



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

TESIS

**“LA GESTION ADMINISTRATIVA Y EL DESEMPEÑO
LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE EPSEL
S.A. CHICLAYO 2020”**

PRESENTADO POR:

BACH. ANY YANETH DELGADO CARRANZA

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

ASESOR:

MG. ERIK ANTONIO ZOEGER CALLE

CAJAMARCA - PERÚ

2021

DEDICATORIA

Dedico a Dios porque está en cada momento de mi vida dándome fortaleza para continuar, a mi madre Bella Elvira carranza Oblitas quien a lo largo de mi vida me ha guiado, ha velado por mi bienestar y educación. Depositando su confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad, a mi hijo Piero Andree Maluquis Delgado por ser mi motivación más grande para seguir adelante.

Any Yaneth Delgado Carranza

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por permitirme llegar hasta este punto, dándome salud para lograr este objetivo, agradezco a todas las personas que se han involucrado en la realización de este trabajo de investigación, en especial agradezco a mi madre Bella Elvira carranza Oblitas que con su esfuerzo y dedicación me ayudo a culminar mi carrera Universitaria y me dio el apoyo suficiente para no decaer cuando todo parecía complicado. Así mismo agradezco infinitamente a mis hermanos que con sus palabras me hacían sentir orgullosa de lo que soy y de lo que les puedo enseñar.

A la Universidad Alas Peruanas, docentes que me brindaron conocimientos necesarios que me ayudaron en el desarrollo de mi proyecto.

A la Empresa Epsel S.A.C. Chiclayo por permitirme aplicar mi trabajo de investigación y colaborar con la información requerida.

Any Yaneth Delgado Carranza

RESUMEN

La presente investigación es de nivel correlacional entre la gestión administrativa y el desempeño laboral del personal, el diseño es no experimental, transversal, este estudio no se limita a describir, sino que, además, nos permitirá inferir en los resultados.

El objetivo de la presente investigación es establecer la relación que existe entre la gestión administrativa y el desempeño laboral del personal de la Empresa Epsel S.A.C. Chiclayo 2020, para tal propósito se realizó una encuesta aplicando como instrumento dos cuestionarios de encuestas para cada variable, los cuales fueron validados en el ámbito científico cuya adaptación alcanzo una confiabilidad de 0.90 para la variable 1: y 0.905 para la variable 2, se obtuvo una muestra de 60 colaboradores.

Los resultados obtenidos demuestran una clara asociación significativa entre la gestión administrativa y el desempeño laboral del personal administrativo de la Empresa Epsel S.A.C Chiclayo 2020, Si se relaciona debido a que los resultados obtenidos con un 95% de probabilidad que existe una correlación positiva moderada de: relación 0,233 y Pearson de 0.01.

A si mismo se presenta recomendaciones a los directivos de la Empresa Epsel S.A.C Chiclayo, enfocadas a mejorar la productividad y relación de los trabajadores.

Palabras clave: Gestión administrativa, desempeño laboral, planificación, dirección, control, equipos, eficacia, rendimiento.

ABSTRACT

The present investigation is of a correlational level between administrative management and the work performance of the personnel, the design is non-experimental, cross-sectional, this study is not limited to describing, but, in addition, it will allow us to infer the results.

The objective of this research is to establish the relationship that exists between administrative management and job performance of the personnel of the Epsel S.A.C. Chiclayo 2020, for this purpose a survey was carried out applying as an instrument two survey questionnaires for each variable, which were validated in the scientific field whose adaptation reached a reliability of 0.90 for variable 1: and 0.905 for variable 2, it was obtained a sample of 60 collaborators.

The results obtained demonstrate a clear significant association between administrative management and the work performance of the administrative staff of the Epsel SAC Chiclayo 2020 Company, if it is related because the results obtained with a 95% probability that there is a moderate positive correlation of: 0.233 and Pearson's ratio of 0.01.

He himself presents recommendations to the directors of the Epsel S.A.C Chiclayo Company, focused on improving the productivity and relationship of the workers.

Keywords: Administrative management, job performance, planning, direction, control, teams, efficiency, performance.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	v
ÍNDICE.....	vi
INTRODUCCIÓN.....	xiii
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	14
1.2. PROBLEMAS DE LA INVESTIGACIÓN.....	15
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	15
1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.....	16
1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	18
2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO.....	18
2.2. MARCO TEÓRICO.....	24
2.2.1. Concepciones de Gestión Administrativa.....	24
2.2.1.1. Dimensiones.....	25
2.2.2. Concepciones de desempeño laboral.....	30
2.2.2.1. Dimensiones.....	31
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	34
2.4. HIPÓTESIS.....	37
2.5. VARIABLES.....	37
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	39
3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	39
3.2. DESCRIPCIÓN DEL ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN.....	39

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN.....	40
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE CORRELACIÓN DE DATOS.	41
3.6.PLAN DE RECOLECCIÓN DE DATOS.	45
4.1. Análisis de tablas y gráficos	47
4.1.1. Tratamiento estadístico e interpretación de tablas y gráficos	47
4.1.2. Resultados de investigación, tablas y gráficos	48
4.1.2.1. Tablas y gráficos del cuestionario de la variable de Gestión administrativa.	48
4.1.2.2. Tablas y gráficos del cuestionario de la variable desempeño laboral.....	66
4.2.Contrastación de hipótesis.....	95
CAPÍTULO V: DISCUSIONES.....	101
5.2. Conclusiones	102
5.3. Recomendaciones	103
5.4. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	104
ANEXOS.....	107

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 operacionalización de las variables (x) y (y).	37
Tabla 2. Población	40
Tabla 3. Juicio De expertos Gestion Administrativa.....	38
tabla 4. Juicio de expertos Desempeño laboral.....	39
tabla 5. Valoración de juicio de expertos	39
tabla 6. procesamiento del instrumento de la variable Gestión Administrativa... ..	40
tabla 7. Estadística de fiabilidad del instrumento de la variable Gestión Administrativa.....	40
tabla 8. Resumen del procesamiento del instrumento de la variable Desempeño laboral.....	40
tabla 9. Estadísticas de fiabilidad del instrumento de la variable Desempeño laboral	41
Tabla 10. ¿La Institución donde labora realiza los procesos de planeación?.....	48
Tabla 11. La gestión estimula a los trabajadores para alcanzar los objetivos	49
Tabla 12. La entidad aplica el diagnostico de problemas para proyectar mejoras	50
Tabla 13. La institución capacita al personal sobre los procedimientos a seguir para mejorar.	51
Tabla 14. La gestión establece apropiadamente las metas institucionales	52
Tabla 15. La entidad planifica los recursos para alcanzar las metas	53
Tabla 16. El liderazgo directivo influye en el logro de los objetivos.....	54
Tabla 17. La institución propicia una adecuada comunicación a todo el personal.....	55
Tabla 18. La gestión promueve la motivación del personal para alcanzar las metas propuestas.....	56
Tabla 19. La institución respalda que los equipos de trabajo tomen decisiones en el logro de los objetivos.	57
Tabla 20. La administración propicia que los colaboradores se sientan identificados con la institución.....	58
Tabla 21. La entidad brinda las condiciones para que se realicen las actividades laborales	59
Tabla 22. La entidad cuenta con un órgano de control.....	60
Tabla 23. La gestión verifica el desarrollo de las actividades planificadas	61
Tabla 24. La institución realiza un inventario de sus bienes.....	62

Tabla 25. La institución realiza el control de la calidad de los servicios que brinda.....	63
Tabla 26. La administración evalúa la responsabilidad laboral de sus colaboradores.....	64
Tabla 27. Los directivos llevan el registro del cumplimiento de las normas	65
4.1.2.2. Tablas y gráficos del cuestionario de la variable desempeño laboral.....	66
Tabla 28. Los trabajadores llegan temprano a su trabajo.....	66
Tabla 29. Los trabajadores planean sus propias actividades.....	67
Tabla 30. Los trabajadores emprenden sus actividades sin esperar que se lo indiquen.....	68
Tabla 31. Los trabajadores consideran a su trabajo interesante.....	69
Tabla 32. Trabaja sin interrupciones a lo largo de la jornada laboral.....	70
Tabla 33. En su trabajo es propicio desarrollar otras capacidades	71
Tabla 34. Los colaboradores realizan un trabajo en equipo en sus labores.....	72
Tabla 35. Los trabajadores se apoyan entre sí, para la realización de las actividades en la entidad.....	73
Tabla 36. Los trabajadores mantienen actitud positiva cuando se les asigna trabajar en equipos.....	74
Tabla 37. Los trabajadores se sienten motivados por participar en actividades grupales.....	75
Tabla 38. En los conflictos el trabajador mantiene una actitud conciliadora.....	76
Tabla 39. Cuando comete errores sus compañeros de trabajo critican.....	77
Tabla 40. Se perciben formas de creatividad en el quehacer diario.....	78
Tabla 41. Los colaboradores cumplen a tiempo con sus actividades.....	79
Tabla 42. Los trabajadores toman decisiones en algunos casos concretos.....	80
Tabla 43. Considera que en su trabajo se busca la eficiencia en el uso de recursos para el desarrollo de las labores.....	81
Tabla 44. La administración acepta algunos aportes de los trabajadores.....	82
Tabla 45. La administración acepta algunos aportes de los trabajadores.....	83
Figura 36.....	84
4.1.2.3. Tablas y gráficos de niveles de las dimensiones de la variable Gestión Administrativa.....	84
Tabla 46.Dim. Planificación	84

Tabla 47. Estadístico planificación.....	85
Tabla 48. Dim. Dirección	86
Tabla 49. Estadístico dirección	87
Tabla 50. Dim. Control	88
Tabla 51. Estadístico Control	89
4.1.2.4. Tablas y gráficos de niveles de las dimensiones de la variable desempeño laboral.....	89
Tabla 52. Dim. Rendimiento personal.....	89
Tabla 53. Estadístico rendimiento personal	90
Tabla 54. Dim. Compatibilidad de equipos.....	91
Tabla 55. Estadístico de compatibilidad de equipos	92
Tabla 56. Dim. Eficiencia	93
Tabla 57. Estadístico de eficiencia	94
4.2. Contrastación de hipótesis.....	95
Tabla 58. Correlación hipótesis general.....	95
Tabla 59. Correlación hipótesis secundaria 1	97
Tabla 60. Correlación hipótesis 2.....	98
Tabla 61. Correlación hipótesis 3.....	95

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. ¿La Institución donde labora realiza los procesos de planeación?	49
Figura 2. La gestión estimula a los trabajadores para alcanzar los objetivos.	50
Figura 3. La entidad aplica el diagnostico de problemas para proyectar mejoras.	51
Figura 4. La institución capacita al personal sobre los procedimientos a seguir para mejorar.....	52
Figura 5. La gestión establece apropiadamente las metas institucionales.....	53
Figura 6. La entidad planifica los recursos para alcanzar las metas.	54
Figura 7. El liderazgo directivo influye en el logro de los objetivos.....	55
Figura 8. La institución propicia una adecuada comunicación a todo el personal.	56
Figura 9. La gestión promueve la motivación del personal para alcanzar las metas propuestas ...	57
Figura 10. La institución respalda que los equipos de trabajo tomen decisiones en el logro de los objetivos.	58
Figura 11. La administración propicia que los colaboradores se sientan identificados con la institución.....	59
Figura 12. La entidad brinda las condiciones para que se realicen las actividades laborales.....	60
Figura 13. La entidad cuenta con un órgano de control.	61
Figura 14. La gestión verifica el desarrollo de las actividades planificadas.....	62
Figura 15. La institución realiza un inventario de sus bienes.	63
Figura 16. La institución realiza el control de la calidad de los servicios que brinda	64
Figura 17. La administración evalúa la responsabilidad laboral de sus colaboradores.	65
Figura 18. Los directivos llevan el registro del cumplimiento de las normas.	66
4.1.2.2.Tablas y gráficos del cuestionario de la variable desempeño laboral.....	66
Figura 19. Los trabajadores llegan temprano a su trabajo	67
Figura 20. Los trabajadores planean sus propias actividades.	68
Figura 21. Los trabajadores emprenden sus actividades sin esperar que se lo indiquen	69

Figura 22. Los trabajadores consideran a su trabajo interesante	70
Figura 23. Trabaja sin interrupciones a lo largo de la jornada laboral.	71
Figura 24. En su trabajo es propicio desarrollar otras capacidades.	72
Figura 25. Los colaboradores realizan un trabajo en equipo en sus labores.	73
Figura 26. Los trabajadores se apoyan entre sí, para la realización de las actividades en la entidad.....	74
Figura 27 Los trabajadores mantienen actitud positiva cuando se les asigna trabajar en equipos. -	75
Figura 28. Los trabajadores se sienten motivados por participar en actividades grupales.....	76
Figura 29. En los conflictos el trabajador mantiene una actitud conciliadora.	77
Figura 30. Cuando comete errores sus compañeros de trabajo critican	78
Figura 31. Se perciben formas de creatividad en el quehacer diario.....	79
Figura 32. Los colaboradores cumplen a tiempo con sus actividades.....	80
Figura 33. Los trabajadores toman decisiones en algunos casos concretos	81
Figura 34. Considera que en su trabajo se busca la eficiencia en el uso de recursos para el desarrollo de las labores	82
Figura 35. La administración acepta algunos aportes de los trabajadores.....	83
Figura 36. Los trabajadores muestran dedicación a su trabajo.....	84
Figura 37. <u>Dim.</u> Planeación (agrupado).	85
Figura 38. <u>Dim.</u> Dirección (agrupado).	86
Figura 39. <u>Dim.</u> Control (agrupado).	88
Figura 40. <u>Dim.</u> Rendimiento personal (agrupado).	90
Figura 41. <u>Dim.</u> Rendimiento de personal (agrupado).....	92
Figura 42. <u>Dim.</u> Eficiencia (agrupado)	93

INTRODUCCIÓN

En el proceso de cambios tecnológicos crecientes en la sociedad, ha obligado a las empresas a cambiar sus modelos de negocios, en años anteriores no se daba mucha importancia a la Gestión Administrativa, dejándola siempre en un segundo plano, sin brindarle la prioridad necesaria a todos los procesos.

Actualmente esa forma de ver a la gestión Administrativa ha cambiado ya que todas las organizaciones tanto públicas como privadas se han visto en la necesidad de fortalecer todos los procesos en general, convirtiéndolos en un punto estratégico, para poder hacerle frente a las variantes dentro de la empresa y atreverse a superar todos los desafíos tanto de la competencia como también para satisfacer a los clientes.

Para poder lograr eficientemente sus objetivos las empresas también hacen énfasis en el desempeño de sus colaboradores, siendo también un aspecto muy crucial en toda organización, esto significa que su desempeño laboral es absolutamente relativo con la productividad y rentabilidad de la empresa.

