupos de trabajo ocupados por otras personas durante un determinado período de tiempo. Como se mencionó anteriormente, se ha observado una falta de capacidad de respuesta entre los nuevos empleados, lo que genera malestar entre los clientes y dificulta la productividad de manera amplia para desarrollar el proceso de gestión administrativa de la mejor manera posible.

## **1.2. Formulación del problema**

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en la empresa ITTSA BUS SRL en la Ciudad de Trujillo en el año 2020?

## **1.3. Objetivos de investigación**

### **1.3.1. Objetivo general**

- Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en la empresa ITTSA BUS SRL sucursal Trujillo, en el año 2020.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Existe relación entre la gestión administrativa y eficacia laboral en la empresa ITTSA BUS SRL sucursal Trujillo, en el año 2020.
- Existe relación entre la gestión administrativa y compromiso laboral en la empresa ITTSA BUS SRL sucursal Trujillo, en el año 2020.

- Existe relación entre la gestión administrativa y satisfacción laboral en la empresa ITTSA BUS SRL sucursal Trujillo, en el año 2020.

#### **1.4. Justificación del estudio**

##### **Justificación teórica**

Consiste en teorías de gestión clásicas, el cual Fayol demuestra partiendo de instaurar una estructura planificada que muestra la variable gestión administrativa para conseguir una adecuada planificación, gestión, organización y control administrativo al interior de una organización. También abarca la teoría de la Jerarquía de Necesidades, expuesta por Abraham Maslow, destaca dentro del individuo hay jerarquías, fisiológicas, de seguridad, sociales, de ego y de autorrealización, por lo cual mientras se satisface estas necesidades, el individuo asciende sus niveles en la jerarquía de motivación mostrando una dimensión de satisfacción laboral para obtener un correcto desempeño del personal en la compañía.

##### **Justificación práctica**

Bajo este punto, es esencial para la gestión administrativa, facilitando la función de medición a los empleados de una organización examinados en los indicadores de déficit y desarrolla una estrategia para enfrentar a los competidores. Esto es primordial para toda organización con la finalidad de obtener la productividad óptima de sus empleados, que a su vez está vinculado a los procesos de gestión para el logro de metas, toma de decisiones y objetivos marcados.

### **1.5. Limitaciones de la investigación**

La presente investigación está enfocada en los colaboradores de la empresa de transportes ITTSA BUS SRL sucursal Trujillo, lo que será necesario el acceso a las instalaciones de esta compañía o en terminales terrestres, va a depender de la respuesta, autorización e información proporcionada por diversos administradores profesionales y técnicos.

### **1.6. Importancia de la investigación**

A fin de implementar la gestión administrativa no solamente va a beneficiar el desarrollo y desempeño de los colaboradores de la compañía ITTSA BUS SRL sucursal Trujillo, también con el resto de filiales de la empresa alrededor del país, permitiendo así que la misma permanezca como una de las líderes del sector transporte de pasajeros.

## **CAPITULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes del estudio**

#### **A nivel internacional**

Flores (2015) cuyo objetivo determinar el potencial de gestión administrativa por parte de los colaboradores de la empresa Coproabas, en la ciudad de Jinotega. El estudio fue de una metodología descriptiva, no experimental de corte transversal, de enfoque exploratorio – cualitativo. Utilizó como medios de recolección de información: la revisión documentaria, la observación directa y la entrevista. Concluyendo que la gestión administrativa en la compañía está restringida por el insuficiente conocimiento administrativo de los órganos de dirección, quienes trabajan debido a su experiencia y al bajo nivel de compromiso en alguno de estos órganos. Asimismo, la autora examinó la inexistencia de un sistema de motivación para que los empleados hagan su trabajo de modo eficiente. (p.146).

Rivera (2016) realizó una investigación que tuvo como objetivo principal diseñar una propuesta de un sistema de control de gestión para la gerencia de operaciones y sistemas de Viajes de la compañía Falabella Chile, permitiendo así integrar la ejecución operativa con estrategia comercial y ayuda a medir su desempeño. La investigación fue una metodología descriptiva; donde el investigador analizó las capacidades y debilidades de la gestión administrativa en la gerencia de operaciones y sistemas de dicha compañía chilena. El autor concluyó que la Junta Directiva encuentra un aspecto ascendente estable y aprueba su papel territorial moderno, propuso,

conforme a sus necesidades financieras, aumentar gradualmente la dirección principal en el sistema de soporte informático innovador y así fortalecer el clima laboral. (p.38).

### **A nivel nacional**

Huamani (2015) en su investigación tuvo como objetivo general explicar la influencia del clima organizacional en el desempeño de los empleados del área de transporte del metro de Lima. Su tipo de investigación fue aplicada de nivel correlacional – explicativo. Teniendo como muestra un total de 60 personas. Utilizó el cuestionario, la observación y la entrevista como instrumentos de recolección de información. El investigador llegó a la conclusión que el clima empresarial sostiene un nivel medianamente productivo y satisfactorio para un adecuado desempeño laboral. Asimismo, el clima organizacional hacia los colaboradores es favorable para la organización y las actividades asignadas en sus funciones repercuten positivamente en el desempeño laboral. Finalmente, el desempeño de los conductores de trenes, corresponde al perfil del puesto en el que pueden desenvolverse y estar satisfechos con los resultados logrados en el desempeño de sus tareas. Sin embargo, no existe una evaluación de competencias constante. (p.111).

Roldan (2018) en su investigación cuyo objetivo general fue demostrar la relación de la gestión administrativa y el desempeño en el área de cobranzas de dicha empresa. Su diseño de investigación fue no experimental de corte transversal, su muestra de análisis fue de 79 colaboradores de la oficina principal situada Colmena – Lima. Utilizó el cuestionario como instrumento de

recolección de información. Donde concluyó que mediante la prueba de Rho de Spearman un coeficiente de (0.539) afirmando la existencia de una correlación positiva moderada entre las dos variables. Además, la investigadora señala que existe una eficiencia de gestión administrativa respecto a la recaudación de cobranzas en un 81%, sin embargo, encontró un aumento por retraso de pagos de un 15% respecto al año anterior. (p.64).

### **A nivel local**

Alva (2014) en su investigación cuyo objetivo general fue conocer la relación entre la satisfacción laboral y el nivel de productividad de la compañía Chimú Agropecuaria S.A., Trujillo., tuvo como método analítico el diseño descriptivo de corte transversal; su muestra de análisis fue de 80 empleados de dicha empresa. El investigador, concluye que existe una relación directa entre las variables de investigación, además de la existencia de un nivel medio de satisfacción laboral, también se encontró que la comunicación interna para el acceso a algún empleado no es del todo efectiva. (p.75).

Arana y Vásquez (2015) tuvieron el objetivo general definir la incidencia de una óptima gestión de personal en desempeño laboral del área administrativa de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo. El modelo de investigación fue descriptiva, con una población de 59 colaboradores y una distribución muestral de 27. Utilizaron el cuestionario como instrumento de recolección de información. Las investigadoras concluyen que el personal del área no se encontraba motivado. Se entiende que debido a la falta casi total de un plan de capacitación. Sin embargo, se evidencia una formación y

capacitación de modo informal. Respecto a los incentivos que los trabajadores quieren en por sus resultados, refleja que la capacitación es el mejor ejemplo de motivación para elevar la performance de los empleados. Se encontró que en la universidad UPAO no realizan reuniones periódicas con los trabajadores y los líderes del área, desconociendo así los hechos importantes que allí se desarrollan. (p.70).

## **2.2. Bases teóricas:**

### **2.2.1. Gestión administrativa**

Conforme a Robbins (2002) afirma que los ejecutivos deben realizar las cinco funciones principales que incluye la administración, a eso se le denomina como: proceso administrativo. Estas son: planificar, dirigir, coordinar, organizar y controlar. Suelen centrarse en cuatro etapas básicas, tales como: planificar, dirigir, organizar y controlar. Asimismo, los miembros de la alta dirección deben tener la capacidad de liderar y no solo poder realizar las cuatro actividades en simultaneo, sino también visualizar por qué cada una interfiere para llegar a la otra. Después de todo lo que menciona, estos procesos están interrelacionados y son interdependientes.

Por tanto, el proceso de gestión es crucial para el funcionamiento de las organizaciones internas y externas, ya que es imperativo considerar aquellos apartados y áreas donde un replanteamiento específico de las funciones corresponde al logro del desarrollo. personal o colectivo, la gerencia necesita contar con un directivo que ya esté informado del funcionamiento de las diversas actividades que relacionarían el trabajo.

Asimismo, Koontz (2008) sostiene a la administración como el proceso de creación y mantenimiento de un entorno en el que los individuos trabajan en grupos, logran de manera eficiente determinadas metas.

Según Hurtado (2008) la gestión administrativa es un acto humano que está subordinada al conocimiento de las ciencias administrativas, las artes, las habilidades personales y el liderazgo. Asimismo, agrega que la gestión administrativa es un proceso muy especial compuesto por planificar, organizar, dirigir, controlar y ejecutar las actividades que se llevan a cabo para determinar y fijar las metas marcadas utilizando personas y otros recursos alcanzar.

#### **2.2.1.1. Funciones administrativas:**

Según Chiavenato (2011) describió el procedimiento administrativo como un procedimiento cíclico y abierto (planificación, organización, gestión y control). Estas competencias administrativas internas están vinculadas cíclicamente. Estos se desenvuelven de modo independiente en el equipo. Además, el autor indica que la gestión administrativa está directamente relacionada con el empoderamiento y la colaboración de un conglomerado humano, debido a que es un sistema abierto que, de manera personal o grupal, produce funciones competentes que lograrían metas. y objetivos propuestos.

Por consiguiente, según Chiavenato (2011), las funciones esenciales de la administración son 4, sin estas no sería posible indicar sobre gestión administrativa, estos se muestran a continuación:

**Figura 1: El Proceso Administrativo**



*Fuente: Chiavenato (2011)*

### a. Planificación

Según Vélez (2007) formula un plan para el camino a seguir: definición de la situación actual, definición de un objetivo medible, recopilación de datos relevantes, desarrollo de un plan de acción, la identificación de las causas raíz.

#### Indicadores:

##### 1) Establecimiento de la visión

Según Finch, Freeman y Gilbert (1996), la visión estratégica es una mirada a la dirección futura de una determinada organización y la estructura empresarial; un concepto que

ejerce como guía de lo que una organización quiere convertirse.

## **2) Planes estratégicos**

Asimismo, Finch, Freeman y Gilbert (1996) sugieren que los planes estratégicos son diseñados por ejecutivos y definen las metas generales de la organización.

## **3) Planes Operativos**

Según Finch, Freeman y Gilbert (1996), los planes operativos tienen los detalles para practicar e implantar, planes estratégicos en las operaciones del día a día.

### **b. Organización**

Según Alegre, Berme y Galvez (2000) plantean que la organización es la coordinación racional de las actividades de un determinado grupo de individuos que intentan alcanzar un objetivo en común por medio de la división de funciones y el trabajo mediante una jerarquía de responsabilidad y autoridad.

#### **Indicadores:**

##### **1) División del trabajo**

Según Aramburu y Rivera (2008), la distribución de las tareas y actividades en una organización entre los individuos que la integran. La división del trabajo implica especialización,

siempre que cada individuo esté específicamente enfocado en desarrollar un número limitado de tareas.

## **2) Agrupación de tareas en departamentos**

Según Aramburu y Rivera (2008) la agrupación de tareas conduce a la formación de unidades u órganos organizativos y responde a la necesidad de coordinación.

## **3) Fijación de líneas de enlace**

Asimismo, Aramburu y Rivera (2008) el establecimiento de líneas de enlace entre los distintos departamentos es necesario para una óptima coordinación en distintas áreas.

### **c. Dirección**

La dirección, término acuñado por Hampton (1989, citado en Alegre, Berne & Galvez, 2000) es la función administrativa que busca incidir en las personas de la organización, para que contribuyan de forma voluntaria y con interés, con los objetivos de la empresa y su unidad funcional.

Asimismo, Raia (2008) agrega que el proceso organizacional consiste en determinar actividades importantes; deben priorizarse para lograr las metas planificadas, dividirse en tareas manejables, agruparse lógicamente y seleccionar a las personas adecuadas para realizar el trabajo.

## **Indicadores:**

### **1) Liderazgo**

Según Alegre, Berne y Gálvez (2000) la función gerencial que se pretende es influir en los miembros de la empresa para que intenten, con buena disposición y entusiasmo, contribuir a los objetivos de la empresa.

### **2) Motivación**

Además, Alegre, Berne y Gálvez (2000) argumentan que la función motivacional tiene como objetivo impulsar el comportamiento de los empleados en beneficio de la empresa.

### **3) Comunicación**

Según Alegre, Berne y Gálvez (2000) argumentan que la transferencia de comunicación entre un remitente a un receptor. También el mecanismo que vincula a los miembros de la organización, con el objetivo de lograr objetivos comunes.

### **d. Control**

Según Vélez (2007) indica que el control es verificar que todo se haga de acuerdo al programa adoptado. Si presenta fallas y errores y es aplicable tanto a recursos materiales como humanos.

## **Indicadores:**

### **1) Control de gestión**

Según Alegre, Berne y Gálvez (2000), el control de gestión actúa en la fase de implementación de planes y programas, asegurando que se minimice la separación entre lo que se presenta para hacer, planificar y las acciones que se realiza.

### **2) Control organizacional**

Conforme a Alegre, Berne y Gálvez (2000), esto promueve rutinas, procedimientos operativos estandarizados, normas de comportamiento que unen a los integrantes de la empresa.

### **3) Control directo**

Igualmente; Alegre, Berne y Gálvez (2000) señalan que el control directo se enfoca en asegurar que la empresa siga un rumbo adecuado de acuerdo a lo planeado, es decir, si los objetivos a alcanzar y las pautas que se trazan son los correctos, manteniendo la eficiencia.

#### **2.2.2. Desempeño laboral**

Según West (2003), señala que, para actuar con eficacia, los miembros de la empresa deben enfocarse activamente en sus objetivos y revisar constantemente las formas de alcanzarlos y los métodos de trabajo del grupo.

Según Chiang, Martin y Núñez (2010) existen elementos que constantemente tienen identidad en sucesos como: producción, individuo y dinero, ya que ciertamente el surgimiento de este tiene como finalidad dar a conocer la eficiencia y efectividad para determinar un procedimiento sobre el trabajo que proporciona bienes o servicios que satisfacen las necesidades de los clientes. Entre las métricas de productividad se encuentran la eficacia, la eficiencia, la relevancia y la efectividad.

### **A. Dimensión 1: Eficacia laboral**

Según West (2003), señala que, los integrantes de una organización o empresa tienen que enfocarse activamente en sus objetivos y revisar constantemente la modalidad para lograrlos y los métodos de trabajo del grupo.

#### **Indicadores**

##### **1) Eficacia de las tareas**

Según West (2003) lo define como el ámbito en el que el trabajador es capaz de lograr satisfactoriamente los objetivos de las tareas que le asignan.