Resulta indispensable que todas las organizaciones, por más pequeñas que sean, tengan bien definidas sus áreas y las funciones que cada uno de su personal colaborativo realice, así como el establecimiento de las diversas normas y procedimientos que deben ser cumplidos a cabalidad por los integrantes de la empresa, de tal forma que los resultados se enfoquen al crecimiento organizacional. Por esa razón, la presente investigación tuvo como propósito analizar la relación que existe entre la Gestión Administrativa y el desempeño laboral de los trabajadores Administrativos de la Empresa Epsel S.A. Chiclayo, Lambayeque.

En el presente trabajo de investigación se presenta la siguiente temática: realidad problemática, formulación del problema, objetivos, limitaciones, justificación del estudio, Marco teórico, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, hipótesis, metodología del trabajo, resultados de encuesta.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

La globalización a provocado inevitables cambios en el mundo organizacional generando un impacto cambiante en las estructuras administrativas e las entidades tanto públicas como privadas, los cuales exigen modernización y significativos progresos en relación a los nuevos estilos de Gestión Administrativa para responder a las demandas de la sociedad. (Robbins, y Judge, (2013, pág. 104)

Cuando se habla de “desempeño laboral, es conocer el rendimiento o nivel de productividad de los colaboradores, es el aporte que el trabajador da a través de su trabajo en una determinada área, a partir de estas actividades y actitudes, uno o más sujetos en distintos tiempos a la vez favorecen a la eficiencia institucional”. (Palaci 2005, Pág. 24).

“El desempeño laboral se refiere al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o servicio, o a la realización de las tareas administrativas”. “Aquí se incluyen la mayoría de las tareas en una descripción convencional de puestos. Se refiere a las acciones que contribuyen al ambiente de la organización, como brindar ayuda a los demás, aunque esta no se solicite, respaldar los objetivos organizacionales”, tratar a los compañeros con respeto, hacer sugerencias constructivas y decir cosas positivas sobre el lugar de trabajo. (Robbins & Judge, 2013, pág. 555).

“La gestión Administrativa es la gestión de la empresa que comprende la orientación, las políticas y acciones que realizan los empresarios, gerentes o empleados en los procesos de la administración”. Los procesos de la administración comprenden las actividades de planeación, organización, dirección y control. Estas actividades son realizadas por la empresa a través de sus funciones de gerencia, finanzas, administrativa, contable y producción. (Chiavenato, 2012, pág. 317).

La gestión administrativa influye de manera directa en la productividad de los colaboradores; cabe destacar que, mediante la forma de dirigir la empresa, permitirá optimizar los recursos de manera equitativa, así se podrá ofrecer un buen servicio a la comunidad. Por otra parte, el

desempeño laboral será mejor si el trabajador se siente estimulado, motivado, valorado y las condiciones laborales garanticen seguridad en el trabajo.

A partir de esta realidad, se vio la necesidad de realizar el presente trabajo de investigación con la finalidad de conocer la situación, en qué medida la gestión administrativa repercute en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Epsel S.A. de Chiclayo. Con los resultados que se obtenga, se identificó los factores verdaderos que se relacionan de manera positiva o negativa en las variables de estudio; de tal manera, se podrá buscar alternativas de solución al problema encontrado.

1.2. PROBLEMAS DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1. Problema principal

¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión administrativa y el desempeño laboral del personal Administrativo de la Empresa Epsel S.A. Chiclayo - 2020?

1.2.2. Problemas secundarios

a) ¿Cuál es la relación que se da entre planificación y el rendimiento del personal Administrativo de la Empresa Epsel S.A. Chiclayo -2020?

b) ¿Cuál es la relación que se da entre la dirección y la compatibilidad de equipos del personal Administrativo de la Empresa Epsel S.A. Chiclayo - 2020?

c) ¿Cuál es la relación que se da entre el control y la eficiencia del personal Administrativo de la Empresa Epsel S.A. Chiclayo - 2020?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo General.

Determinar la relación que existe entre la Gestión administrativa y el desempeño laboral del personal Administrativo de la Empresa Epsel S.A. Chiclayo - 2020.

1.3.2. Objetivos específicos.

- a) Identificar la relación que existe entre la planificación y el rendimiento del personal Administrativo de la Empresa Epsel S.A. Chiclayo - 2020.
- b) Identificar la relación que existe entre la dirección y la compatibilidad de equipos del personal Administrativo de la Empresa Epsel S.A. Chiclayo - 2020.
- c) Identificar la relación que existe entre el control y la eficiencia del personal Administrativo de la Empresa Epsel S.A. Chiclayo - 2020.

1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Justificación.

La presente investigación se enfocará en estudiar la relación que existe entre la gestión administrativa y el desempeño laboral del personal administrativo de Epsel Chiclayo- Lambayeque por lo que esta investigación asume que la gestión Administrativa repercute en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y a su vez estos últimos en el rendimiento, compatibilidad y la eficiencia.

En este sentido el beneficio de este estudio de investigación se conocerá en los resultados que este arrojará en el desarrollo, análisis y conclusión de los datos estadísticos. Información necesaria que contribuyan a mejorar la gestión administrativa del personal de Epsel Chiclayo.

1.4.2. Importancia.

Su importancia del estudio en que se demostrara si la gestión administrativa se relaciona con el desempeño laboral, en el contexto de la Empresa Epsel Chiclayo. Así mismo, es importante porque con los datos obtenidos y con las dos variables a investigar, lograremos plantear las conclusiones confiables y por consiguiente alcanzar las recomendaciones pertinentes, que de ser implementadas por los involucrados en el

problema principal, problemática que permitirá una mejor comprensión del rendimiento y administración de los recursos del estado al servicio de la población.

1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Delimitación espacial

La investigación se centra en la Empresa Epsel de la Provincia de Chiclayo - Lambayeque.

1.5.2. Delimitación social

La investigación está dirigida al personal Administrativo de la Empresa Epsel de la Provincia de Chiclayo - Lambayeque.

1.5.3. Delimitación temporal

La investigación se llevará a cabo entre junio y diciembre del 2020.

1.5.4. Delimitación conceptual

Se considerará las teorías existentes de los diferentes autores y casos de estudio realizadas sobre la gestión Administrativa y el desempeño laboral.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

2.1.1. Internacionales.

a) *González (2016), en su tesis para obtener la licenciatura, titulada “Diseño de un modelo de Gestión Administrativa de talento Humano para la empresa J&M de la Ciudad de Milagro, presentado en la Universidad de Guayaquil”, que tiene los siguientes objetivos:*

- Desarrollar una alternativa viable para mejorar el desempeño laboral de la empresa “J&M” de la ciudad de Milagro, mediante la planificación estratégica.
- Evidenciar cómo la carencia de un organigrama incide en el desempeño laboral de la empresa “J&M” de la ciudad de Milagro.

Del cual se tienen las siguientes conclusiones:

- Con el estudio realizado se pudo determinar que la Empresa J&M no posee un Organigrama Estructural y Funcional, situación que conlleva a no tener bien definidas las funciones y cada uno de sus procedimientos, de tal manera que el desempeño laboral de sus colaboradores se ve afectado en forma negativa en gran medida.
 - Se pudo establecer que la Empresa J&M no cuenta con un Modelo de Gestión Administrativa de Talento Humano, situación que incide en el desempeño de sus colaboradores, de tal manera que la Hipótesis General sobre la incidencia del mismo es ratificada dentro del estudio.
- b) *González (2018), en su tesis ara obtener la licenciatura, titulada “Propuesta para mejorar el desempeño laboral en una constructora en la ciudad de Guayaquil”, en la Universidad Católica de Santiago Guayaquil, que tiene las siguientes conclusiones:*

- El desempeño profesional de la empresa constructora COINMETSA se mejorará en función del plan de acción que ejecute la alta gerencia. Cabe recalcar que en presente trabajo de tesis se midió de manera más cercana a los problemas que se encuentran en el recurso humano. Ellos cuentan con una fidelidad a su trabajo y empresa. Reconocen que falta mejorar su desempeño y reconocen la necesidad de una herramienta y un plan de acción sobre el talento humano.
 - Los colaboradores se sienten optimistas por el plan de incentivos y se han reunido últimamente para determinar mediante círculos de calidad o reuniones de mejoras continuas cada semana inicialmente y han optado para posteriormente hacerlo cada dos semanas hasta culminar el proceso. Ellos reconocen que aun cuando tienen el conocimiento empírico les falta actualizarse y tener una transferencia de conocimiento
- c) Flores (2017), En su tesis para obtener maestría, titulada, “*Proceso Administrativo y Gestión empresarial en Coproabas, Jinotega*”, en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, los siguientes objetivos:
- Analizar los pasos de los procesos administrativos y su incidencia en la Gestión Empresarial aplicados en COPROABAS Jinotega 2017.
 - Determinar el desempeño de gestión administrativa por parte del personal en la COPROABAS.
 - Valorar la gestión, en función a los procesos Administrativos de Planificación, Organización, dirección y control.

Del cual se tienen las siguientes conclusiones:

- Se realizó una valoración en cuanto a los proceso administrativo y Gestión de la empresa, con el fin de ver si se está plantando correctamente, de lo que llegamos a la conclusión que la Gestión empresarial, se ve limitada por los pobres conocimientos administrativos de los órganos directivos que trabajan en base a su experiencia y el poco compromiso de alguno de ellos.

- Evaluamos el desempeño de gestión Administrativa por parte de los colaboradores, a través de encuesta y observamos que no existe un sistema motivacional para el personal, de manera que este pueda ejercer de manera eficiente su labor.
- Al no existir un buen manejo de los procesos administrativo, observamos que no cumplen con el desempeño de una buena Gestión Administrativa.

2.1.2. Nacionales.

a) Serna & Arévalo (2016), *“en su tesis para obtener su licenciatura “La gestión Administrativa y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Lucero - Lomas, presentado en la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, Perú, que tiene los siguientes objetivos”:*

- Determinar la incidencia de la Gestión Administrativa en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Lucero-Lamas, año 2016.
- Evaluar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Lucero-Lamas, año 2016.

Del cual se tienen las siguientes conclusiones:

- actualmente existe una mala gestión administrativa, debido a que los procesos administrativos están siendo ineficientes, con una mala planificación, ya que no establecen objetivos y políticas así mismo no tienen metas claras, mal establecimiento de los objetivos, ya que actualmente no cuenta con objetivos establecidos, las metas no están establecidas en el plan estratégico, no cuenta con un programa de actividades, donde los colaboradores puedan seguir un orden cronológico para un mejor desarrollo de las actividades laborales,
- Hay responsabilidad de los colaboradores en las funciones asignadas, existiendo una mala presentación personal, ya que el personal no cuida su imagen personal, los colaboradores no se encuentran motivados y realizan sus actividades solo por

compromiso, algunos colaboradores no están en la capacidad para realizar eficientemente sus actividades, existe problemas en cuanto a calidad, cantidad, exactitud y trabajo en equipo.

b) Cajo (2018), *“en su tesis para obtener licenciatura, titulada Influencia de la gestión Administrativa en el desempeño laboral de los trabajadores del Ministerio de vivienda y saneamiento, Lima, presentado en la Universidad Inca Garciloso de la Vega, que tiene el siguiente objetivo”*:

- Determinar la influencia de la Gestión Administrativa en el desempeño laboral de los trabajadores del Ministerio de vivienda y saneamiento, Lima 2018.
- Identificar si la planeación influye en el desempeño laboral de los trabajadores del Ministerio de vivienda y saneamiento, Lima 2018.
- Identificar si los procesos influyen en el desempeño laboral de los trabajadores del Ministerio de vivienda y saneamiento, Lima 2018.

Del cual se tienen las siguientes conclusiones:

- Se ha demostrado que la gestión administrativa influye en el desempeño laboral de forma positiva en los trabajadores del Ministerio de vivienda y saneamiento, Lima.
- Se ha determinado que la planeación administrativa influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores del Ministerio de vivienda y saneamiento, Lima.
- Se ha analizado que los procesos administrativos son oportunos en el desempeño laboral de los trabajadores del Ministerio de vivienda y saneamiento, Lima.
- Se ha verificado que el control administrativo influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores Ministerio de vivienda y saneamiento, Lima.

2.1.3. Locales.

a) Ferrer (2016), “en su tesis para obtener su maestría titulada “Gestión Administrativa y desempeño laboral de los trabajadores del Ministerio de construcción y vivienda de Chiclayo” presentado en la Universidad Cesar Vallejo, Perú, que tiene los siguientes objetivos:

- Determinar la relación que existe entre Gestión administrativa y desempeño laboral en los trabajadores del Ministerio de construcción y vivienda de Chiclayo 2016.
- Determinar la relación que existe entre planeación y desempeño laboral en los trabajadores del Ministerio de construcción y vivienda de Chiclayo 2016.
- Determinar la relación que existe entre control y desempeño laboral en los trabajadores del Ministerio de construcción y vivienda de Chiclayo 2016.

Del cual se tienen las siguientes conclusiones:

- Con un coeficiente de correlación rho Spearman = ,776 y un valor $p = 0,000$ menor al nivel $\alpha = 0,05$, se concluye que: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y el Desempeño laboral según trabajadores del Ministerio de construcción y vivienda de Chiclayo 2016. Cabe precisarse que esta relación es de una magnitud alta lo que indica que las características de la gestión administrativa se relacionan con las capacidades para el desempeño laboral.
- Con un coeficiente de correlación rho Spearman = ,825 y un valor $p = 0,000$ menor al nivel $\alpha = 0,05$, se concluye que: Existe relación significativa entre el Planeamiento de la gestión administrativa y el Desempeño laboral según trabajadores del Ministerio de construcción y vivienda de Chiclayo 2016. Este resultado indica que el Planeamiento es un factor que se relaciona con el nivel del desempeño de los trabajadores ya que ellos suelen adaptarse a diversos ambientes.

- Falta Con un coeficiente de correlación rho Spearman = ,757 y un valor $p = 0,000$ menor al nivel $\alpha = 0,05$, se concluye que: Existe relación significativa entre el control administrativo y el Desempeño laboral según trabajadores del Ministerio de construcción y vivienda de Chiclayo 2016. Cabe precisarse que esta relación es de una magnitud alta.

b) Díaz & Mendoza (2017), “en su tesis para obtener la licenciatura, titulada “La gestión Administrativa y su relación con la motivación laboral de los colaboradores de Epsel S.A. Chiclayo, presentado en la Universidad Señor de Sipan, Perú, tiene los siguientes objetivos:

- Determinar la relación que existe entre la Gestión Administrativa y la motivación Laboral de los colaboradores de Epsel S.A. Chiclayo 2017.
- Diagnosticar la Gestión Administrativa que se aplican en EPSEL S.A.

Del cual se tienen las siguientes conclusiones:

- Según las escalas de interpretación del coeficiente de correlación de Pearson entre las variables de gestión Administrativa y la motivación laboral de los colaboradores de EPSEL S.A. Del Distrito de Chiclayo, 2017. Existe una correlación altamente positiva de 0,166; ello nos permite contrastar y aceptar la hipótesis que, afirma que existe relación ente la variable gestión del talento humano y la motivación laboral de los colaboradores de EPSEL S.A.
- De acuerdo a los datos obtenidos se puede establecer que el 50% del total de los encuestados considera bueno, que se tome en cuenta la Motivación Laboral de los colaboradores de EPSEL S.A. Del Distrito de Chiclayo, esto nos permite aplicar diferentes estrategias de gestión Administrativa para así incrementar la motivación ya que los colaboradores están aptos al cambio.