##### **2) Salud mental del trabajador**

Según Fernández y Sánchez (1997) se refiere al bienestar, crecimiento y desarrollo de los miembros del equipo.

### **3) Viabilidad del equipo**

Según Fernández y Sánchez (1997) es el nivel de probabilidad que un equipo continúe trabajando en conjunto y funcionando con eficacia.

## **B. Dimensión 2: Compromiso Laboral**

Conforme a Sánchez (2016), afirma que el compromiso es lo que hace que una persona esté dispuesta a cooperar con otra. Esta es también la clave del éxito organizacional, ya que las personas altamente comprometidas se involucran más en el desempeño de sus actividades, también están más motivadas y felices.

### **Indicadores**

#### **1) Compromiso afectivo**

Según Rodríguez, Díaz y Fuertes (2004) se trata del vínculo emocional del empleado con la empresa, que resulta de la satisfacción de la empresa con las necesidades y expectativas del empleado.

#### **2) Compromiso de continuación**

Según Rodríguez, Díaz y Fuertes (2004) es consecuencia de la inversión de esfuerzo y tiempo que logra la persona al permanecer en la organización y perderlo si abandona el trabajo.

### **3) Compromiso normativo**

Asimismo, Rodríguez, Díaz y Fuertes (2004) lo definen como la gratitud que siente el trabajador al responder recíprocamente a la empresa como resultado de los beneficios recibidos.

## **C. Dimensión 3: Satisfacción laboral**

Según Sánchez (2016) indica que la satisfacción laboral es un estado derivado de la consecuente y cognitiva evaluación favorable de la experiencia laboral, resultante de las condiciones laborales, el salario y otros incentivos monetarios, y no monetarios.

### **Indicadores**

#### **1) Satisfacción con el trabajo**

Según Chiang, Martin y Núñez (2010) lo definen como un estado placentero, positivo y agradable que surge de la comprensión de las expectativas laborales de un individuo, la satisfacción del trabajador con su puesto.

#### **2) Satisfacción con los supervisores**

Según Chang, Martín y Núñez (2010) se refieren a la relación que mantiene el supervisor con cada trabajador, para que éste realice, en grupo o individualmente, las funciones o tareas que le sean asignadas.

### **3) Satisfacción con el sueldo**

Asimismo, Chiang, Martin y Núñez (2010) se refieren al aspecto cuantitativo del salario con equidad o método de distribución.

## **2.3. Definición de términos**

### **A. Gestión:**

Proviene del vocablo latín *gestiō*, se refiere al acto y la consecuencia de gestionar o administrar algo. Teniendo esto en cuenta, hay que decir que la dirección realiza trámites que posibilitan la realización de una operación comercial o un deseo. La gestión, por otro lado, implica el control de ideas, la disposición para dirigir, dirigir u organizar un objeto o situación en particular. (<https://definicion.de/gestion/>).

### **B. Gestión administrativa:**

Se define como una acción integral, entendida como un proceso de trabajo y organizacional en el que se coordinan diversas visiones, perspectivas y esfuerzos para trabajar de manera efectiva hacia las metas institucionalmente aceptadas que queremos aceptar de manera participativa y democrática. (Uranga, 2001).

### **C. Desempeño laboral:**

Se refiere al ámbito o contexto en la que el individuo demuestra las competencias laborales logradas en las que se integra, como sistema,

conocimientos, habilidades, experiencias, emociones, actitudes, motivaciones, cualidades personales y valores que contribuyen al logro de los resultados esperados, en correspondencia con los requerimientos técnicos, productivos y de servicio de la empresa. (Morales, 2009).

#### **D. Colaboradores:**

Está conformado por el grupo de personas responsables de las operaciones de una empresa y la consecución de los objetivos marcados. (Sisk y Sverdlik; 1979).

### **2.4. Hipótesis**

#### **2.4.1. Hipótesis alternativa:**

H1: la gestión administrativa se relaciona favorablemente con el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa ITTSA Bus sucursal Trujillo, en el año 2020.

#### **2.4.2. Hipótesis nula:**

Ho: La gestión administrativa no está relacionada significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa ITTSA Bus sucursal Trujillo, en el año 2020.

### **2.5. Variables**

#### **2.5.1. Definición conceptual de la variable**

**Variable independiente:** gestión administrativa

Según Münch (2010) la define como el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración. Que

comprende una serie de fases, etapas o funciones, cuyo conocimiento es fundamental para la correcta aplicación de los métodos, principios y técnicas de esta disciplina.

**Variable dependiente:** desempeño laboral

Conforme con Chiavenato (2011), es el comportamiento del trabajador en busca de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr dichos objetivos. Las habilidades, capacidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y la organización para crear comportamientos que pueden impactar los resultados y los cambios sin precedentes que realizan las organizaciones.

## **2.5.2. Definición operacional de la variable**

**Variable Independiente:**

La gestión administrativa es la acción que se realiza para la consecución de algo o la tramitación de un asunto, es acción y efecto de administrar. Es la capacidad de la organización para definir, lograr y evaluar adecuadamente sus metas utilizando los recursos disponibles.

**Variable dependiente:**

El desempeño laboral se basa definitivamente en el surgimiento de intentos de dar a conocer la eficiencia y efectividad de un proceso de trabajo definido y obtener bienes tangibles e intangibles que satisfagan las necesidades de la población y tengan los medios disponibles para la producción.

### 2.5.3. Operacionalización de la variable

**Tabla 1: Operacionalización de las variables**

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas
<b>Gestión administrativa</b>	Planificación	Establecimiento de la visión	1	Escala de Likert - Ordinal Totalmente Conforme (5) Conforme (4) Me Es Indiferente (3) Disconforme (2) Muy Disconforme (1)
		Planes estratégicos	2,3	
		Planes Operativos	4,5	
	Organización	División del trabajo	6	
		Agrupación de tareas en departamentos	7	
		Fijación de líneas de enlace	8	
	Dirección	Liderazgo	9	
		Motivación	10	
		Comunicación	11,12	
	Control	Control de gestión	13	
Control organizacional		14,15		
Control directo		16		
<b>Desempeño laboral</b>	Eficacia laboral	Eficacia de las tareas	17	
		Salud mental del trabajador	18	
		Viabilidad del equipo	19	
	Compromiso laboral	Compromiso afectivo	20	
		Compromiso de continuación	21	
		Compromiso normativo	22,23	
	Satisfacción laboral	Satisfacción con el trabajo	24,25	
		Satisfacción con los supervisores	26,27	
		Satisfacción con el sueldo	28	

## **CAPITULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1. Tipo, nivel y diseño de investigación**

#### **3.1.1. Tipo de investigación**

Esta investigación será de tipo aplicada ya que tiene como objetivo realizar mejoras. Su objetivo es resolver un problema o enfoque específico como son la gestión administrativa y el desempeño laboral en la Empresa de transportes internacional turístico y servicios S.R.L. ITTSA BUS; es por ello que, según el modelo de la investigación descriptiva se desea conocer el nivel de influencia que se tiene entre ambas variables.

#### **3.1.2. Nivel de la Investigación**

El diseño de la investigación es descriptiva-relacional, porque el investigador busca y recoge información relacionada con el objeto de estudio, no o control de un tratamiento, es decir está constituida por dos variables. Describiendo de esta manera la variable sin manipularla para luego determinar su relación. (Sampieri,2001).

#### **3.1.3. Diseño de Investigación**

Según Hernández R, Fernández C, Baptista M. (2014), el diseño de investigación es la interrelación entre los conceptos, el problema, la Hipótesis, el mismo proceso de investigación, los conceptos y pasos más operativos, que ayudarán negar o afirmar lo que fue planteado; Esta investigación es un diseño descriptivo cualitativo, no experimental de corte transversal.

## **3.2. Descripción del ámbito de investigación**

### **3.2.1. Delimitación Espacial**

Esta investigación será realizada en la ciudad de Trujillo, Provincia de Trujillo, región La Libertad.

### **3.2.2. Delimitación Social**

Esta investigación se realizará a los colaboradores de la empresa de transportes ITTSA BUS SRL sucursal Trujillo

### **3.2.3. Delimitación Temporal**

El desarrollo de esta propuesta investigativa se llevará a cabo en los meses de noviembre hasta diciembre del año 2020.

### **3.2.4. Delimitación Conceptual**

Esta investigación abarca dos conceptos fundamentales como son la gestión administrativa y el desempeño laboral de la empresa ITTSA SRL sucursal Trujillo.

## **3.3. Población y muestra**

### **3.3.1. Población**

La muestra está conformada por el total de trabajadores de la empresa ITTSA BUS SRL sucursal Trujillo, los cuales son 45 colaboradores.

### **3.3.2. Muestra**

Según Toro y Parra (2006) definen la muestra como parte de la población recolectada con el fin de investigar las características de la población. El tamaño equivale a la población muestral que asciende a 45 colaboradores por ser una población pequeña.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de la recolección de datos**

Según Hernández (2002), el cuestionario se basa en preguntas en modo Likert, que consiste en una serie de preguntas presentadas en forma de afirmaciones o juicios ante las cuales se solicita la reacción de las personas.

La encuesta se aplicó al objeto de estudio conformado por los colaboradores de la Empresa de Transportes Internacional Turístico y Servicios S.R.L. ITTSA BUS; con la finalidad de conocer sus criterios con respecto a la gestión brindada por la compañía.

### **3.5. Validez y confiabilidad del instrumento**

Según con Idealfonso y Abascal (2015) sostienen que la prueba piloto es usada para la medición de la correspondencia dentro de un cuestionario, tomando en cuenta la relación que existe dentro los coeficientes (alfa)  $\alpha$  o (theta)  $\theta$  de Cronbach. Estas pruebas pueden realizarse si el cuestionario no es válido. Una vez obtenida la aprobación, se procede a iniciar el desarrollo estadístico de los resultados por ser apto en un uso posterior. Es importante tener en cuenta que esta prueba permite determinar la confiabilidad del instrumento. Esta prueba permite determinar la confiabilidad del instrumento de recolección de datos.

Por consiguiente, después de la realización de dicha prueba en el SPSS 25, por medio de una prueba piloto realizada a 10 empleados, se lograrán los resultados de la confiabilidad teniendo a 0.7 como puntaje mínimo. Basándose en los siguientes parámetros:

Tabla 2: Medidas de consistencia interna e interpretación del coeficiente

<b>Coeficiente</b>	<b>Relación</b>
0,00 a +/-0,20	Muy baja
0,20 a 0,40	Baja
0,40 a 0,60	Regular
0,60 a 0,80	Aceptable
0,80 a 1,00	Elevada

*Fuente: Realizado por Hernández (2014)*

Tabla 3: Estadísticos de fiabilidad

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
0,784	28

El indicador de estadísticas de confiabilidad muestra que la aprobación otorgada es fiable porque fue de 0.784, es decir, cumple con los parámetros de confiabilidad del instrumento y los elementos son aceptados.

Posteriormente, se validará con el Juicio de Experto, donde se deberán plantear las opiniones expresadas por los especialistas.

### **3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos.**

Una vez recopilada la información, se realiza la codificación adecuada para tener datos con los que trabajar con el programa informático SPSS. Con los datos ya contenidos en el SPSS, el comando "Analizar" se utiliza para generar tablas y gráficos y estimar las medidas de tendencia central o dispersión.

## CAPITULO IV: RESULTADOS

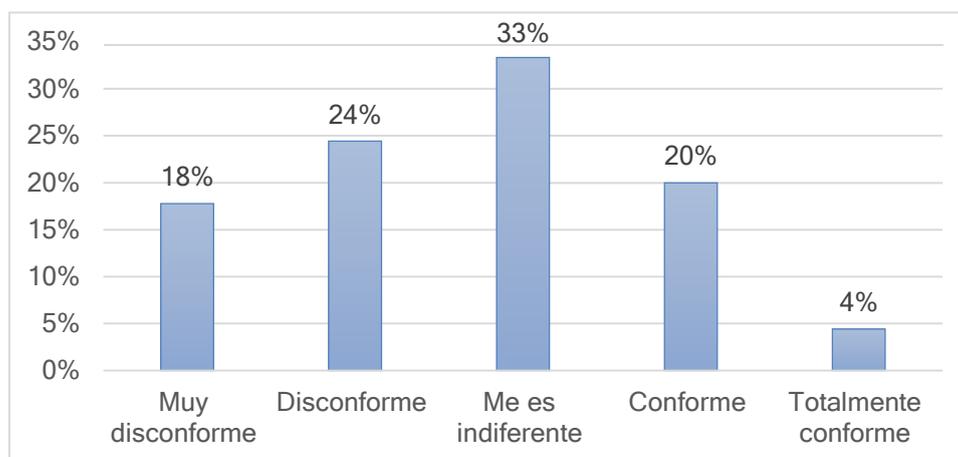
### 4.1. Análisis de la variable Gestión Administrativa

Tabla 4: Nivel de identificación con la misión y visión de la empresa ITTSA BUS

ITEM	Nivel de identificación con la misión y visión de la empresa ITTSA BUS	
	Fi	%
Muy disconforme	8	18%
Disconforme	11	24%
Me es indiferente	15	33%
Conforme	9	20%
Totalmente conforme	2	4%
TOTAL	45	100%

**Fuente:** Elaboración propia

Gráfico 1 : Nivel de identificación con la misión y visión de la empresa ITTSA BUS



**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

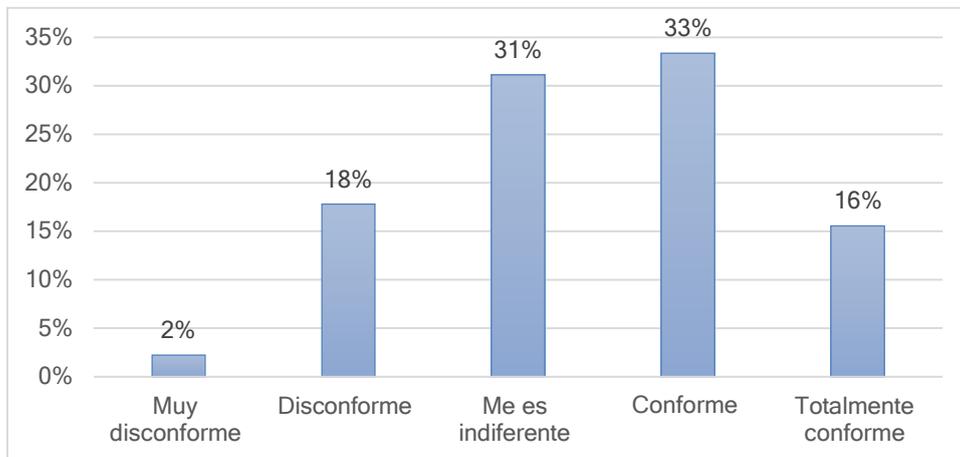
Según el gráfico 1, el 33% de colaboradores de la empresa ITTSA BUS, manifiesta estar indiferente respecto a su identificación con la misión y visión de la empresa.

*Tabla 5: Nivel de percepción al estratégico de la empresa ITTSA BUS*

ITEM	Nivel de percepción al estratégico de la empresa ITTSA BUS	
	Fi	%
Muy disconforme	1	2%
Disconforme	8	18%
Me es indiferente	14	31%
Conforme	15	33%
Totalmente conforme	7	16%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia

*Gráfico 2 : Nivel de percepción al estratégico de la empresa ITTSA BUS*



**Fuente:** Elaboración propia

### **Interpretación:**

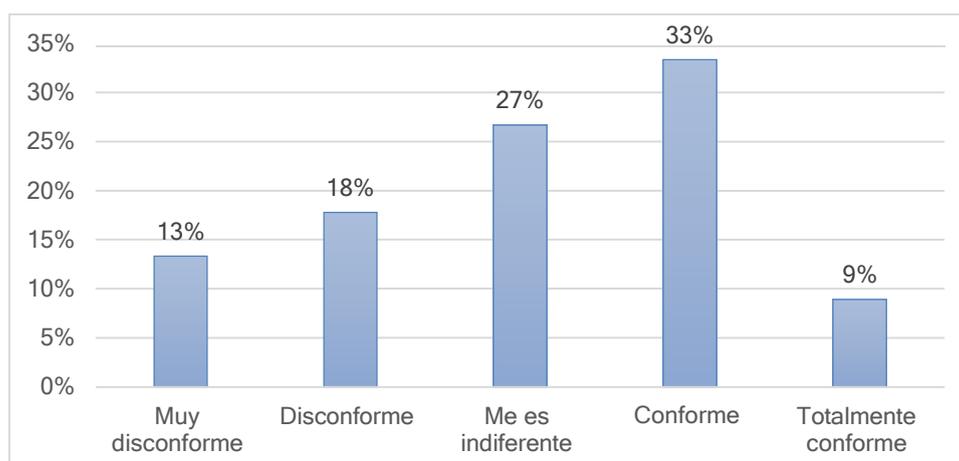
Conforme al gráfico 2, el 33% de los empleados de ITTSA BUS, manifiesta estar conforme con el plan estratégico de la empresa, mientras que el 31% manifiesta estar indiferente.

*Tabla 6: Nivel de percepción respecto a los objetivos y metas de la empresa ITTSA*

ITEM	Nivel de percepción respecto a los objetivos y metas de la empresa ITTSA BUS	
	Fi	%
Muy disconforme	6	13%
Disconforme	8	18%
Me es indiferente	12	27%
Conforme	15	33%
Totalmente conforme	4	9%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia

*Gráfico 3 : Nivel de percepción respecto a los objetivos y metas de la empresa ITTSA BUS*



**Fuente:** Elaboración propia

### Interpretación:

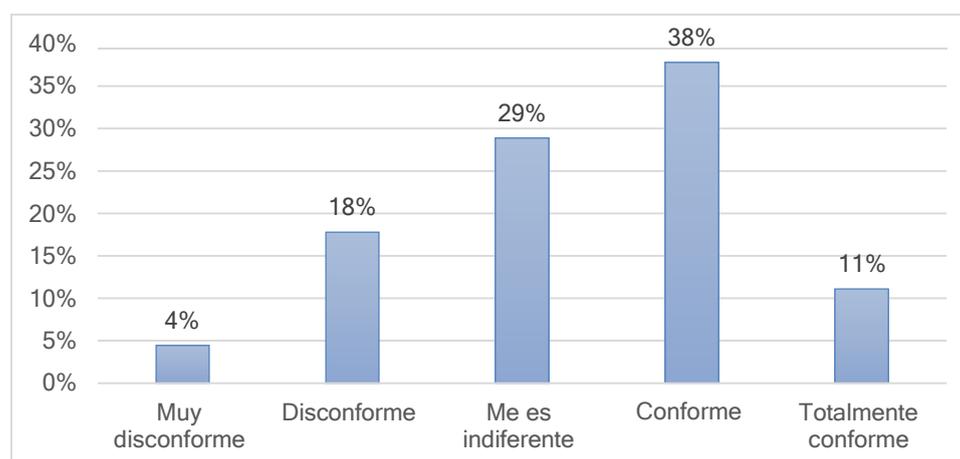
Según el gráfico 3, el 33% de colaboradores de la empresa ITTSA BUS, manifiesta estar conforme en su compromiso con los objetivos y metas de la empresa, mientras que el 27% manifiesta estar indiferente.

Tabla 7: Nivel de información de los planes operativos de la empresa ITTSA BUS

ITEM	Nivel de información de los planes operativos de la empresa ITTSA BUS	
	Fi	%
Muy disconforme	2	4%
Disconforme	8	18%
Me es indiferente	13	29%
Conforme	17	38%
Totalmente conforme	5	11%
TOTAL	45	100%

**Fuente:** Elaboración propia

Gráfico 4 : Nivel de información de los planes operativos de la empresa ITTSA BUS



**Fuente:** Elaboración propia

### Interpretación:

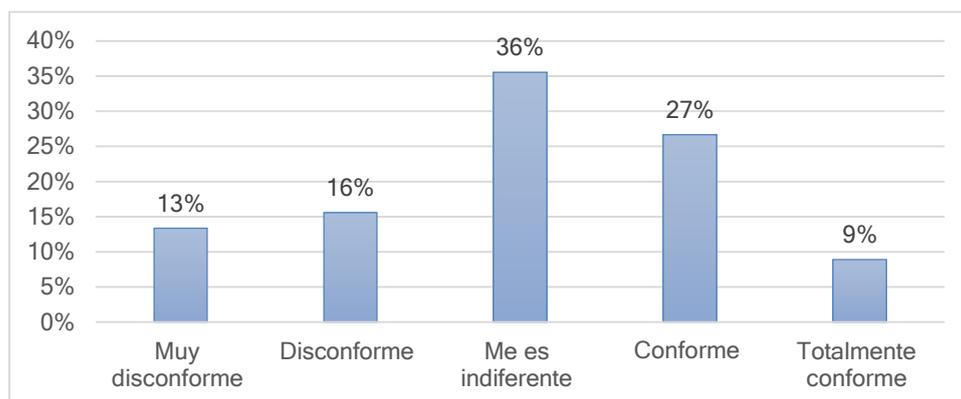
Conforme al gráfico 4, el 38% de colaboradores de la empresa ITTSA BUS, manifiesta estar conforme con información de los planes operativos de la organización, mientras que el 29% manifiesta estar indiferente.

*Tabla 8: Conformidad en el uso de manual de la empresa en actividades no frecuentes*

ITEM	Conformidad en el uso de manual de la empresa en actividades no frecuentes	
	Fi	%
Muy disconforme	6	13%
Disconforme	7	16%
Me es indiferente	16	36%
Conforme	12	27%
Totalmente conforme	4	9%
TOTAL	45	100%

**Fuente:** Elaboración propia

*Gráfico 5 : Conformidad en el uso de manual de la empresa en actividades no frecuentes*



**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

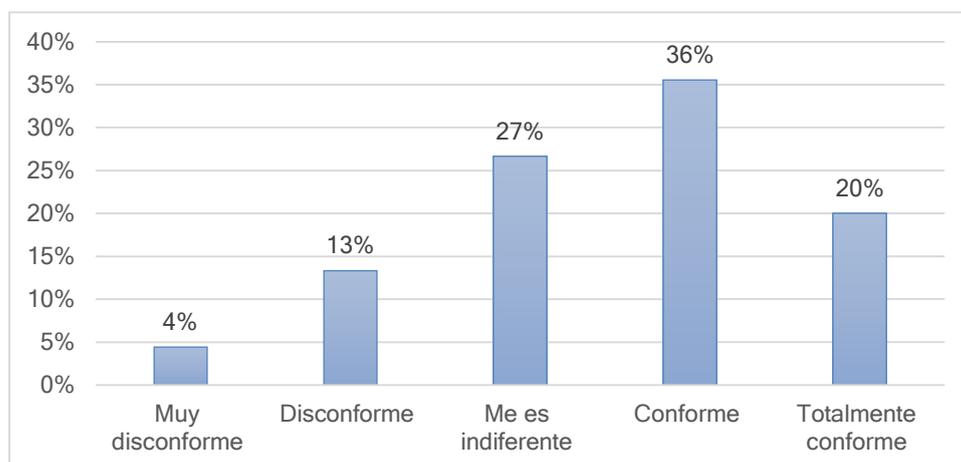
Conforme al gráfico 5, el 36% de colaboradores de la empresa ITTSA BUS, manifiesta estar indiferentes respecto al manual de la empresa, mientras que el 27% manifiesta estar conforme.

*Tabla 9: Nivel de eficiencia en la distribución de las tareas*

ITEM	Nivel de eficiencia en la distribución de las tareas	
	Fi	%
Muy disconforme	2	4%
Disconforme	6	13%
Me es indiferente	12	27%
Conforme	16	36%
Totalmente conforme	9	20%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia

*Gráfico 6 : Nivel de eficiencia en la distribución de las tareas*



**Fuente:** Elaboración propia

### **Interpretación:**

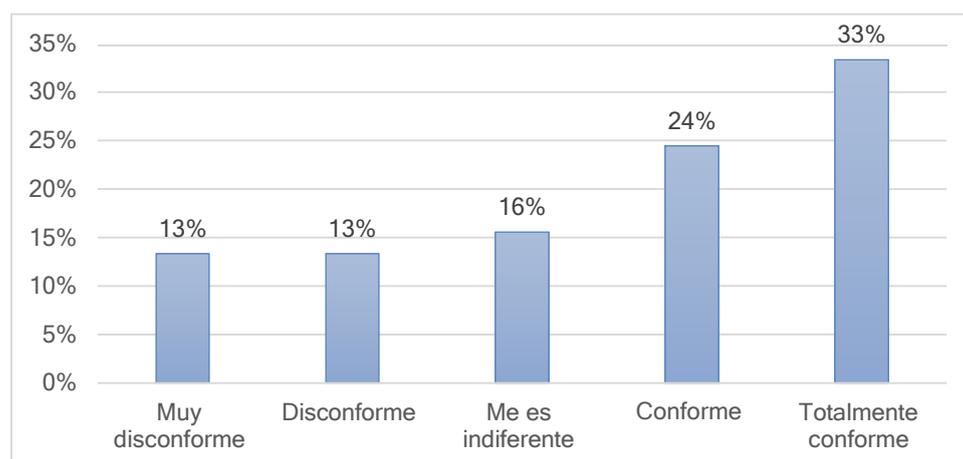
De acuerdo con el gráfico 6, el 36% de colaboradores de la empresa ITTSA BUS, manifiesta estar conforme con la distribución de tareas en la empresa, mientras que el 27% manifiesta estar indiferente.

*Tabla 10: Nivel de percepción de la estructura organizacional de la empresa*

ITEM	Nivel de percepción de la estructura organizacional de la empresa	
	Fi	%
Muy disconforme	6	13%
Disconforme	6	13%
Me es indiferente	7	16%
Conforme	11	24%
Totalmente conforme	15	33%
TOTAL	45	100%

**Fuente:** Elaboración propia

*Gráfico 7 : Nivel de percepción de la estructura organizacional de la empresa*



**Fuente:** Elaboración propia

### Interpretación:

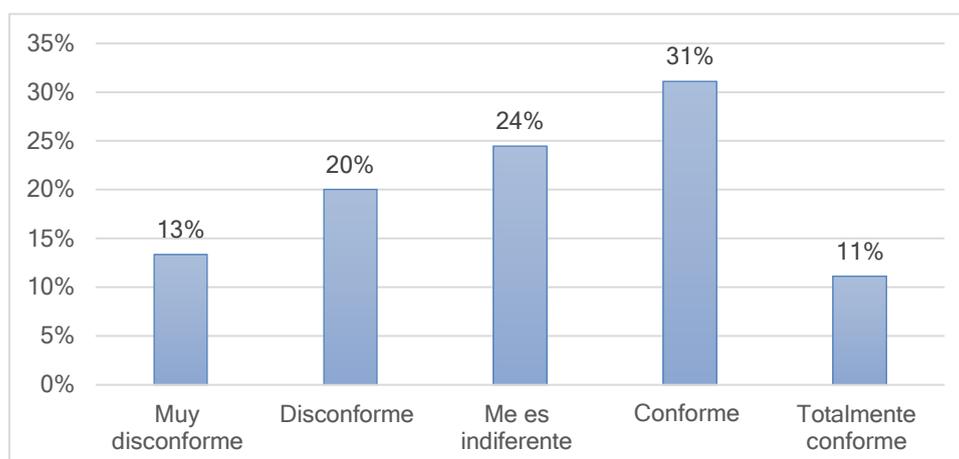
Según indica el gráfico 7, el 33% de colaboradores de la empresa ITTSA BUS, manifiesta estar muy conforme con la estructura organizacional de la empresa, mientras que el 24% manifiesta estar conforme y el 16% considera estar indiferente.

Tabla 11: Nivel de coordinación entre las áreas de la empresa

ITEM	Nivel de coordinación entre las áreas de la empresa	
	Fi	%
Muy disconforme	6	13%
Disconforme	9	20%
Me es indiferente	11	24%
Conforme	14	31%
Totalmente conforme	5	11%
TOTAL	45	100%

**Fuente:** Elaboración propia

Gráfico 8 : Nivel de coordinación entre las áreas de la empresa



**Fuente:** Elaboración propia

### Interpretación:

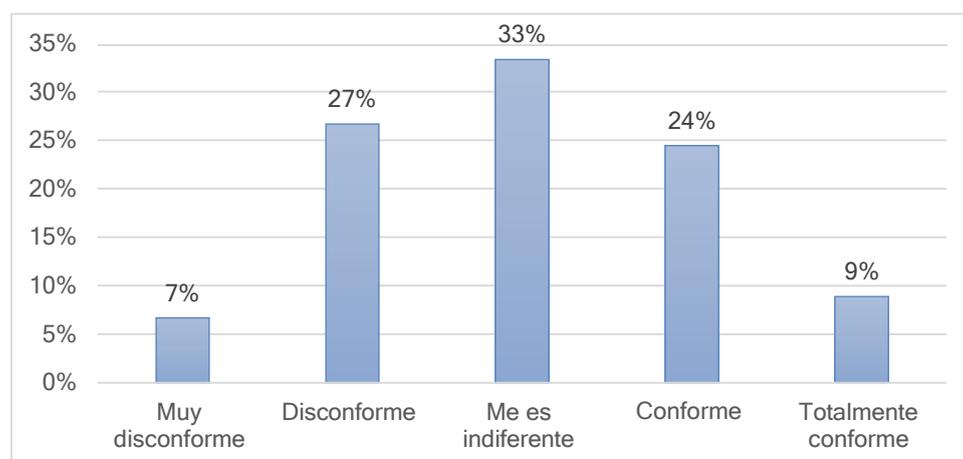
Tal como indica el gráfico 8, el 33% de los trabajadores de ITTSA BUS, manifiesta estar muy conforme con el esquema organizacional de la compañía, mientras que el 24% manifiesta estar conforme y el 16% considera estar indiferente.