2.2. MARCO TEÓRICO.

2.2.1. Concepciones de Gestión Administrativa.

Chiavenato (2012) indica que “la acción empresarial para ser eficaz, necesita planearse, organizarse, dirigirse y controlarse. La planeación, la organización, la dirección y el control constituyen el denominado proceso administrativo. Cuando se consideran por separado, planeación, organización, dirección y control constituyen funciones administrativas; cuando se toman en conjunto, en un enfoque global para alcanzar los objetivos, conforman el proceso administrativo”. Proceso es cualquier fenómeno que presente cambio continuo en el tiempo o cualquiera operación que tenga cierta continuidad o secuencia. El concepto de proceso implica que los acontecimientos y las relaciones entre éstos son dinámicos, están en evolución y cambio constante. (pág. 133).

A si mismo Blas (2014) manifestó que las funciones administrativas “son un conjunto de actividades afines, dirigidas a proporcionar a las unidades de una organización los recursos y servicios necesarios para hacer factible la operación institucional”. Actividad preponderante que desarrolla la Administración Pública en el ejercicio de sus atribucionesll (p. 275).

Guía MBA (2018), “La gestión administrativa es primordial para la organización, ya que conforma las bases sobre las cuales se van a ejecutar las tareas propias del grupo, conformando además una red orientada a cumplir los objetivos empresariales”.

Vliet (2011). “La gestión administrativa es el conjunto de formas, acciones y mecanismos que permiten utilizar los recursos humanos, materiales y financieros de una empresa, a fin de alcanzar el objetivo propuesto”. Se basa en cuatro principios fundamentales; el orden es:

- El primero, según cada trabajador debe ocupar el puesto para el cual está capacitado. La falta de orden conlleva a un trabajo menos eficiente y al uso incorrecto de los recursos.

- El segundo principio es la disciplina; dentro de la gestión administrativa la disciplina es un aspecto importante, ya que las normas y reglas deben ser cumplidas y respetadas por todos.
- El tercer principio es la unidad de mando. El empleado debe saber a quién reporta su trabajo y de quién recibirá órdenes, para evitar mensajes erróneos que perjudiquen la calidad del trabajo.
- Por último, fomentar y valorar la iniciativa en el personal es crucial para motivar; esto repercutirá positivamente en el ambiente de trabajo y en el logro de metas.

Koontz, Weihrich y Cannice (2012), afirmaron que: *“Las funciones gerenciales proporcionan una estructura útil para organizar el conocimiento administrativo”*. Todas las nuevas ideas, los nuevos descubrimientos de investigación o técnicas puedan colocarse con facilidad en las clasificaciones de planear, organizar, integrar personal, dirigir o controlar. (p. 30).

2.2.1.1. Dimensiones.

a) Planificación.

Chen (2006), indica que “La planificación es el proceso y efecto de organizar con método y estructura los objetivos trazados en un tiempo y espacio”. Además, es una elaboración consciente y responsable de cualquier tipo de proyecto. En el ámbito de la investigación, construcción, administración y gestión, la planificación de un proyecto es un requisito fundamental para concretar dicho proyecto con éxito. Recuperado de, <https://www.significados.com/planificacion/>.

Según Chiavenato (2012) afirmó que la estrategia empresarial *“es la determinación de la posición futura de la empresa, en especial frente a sus productos y mercados, su rentabilidad, su tamaño, su grado de innovación y sus relaciones con sus ejecutivos, sus empleados y ciertas instituciones*

externas". Esta posición estratégica debe equilibrarse mediante la planeación estratégica de la empresa, que se elabora a partir de tres actividades básicas: (Pág. 116).

- ✓ Análisis ambiental: análisis de las condiciones y variables ambientales, sus perspectivas actuales y futuras, las coacciones, contingencias, desafíos y oportunidades percibidos en el contexto ambiental.
- ✓ Análisis organizacional: análisis de condiciones actuales y futuras de la empresa, recursos disponibles y recursos necesarios (incluida la tecnología), potencialidades, fortalezas y debilidades de la empresa, estructura organizacional, capacidad y competencia.
- ✓ Formulación de estrategias: toma de decisiones globales y amplias que producirán efectos en el futuro de la empresa, en un determinado horizonte estratégico, es decir, en un determinado horizonte temporal a largo plazo.

Koontz, Weihrich y Cannice (2012), "la tarea principal de un gerente es asegurarse de que todos comprendan tanto el proyecto a realizar como los objetivos del grupo y los métodos para alcanzarlos. Si se quiere que el esfuerzo del grupo sea efectivo, las personas deben saber lo que se espera que cumplan. Ésta es la función de la planeación, la base de todas las funciones gerenciales que consiste en seleccionar misiones y objetivos, y decidir sobre las acciones necesarias para lograrlos; requiere tomar decisiones, es decir, elegir una acción entre varias alternativas", de manera que los planes proporcionen un enfoque racional para alcanzar los objetivos preseleccionados, en la planeación también participa activamente la innovación gerencial, cierra la brecha entre dónde estamos y adónde queremos ir, la planeación y el control, son inseparables; cualquier intento por controlar sin una buena planeación no tiene sentido, pues no hay forma de que las personas sepan si van en la dirección que quieren (el resultado de la

tarea del control), a menos de que primero estén seguros de adónde quieren ir (parte de la tarea de planeación); así, los planes aportan los estándares de control. (pág.108).

Riquelme (2019), Indica que es “un proceso bien meditado y con una ejecución metódica y estructurada, con el fin el obtener un objetivo determinado, la planificación en un sentido un poco más amplio, podría tener más de un objetivo, de forma que una misma planificación organizada podría dar, mediante la ejecución de varias tareas iguales, o complementarias”, una serie de objetivos. Cuanto mayor sea el grado de planificación, más fácil será obtener los máximos objetivos con el menor esfuerzo, recuperado de <https://www.webyempresas.com/que-es-la-planificacion/>.

b) Dirección.

Managers Net. (2018), “La dirección es aquel elemento de la administración en el que se logra la realización efectiva de todo lo planeado, por medio de a la autoridad del administrador, ejercida a base de decisiones, ya sea tomadas directamente, ya, con más frecuencia, delegando dicha autoridad, y se vigila simultáneamente que se cumplan en la forma adecuada todas las órdenes emitidas”. Este elemento o proceso es el más real y humano. Aquí tenemos que ver en todos los casos "con hombres concretos", a diferencia de los aspectos de la parte mecánica, en que tratábamos más bien con relaciones, con "cómo debían ser las cosas". Aquí luchamos con las cosas y problemas "como son realmente". Por lo mismo, nos hallamos en la etapa de mayor imprevisibilidad, rapidez y explosividad, donde un pequeño error puede ser a veces difícilmente reparable. Recuperado de managers-net.com.

Según Chiavenato (2012) indica que “la dirección es la función administrativa que se refiere a las relaciones interpersonales de los administradores con los subordinados. Para que la planeación y la organización puedan ser eficaces, requieren complementarse con la orientación dada a las personas mediante la

comunicación y la habilidad de liderazgo y motivación”. Esta parte dedicada a la dirección de la acción empresarial deberá limitarse sólo a la conducción de las actividades de los miembros que actúan dentro de las fronteras empresariales: los empleados en todos los niveles jerárquicos de la organización empresarial. Conviene recordar que los empleados -como personas- no viven exclusivamente dentro de las empresas, pues participan en otras organizaciones de las que también dependen para vivir y donde desempeñan otros roles sociales. En consecuencia, la empresa no constituye la vida entera de las personas ni posee la amplitud de una sociedad. Las personas se encuentran parcialmente inmersas en una empresa. (Pág.48)

El dinero importa (2018) *“La dirección constituye una de las más complejas funciones administrativas, pues incluye orientación, asistencia a la ejecución, comunicación y liderazgo, en fin, todos los procesos que utilizan los administradores para influir en los subordinados, de modo que se comporten de acuerdo con las expectativas de la empresa”*. Como no existen empresas sin personas, administrar la variable humana constituye un importante desafío, puesto que las empresas sólo funcionan si las personas ocupan los cargos y desempeñan sus papeles de acuerdo con lo exigido. Si se quisiera comprender el comportamiento de las empresas, se debería estudiar el comportamiento de las personas dentro de ellas. Recuperado Tomado de: accountlearning.com.

c) Control.

Koontz, Harold, O Donnell, (2000), indican que “el Control es el proceso de verificar el desempeño de distintas áreas o funciones de una organización. Usualmente implica una comparación entre un rendimiento esperado y un rendimiento observado, para verificar si se están cumpliendo los objetivos de forma eficiente y eficaz”. El control permite tomar acciones correctivas cuando sea necesario. El control es una de las principales actividades administrativas

de las organizaciones. El control se relaciona con la planeación, porque el control busca que el desempeño se ajuste a los planes. El proceso administrativo, desde el punto de vista tradicional, es un proceso circular que se retroalimenta. (pág. 320).

Chiavenato (2012) “El control verifica si la ejecución está acorde con lo que se planeó; y cuanto más completos, definidos y coordinados sean los planes y mayor sea el periodo para el cual fueron hechos, más complejo será el control”. El control está presente, en mayor o menor grado, en casi todas las formas de acción empresarial. “Los administradores pasan buena parte de su tiempo observando, revisando y evaluando el desempeño de las personas, de los métodos y procesos, máquinas y equipos, materias primas, productos y servicios, en todos los tres niveles de la organización de la empresa”. De esta manera, los controles pueden clasificarse de acuerdo con su actuación en estos tres niveles organizacionales, es decir, de acuerdo con su esfera de aplicación, en tres amplias categorías: controles en el nivel institucional, controles en el nivel intermedio y controles en el nivel operacional.

La finalidad del control es asegurar que los resultados de las estrategias, políticas y directrices (elaboradas en el nivel institucional), de los planes tácticos (elaborados en el nivel intermedio) y de los planes operacionales (elaborados en el nivel operacional) se ajusten tanto como sea posible a los objetivos previamente establecidos. (p.346)

Koontz, Weihrich y Cannice (2012) indicaron que “el control es la medición y corrección del desempeño para garantizar que los objetivos de la empresa y los planes diseñados para alcanzarlos se logren, y se relaciona estrechamente con la función de planear”. El control efectivo es un sistema de corrección anticipativa que les diga, a tiempo para tomar la acción correctiva, que ciertos problemas ocurrirán si no hacen algo ahora. “La realimentación de los resultados de un sistema no es lo bastante buena para el control: es

apenas un poco más que un post mórtem y nadie ha encontrado la forma de cambiar el pasado”. En la práctica se ignora el control dirigido hacia el futuro, sobre todo porque los administradores dependen mucho de los datos contables y estadísticos para propósitos de control. Se puede estar seguro de que en ausencia de cualquier medio de previsión a futuro, la referencia a la historia (sobre el cuestionable supuesto de que lo que ocurrió en el pasado es un prólogo) se admite mejor que ninguna referencia. (pág.501)

2.2.2. Concepciones de desempeño laboral.

Alles, (2008) indica que “el análisis del desempeño o de la gestión de una persona en un instrumento para gerenciar, dirigir y supervisar personal. Entre sus objetivos podemos señalar el desarrollo personal y profesional de colaboradores, la mejora permanente de resultados de una organización y el aprovechamiento adecuado de los recursos humanos”. Por otra parte, tiende un puente entre el responsable y sus colaboradores de mutua comprensión y adecuado diálogo en otro a lo que se espera de cada uno y la forma en que se satisfacen las expectativas y mejoran los resultados. (p’sg. 142).

Franklin y Krieger (2011) comentaron que el desempeño es el comportamiento que presentan los individuos en el desarrollo de sus actividades laborales, es decir, aquello que hacen y que los demás perciben como su aporte a la consecución de los objetivos organizacionales. (pág. 43).

Chiavenato, (2011) Indica que “el desempeño es situacional el que varía de una persona a otra y depende de innumerables factores condicionantes que influyen mucho en el trabajador”. El valor de las recompensas y la percepción del personal dependen del afán del mismo para determinar la magnitud del esfuerzo que el individuo está dispuesto a hacer, es una relación perfecta de costo beneficio. (pág. 65).

ABCM (2018), Indica que “el desempeño laboral donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones,

características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa”. El término desempeño laboral se refiere a lo que en realidad hace el trabajador y no solo lo que sabe hacer, por lo tanto le son esenciales aspectos tales como: las aptitudes (la eficiencia, calidad y productividad con que desarrolla las actividades laborales asignadas en un período determinado), el comportamiento de la disciplina, (el aprovechamiento de la jornada laboral, el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, las específicas de los puestos de trabajo) y las cualidades personales que se requieren en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos y, por ende, la idoneidad demostrada. (Recuperado de myabcm.com).

2.2.2.1. Dimensiones.

a) Rendimiento del personal.

Merino (2014), indica que *“El resultado alcanzado en un entorno de trabajo con relación a los recursos disponibles”*. Por tanto, lo que se desea es mejorar el rendimiento laboral de sus trabajadores, ya que son perfectamente conscientes de que eso repercutirá de manera positiva en la misma. Ante eso suelen recurrir a una gran variedad de medidas, entre las que destacaríamos las siguientes:

- Crear un buen ambiente de trabajo, donde todo el mundo se pueda sentir cómodo y donde se trabaje por y para el equipo.
- Mejorar la autoestima de los empleados, reconociéndoles sus tareas.
- Establecer planes de trabajo por objetivos, pues así cuando esos se cumplan se aumentará notablemente la satisfacción y el orgullo de los trabajadores.
- Promover la igualdad de trato.

- Motivar a los trabajadores.

“La productividad consiste en la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados, para la organización la productividad es sinónimo de rendimiento y eficacia”, es consecuencia del desempeño laboral que es la relación entre objetivos, metas alcanzadas y tiempo que se ha necesitado para lograrlo. Chiavenato (2011), pagina 560.

Alles (2008), *“La productividad laboral se define como la producción promedio por trabajador en un período de tiempo”*. Puede ser medido en volumen físico o en términos de valor (precio por volumen) de los bienes y servicios producidos. (Pág. 459).

b) Compatibilidad de equipos.

ABCM (2018). “Es importante recordar que la razón básica por la que los equipos saben qué hacer, no es diferencias entre los miembros del equipo, sino por la rigidez con la que miembros del equipo mantienen sus posiciones”. Ignorar los problemas personales por estar a favor de asuntos prácticos es un auto engaño organizacional. Cuando existen problemas interpersonales y no se enfrentan, la productividad de la organización sufre de manera inevitable. Es más correcto decir que las organizaciones no pueden darse el lujo de no tomar el tiempo para ocuparse de las relaciones entre las personas. Una manera de analizar la compatibilidad en un equipo es examinar quién prefiere tener la iniciativa y quién prefiere recibir comportamientos específicos, para que un par de personas sean compatibles, sus preferencias individuales de inclusión, control y apertura deben estar alineados. Tomado de: myabcm.com.