Tabla 12: Nivel de percepción en función al liderazgo en la empresa

ITEM	Nivel de percepción en función al liderazgo en la empresa	
	Fi	%
Muy disconforme	3	7%
Disconforme	12	27%
Me es indiferente	15	33%
Conforme	11	24%
Totalmente conforme	4	9%
TOTAL	45	100%

**Fuente:** Elaboración propia

Gráfico 9 : Nivel de percepción en función al liderazgo en la empresa



**Fuente:** Elaboración propia

### **Interpretación:**

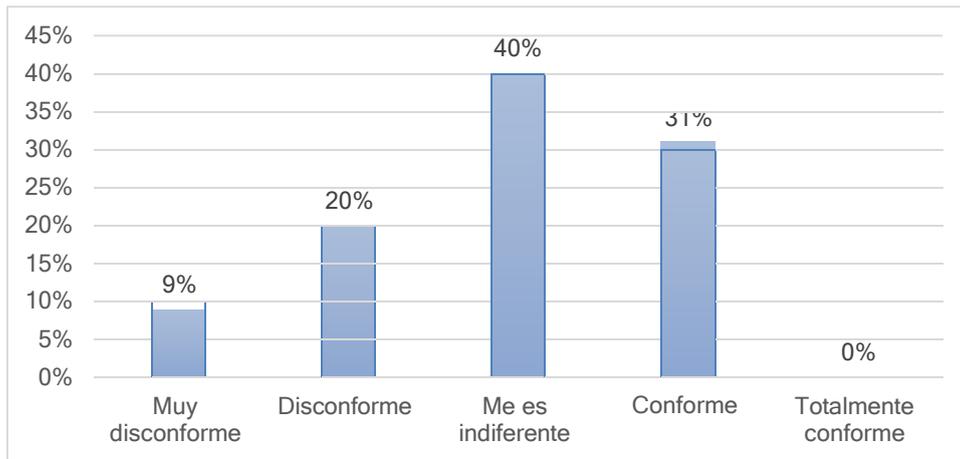
De acuerdo con el gráfico 9, el 33% de colaboradores de la empresa ITTSA BUS, manifiesta estar indiferente a la función de liderazgo de la empresa, mientras que el 27% manifiesta estar disconforme y el 24% considera estar conforme.

*Tabla 13: Nivel de motivación dentro del entorno del trabajo*

ITEM	Nivel de motivación dentro del entorno del trabajo	
	Fi	%
Muy disconforme	4	9%
Disconforme	9	20%
Me es indiferente	18	40%
Conforme	14	31%
Totalmente conforme	0	0%
TOTAL	45	100%

**Fuente:** Elaboración propia

*Gráfico 10 : Nivel de motivación dentro del entorno del trabajo*



**Fuente:** Elaboración propia

### Interpretación:

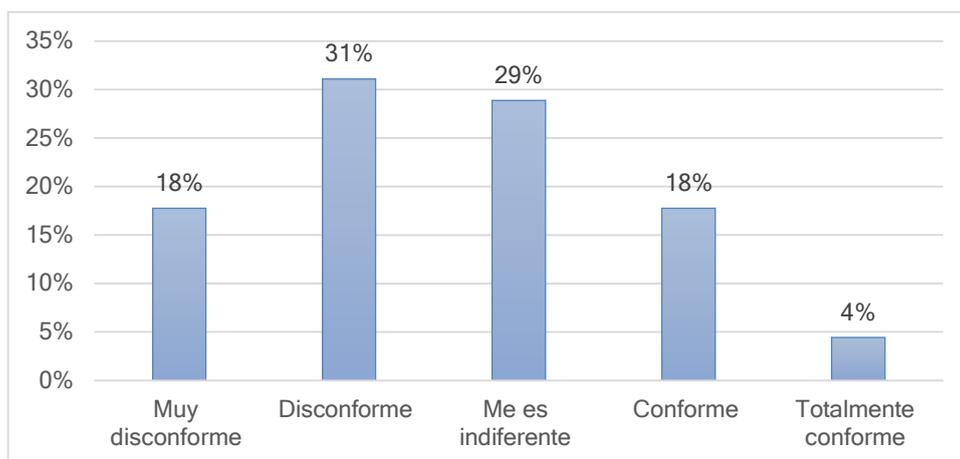
Según el gráfico 10, el 40% de colaboradores de la empresa ITTSA BUS, manifiesta estar indiferente con la motivación en el entorno de la compañía, mientras que el 31% manifiesta estar conforme y el 20% considera estar disconforme.

*Tabla 14: Nivel de comunicación oportuna de los cambios en la empresa*

ITEM	Nivel de comunicación oportuna de los cambios en la empresa	
	Fi	%
Muy disconforme	8	18%
Disconforme	14	31%
Me es indiferente	13	29%
Conforme	8	18%
Totalmente conforme	2	4%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia

*Gráfico 11 : Nivel de comunicación oportuna de los cambios en la empresa*



**Fuente:** Elaboración propia

### Interpretación:

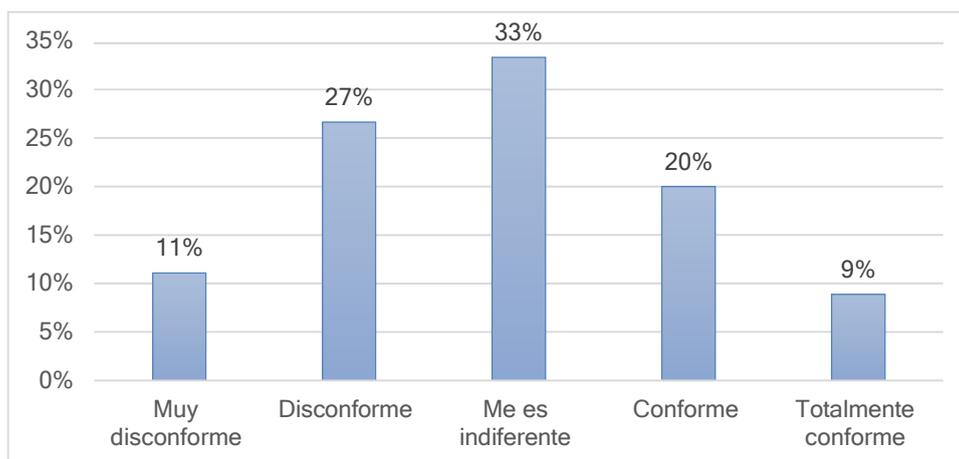
De acuerdo con el gráfico 11, el 31% de colaboradores de la empresa ITTSA BUS, manifiesta estar disconforme con el nivel de comunicación de los cambios en la empresa, mientras que el 29% manifiesta estar indiferente.

*Tabla 15: Nivel de retroalimentación brindada por los directivos*

ITEM	Nivel de retroalimentación brindada por los directivos	
	Fi	%
Muy disconforme	5	11%
Disconforme	12	27%
Me es indiferente	15	33%
Conforme	9	20%
Totalmente conforme	4	9%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia

*Gráfico 12 : Nivel de retroalimentación brindada por los directivos*



**Fuente:** Elaboración propia

### **Interpretación:**

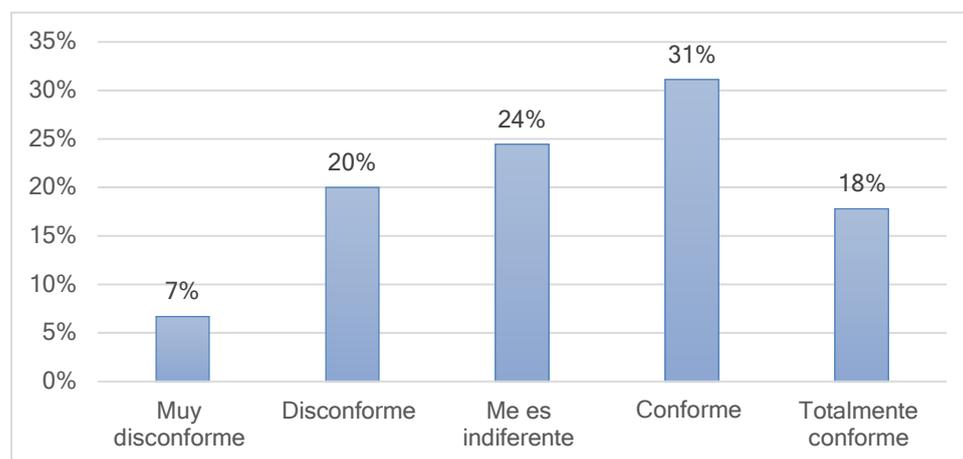
De acuerdo con el gráfico 12, el 33% de colaboradores de la empresa ITTSA BUS, manifiesta estar indiferente con el nivel de retroalimentación brindada por los directivos de la empresa, mientras que el 27% manifiesta estar disconforme.

*Tabla 16: Nivel de percepción de estándares de calidad de la empresa en la gestión administrativa*

ITEM	Nivel de percepción de estándares de calidad de la empresa en la gestión administrativa	
	Fi	%
Muy disconforme	3	7%
Disconforme	9	20%
Me es indiferente	11	24%
Conforme	14	31%
Totalmente conforme	8	18%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia

*Gráfico 13 : Nivel de percepción de estándares de calidad de la empresa en la gestión administrativa*



**Fuente:** Elaboración propia

### **Interpretación:**

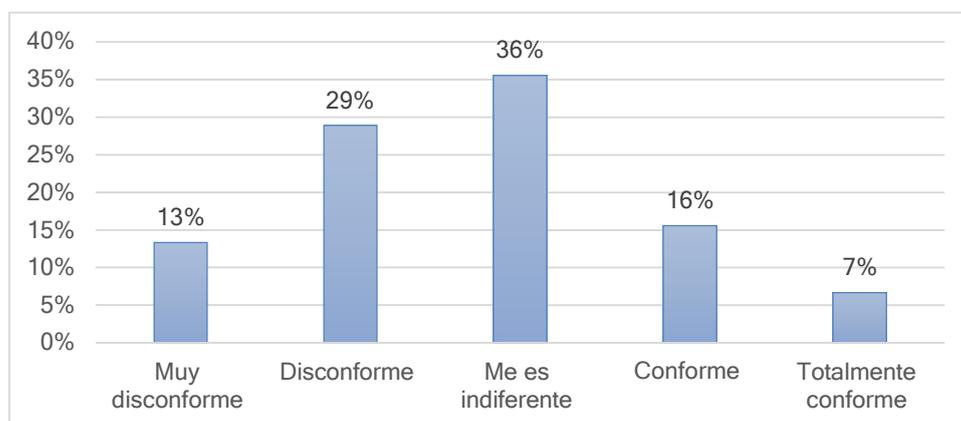
Según indica el gráfico 13, el 31% de los empleados de ITTSA BUS, manifiesta estar conforme con el nivel de los estándares de calidad en la gestión administrativa de la empresa, mientras que el 24% manifiesta estar indiferente.

*Tabla 17: Nivel de percepción sobre el control de los objetivos, planes y programas en la empresa*

ITEM	Nivel de percepción sobre el control de los objetivos, planes y programas en la empresa	
	Fi	%
Muy disconforme	6	13%
Disconforme	13	29%
Me es indiferente	16	36%
Conforme	7	16%
Totalmente conforme	3	7%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia

Gráfico 14 : Nivel de percepción sobre el control de los objetivos, planes y programas en la empresa



**Fuente:** Elaboración propia

### Interpretación:

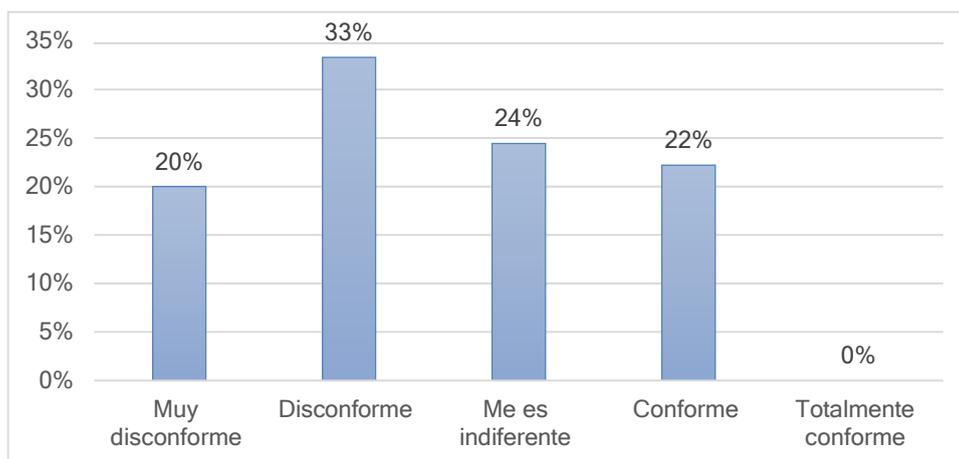
De acuerdo con el gráfico 14, el 36% de colaboradores de la empresa ITTSA BUS, manifiesta estar indiferente respecto al control de los objetivos, planes y programas en la empresa, mientras que el 29% manifiesta estar disconforme.

Tabla 18: Nivel de monitoreo en la gestión empresarial

ITEM	Nivel de monitoreo en la gestión empresarial	
	Fi	%
Muy disconforme	9	20%
Disconforme	15	33%
Me es indiferente	11	24%
Conforme	10	22%
Totalmente conforme	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia

Gráfico 15 : Nivel de monitoreo en la gestión empresarial



**Fuente:** Elaboración propia

### Interpretación:

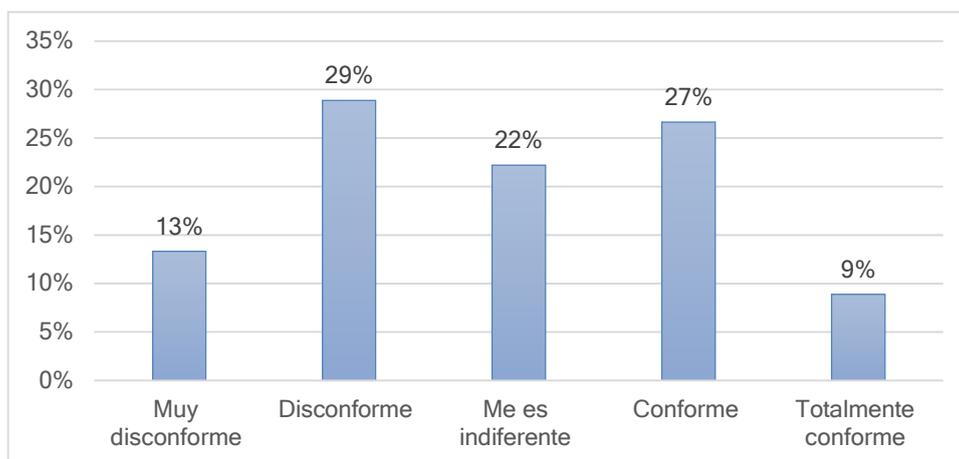
Según el gráfico 15, el 33% de colaboradores de la empresa ITTSA BUS, manifiesta estar disconforme respecto al monitoreo realizado por la gestión empresarial, mientras que el 24% manifiesta estar indiferente.