Maggio (S/F), “muchas veces hay puestos o situaciones en la empresa que requieren considerar la posible compatibilidad en aptitudes, competencias y rasgos básicos de la personalidad del postulante en relación a las del clima, grupo, jefe, con la que desde su tarea deberá interactuar, esto involucra

también el tipo de cultura organizacional de la empresa. Algunos puestos implican un trabajo más independiente o con menos interacción o exposición interpersonal, otros sin embargo la requieren más intensamente”. Es en relación a este grupo de puestos que reflexionaremos en este material desarrollando en sus aspectos esenciales los puestos de trabajo en donde se requiere este aspecto complementario en la Evaluación Psicolaboral. Recuperado de <https://sites.google.com/site/tecnicasproyectivasorg/ccet>.

c) Eficiencia.

Según Chiavenato (2012) “La eficacia es una medida del logro de resultados, mientras que la eficiencia es una medida de la utilización de los recursos en ese proceso. En términos económicos; la eficacia de una empresa se refiere a la capacidad de satisfacer una necesidad de la sociedad a través de sus productos (bienes o servicios), mientras que la eficiencia es una relación entre insumos y productos”. Desde este punto de vista, es una relación entre costos y beneficios, es decir, una relación entre los recursos utilizados y el producto final obtenido: es la razón entre el esfuerzo y el resultado, entre el gasto y el ingreso, entre el costo y el beneficio resultante. Sin embargo, no siempre eficacia y eficiencia van de la mano. Una empresa puede ser eficiente en sus operaciones y quizá no sea eficaz, o viceversa; puede operar sin eficiencia y, a pesar de eso, ser eficaz. La eficacia debería ir acompañada de la eficiencia. Una empresa también puede operar sin ser eficiente ni eficaz. El ideal sería una empresa eficiente y eficaz, lo cual constituiría la excelencia. (pág.159).

Alles (2008), “Es la capacidad de una organización para cumplir objetivos predefinidos en condiciones preestablecidas. Es pues la asunción de retos de producción y su cumplimiento bajo los propios parámetros propios” se conoce al término de eficacia como el nivel o ratio de cumplimiento de los objetivos económicos definidos por una organización. Habitualmente los mismos son recogidos en un plan de negocio. Este concepto no tiene en cuenta los

medios empleados para alcanzar la meta de producción o resultados estimada. Independientemente de los recursos utilizados, únicamente se valora su consecución. (Página 45-46).

García (2017), indica que “la eficiencia puede ser el grado de cumplimiento de las metas perseguidas a través de un plan de actuación, sin tener en cuenta la economía de medios empleados para la consecución de los objetivos como ocurre con el concepto de eficiencia, un término que suele confundirse con bastante frecuencia con eficacia”. Desde el punto de vista axiológico, resulta inferior jerárquicamente el valor de eficacia en comparación al de eficiencia. La eficacia se encuadra sobre todo en el nivel de consecución de los objetivos de una empresa, a la capacidad para conseguir todo aquello que se propongan.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.

- ✓ **Administración:** Chiavenato (2011), Es la disciplina científica que tiene por objeto el estudio de las organizaciones, constituyendo la planificación, organización, dirección y control de los recursos humanos, financieros, materiales, tecnológicos y de conocimiento.
- ✓ **Actitud:** Pérez (2009) “la actitud es la disposición mental específica hacia una experiencia planteada que puede ser positiva o negativa”.
- ✓ **Capacitación:** Chiavenato (2012), “es la forma en que los colaboradores adquieren conocimiento apropiados sobre el trabajo que se realiza en la empresa, además de adquirir nuevas habilidades”.
- ✓ **Comunicación:** Alles (2008), “Se basa en transmitir de forma clara, rápida, contundente y a tiempo la información necesaria para solucionar problemas y cumplir objetivos.
- ✓ **Compatibilidad de equipo:** Maggio (S/F), “se considera la posible compatibilidad en aptitudes, competencias y rasgos básicos de la personalidad del postulante en relación a las del

clima, grupo, jefe, con la que desde su tarea deberá interactuar, esto involucra también el tipo de cultura organizacional de la empresa.

✓ **Comprensión:** Pérez (2009), “es la facultad de la inteligencia por medio de la cual logramos entender o penetrar en las cosas para entender sus razones o para hacernos una idea clara de estas”.

✓ **Compromiso:** Alles (2008), “Acuerdo formal al que llegan dos o más partes tras hacer ciertas concesiones cada una de ellas”.

✓ **Control:** Chiavenato (2009), “El control es un mecanismo del proceso administrativo creado para verificar que los protocolos y objetivos de una empresa, departamento o producto cumplen con las normas y las reglas fijadas.

✓ **Cooperación:** Chiavenato (2011), “Es la capacidad de ayudarse unas personas con otras, con la finalidad de cumplir con los objetivos trazado de la empresa”.

✓ **Desempeño laboral:** Fayol H. (2007), “es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva acabo en un periodo de tiempo”

✓ **Dirección:** Chiavenato (2011), “Línea imaginaria establecida entre dos puntos; en especial cuando indica orientación o destino”.

✓ **Eficacia:** Fayol H. (2007), “Capacidad para producir el efecto deseado o cumplir con los objetivos trazados en el plazo convenido”.

✓ **Empoderamiento:** Chiavenato (2011), “Adquisición de poder e independencia por parte de un grupo social o persona para mejorar su situación”.

✓ **Evaluación:** Alles (2008), “Valoración de conocimientos, actitud y rendimiento de una persona o de un servicio”.

- ✓ **Experiencia:** Chiavenato (2012), “es una forma de conocimiento o habilidades derivados de la observación, de la participación y de la vivencia de un evento proveniente de las cosas que suceden en la vida”.
- ✓ **Filosofía empresarial:** Díaz (2016), “Es el conjunto de ciertos elementos que nos van a permitir la identificación de la empresa con lo que es y lo que quiere lograr que, a su vez, permita desarrollar un núcleo de trabajo organizacional que identifica a todas las partes integrantes de la organización”.
- ✓ **Gestión:** Chiavenato (2012), “Acción o trámite que, junto con otros, se lleva a cabo para conseguir o resolver una cosa”.
- ✓ **Logros:** “son aquellas metas que tienen individualmente las personas ya sea en su vida personal o laboral.
- ✓ **Participación:** Díaz (2016), “Las personas de la empresa se incluyen en todas las actividades de la empresa.”
- ✓ **Planificación:** Chiavenato (2011), “Es el proceso y efecto de organizar con método y estructura los objetivos trazados en un tiempo y espacio”.
- ✓ **Recursos:** Chiavenato (2011), “son materiales u otros activos que son transformados para producir un beneficio”.
- ✓ **Rendimiento laboral:** Chiavenato (2011), “es el producto del trabajo de un empleado o de un grupo de empleados”.
- ✓ **Resultados:** Alles (2008), “Es la medida final que se logra después un trabajo determinado dentro de una organización”.
- ✓ **Metas:** Alles (2008), “Fin al que se dirigen las acciones o deseos de una persona.”
- ✓ **Motivación:** Chiavenato (2011), la motivación es la fuerza o inspiración que tiene una persona para realizar sus actividades y cumplir con sus objetivos.

✓ **Tiempo:** Chiavenato (2011), “es una magnitud física con que se mide la duración o separación de acontecimientos.”

2.4. HIPÓTESIS.

2.4.1. Hipótesis General.

Existe relación significativa entre la Gestión administrativa y el desempeño laboral de la Empresa Epsel S.A. Chiclayo - Lambayeque 2020.

2.4.2. Hipótesis secundarias.

- a) Existe relación significativa entre la planificación y el rendimiento del personal Administrativo de la Empresa Epsel S.A. Chiclayo - 2020
- b) Existe relación significativa entre la dirección y la compatibilidad de equipos del personal Administrativo de la Empresa Epsel S.A. Chiclayo - 2020.
- c) Existe relación significativa entre el control y la eficiencia del personal Administrativo de la Empresa Epsel S.A. Chiclayo - 2020.

2.5. VARIABLES.

Tabla 1 operacionalización de las variables (x) y (y).

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
V. Independiente Gestión administrativa.	Chiavenato (2012), la acción empresarial para ser eficaz, necesita planearse, organizarse, dirigirse y controlarse. La planeación, la organización, la dirección y el control constituyen el denominado proceso administrativo. (pág. 133)	La variable Gestión administrativa será medida mediante tres dimensiones: Planificación, Dirección, control. Para recoger los datos se utilizará el cuestionario de encuesta. Tipo Likert.	Planificación X ₁ Dirección X ₂ Control X ₃	X _{1.1} Gestión. X _{1.2} Metas. X _{1.3} Filosofía empresarial. X _{2.1} Motivación. X _{2.2} comunicación. X _{2.3} Capacitación X _{3.1} Evaluación. X _{3.2} Resultados X _{3.3} Experiencia . .
V. Dependiente Desempeño laboral.	Fayol (2007), explica que “el desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva acabo en un periodo de tiempo” (página 155).	La variable Desempeño laboral será medida a través de tres dimensiones: rendimiento del personal, compatibilidad de equipos, eficiencia. Para recoger los datos de utilizará el cuestionario de encuesta. Tipo Likert.	Rendimiento del personal Y ₁ Compatibilidad de equipos Y ₂ Eficiencia Y ₃	Y _{1.1} Participación. Y _{1.2} Empoderamiento. Y _{1.3} Compromiso. Y _{2.1} Comprensión. Y _{2.3} Actitud Y _{2.4} Cooperación. Y _{3.1} Logros. Y _{3.2} Tiempo Y _{3.3} Recursos.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN.

3.1.1. Tipo de investigación.

Salkind (1999), *“La investigación es de tipo aplicada, porque se estudiará temas actuales que predomina la problemática, actual y concreta”*, que son identificables la gestión administrativa y el desempeño laboral en la Empresa Epsel S.A. de Chiclayo, Lambayeque 2020, a los cuales daremos explicación a las posibles causas de los fenómenos que se presentan.

3.1.2. Nivel de Investigación.

Descriptivo, porque la investigación descriptiva tiene como propósito describir situaciones prevalentes en el momento que se realizó el estudio. Salkind (1999), y *“es correlacional porque mide el grado de relación que existe entre dos variables de la investigación”*, Gestión Administrativa y Desempeño laboral, las que estamos estudiando para determinar si hay relación entre ellas para luego analizar la correlación.

3.2. DESCRIPCIÓN DEL ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN.

3.2.1. Método de la Investigación.

La investigación es de tipo cuantitativo porque se utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar las preguntas de la investigación y demostrar las hipótesis establecidas, confiando el uso de la estadística.

3.2.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.

El diseño es no experimental, porque el investigador no maniobrará ninguna variable y además porque se pretende valorar el comportamiento de las variables tal y como se presentan para establecer correlación entre las mismas. No experimental de tipo transversal, debido a que se conocerá el estado actual de la situación en que

presenta la población, es decir, los datos de la población, en este caso es del personal Administrativo que labora en la Empresa Epsel S.A. reclutándolas en este periodo 2020.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN.

3.3.1. Población.

Salkind (1999) indica que la población es el conjunto de todos los elementos donde se desarrolla el trabajo de investigación.

La población objetiva está conformada por 500 trabajadores de la Empresa Epsel S.A. Chiclayo, Lambayeque 2020.

Tabla 2. Población

N°	PERSONAL QUE LABORA	POBLACIÓN
1	Personal Administrativo nombrado	200
2	Personal Administrativo contratado	300
	TOTAL	500

Fuente: elaboración propia.

3.3.2. Muestra.

Salkind (1999), *“La muestra está definida en base a la población determinada y los resultados que se obtengan serán en relación a ella”*. Es por ello que, para calcular el tamaño de la muestra, se utiliza el tipo de muestreo probabilístico aleatorio simple, esto quiere decir que todos los individuos de la muestra seleccionada, *“tendrán las mismas probabilidades de ser elegidos; convenientemente de acuerdo al planteamiento del problema, la población, los objetivos y el propósito de la investigación”*.

Factores para el cálculo de la muestra:

n =Tamaño de la muestra.

N =Población total = 500

e =Error de muestreo (1%)

z =Porcentaje de fiabilidad (95%=1,645)

q =Probabilidad de no ocurrencia (50%)

p =Probabilidad de ocurrencia (50%)

Aplicamos la siguiente fórmula:

$$n = \frac{(z)^2 * p * q * N}{(e)^2 * (N-1) + (z)^2 * p * q}$$

$$n = \frac{(1.645)^2 * 0.50 * 0.50 * 500}{(0.01)^2 * (500 - 1) + (1.645)^2 * 0.50 * 0.50}$$

N = 59.69

N=60

Mi muestra es de 60 personas de la Empresa Epsel S.A. Chiclayo, Lambayeque 2020.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE CORRELACIÓN DE DATOS.**3.4.1. Técnicas.**

La técnica aplicar es la encuesta, aplicada a 60 personas, enfocada a la recolección de datos proporcionados por los trabajadores Administrativos de la empresa Epsel S.A. de Chiclayo, Lambayeque 2020.

3.4.2. Instrumentos.

Se aplicará como instrumento de recolección de datos, el cuestionario de encuestas, siendo así el conjunto de preguntas ordenadas por la cual recogemos información. Las respuestas pueden ser cerradas (sí, no), respuestas de tipo único (siempre, a veces, nunca) o de alternativas múltiples.

Para la recolección de información se realizarán dos cuestionarios de encuestas.

El cuestionario de encuestas será sometido a validez de contenido a través de la técnica del juicio de expertos, para confirmar que el instrumento es válido y confiable.

3.5. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO.

3.5.1. Validación.

Para validar los cuestionarios de encuesta que nos ayuda a medir cada nivel de cada variable, luego buscar la relación de cada variable, dicho instrumento ha sido evaluado por un grupo de expertos, integrado por licenciados y magísteres, investigadores que laboran en diferentes universidades, conocido también como proceso de medición de validez de contenido, son ellos quienes informaron acerca de la aplicación del cuestionario de la presente investigación. Para ello, se aplicó la técnica de opinión de expertos y su instrumento el informe de expertos.

Tabla 3

Juicio de expertos para el instrumento de medición de la variable Gestión Administrativa.

EXPERTOS	GRADO	PUNTUACIÓN
Chilón Camacho William Martin	Licenciado	93.0
Chilón Garay Francisco Oswald	Licenciado	98.0
Pérez Ramirez Ruth Elizabeth	Licenciado	90.0
PROMEDIO GENERAL		92,83%

Fuente: elaboración propia.

Tabla 4

Juicio de expertos para el instrumento de medición de la variable Desempeño laboral.

EXPERTOS	GRADO	PUNTUACIÓN
Chilón Camacho William Martin	Licenciado	93.5
Chilón Garay Francisco Oswald	Licenciado	98.0
Pérez Ramírez Ruth Elizabeth	Licenciado	90.0
PROMEDIO GENERAL		92,83%

Fuente: elaboración propia.

Tabla 5

Valoración de juicio de expertos.