*Tabla 19: Nivel de percepción de seguimiento tras culminación de los procesos*

ITEM	Nivel de percepción de seguimiento tras culminación de los procesos	
	Fi	%
Muy disconforme	6	13%
Disconforme	13	29%
Me es indiferente	10	22%
Conforme	12	27%
Totalmente conforme	4	9%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia

*Gráfico 16 : Nivel de percepción de seguimiento tras culminación de los procesos*



**Fuente:** Elaboración propia

### **Interpretación:**

Conforme al gráfico 16, el 29% de colaboradores de la empresa ITTSA BUS, manifiesta estar disconforme respecto al seguimiento tras culminar los procesos en la empresa, mientras que el 27% manifiesta estar conforme.

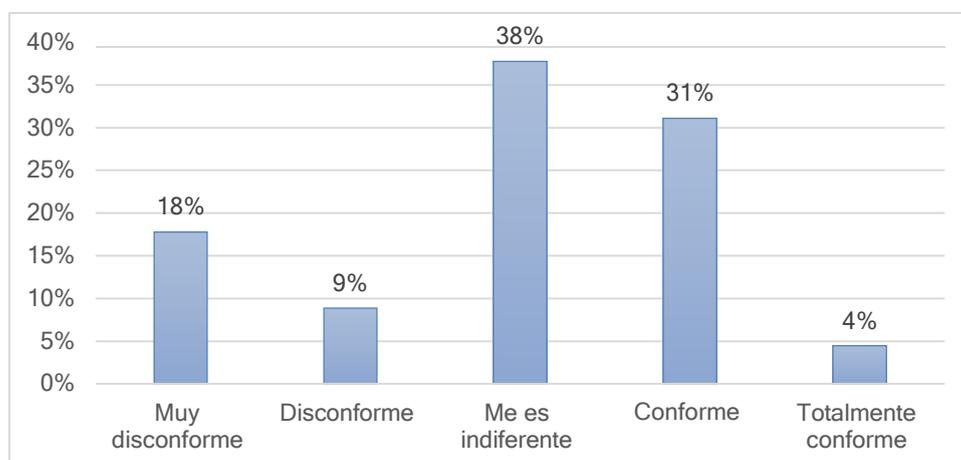
## **4.2. Análisis de la variable Desempeño laboral**

*Tabla 20: Nivel de conformidad de funciones en el puesto desempeñado*

ITEM	Nivel de conformidad de funciones en el puesto desempeñado	
	Fi	%
Muy disconforme	8	18%
Disconforme	4	9%
Me es indiferente	17	38%
Conforme	14	31%
Totalmente conforme	2	4%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia

Gráfico 17 : Nivel de conformidad de funciones en el puesto desempeñado



Fuente: Elaboración propia

### Interpretación:

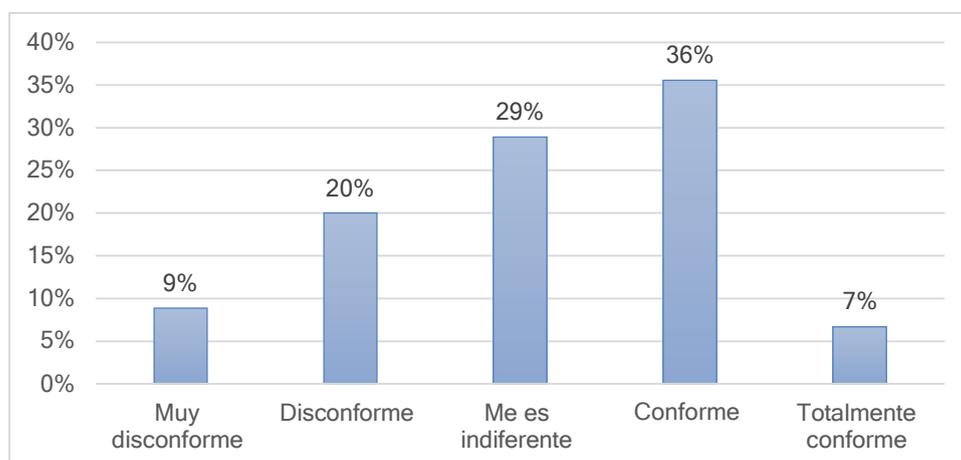
De acuerdo con el gráfico 17, el 38% de colaboradores de la empresa ITTSA BUS, manifiesta estar indiferente respecto a las funciones en el puesto desempeñado, mientras que el 31% manifiesta estar conforme.

Tabla 21: Nivel de bienestar, crecimiento y desarrollo de los empelados

ITEM	Nivel de bienestar, crecimiento y desarrollo de los empelados	
	Fi	%
Muy disconforme	4	9%
Disconforme	9	20%
Me es indiferente	13	29%
Conforme	16	36%
Totalmente conforme	3	7%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 18 : Nivel de bienestar, crecimiento y desarrollo de los empelados



Fuente: Elaboración propia

### Interpretación:

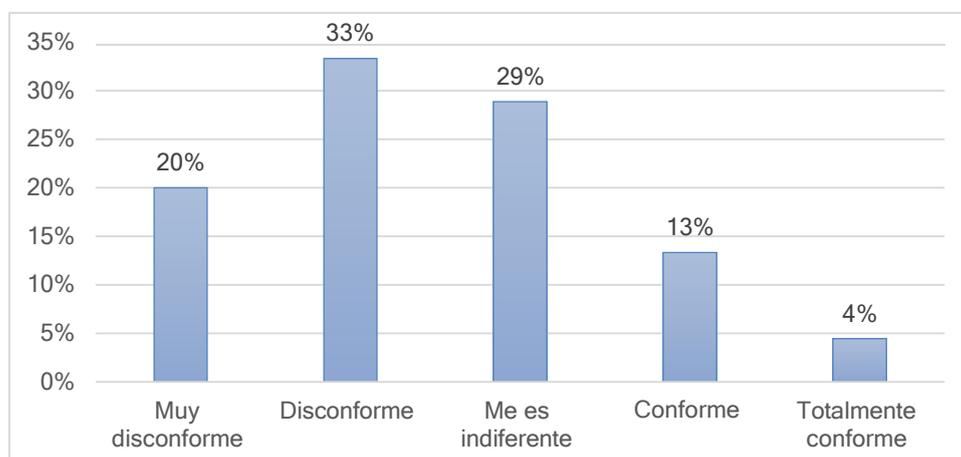
De acuerdo con el gráfico 18, el 36% de colaboradores de la empresa ITTSA BUS, manifiesta estar conforme respecto al interés de la empresa por el bienestar, crecimiento y desarrollo de los empleados, mientras que el 29% manifiesta estar indiferente.

Tabla 22: Nivel de percepción respecto al trabajo en conjunto que realiza en la empresa

ITEM	Nivel de percepción respecto al trabajo en conjunto que realiza en la empresa	
	Fi	%
Muy disconforme	9	20%
Disconforme	15	33%
Me es indiferente	13	29%
Conforme	6	13%
Totalmente conforme	2	4%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia

**Gráfico 19 :** Nivel de percepción respecto al trabajo en conjunto que realiza en la empresa



**Fuente:** Elaboración propia

### **Interpretación:**

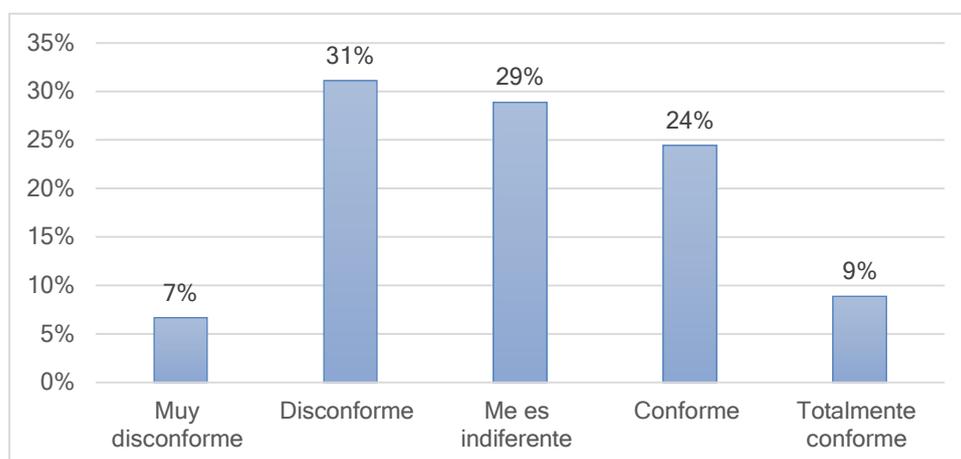
De acuerdo con el gráfico 19, el 33% de colaboradores de la empresa ITTSA BUS, manifiesta estar disconforme respecto al trabajo en conjunto que realiza en la empresa, mientras que el 29% manifiesta estar indiferente.

**Tabla 23:** Nivel de aprovechamiento habilidades conforme a los objetivos de la empresa

ITEM	Nivel de aprovechamiento habilidades conforme a los objetivos de la empresa	
	Fi	%
Muy disconforme	3	7%
Disconforme	14	31%
Me es indiferente	13	29%
Conforme	11	24%
Totalmente conforme	4	9%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia

*Gráfico 20 : Nivel de aprovechamiento habilidades conforme a los objetivos de la empresa*



**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

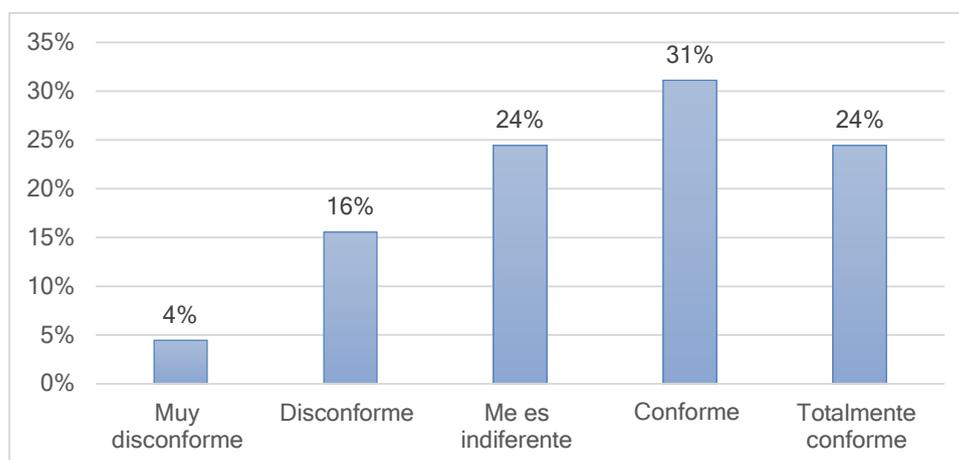
De acuerdo con el gráfico 20, el 31% de colaboradores de la empresa ITTSA BUS, manifiesta estar disconforme respecto al aprovechamiento habilidades realizado en la empresa, mientras que el 29% manifiesta estar indiferente.

*Tabla 24: Nivel de percepción sobre la continuidad laboral a corto plazo*

ITEM	Nivel de percepción sobre la continuidad laboral a corto plazo	
	Fi	%
Muy disconforme	2	4%
Disconforme	7	16%
Me es indiferente	11	24%
Conforme	14	31%
Totalmente conforme	11	24%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia

Gráfico 21 : Nivel de percepción sobre la continuidad laboral a corto plazo



**Fuente:** Elaboración propia

### Interpretación:

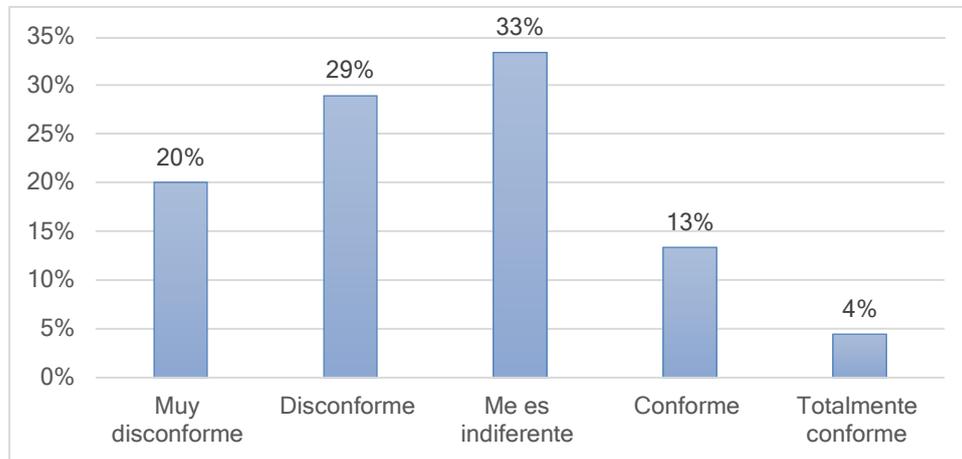
De acuerdo con el gráfico 21, el 31% de colaboradores de la empresa ITTSA BUS, manifiesta estar conforme respecto a continuar laborando en la empresa en un corto plazo, mientras que el 24% considera estar totalmente conforme y también otro 24% manifiesta estar indiferente.

Tabla 25: Nivel de aporte en obtención de los resultados de la empresa

ITEM	Nivel de aporte en obtención de los resultados de la empresa	
	Fi	%
Muy disconforme	9	20%
Disconforme	13	29%
Me es indiferente	15	33%
Conforme	6	13%
Totalmente conforme	2	4%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia

Gráfico 22 : Nivel de aporte en obtención de los resultados de la empresa



Fuente: Elaboración propia

### Interpretación:

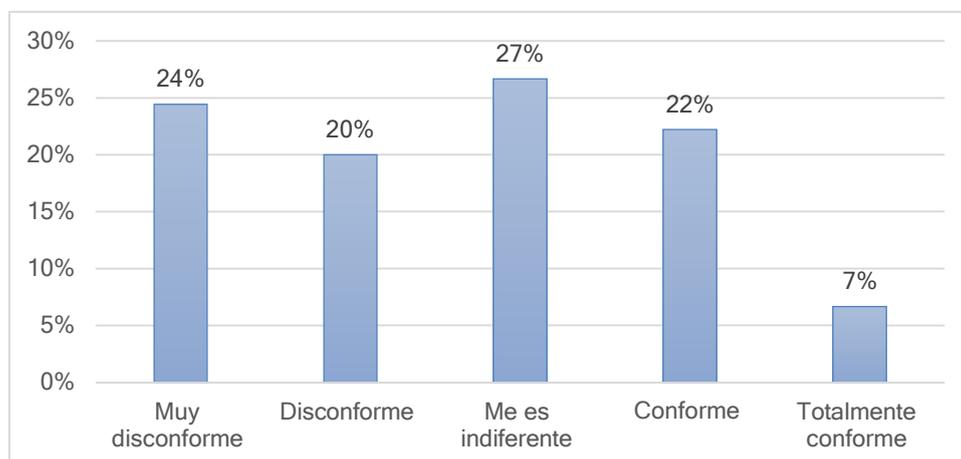
De acuerdo con el gráfico 22, el 33% de colaboradores de la empresa ITTSA BUS, manifiesta estar indiferente respecto a su aporte con la obtención de los objetivos de la empresa, mientras que el 29% considera estar disconforme.