Valoración		
Deficiente	0	- 20
Regular	21	- 40
Buena	41	- 60
Muy Buena	61	- 80
Excelente	81	- 100

Fuente: Escala de Likert.

Una vez se analizó el instrumento de juicio de expertos, el resultado de la prueba de validez obtuvo 90,83% para el instrumento de medición de la variable Gestión Administrativa y 89,5 % para el instrumento de medición de la variable Desempeño laboral, lo que significa que ambos están en el rango de "excelente", de esta manera se demuestra que los instrumentos de esta investigación cuentan con una sólida valoración realizado por profesionales conocedores de instrumentos de recolección de datos.

3.5.2. Confiabilidad.

Para comprobar la confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos ya validos se aplicó el cuestionario al personal de la muestra. El procesamiento de las respuestas se realizó con el programa SPSS Versión 22, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 6

Resumen del procesamiento del instrumento de la variable Gestión Administrativa

		N	%
Casos	Válidos	60	100,0
	Excluidos	0	,0
	Total	60	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 7

Estadística de fiabilidad del instrumento de la variable Gestión Administrativa.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,805	60

Fuente: elaboración propia.

Tabla 8

Resumen del procesamiento del instrumento de la variable Desempeño laboral.

		N	%
Casos	Válidos	60	100.0
	Excluidos	0	.0
	Total	60	100.0

Fuente: elaboración propia.

Tabla 9

Estadísticas de fiabilidad del instrumento de la variable Desempeño laboral.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,912	60

Fuente: elaboración propia.

Mediante el Alfa de Cronbach se obtuvo una confiabilidad de 0,90 para el instrumento de la variable Gestión Administrativa y 0,90 para el instrumento de la variable Desempeño laboral, lo que nos indica que ambos instrumentos son altamente confiables, validando su uso para la recolección de datos.

3.6. PLAN DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

En este capítulo detallaremos la parte estadística de la investigación, para luego analizar e interpretar los resultados. En esta investigación encontramos dos variables: La gestión Administrativa y el desempeño laboral en la Empresa Epsel S.A. de Chiclayo, Lambayeque 2020. Dichas variables serán medidas con el cuestionario de encuesta. Se utilizó el cuestionario simple con preguntas de opción múltiple con una escala de calificación de 5 alternativas de tipo Likert.

El cuestionario de encuesta para la primera variable que es la Gestión Administrativa, consta de 18 preguntas y tres dimensiones. Entre las dimensiones tenemos: Planificación con 06 preguntas, dirección con 06 preguntas, control con 06 preguntas.

Asimismo, el cuestionario de encuesta para la variable el desempeño laboral en la Empresa Epsel S.A. de Chiclayo Lambayeque 2020, consta de 18 preguntas y tres dimensiones. rendimiento del personal de 06 preguntas, compatibilidad de equipos 06 preguntas, eficiencia 06 preguntas.

Para este caso, los dos cuestionarios de encuesta fueron aplicados a los trabajadores Administrativos de la Empresa Epsel S.A. de Chiclayo, Lambayeque 2020, a través de un conjunto de preguntas que constituyen el tema de la encuesta.

Para poder aplicar ambos cuestionarios de encuestas, se solicitó permiso al encargado de recursos humanos de Epsel S.A. de Chiclayo, Lambayeque, quienes nos darán las facilidades para aplicar los cuestionarios de encuestas, quien asimismo nos brindó información necesaria para la presente investigación.

3.6.1. Aplicación de los instrumentos de medición.

Para aplicar el instrumento de investigación se solicitó autorización a cada uno de los trabajadores, quienes demostraron su entusiasmo con el tema, brindándonos el tiempo necesario para contestar a cada pregunta.

Los cuestionarios se aplicaron de forma anónima con el fin de asegurar la información y sea más eficaz y confiable. La razón por la que se aplica a los trabajadores es porque ellos tienen más conocimientos sobre su entorno laboral, de tal manera que puedan expresar su estado de ánimo al resolver cada pregunta del cuestionario.

Al finalizar se procesaron los datos recogidos de cada trabajador, realizando la tabulación, el análisis e interpretación de los datos para determinar la correlación entre las variables, para ello se utilizó el programa SPSS versión 20.0 así como también Excel 2016.

CAPITULO IV: RESULTADOS

4.1. Análisis de tablas y gráficos.

4.1.1. Tratamiento estadístico e interpretación de tablas y gráficos.

Para la interpretación de las estadísticas, el procesamiento de datos se realizó con el software SPSS Versión 22, donde se demuestran tablas de frecuencias y graficas de barras, y para el nivel de significación, se utilizó el criterio del valor p.

Las tablas de frecuencias son herramientas de estadística donde se colocan los datos en columnas representando los distintos valores recogidos en la muestra y las frecuencias (las veces) en que ocurren.

Se halló la frecuencia absoluta, que es el número de veces que aparece un determinado valor en un estudio estadístico. La suma de las frecuencias absolutas es igual al número total de datos, que se representa por n.

También se halló la frecuencia acumulada, que es la suma de las frecuencias absolutas de todos los valores inferiores o iguales al valor considerado.

Los gráficos de barras, también conocido como diagrama de columnas, son utilizados para variables continuas o discretas y permiten representar la frecuencia en cada uno de los niveles de las variables de interés. Está conformado por barras rectangulares dispuestas paralelamente, deben tener un ancho igual en su base y la altura de cada barra es proporcional a la frecuencia o cantidad de elementos que pertenecen a la categoría en particular. (Universidad Católica de Valparaíso, s.f.).

Las barras pueden orientarse verticalmente u horizontalmente:

- **Barras verticales:** Se utilizan para representar valores mediante columnas verticales, que pueden estar aislados o no, dependiendo de las características de la variable (continua o discreta).
- **Barras horizontales:** Son útiles cuando los datos a representar para una categoría son muy extensos. Pueden representar valores discretos mediante barras trazadas horizontalmente.

Una vez que se ha obtenida la muestra, se puede calcular una cantidad que permite resumir el resultado del experimento de manera objetiva. Esta cantidad es el p-valor que corresponde al nivel de significación más pequeño posible que puede escogerse, para el cual se aceptaría la hipótesis alternativa, el valor p es un valor de probabilidad que oscila entre 0 y 1, se rechaza la hipótesis nula si el valor p asociado al resultado observado es igual o menor que el nivel de significación establecido, convencionalmente 0,05 o 0,01.

4.1.2. Resultados de investigación, tablas y gráficos.

4.1.2.1. Tablas y gráficos del cuestionario de la variable de Gestión administrativa.

Tabla 10

Ítem 1. La Institución doi de labora realiza los procesos de planeación					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	2	3,3	3,3	3,3
	A VECES	20	33,3	33,3	36,7
	SIEMPRE	31	51,7	51,7	88,3
	CASI SIEMPRE	7	11,7	11,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada.

Figura 1.



Fuente: tabla 10.

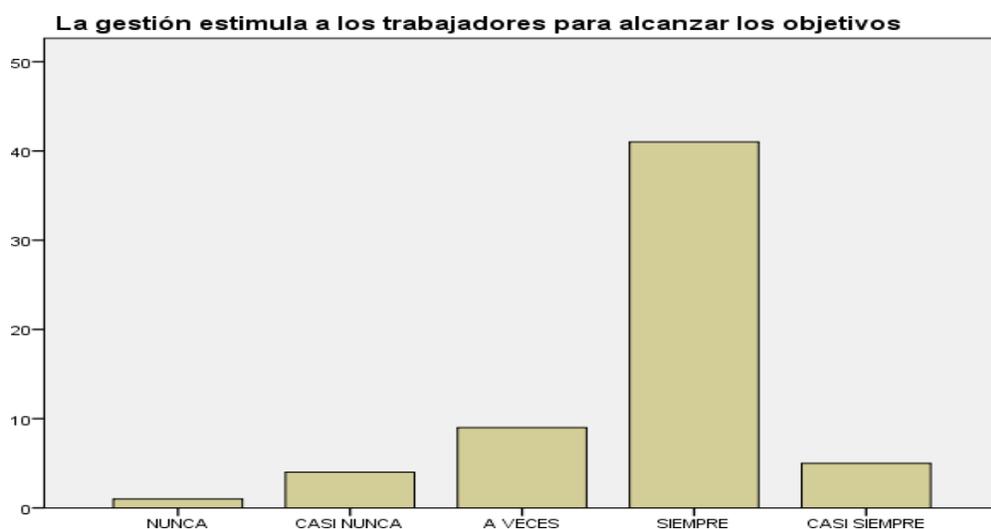
Un 33.3% de los encuestados de la Empresa Epsel S.A Chiclayo indican que a veces la institución donde labora realiza los procesos de planeación.

Tabla 11.

Ítem 2. La gestión estimula a los trabajadores para alcanzar los objetivos.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	1,7	1,7	1,7
	CASI NUNCA	4	6,7	6,7	8,3
	A VECES	9	15,0	15,0	23,3
	SIEMPRE	41	68,3	68,3	91,7
	CASI SIEMPRE	5	8,3	8,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente; Encuesta aplicada.

Figura 2.



Fuente: Tabla 11.

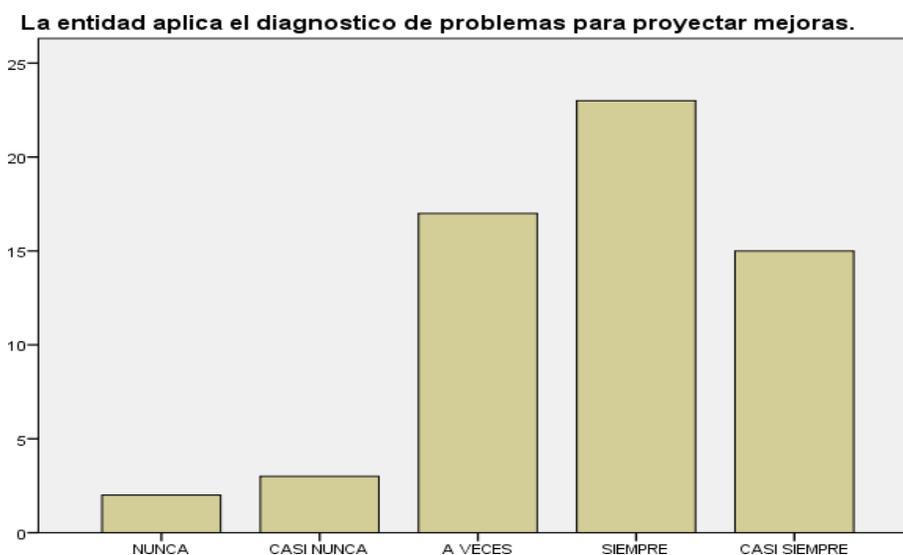
El 68.3% de los encuestados de la Empresa Epsel S.A. Chiclayo indican que siempre la gestión estimula a los trabajadores para alcanzar los objetivos.

Tabla 12.

Ítem 3. La entidad aplica el diagnostico de problemas para proyectar mejoras.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	3,3	3,3	3,3
	CASI NUNCA	3	5,0	5,0	8,3
	A VECES	17	28,3	28,3	36,7
	SIEMPRE	23	38,3	38,3	75,0
	CASI SIEMPRE	15	25,0	25,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente. Encuesta aplicada.

Figura 3.

Fuente, tabla 12.

Un 38,3% del personal administrativo encuestado de la Empresa Epsel S.A. Chiclayo indican que siempre la entidad aplica el diagnostico de problemas para proyectar mejoras.

Tabla 13.

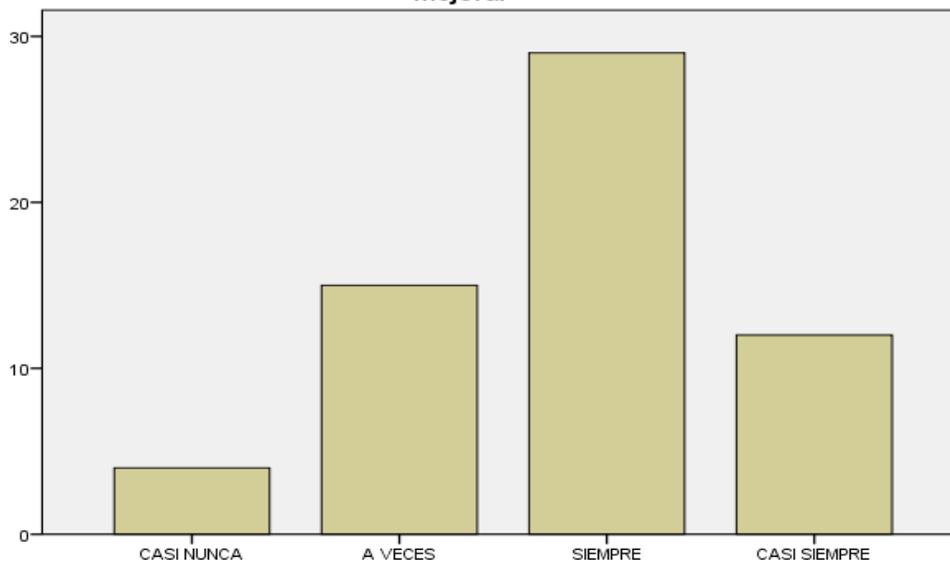
Ítem 4. La institución capacita al personal sobre los procedimientos a seguir para mejorar.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	4	6,7	6,7	6,7
	A VECES	15	25,0	25,0	31,7
	SIEMPRE	29	48,3	48,3	80,0
	CASI SIEMPRE	12	20,0	20,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: encuesta aplicada.

Figura 4.

La institución capacita al personal sobre los procedimientos a seguir para mejorar



Fuente, tabla 13.

El 48.3% del personal encuestado indica que siempre la institución capacita al personal sobre los procedimientos a seguir para mejorar.

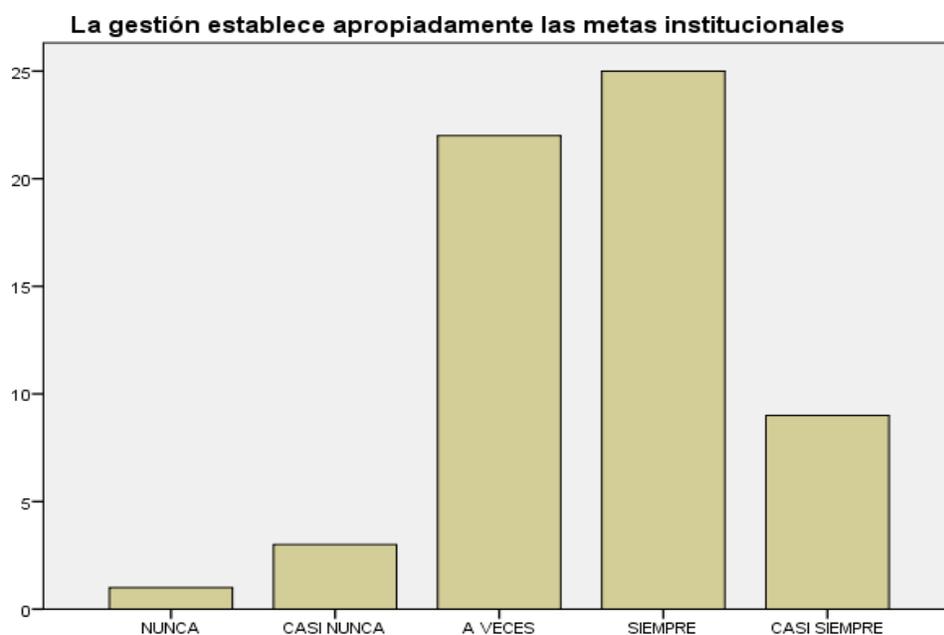
Tabla 14.

Ítem 5. La gestión establece apropiadamente las metas institucionales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	1,7	1,7	1,7
	CASI NUNCA	3	5,0	5,0	6,7
	A VECES	22	36,7	36,7	43,3
	SIEMPRE	25	41,7	41,7	85,0
	CASI SIEMPRE	9	15,0	15,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente, elaboración propia.

Figura 5.



Fuente, tabla 14.

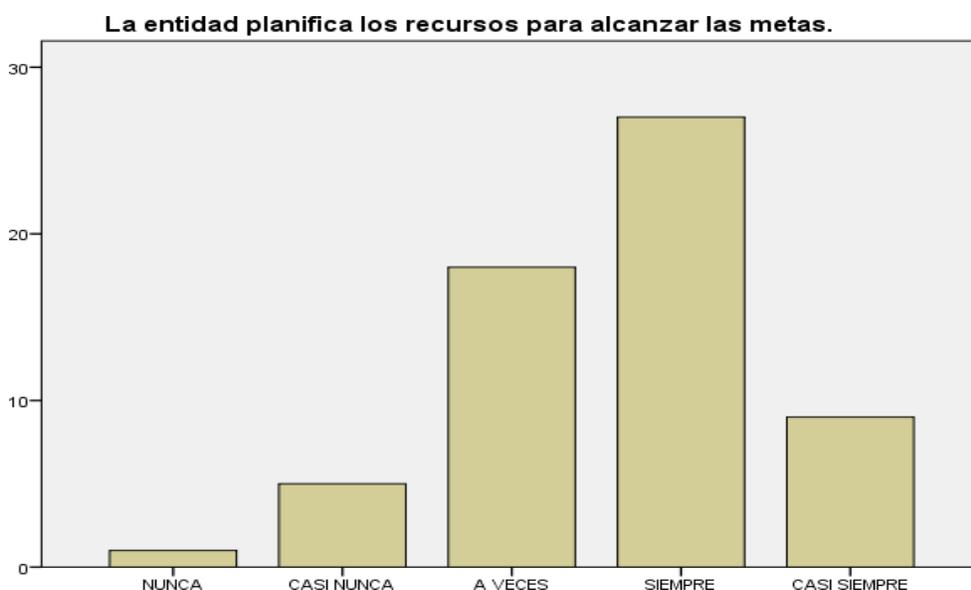
El 41,7% del personal encuestado indica que siempre la gestión establece apropiadamente las metas institucionales.

Tabla 15.

Ítem 6. La entidad planifica los recursos para alcanzar las metas.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	1,7	1,7	1,7
	CASI NUNCA	5	8,3	8,3	10,0
	A VECES	18	30,0	30,0	40,0
	SIEMPRE	27	45,0	45,0	85,0
	CASI SIEMPRE	9	15,0	15,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente, encuesta aplicada.

Figura 6.



Fuente, tabla 15.

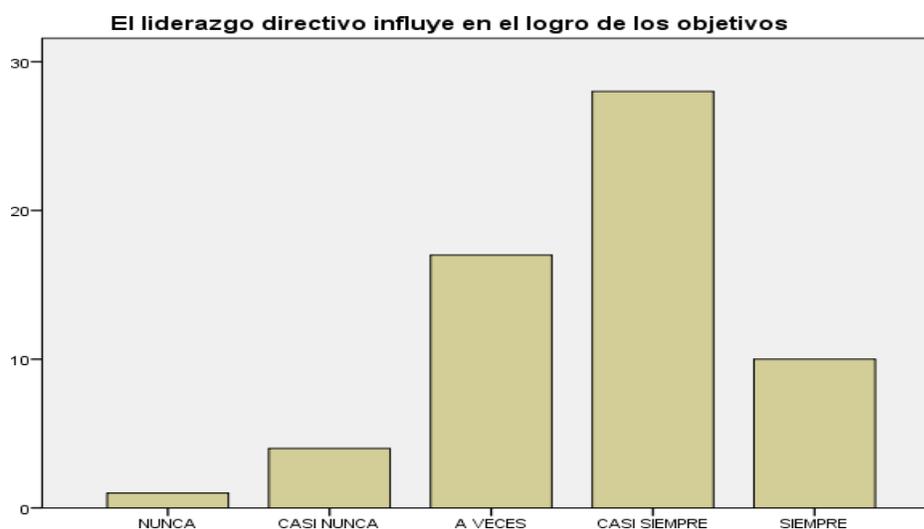
El 45.5% del personal administrativo encuestado indicaron que siempre la entidad planifica los recursos para alcanzar las metas.

Tabla 16.

Ítem 7. El liderazgo directivo influye en el logro de los objetivos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	1,7	1,7	1,7
	CASI NUNCA	4	6,7	6,7	8,3
	A VECES	17	28,3	28,3	36,7
	CASI SIEMPRE	28	46,7	46,7	83,3
	SIEMPRE	10	16,7	16,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente, encuesta aplicada.

Figura 7.



Fuente, tabla 16.

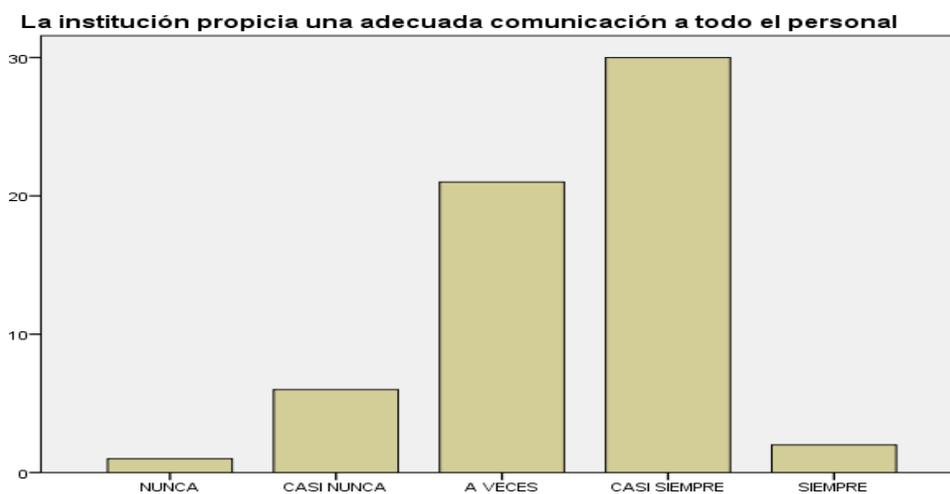
Un 46.7% del personal encuestado de la Empresa Epsel S.A. Chiclayo, indicaron que el liderazgo directivo influye en el logro de los objetivos.

Tabla 17.

Ítem 8. La institución propicia una adecuada comunicación a todo el personal.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	1,7	1,7	1,7
	CASI NUNCA	6	10,0	10,0	11,7
	A VECES	21	35,0	35,0	46,7
	CASI SIEMPRE	30	50,0	50,0	96,7
	SIEMPRE	2	3,3	3,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente, encuesta aplicada.

Figura 8.

Fuente, tabla 17.

El 50,0% del personal encuestado de la Empresa Epsel S.A. indican que casi siempre la institución propicia una adecuada comunicación a todo el personal.

Tabla 18.

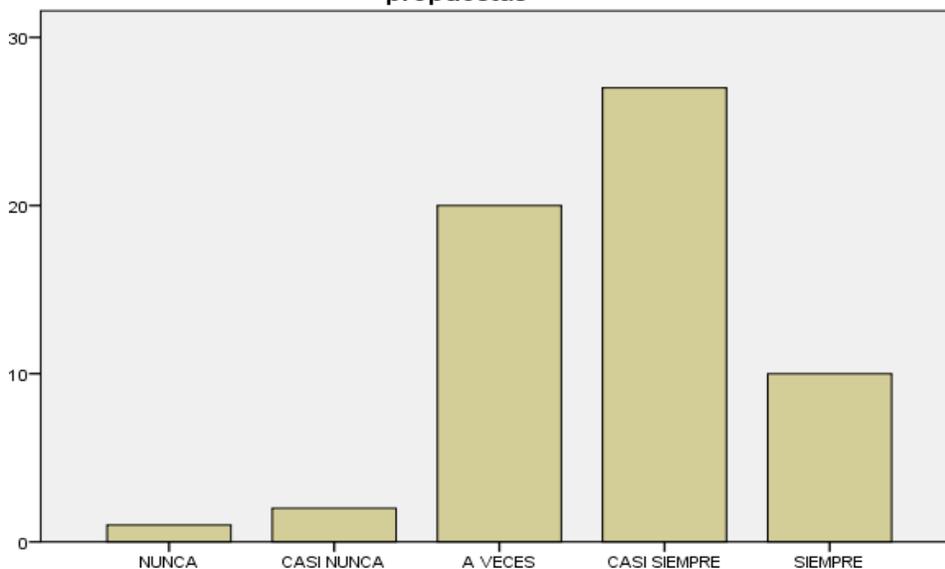
Ítem 9. La gestión promueve la motivación del personal para alcanzar las metas propuestas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	1,7	1,7	1,7
	CASI NUNCA	2	3,3	3,3	5,0
	A VECES	20	33,3	33,3	38,3
	CASI SIEMPRE	27	45,0	45,0	83,3
	SIEMPRE	10	16,7	16,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente, encuesta aplicada.

Figura 9.

La gestión promueve la motivación del personal para alcanzar las metas propuestas



Fuente, tabla 18.

Un 45,0% del personal Administrativo que participo de la encuesta indican que casi siempre la gestión promueve la motivación del personal para alcanzar las metas propuestas.

Tabla 19.

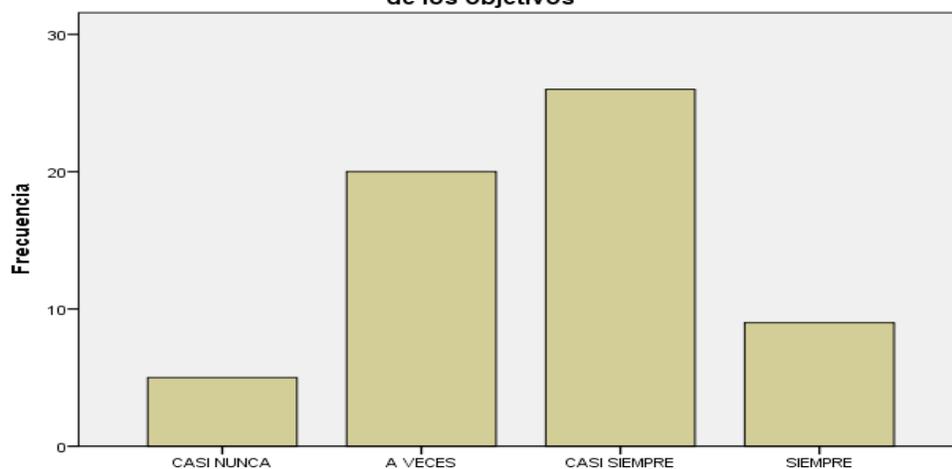
Ítem 10. La institución respalda que los equipos de trabajo tomen decisiones en el logro de los objetivos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	5	8,3	8,3	8,3
	A VECES	20	33,3	33,3	41,7
	CASI SIEMPRE	26	43,3	43,3	85,0
	SIEMPRE	9	15,0	15,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente, encuesta aplicada.

Figura 10.

La institución respalda que los equipos de trabajo tomen decisiones en el logro de los objetivos



Fuente, tabla 19.

El 43.3% del personal encuestado de la Empresa Epsel S.A. Chiclayo indican que casi siempre la institución respalda que los equipos de trabajo tomen decisiones en el logro de los objetivos.

Tabla 20.

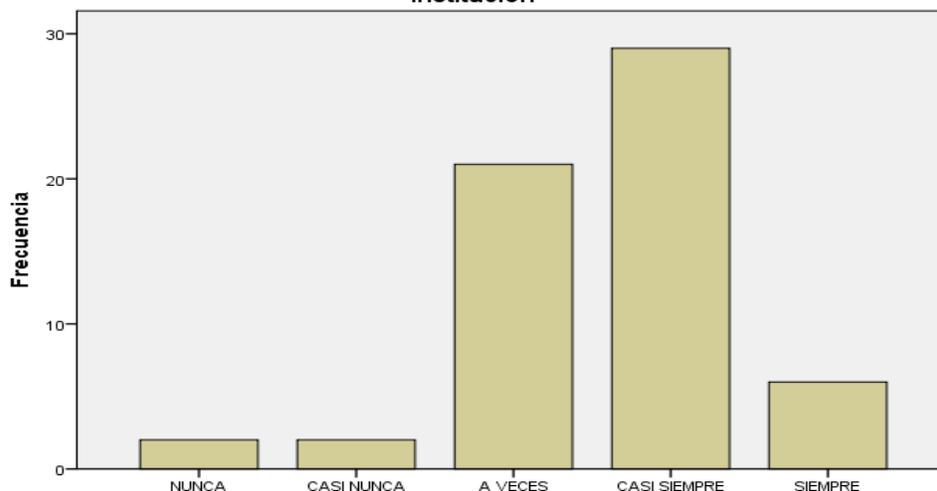
Ítem 11. La administración propicia que los colaboradores se sientan identificados con la institución.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	3,3	3,3	3,3
	CASI NUNCA	2	3,3	3,3	6,7
	A VECES	21	35,0	35,0	41,7
	CASI SIEMPRE	29	48,3	48,3	90,0
	SIEMPRE	6	10,0	10,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: encuesta aplicada.

Figura 11.

La administración propicia que los colaboradores se sientan identificados con la institución



Fuente, tabla 20.

El 48.3% del personal encuestado respondió que casi siempre la administración propicia que los colaboradores se sientan identificados con la institución.