Tabla 26: Nivel oportunidades de capacitación

ITEM	Nivel oportunidades de capacitación	
	Fi	%
Muy disconforme	11	24%
Disconforme	9	20%
Me es indiferente	12	27%
Conforme	10	22%
Totalmente conforme	3	7%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia

*Gráfico 23 : Nivel oportunidades de capacitación*



**Fuente:** Elaboración propia

### **Interpretación:**

De acuerdo con el gráfico 23, el 27% de colaboradores de la empresa ITTSA BUS, manifiesta estar indiferente respecto a tener oportunidades de capacitación dentro de la empresa, mientras que el 24% considera estar muy disconforme.

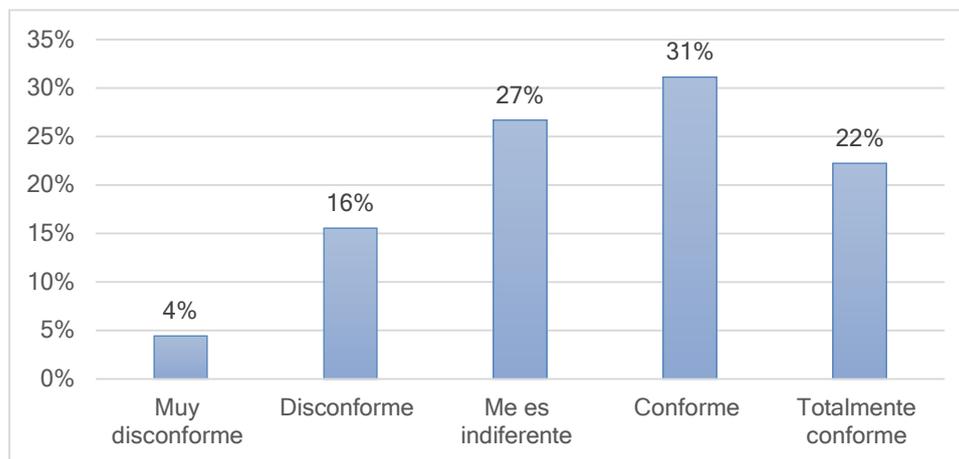
*Tabla 27: Nivel de satisfacción en el rendimiento y desempeño laboral*

ITEM	Nivel de satisfacción en el rendimiento y desempeño laboral	
	Fi	%
Muy disconforme	2	4%
Disconforme	7	16%
Me es indiferente	12	27%
Conforme	14	31%
Totalmente conforme	10	22%

TOTAL	45	100%
-------	----	------

**Fuente:** Elaboración propia

*Gráfico 24 : Nivel de satisfacción en el rendimiento y desempeño laboral*



**Fuente:** Elaboración propia

### **Interpretación:**

De acuerdo con el gráfico 24, el 31% de colaboradores de la empresa ITTSA BUS, manifiesta estar conforme respecto a satisfacción en el rendimiento y desempeño laboral en la empresa, mientras que el 27% considera estar indiferente.

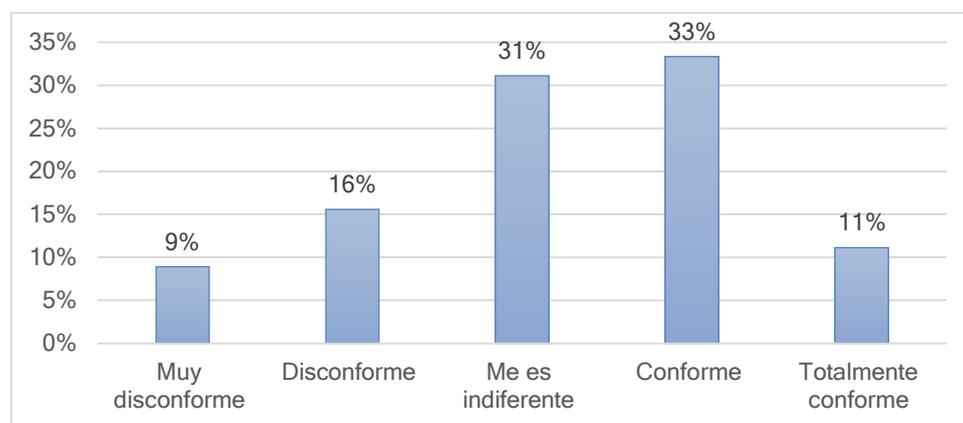
*Tabla 28: Nivel de percepción respecto a la distribución de materiales e implementos*

ITEM	Nivel de percepción respecto a la distribución de materiales e implementos	
	Fi	%
Muy disconforme	4	9%
Disconforme	7	16%

Me es indiferente	14	31%
Conforme	15	33%
Totalmente conforme	5	11%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia

*Gráfico 25 : Nivel de percepción respecto a la distribución de materiales e implementos*



**Fuente:** Elaboración propia

### **Interpretación:**

De acuerdo con el gráfico 25, el 33% de colaboradores de la empresa ITTSA BUS, manifiesta estar conforme respecto a la distribución de materiales e implementos en la empresa, mientras que el 31% considera estar indiferente.

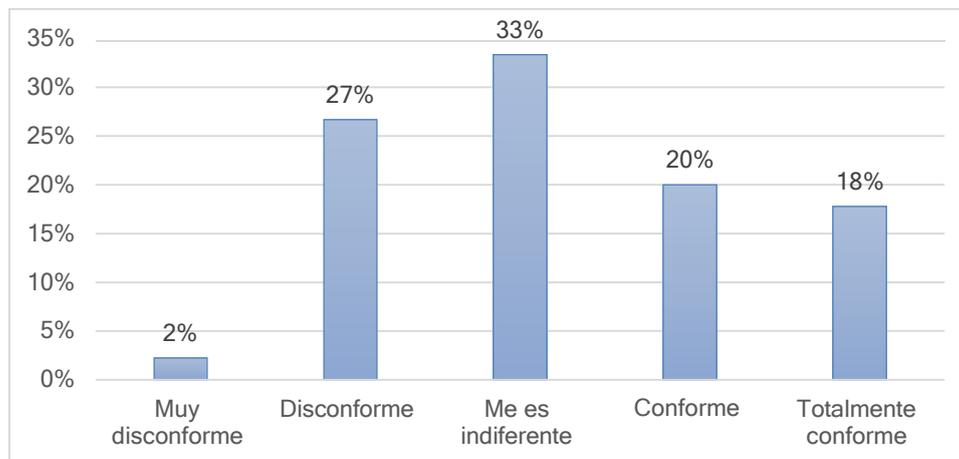
*Tabla 29: Nivel de supervisión que realiza la empresa*

ITEM	Nivel de supervisión que realiza la empresa	
	Fi	%
Muy disconforme	1	2%
Disconforme	12	27%

Me es indiferente	15	33%
Conforme	9	20%
Totalmente conforme	8	18%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia

*Gráfico 26 : Nivel de supervisión que realiza la empresa*



**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

De acuerdo con el gráfico 26, el 33% de colaboradores de la empresa ITTSA BUS, manifiesta estar indiferente respecto a la supervisión que realiza la empresa, mientras que el 27% considera estar disconforme.

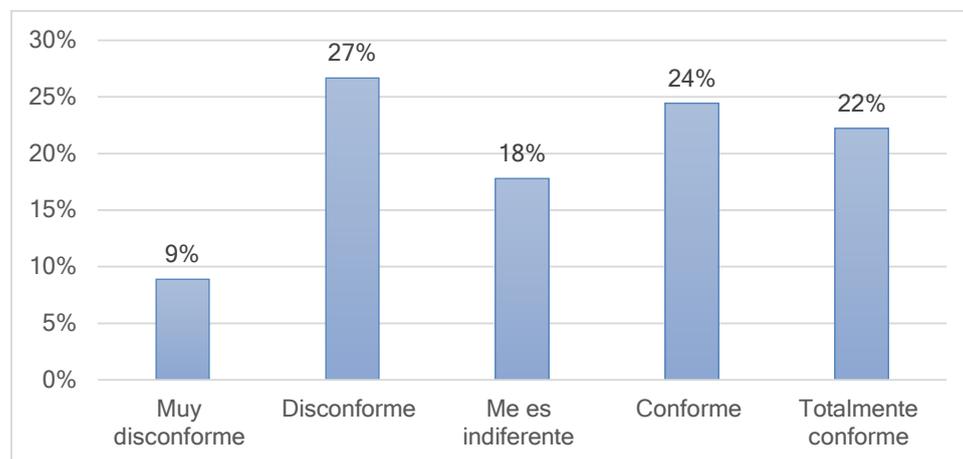
*Tabla 30: Nivel de percepción de la comunicación existente con su jefe inmediato*

ITEM	Nivel de percepción de la comunicación existente con su jefe inmediato	
	Fi	%
Muy disconforme	4	9%

Disconforme	12	27%
Me es indiferente	8	18%
Conforme	11	24%
Totalmente conforme	10	22%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia

*Gráfico 27 : Nivel de percepción de la comunicación existente con su jefe inmediato*



**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

De acuerdo con el gráfico 27, el 27% de colaboradores de la empresa ITTSA BUS, manifiesta estar disconforme respecto a la comunicación con el jefe inmediato, mientras que el 24% considera estar conforme.

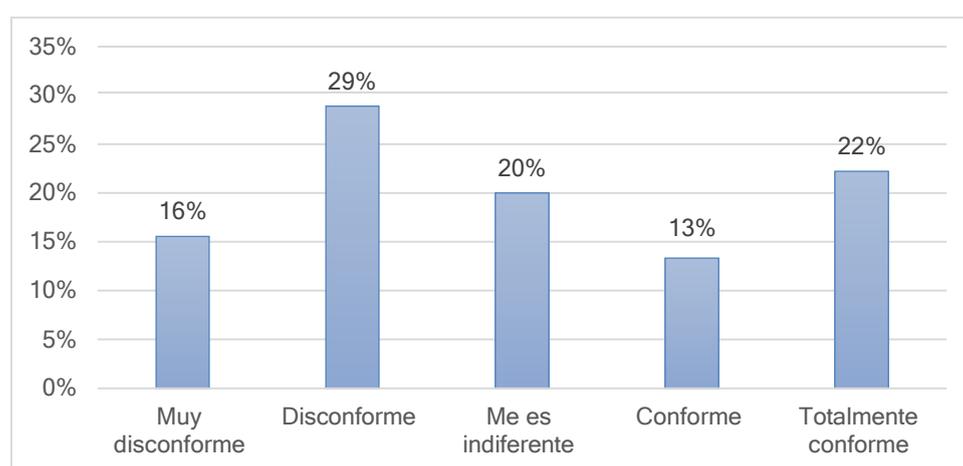
*Tabla 31: Nivel de conformidad respecto a la remuneración recibida*

ITEM	Nivel de conformidad respecto a la remuneración recibida
------	--

	Fi	%
Muy disconforme	7	16%
Disconforme	13	29%
Me es indiferente	9	20%
Conforme	6	13%
Totalmente conforme	10	22%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia

*Gráfico 28 : Nivel de conformidad respecto a la remuneración recibida*



**Fuente:** Elaboración propia

### **Interpretación:**

De acuerdo con el gráfico 28, el 29% de colaboradores de la empresa ITTSA BUS, manifiesta estar disconforme respecto a la remuneración recibida, mientras que el 22% considera estar totalmente conforme y el 20% manifiesta estar indiferente.

### **4.3. Análisis de la relación entre la Gestión Administrativa y el Desempeño Laboral de la empresa ITTSA BUS, sucursal Trujillo.**

**Tabla 32: Correlación de las variables**

			<b>Gestión Administrativa</b>	<b>Desempeño Laboral</b>
<b>Rho de Spearman</b>		Coeficiente de		
	<b>Gestión</b>	correlación	1.000	,691**
	<b>Administrativa</b>	Sig. (bilateral)		0.000
		N	45	45
		Coeficiente de		
	<b>Desempeño</b>	correlación	,691**	1.000
	<b>Laboral</b>	Sig. (bilateral)	0.000	
		N	45	45

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

Fuente: Elaborado por programa SPSS.

### **Interpretación:**

Según indica la tabla 32, se describe en detalle que se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.691. Asimismo, conforme a la información de la tabla 33, existe una correlación positiva considerable.

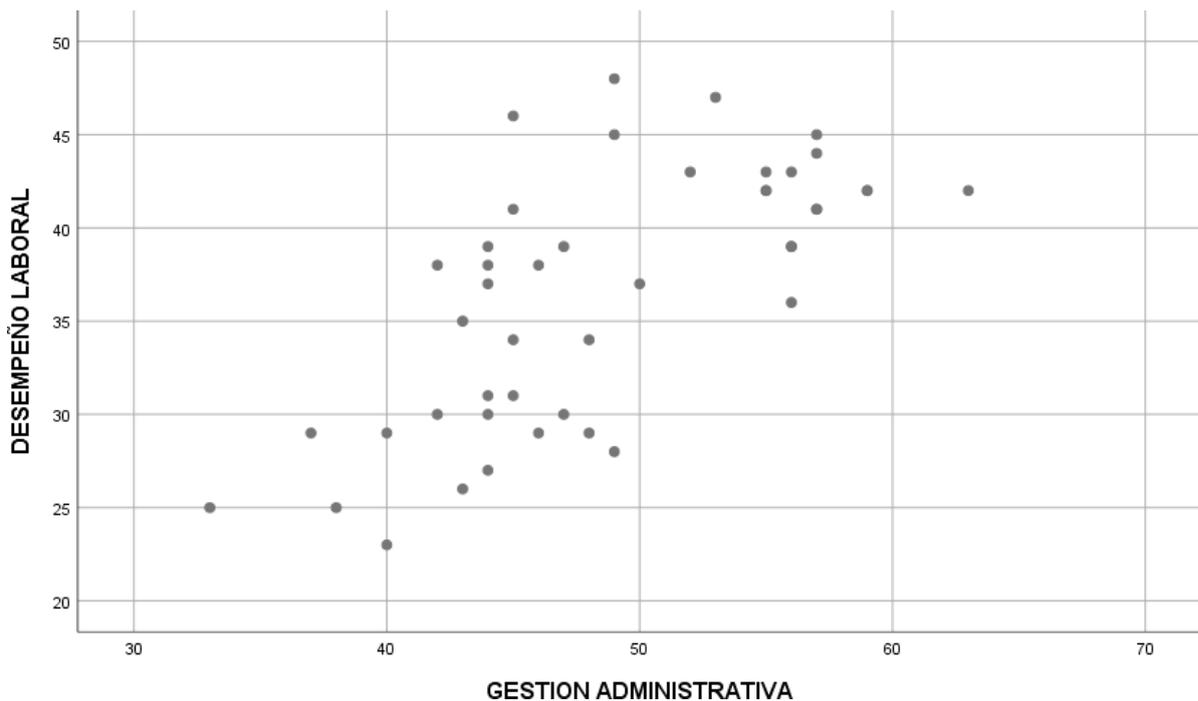
**Tabla 33: Coeficientes de Correlación Rho Spearman**

<b>Rango</b>	<b>Tipo de correlación</b>
-0.91 a -1	Negativa Perfecta
-0.76 a -0.90	Negativa Muy Fuerte

-0.51 a -0.75	Negativa Considerable
-0.11 a -0.50	Negativa Media
-0.01 a -0.10	Negativa Débil
0	No Existe Correlación
0.01 a 0.10	Positiva Débil
0.11 a 0.50	Positiva Media
0.51 a 0.75	Positiva Considerable
0.76 a 0.90	Positiva Muy Fuerte
0.91 a 1	Positiva Perfecta

Fuente: Realizado por Hernández (2006)

**Gráfico 29 : Gráfico de dispersión**



Fuente: Elaborado por programa SPSS.