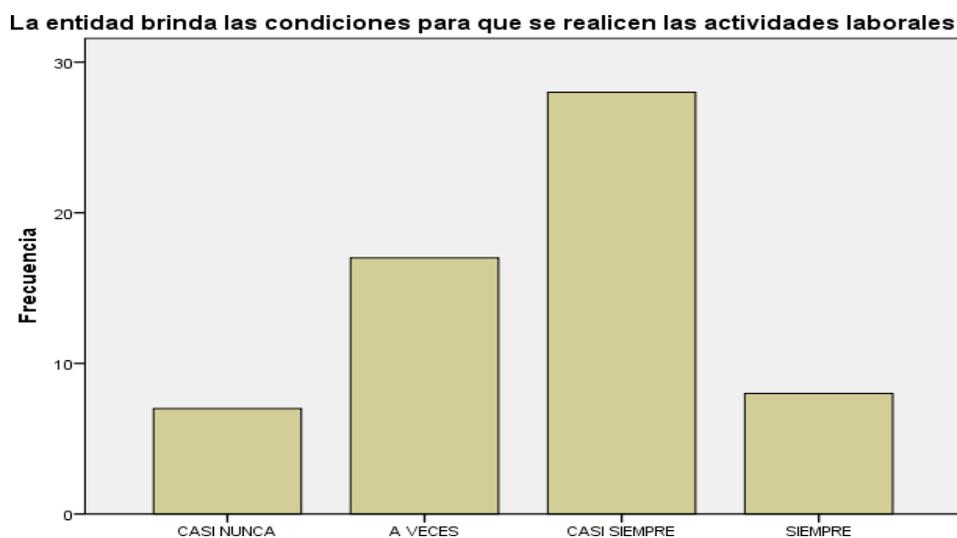
Tabla 21.

Ítem 12. La entidad brinda las condiciones para que se realicen las actividades laborales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	7	11,7	11,7	11,7
	A VECES	17	28,3	28,3	40,0
	CASI SIEMPRE	28	46,7	46,7	86,7
	SIEMPRE	8	13,3	13,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente, encuesta aplicada.

Figura 12.



Fuente, tabla 21.

El 46.7% del personal encuestado de la Empresa Epsel S.A. Chiclayo indican que casi siempre la entidad brinda las condiciones para que se realicen las actividades laborales.

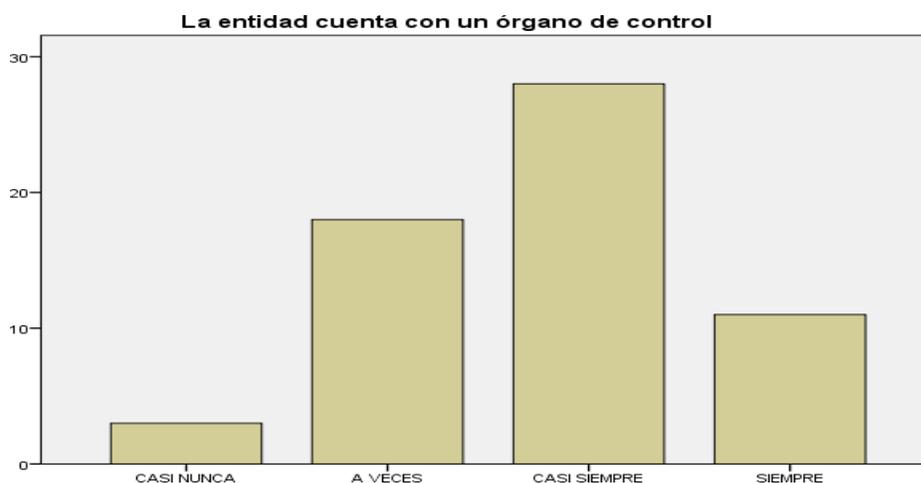
Tabla 22.

Ítem 13. La entidad cuenta con un órgano de control.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	3	5,0	5,0	5,0
	A VECES	18	30,0	30,0	35,0
	CASI SIEMPRE	28	46,7	46,7	81,7
	SIEMPRE	11	18,3	18,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: encuesta aplicada.

Figura 13.



Fuente: tabla 22.

El 46,7% del personal Administrativo encuestado indican que casi siempre la entidad cuenta con un órgano de control.

Tabla 23.

Ítem 14. La gestión verifica el desarrollo de las actividades planificadas					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	6	10,0	10,0	10,0
	A VECES	14	23,3	23,3	33,3
	CASI SIEMPRE	34	56,7	56,7	90,0
	SIEMPRE	6	10,0	10,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: encuesta aplicada.

Figura 14.



Fuente: tabla 23.

Un 56.7% del personal encuestado respondieron que casi siempre la gestión verifica el desarrollo de las actividades planificadas.

Tabla 24.

Ítem 15. La institución realiza un inventario de sus bienes.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	3	5,0	5,0	5,0
	CASI NUNCA	4	6,7	6,7	11,7
	A VECES	19	31,7	31,7	43,3
	CASI SIEMPRE	26	43,3	43,3	86,7
	SIEMPRE	8	13,3	13,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: encuesta aplicada.

Figura 15.



Fuente: tabla 24.

Tabla 25.

Ítem 16. La institución realiza el control de la calidad de los servicios que brinda.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	6	10,0	10,0	10,0
	A VECES	21	35,0	35,0	45,0
	CASI SIEMPRE	21	35,0	35,0	80,0
	SIEMPRE	12	20,0	20,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: encuesta aplicada.

Figura 16.



Fuente: tabla 25.

Un 35.0% del personal encuestado indican que casi siempre la institución realiza control de la calidad de los servicios de brinda.

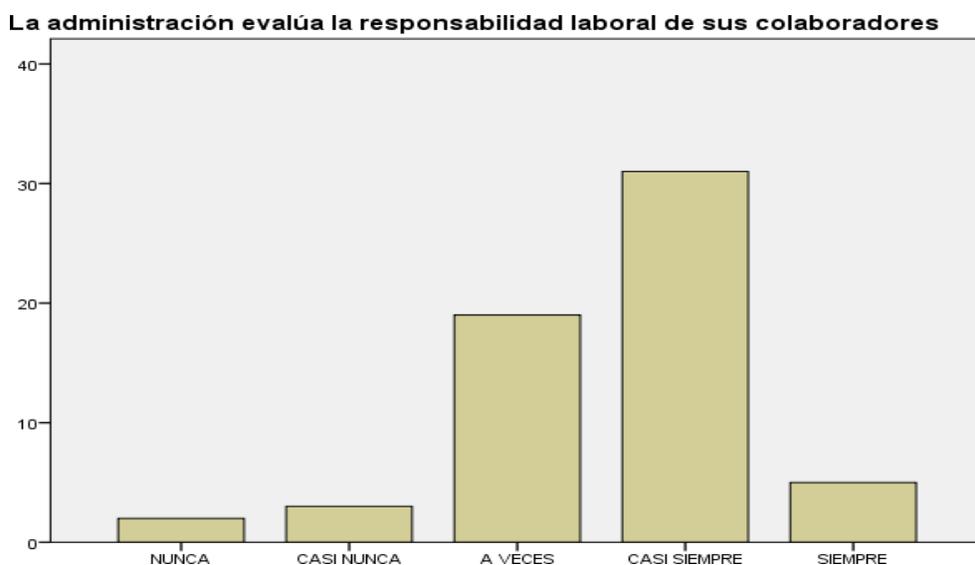
Tabla 26.

Ítem 17. La administración evalúa la responsabilidad laboral de sus colaboradores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	3,3	3,3	3,3
	CASI NUNCA	3	5,0	5,0	8,3
	A VECES	19	31,7	31,7	40,0
	CASI SIEMPRE	31	51,7	51,7	91,7
	SIEMPRE	5	8,3	8,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: encuesta aplicada.

Figura 17.



Fuente: tabla 26.

El 51.7% del personal Administrativo encuestado indicaron que casi siempre la administración evalúa la responsabilidad laboral de sus colaboradores.

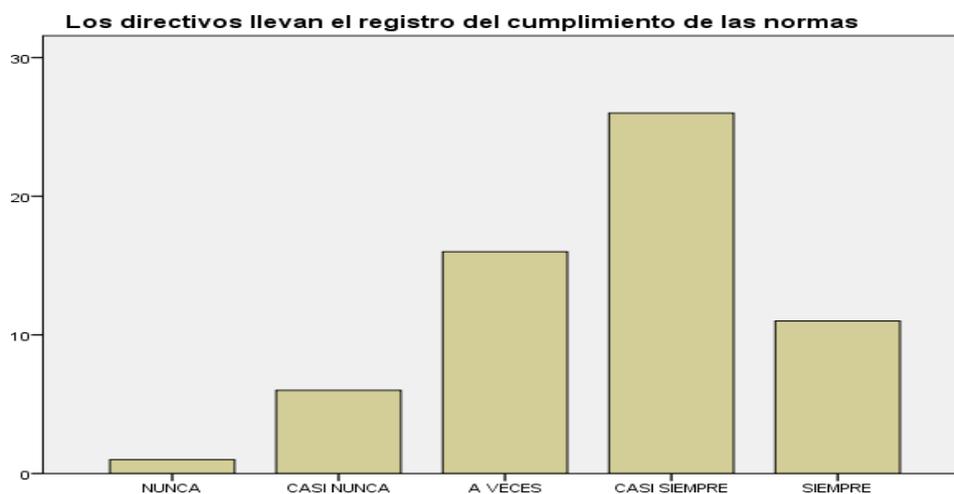
Tabla 27.

Ítem 18. Los directivos llevan el registro del cumplimiento de las normas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	1,7	1,7	1,7
	CASI NUNCA	6	10,0	10,0	11,7
	A VECES	16	26,7	26,7	38,3
	CASI SIEMPRE	26	43,3	43,3	81,7
	SIEMPRE	11	18,3	18,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: encuesta aplicada.

Figura 18.



Fuente: tabla 27.

Un 43.3% de los encuestado del personal administrativo de Epsel S.A. indican que casi siempre los directivos llevan el registro del cumplimiento de las normas.

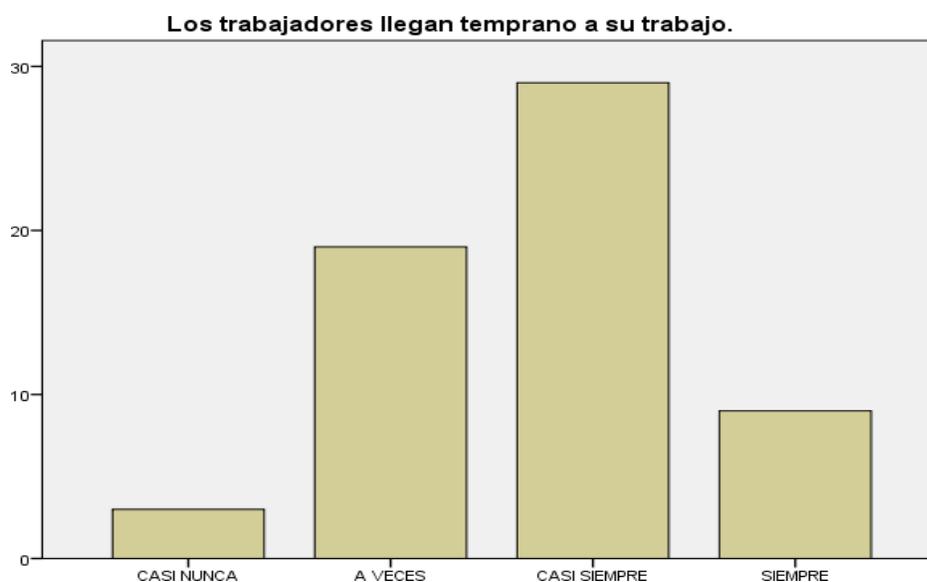
4.1.2.2. Tablas y gráficos del cuestionario de la variable desempeño laboral.

Tabla 28.

Ítem 1. Los trabajadores llegan temprano a su trabajo.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	3	5,0	5,0	5,0
	A VECES	19	31,7	31,7	36,7
	CASI SIEMPRE	29	48,3	48,3	85,0
	SIEMPRE	9	15,0	15,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente, encuesta aplicada.

Figura 19.



Fuente, tabla 28.

Un 48.3% del personal encuestado indican que casi siempre los trabajadores llegan temprano a sus trabajos.

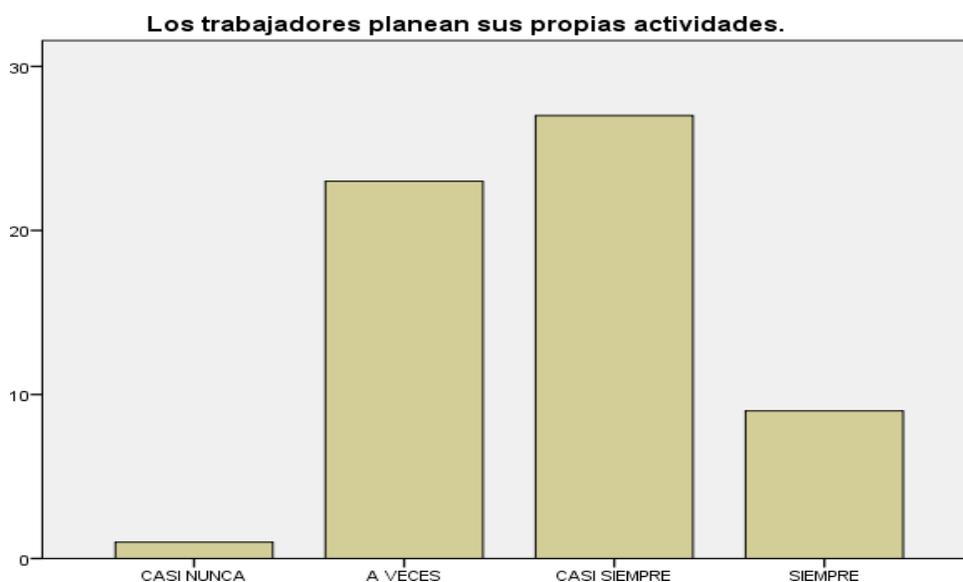
Tabla 29.

Ítem 2. Los trabajadores planean sus propias actividades.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	1,7	1,7	1,7
	A VECES	23	38,3	38,3	40,0
	CASI SIEMPRE	27	45,0	45,0	85,0
	SIEMPRE	9	15,0	15,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente, encuesta aplicada.

Figura 20.



Fuente, tabla 29.

Un 45.0% del personal Administrativo encuestado indicaron que los trabajadores planean sus propias actividades.

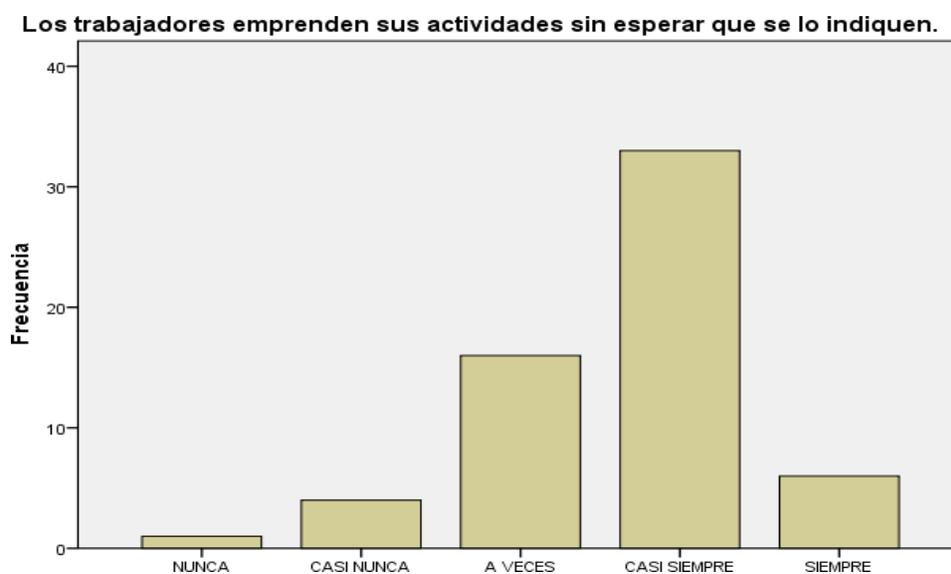
Tabla 30.