#### 4.4. Prueba de hipótesis general entre gestión administrativa y desempeño laboral

H1: La gestión administrativa se relaciona favorablemente con el Desempeño laboral de los trabajadores en la empresa ITTSA BUS.

Ho: La gestión administrativa no está relacionada significativamente con el Desempeño laboral de los trabajadores en la empresa ITTSA BUS.

**Nivel de significancia:**  $\alpha = 0.05$

**Decisión:**

$p < 0.05$  entonces rechazar Ho

$p > 0.05$  entonces aceptar Ho

**Interpretación:**

Según la Tabla 32 se alcanza una significación bilateral de 0.000; por lo que es menor que 0.05 por lo que rechazamos la hipótesis nula (Ho) y aceptamos la hipótesis de investigación (Hi). La gestión administrativa también está relacionada con el desempeño laboral de los empleados de la empresa ITTSA BUS en la sucursal de Trujillo.

## **CAPITULO V: DISCUSIÓN**

Para obtener los resultados que se muestran en la investigación acerca de la relación entre gestión administrativa y desempeño laboral en la empresa ITTSA BUS, en su sucursal de la ciudad de Trujillo, se realizó una encuesta con una

muestra de 45 colaboradores. Tras la investigación se llegó a determinar lo siguiente:

Se tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y desempeño laboral en dicha empresa. Concerniente a la apreciación de los empleados señalan que existe relación en las variables mencionadas, así también mediante la prueba de correlaciones se rechazó la hipótesis nula aceptando la hipótesis general de la investigación la cual señala que existe relación significativa entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en la empresa ITTSA Bus sucursal Trujillo.

Comparando los resultados con el trabajo realizado por Huamani (2015) en el cual según los resultados de la investigación el clima organizacional sostiene un nivel medianamente productivo y satisfactorio para un adecuado desempeño laboral. Por otro lado, se logra comprobar la hipótesis de que el clima organización influye en el desempeño laboral del personal del área de transporte del metro de lima. Dichos resultados tienen concordancia con la presente investigación en la cual se puede apreciar que los colaboradores de la compañía consideran que la planificación para el desempeño de sus actividades es medianamente adecuada; existe una correcta organización en la empresa gracias al orden y correcto clima laboral; y se mantiene una adecuada dirección y control de actividades para desarrollar su trabajo con un buen nivel de desempeño laboral.

Asimismo, comparando con la investigación de Arana y Vásquez (2015) en su tesis denominada *“La gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral del personal en el área administrativa de la Universidad Privada Antenor*

*Orrego de Trujillo en el 2014*”. Donde concluyen que el personal del área no se encontraba motivado. Se entiende que debido a la falta casi total de un plan de capacitación. Sin embargo, se evidencia una formación y capacitación de modo informal. Respecto a los incentivos que los trabajadores quieren en por sus resultados, refleja que la capacitación es el mejor ejemplo de motivación para elevar la performance de los empleados. Estas conclusiones están en consonancia con los resultados de la encuesta utilizada en el presente estudio, donde la calificación de los trabajadores de ITTSA BUS fue relativamente baja (ver gráfico 23 y 28).

Sobre la base de los resultados de ambas variables, se ha sustentado la relación de influencia existente entre ambas, confirmando así la hipótesis planteada, siguiendo un criterio lógico de contrastación se puede afirmar que la hipótesis ha sido contrastada, cuyo fundamento se expone a continuación: Primero se creó una hipótesis, de manera que a través de varios cálculos se pueda rechazar dicha hipótesis, dando paso a una plena aceptación de la hipótesis alternativa. Segundo, se elaboró un análisis correlacional de Spearman (Ver Tabla 32), teniendo un coeficiente de correlación de Spearman es  $R_s = 0,691$  (existiendo una relación directa) con nivel de significancia  $p = 0,000$  siendo esto menor al 5% ( $p < 0.05$ ), esto significa que la gestión administrativa está fuertemente relacionada con el desempeño laboral.

## **CONCLUSIONES**

1. La gestión administrativa y el desempeño laboral en la empresa ITTSA BUS sucursal Trujillo, luego de someterse al coeficiente de Spearman arrojó un valor de 0.691, lo que indica que existe una correlación positiva considerable, entre

gestión administrativa y desempeño laboral. Demostrando así que aplicando una eficiente gestión se podrá lograr un adecuado desempeño laboral.

2. Respecto a la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ITTSA, quienes manifestaron cierto nivel de disconformidad (31%), que el relacionamiento con sus jefes no es el más idóneo (27% disconforme siendo el porcentaje más alto en la gráfica 27); según los resultados de la encuesta, la empresa capacita de manera limitada a los colaboradores (27% mostraron indiferencia y 24% están muy disconformes, según gráfica 23). Asimismo, la existencia de cierto grado de insatisfacción respecto a sus remuneraciones en relación a las responsabilidades encomendadas (29% afirma estar disconforme mientras un 20% esta indiferente, según gráfica 28). Además, los trabajadores consideran que sus habilidades no están siendo plenamente aprovechadas al máximo en la compañía (31% están disconformes y 29 denotan indiferencia, según gráfica 20).
3. A pesar de los resultados mencionados en el numeral anterior, un buen porcentaje de los colaboradores afirman seguir laborando en la empresa a corto plazo (31% están conformes y 24% indiferentes, acorde con gráfica 21); esto es quizás a la dificultad de la obtención de nuevas oportunidades laborales por la crisis social, política, sanitaria y económica que afronta el país debido a la COVID-19.
4. Se pudo observar una cierta limitación en la supervisión y control brindada por la gerencia; los colaboradores afirman un bajo nivel de monitoreo de las tareas

realizadas (33%, siendo este el porcentaje más alto según gráfica 15). Asimismo, los colaboradores sostienen que existe un bajo nivel respecto al seguimiento posterior a fin de actividades (el 29% están disconforme el porcentaje más alto, según grafica 16). Además, los entrevistados consideran que el trabajo en equipo que existe en la compañía es de nivel medianamente bajo (33% se encuentra disconforme y el 29 está indiferente, según gráfica 19).

5. Existe un nivel medio de motivación laboral y retroalimentación (según gráficos 10 y 12 respectivamente) ya que la compañía aún no posee un enfoque claro en los resultados, la formación del personal y función de liderazgo puede implementarse a mediano plazo.

## **RECOMENDACIONES**

1. Realizar una autoevaluación integral de la empresa, referida a la búsqueda de sus fortalezas y debilidades, para encontrar un acercamiento a nuevas estrategias, lineamientos y propósitos, así como acciones a corto, mediano y largo plazo que permitan a los trabajadores percibir una mejora respecto a la gestión administrativa y por ende lograr un correcto desempeño laboral.

2. Implementación de programas de motivación a través de incentivos económicos y no económicos según el cumplimiento de objetivos y el empeño que muestren los trabajadores; con la finalidad de mejorar su desempeño a través de un mayor compromiso afectivo, de continuación y normativo con la empresa.
3. Realizar el método de control del trabajo a través de un "Informe de Actividad Diaria" en el que los empleados registran la finalización de sus tareas y metas diarias, con el fin de evaluar su desempeño y asegurar que la empresa está funcionando de manera eficiente.
4. Monitorear constantemente la orientación de los resultados a través de la comunicación interpersonal en distintos niveles jerárquicos en la empresa, facilitando así la retroalimentación.
5. Implementación de programas organizativos y de reestructuración en la empresa en relación a la definición de normas y reglamentos de trabajo, la definición de puestos y la coordinación de todos los recursos disponibles.

### **Referencias Bibliográficas**

Alegre, L. Berne, M. Gálvez, C. (2000). *Fundamentos de la economía de la empresa: perspectiva funcional*. Argentina: Grupo planeta.

Alva. (2014). *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Agropecuaria S.A. del distrito de Trujillo-2014*. Trujillo, Perú.

Aramburu, N. y Rivera, O. (2008). *Organización de empresas*. España: Deusto. Madrid, España.

Arana, K. y Vásquez, A. (2015). *La gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral del personal en el área administrativa de la Universidad Privada Antenor Orrego*. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú.

Chiang, M., Martín, M. y Núñez, R. (2010). *Relaciones entre el clima organización y la satisfacción laboral*. España: Comillas.

Chiavenato, I. (2011). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (8 Edición ed.). México: McGraw-Hill.

Fernández, M. y Sánchez, J. (1997). *Eficacia organización*. España: Díaz de Santos.

Flores. (2015). *Proceso administrativo y gestión empresarial en coproabas, Jinotega*. Managua, Nicaragua.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta ed.). Ciudad de México, México: McGraw Hill.

Huamani (2015). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes, del área de transporte del metro de lima, la línea 1 en el 2013*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur, Lima, Perú.

Hurtado, D. (2008). *Principios de administración*. Colombia: Instituto tecnológico metropolitano.

Koontz, H. (2008). *Administración: una perspectiva global y empresarial*. 13a ed. McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. Ciudad de México, México.

Morales Cartaya, A. (2009) *Capital Humano, hacia un sistema de gestión en la empresa cubana*. editora Política. La Habana, Cuba.

Münch, L. (2010). *Administración: Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. (1er Edición, Ed.) Pearson. Ciudad de México, México.

Raia, A. (2008). *Administración por objetivos*. México. Editorial Trillas.

Rodríguez, A., Díaz, F. y Fuertes, F. (2004). *Psicología de las Organizaciones*. México: UOC.

Rivera, A. (2016). *Diseño de un Sistema de Control de Gestión para la Gerencia de Operaciones y sistemas de Vajes Falabella*. Universidad de Chile, Santiago, Chile.

Robbins. (2002). *Fundamentos de Administración* (3° Edición ed.). México: Pearson Educación.

Rodríguez, A., Díaz, F. y Fuertes, F. (2004). *Psicología de las Organizaciones*. México: UOC.

Roldán, T. (2018). *Percepción de la gestión administrativa y los procesos de cobranzas de la empresa Servicios Cobranzas Inversiones, Lima – 2018*. Universidad César Vallejo. Lima, Perú.

Sampieri. (2001). *Metodología de la Investigación* (5ta ed.). Ciudad de México, México: McGraw Hill.

Sánchez, R. (2016). *Gestión y psicología en empresas y organizaciones*. España: ESIC.

Sisk, H. Sverdlik, M. (1979). *Administración y Gerencia de Empresas*. South-Western Publishing Company. Estados Unidos.

Toro, I. Parra, R. (2006). *Método y conocimiento: metodología de la investigación: investigación cualitativa/investigación cuantitativa*. Universidad EAFIT. Medellín, Colombia.

Uranga, W. (2001). *Gestionar la comunicación en las prácticas sociales, organizaciones y comunidades*. Buenos Aires, Argentina.

Vélez, A. (2007). *Los Clásicos de la Gerencia*. Editorial Universidad del Rosario. Colombia.

West, M. (2003). *El trabajo eficaz en equipo*. Editorial Grupo planeta. Buenos Aires, Argentina.

# ANEXOS

## Anexo 01: Matriz de consistencia

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA DE ITTSA BUS SRL EN LA CIUDAD DE TRUJILLO 2020							
Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Medición	Metodología
¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en la empresa ITTSA BUS SRL en la Ciudad de Trujillo en el año 2020?	Objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en la empresa ITTSA BUS SRL sucursal Trujillo, en el año 2020.	Hipótesis alternativa: La gestión administrativa se relaciona favorablemente con el Desempeño laboral de los trabajadores en la empresa ITTSA BUS SRL sucursal Trujillo, en el año 2020.	Gestión administrativa	Planificación	Establecimiento de la visión	Intervalo	1. Tipo de investigación: Aplicada
					Planes estratégicos		
					Planes Operativos		
				Organización	División del trabajo		
					Agrupación de tareas en departamentos		
					Fijación de líneas de enlace		
				Dirección	Liderazgo		
					Motivación		
					Comunicación		
	Control	Control de gestión					
		Control organizacional					
		Control directo					
	Objetivos específicos: 1. Existe relación entre la gestión administrativa y eficacia laboral en la empresa ITTSA BUS SRL sucursal Trujillo, en el año 2020. 2. Existe relación entre la gestión administrativa y compromiso laboral en la empresa ITTSA BUS SRL sucursal Trujillo, en el año 2020. 3. Existe relación entre la gestión administrativa y satisfacción laboral en la empresa ITTSA BUS SRL sucursal Trujillo, en el año 2020.	Hipótesis nula: La gestión administrativa no está relacionada significativamente con el Desempeño laboral de los trabajadores en la empresa ITTSA BUS SRL sucursal Trujillo, en el año 2020.	Desempeño laboral	Eficacia laboral	Eficacia de las tareas	Intervalo	4. Población: 45 colaboradores de la empresa ITTSA Bus de la sucursal Trujillo, Perú.
					Salud mental del trabajador		
					Viabilidad del equipo		
Compromiso laboral				Compromiso afectivo			
				Compromiso de continuación			
				Compromiso normativo			
Satisfacción laboral	Satisfacción con el trabajo						
	Satisfacción con los supervisores						
	Satisfacción con el sueldo						
							5. Muestra: 45 colaboradores de la compañía ITTSA Bus Trujillo
							6. Técnicas: -Encuesta

Anexo 02: Fichas de validación de cuestionario

FICHA DE VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene como finalidad recoger información para determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en la empresa ITTSA BUS SRL sucursal Trujillo, en el año 2020.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Redacción clara		Coherencia en los indicadores		Coherencia con las dimensiones		Observación
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión administrativa	Planificación	Establecimiento de la visión	¿Usted se siente identificado con la misión y visión de la empresa ITTSA BUS?	X		X		X		
		Planes estratégicos	¿Cree usted que el plan estratégico de la empresa ITTSA BUS este en función a su gestión administrativa?	X		X		X		
			¿Usted considera que se le informan oportunamente sobre los objetivos y metas de la empresa ITTSA BUS?	X		X		X		
		Planes Operativos	¿Usted considera que se le informa de modo clara y preciso sobre los planes operativos de la empresa ITTSA BUS?	X		X		X		
			¿Cuándo realiza actividades no frecuentes recurre al manual de la empresa ITTSA BUS?	X		X		X		

	Organización	División del trabajo	¿Considera usted que la empresa tiene una eficiente distribución de las tareas?	X	X	X		
		Agrupación de tareas en departamentos	¿Considera usted que la empresa tiene una optima estructura organizacional?	X	X	X		
		Fijación de líneas de enlace	¿Cree usted que existe una constante coordinación entre las áreas de la empresa?	X	X	X		
	Dirección	Liderazgo	¿Cree usted que en la empresa existe una eficiente función del liderazgo?	X	X	X		
		Motivación	¿Cree usted que la empresa fomenta la motivación dentro del entorno del trabajo?	X	X	X		
		Comunicación	¿Cree usted que la empresa comunica oportunamente los cambios que se realizan?	X	X	X		
	¿Recibo usted retroalimentación clara por parte de los directivos acerca del trabajo realizado?		X	X	X			
	Control	Control de gestión	¿Los estándares de calidad de la empresa están contemplados en la gestión administrativa?	X	X	X		
		Control organizacional	¿Considera usted que la gerencia realiza un control eficiente sobre los objetivos, planes y programas en la empresa?	X	X	X		

			¿Cree usted que existe un constante monitoreo para el desarrollo la gestión empresarial?	X	X	X	
		Control directo	¿Cree usted que la empresa realiza un seguimiento directo después de haber culminado los procesos?	X	X	X	

Desempeño laboral	Eficacia laboral	Eficacia de las tareas	¿Considera usted que sus funciones están de acuerdo con el puesto que desempeña?	X	X	X	
		Salud mental del trabajador	¿Considera usted que la empresa tiene interés en el bienestar, crecimiento y desarrollo de los empleados?	X	X	X	
		Viabilidad del equipo	¿Considera usted eficiente el trabajo en conjunto que realiza en la empresa?	X	X	X	
	Compromiso laboral	Compromiso afectivo	¿Cree usted que aprovecha sus habilidades al máximo y de acuerdo a los objetivos de la empresa?	X	X	X	
		Compromiso de continuación	¿Piensa usted continuar laborando en la compañía en un corto plazo?	X	X	X	
		Compromiso normativo	¿Cree usted que está aportando a la obtención de los resultados de la empresa?	X	X	X	

Satisfacción laboral		¿Esta organización ofrece buenas oportunidades de capacitación?	X	X	X	
		¿Se siente satisfecho con su rendimiento y desempeño laboral?	X	X	X	
	Satisfacción con el trabajo	¿Considera usted que los materiales e implementos que brindan están distribuidos de manera que cubran las necesidades de usted y sus compañeros?	X	X	X	
	Satisfacción con los supervisores	¿Cree usted que la supervisión que la empresa realiza es el más óptimo para el desempeño laboral?	X	X	X	
		¿Considera que la comunicación existente con su jefe inmediato es efectiva?	X	X	X	
	Satisfacción con el sueldo	¿Cree usted que la remuneración que se le otorga es la adecuada para las funciones que usted realiza?	X	X	X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO	FIRMA
Ms. Carranza Villa Fredy	

### FICHA DE VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene como finalidad recoger información para determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en la empresa ITTSA BUS SRL sucursal Trujillo, en el año 2020.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Redacción clara		Coherencia en los indicadores		Coherencia con las dimensiones		Observación
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión administrativa	Planificación	Establecimiento de la visión	¿Usted se siente identificado con la misión y visión de la empresa ITTSA BUS?	✓		✓		✓		
		Planes estratégicos	¿Cree usted que el plan estratégico de la empresa ITTSA BUS este en función a su gestión administrativa?	✓		✓		✓		
			¿Usted considera que se le informan oportunamente sobre los objetivos y metas de la empresa ITTSA BUS?	✓		✓		✓		
		Planes Operativos	¿Usted considera que se le informa de modo clara y preciso sobre los planes operativos de la empresa ITTSA BUS?	✓		✓		✓		
			¿Cuándo realiza actividades no frecuentes recurre al manual de la empresa ITTSA BUS?	✓		✓		✓		

	Organización	División del trabajo	¿Considera usted que la empresa tiene una eficiente distribución de las tareas?	✓	✓	✓		
		Agrupación de tareas en departamentos	¿Considera usted que la empresa tiene una optima estructura organizacional?	✓	✓	✓		
		Fijación de líneas de enlace	¿Cree usted que existe una constante coordinación entre las áreas de la empresa?	✓	✓	✓		
	Dirección	Liderazgo	¿Cree usted que en la empresa existe una eficiente función del liderazgo?	✓	✓	✓		
		Motivación	¿Cree usted que la empresa fomenta la motivación dentro del entorno del trabajo?	✓	✓	✓		
		Comunicación		¿Cree usted que la empresa comunica oportunamente los cambios que se realizan?	✓	✓	✓	
			¿Recibo usted retroalimentación clara por parte de los directivos acerca del trabajo realizado?	✓	✓	✓		
	Control	Control de gestión	¿Los estándares de calidad de la empresa están contemplados en la gestión administrativa?	✓	✓	✓		
		Control organizacional	¿Considera usted que la gerencia realiza un control eficiente sobre los objetivos, planes y programas en la empresa?	✓	✓	✓		

		¿Cree usted que existe un constante monitoreo para el desarrollo la gestión empresarial?	✓	✓	✓		
	Control directo	¿Cree usted que la empresa realiza un seguimiento directo después de haber culminado los procesos?	✓	✓	✓		

Desempeño laboral	Eficacia laboral	Eficacia de las tareas	¿Considera usted que sus funciones están de acuerdo con el puesto que desempeña?	✓	✓	✓	
		Salud mental del trabajador	¿Considera usted que la empresa tiene interés en el bienestar, crecimiento y desarrollo de los empelados?	✓	✓	✓	
		Viabilidad del equipo	¿Considera usted eficiente el trabajo en conjunto que realiza en la empresa?	✓	✓	✓	
	Compromiso laboral	Compromiso afectivo	¿Cree usted que aprovecha sus habilidades al máximo y de acuerdo a los objetivos de la empresa?	✓	✓	✓	
		Compromiso de continuación	¿Piensa usted continuar laborando en la compañía en un corto plazo?	✓	✓	✓	
		Compromiso normativo	¿Cree usted que está aportando a la obtención de los resultados de la empresa?	✓	✓	✓	

Satisfacción laboral		¿Esta organización ofrece buenas oportunidades de capacitación?	✓	✓	✓		
	Satisfacción con el trabajo	¿Se siente satisfecho con su rendimiento y desempeño laboral?	✓	✓	✓		
		¿Considera usted que los materiales e implementos que brindan están distribuidos de manera que cubran las necesidades de usted y sus compañeros?	✓	✓	✓		
	Satisfacción con los supervisores	¿Cree usted que la supervisión que la empresa realiza es el más óptimo para el desempeño laboral?	✓	✓	✓		
		¿Considera que la comunicación existente con su jefe inmediato es efectiva?	✓	✓	✓		
	Satisfacción con el sueldo	¿Cree usted que la remuneración que se le otorga es la adecuada para las funciones que usted realiza?	✓	✓	✓		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO	FIRMA
M <sup>s</sup> . VERGARA CASTILLO SEBUNDO	

### FICHA DE VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene como finalidad recoger información para determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en la empresa ITTSA BUS SRL sucursal Trujillo, en el año 2020.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Redacción clara		Coherencia en los indicadores		Coherencia con las dimensiones		Observación
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión administrativa	Planificación	Establecimiento de la visión	¿Usted se siente identificado con la misión y visión de la empresa ITTSA BUS?	✓		✓		✓		
		Planes estratégicos	¿Cree usted que el plan estratégico de la empresa ITTSA BUS este en función a su gestión administrativa?	✓		✓		✓		
			¿Usted considera que se le informan oportunamente sobre los objetivos y metas de la empresa ITTSA BUS?	✓		✓		✓		
		Planes Operativos	¿Usted considera que se le informa de modo clara y preciso sobre los planes operativos de la empresa ITTSA BUS?	✓		✓		✓		
			¿Cuándo realiza actividades no frecuentes recurre al manual de la empresa ITTSA BUS?	✓		✓		✓		

Organización	División del trabajo	¿Considera usted que la empresa tiene una eficiente distribución de las tareas?	✓	✓	✓	
	Agrupación de tareas en departamentos	¿Considera usted que la empresa tiene una optima estructura organizacional?	✓	✓	✓	
	Fijación de líneas de enlace	¿Cree usted que existe una constante coordinación entre las áreas de la empresa?	✓	✓	✓	
Dirección	Liderazgo	¿Cree usted que en la empresa existe una eficiente función del liderazgo?	✓	✓	✓	
	Motivación	¿Cree usted que la empresa fomenta la motivación dentro del entorno del trabajo?	✓	✓	✓	
	Comunicación	¿Cree usted que la empresa comunica oportunamente los cambios que se realizan?	✓	✓	✓	
¿Recibo usted retroalimentación clara por parte de los directivos acerca del trabajo realizado?		✓	✓	✓		
Control	Control de gestión	¿Los estándares de calidad de la empresa están contemplados en la gestión administrativa?	✓	✓	✓	
	Control organizacional	¿Considera usted que la gerencia realiza un control eficiente sobre los objetivos, planes y programas en la empresa?	✓	✓	✓	

		¿Cree usted que existe un constante monitoreo para el desarrollo la gestión empresarial?	✓		✓		✓		
	Control directo	¿Cree usted que la empresa realiza un seguimiento directo después de haber culminado los procesos?	✓		✓		✓		

Desempeño laboral	Eficacia laboral	Eficacia de las tareas	¿Considera usted que sus funciones están de acuerdo con el puesto que desempeña?	✓		✓		✓	
		Salud mental del trabajador	¿Considera usted que la empresa tiene interés en el bienestar, crecimiento y desarrollo de los empelados?	✓		✓		✓	
		Viabilidad del equipo	¿Considera usted eficiente el trabajo en conjunto que realiza en la empresa?	✓		✓		✓	
	Compromiso laboral	Compromiso afectivo	¿Cree usted que aprovecha sus habilidades al máximo y de acuerdo a los objetivos de la empresa?	✓		✓		✓	
		Compromiso de continuación	¿Piensa usted continuar laborando en la compañía en un corto plazo?	✓		✓		✓	
		Compromiso normativo	¿Cree usted que está aportando a la obtención de los resultados de la empresa?	✓		✓		✓	

	Satisfacción laboral	Satisfacción con el trabajo	¿Esta organización ofrece buenas oportunidades de capacitación?	✓	✓	✓	
			¿Se siente satisfecho con su rendimiento y desempeño laboral?	✓	✓	✓	
		Satisfacción con los supervisores	¿Considera usted que los materiales e implementos que brindan están distribuidos de manera que cubran las necesidades de usted y sus compañeros?	✓	✓	✓	
			¿Cree usted que la supervisión que la empresa realiza es el más óptimo para el desempeño laboral?	✓	✓	✓	
		Satisfacción con el sueldo	¿Considera que la comunicación existente con su jefe inmediato es efectiva?	✓	✓	✓	
				¿Cree usted que la remuneración que se le otorga es la adecuada para las funciones que usted realiza?	✓	✓	✓

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO	FIRMA
PLACOTARCA MBSÍAS, ENRIQUE ESPERAN	

### Anexo 03: Cuestionario Estructurado

- Lea con atención y hacer las consultas del caso cuando guste mientras realice el cuestionario
- Este cuestionario es en forma anónima. Por lo que no deberá escribir ni firmar algún tipo de identificación
- Las respuestas serán analizadas como respuestas grupales, no como respuestas individuales.

Se va a medir diferentes aspectos a los que usted debe de responder marcando con una "X" un número entre el 1 y el 5 siendo el 1 la mínima conformidad y el 5 la máxima conformidad.

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
1	¿Usted se siente identificado con la misión y visión de la empresa ITTSA BUS?					
2	¿Cree usted que el plan estratégico de la empresa ITTSA BUS este en función a su gestión administrativa?					
3	¿Usted considera que se le informan oportunamente sobre los objetivos y metas de la empresa ITTSA BUS?					
4	¿Usted considera que se le informa de modo clara y preciso sobre los planes operativos de la empresa ITTSA BUS?					
5	¿Cuándo realiza actividades no frecuentes recurre al manual de la empresa ITTSA BUS?					
6	¿Considera usted que la empresa tiene una eficiente distribución de las tareas?					
7	¿Considera usted que la empresa tiene una óptima estructura organizacional?					
8	¿Cree usted que existe una constante coordinación entre las áreas de la empresa?					
9	¿Cree usted que en la empresa existe una eficiente función del liderazgo?					
10	¿Cree usted que la empresa fomenta la motivación dentro del entorno del trabajo?					
11	¿Cree usted que la empresa comunica oportunamente los cambios que se realizan?					
12	¿Recibo usted retroalimentación clara por parte de los directivos acerca del trabajo realizado?					
13	¿Los estándares de calidad de la empresa están contemplados en la gestión administrativa?					
14	¿Considera usted que la gerencia realiza un control eficiente sobre los objetivos, planes y programas en la empresa?					
15	¿Cree usted que existe un constante monitoreo para el desarrollo la gestión empresarial?					

16	¿Cree usted que la empresa realiza un seguimiento directo después de haber culminado los procesos?					
17	¿Considera usted que sus funciones están de acuerdo con el puesto que desempeña?					
18	¿Considera usted que la empresa tiene interés en el bienestar, crecimiento y desarrollo de los empelados?					
19	¿Considera usted eficiente el trabajo en conjunto que realiza en la empresa?					
20	¿Cree usted que aprovecha sus habilidades al máximo y de acuerdo a los objetivos de la empresa?					
21	¿Piensa usted continuar laborando en la compañía en un corto plazo?					
22	¿Cree usted que está aportando a la obtención de los resultados de la empresa?					
23	¿Esta organización ofrece buenas oportunidades de capacitación?					
24	¿Se siente satisfecho con su rendimiento y desempeño laboral?					
25	¿Considera usted que los materiales e implementos que brindan están distribuidos de manera que cubran las necesidades de usted y sus compañeros?					
26	¿Cree usted que la supervisión que la empresa realiza es el más óptimo para el desempeño laboral?					
27	¿Considera que la comunicación existente con su jefe inmediato es efectiva?					
28	¿Cree usted que la remuneración que se le otorga es la adecuada para las funciones que usted realiza?					

## Anexo 04: Tomas fotográficas