Ítem 3. Los trabajadores emprenden sus actividades sin esperar que se lo indiquen.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	1,7	1,7	1,7
	CASI NUNCA	4	6,7	6,7	8,3
	A VECES	16	26,7	26,7	35,0
	CASI SIEMPRE	33	55,0	55,0	90,0
	SIEMPRE	6	10,0	10,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: encuesta aplicada.

Figura 21.



Fuente; tabla 30.

Un 55.0% del personal Administrativo indicaron que los trabajadores emprenden sus actividades sin esperar que se lo indiquen.

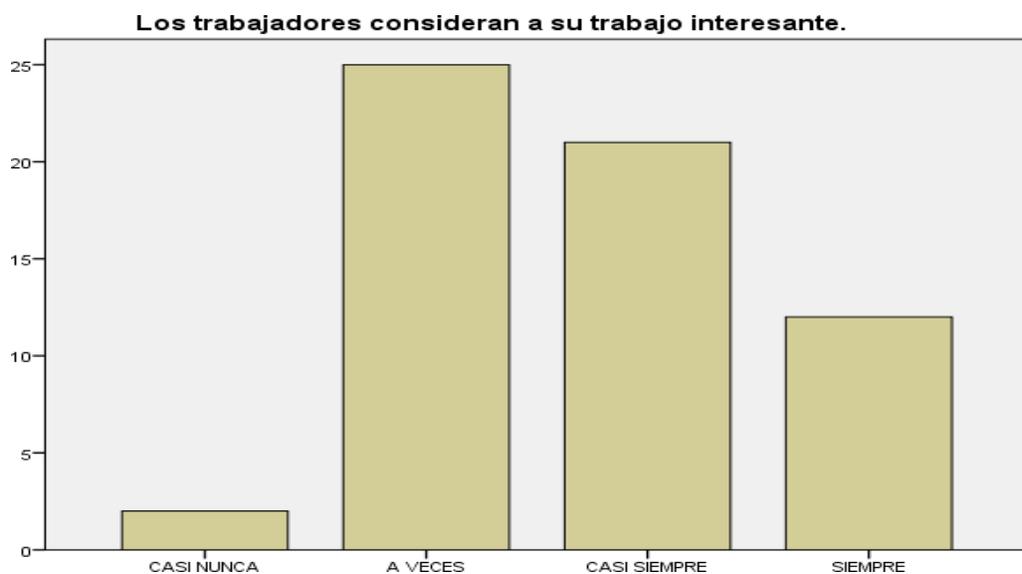
Tabla 31.

Ítem 4. Los trabajadores consideran a su trabajo interesante.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	2	3,3	3,3	3,3
	A VECES	25	41,7	41,7	45,0
	CASI SIEMPRE	21	35,0	35,0	80,0
	SIEMPRE	12	20,0	20,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente, encuesta aplicada.

Figura 22.



Fuente, tabla 31.

Un 35.0% del personal Administrativo encuestado indicaron que casi siempre los trabajadores consideran a su trabajo interesante.

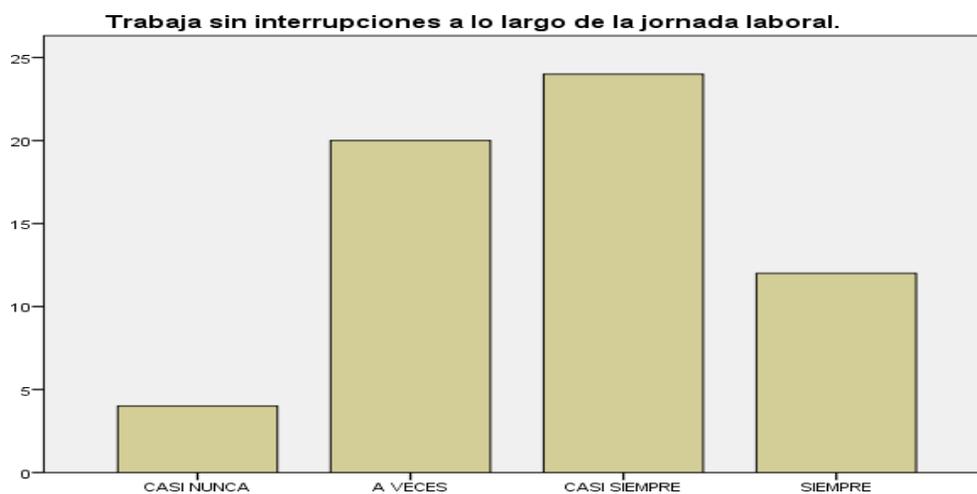
Tabla 32.

Ítem 5. Trabaja sin interrupciones a lo largo de la jornada laboral.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	4	6,7	6,7	6,7
	A VECES	20	33,3	33,3	40,0
	CASI SIEMPRE	24	40,0	40,0	80,0
	SIEMPRE	12	20,0	20,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente, encuesta aplicada.

Figura 23.



Fuente, tabla 32.

Un 40.0% del personal administrativo encuestado indican que casi siempre trabajan sin interrupciones a lo largo de la jornada laboral.

Tabla 33.

Ítem 6. En su trabajo es posible desarrollar otras capacidades.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	3	5,0	5,0	5,0
	A VECES	14	23,3	23,3	28,3
	CASI SIEMPRE	26	43,3	43,3	71,7
	SIEMPRE	17	28,3	28,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente, encuesta aplicada.

Figura 24.



Fuente, tabla 33.

Un 43.3% del personal administrativo encuestado indicaron que casi siempre en su trabajo es propicio desarrollar otras capacidades.

Tabla 34.

Ítem 7. Los colaboradores realizan un trabajo en equipo en sus labores.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	4	6,7	6,7	6,7
	A VECES	13	21,7	21,7	28,3
	CASI SIEMPRE	32	53,3	53,3	81,7
	SIEMPRE	11	18,3	18,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente, encuesta aplicada.

Figura 25.



Fuente, tabla 34.

Un 53.3% de los trabajadores administrativos encuestado indicaron que casi siempre realizan un trabajo en equipo en sus labores.

Tabla 35.

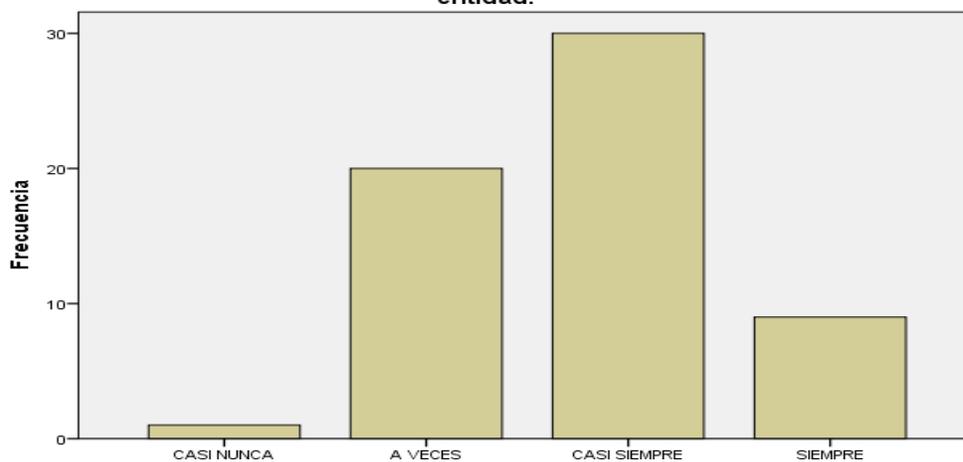
Ítem 8. Los trabajadores se apoyan entre sí, para la realización de las actividades en la entidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	1,7	1,7	1,7
	A VECES	20	33,3	33,3	35,0
	CASI SIEMPRE	30	50,0	50,0	85,0
	SIEMPRE	9	15,0	15,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente, encuesta aplicada.

Figura 26.

Los trabajadores se apoyan entre sí, para la realización de las actividades en la entidad.



Fuente, tabla 35.

Un 50.0% del personal administrativo encuestado indicaron que casi siempre se apoyan entre sí, para la realización de las actividades en la entidad.

Tabla 36.

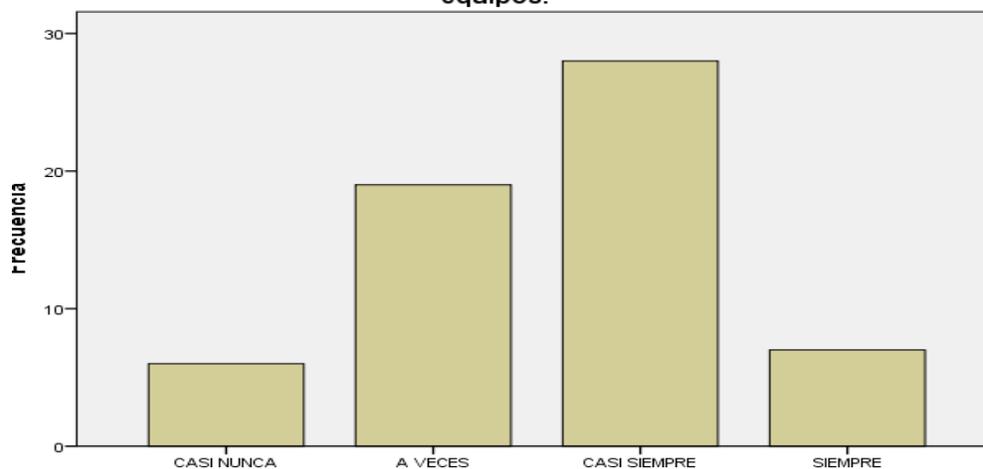
Ítem 9. Los trabajadores mantienen actitud positiva cuando se les asigna trabajar en equipos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	6	10,0	10,0	10,0
	A VECES	19	31,7	31,7	41,7
	CASI SIEMPRE	28	46,7	46,7	88,3
	SIEMPRE	7	11,7	11,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente, encuesta aplicada.

Figura 27.

Los trabajadores mantienen actitud positiva cuando se les asigna trabajar en equipos.



Fuente, tabla 36.

Un 46.7% del personal administrativo encuestado indican que casi siempre mantienen actitud positiva cuando se les asigna trabajar en equipo.

Tabla 37.

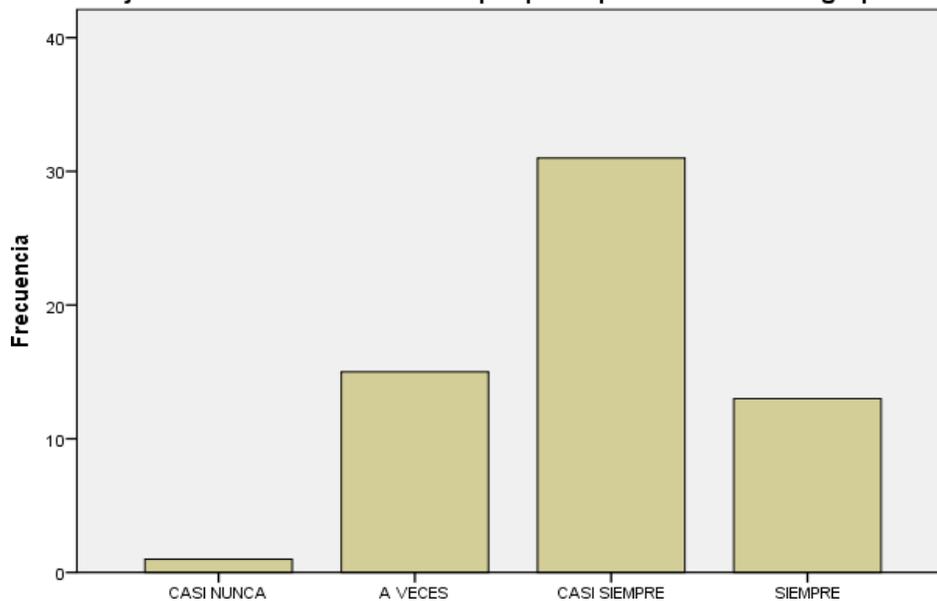
Ítem 10. Los trabajadores se sienten motivados por participar en actividades grupales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaj e válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	1,7	1,7	1,7
	A VECES	15	25,0	25,0	26,7
	CASI SIEMPRE	31	51,7	51,7	78,3
	SIEMPRE	13	21,7	21,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente, encuesta aplicada.

Figura 28.

Los trabajadores se sienten motivados por participar en actividades grupales.



Fuente, tabla 37.

Un 51.7% del personal administrativo encuestado indican que casi siempre se sienten motivados por participar en actividades grupales.

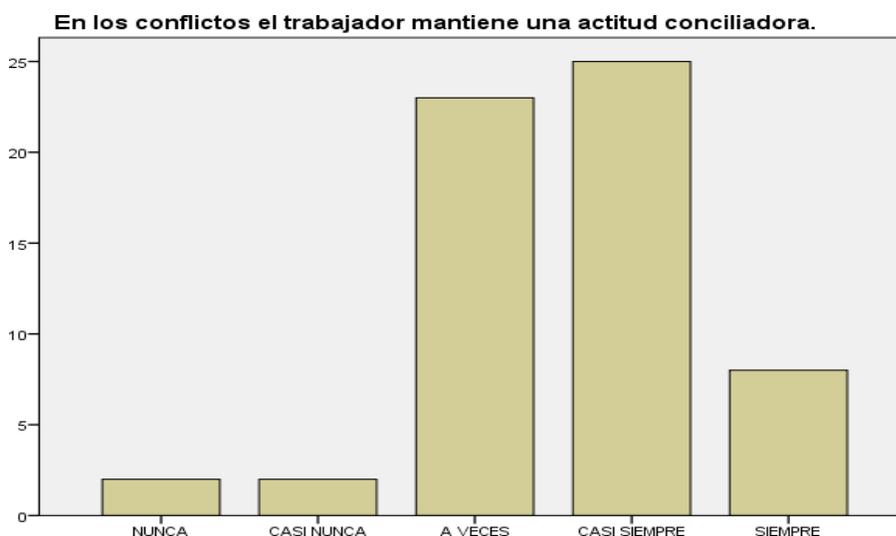
Tabla 38.

Ítem 11. En los conflictos el trabajador mantiene una actitud conciliadora.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	3,3	3,3	3,3
	CASI NUNCA	2	3,3	3,3	6,7
	A VECES	23	38,3	38,3	45,0
	CASI SIEMPRE	25	41,7	41,7	86,7
	SIEMPRE	8	13,3	13,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente, encuesta aplicada.

Figura 29.



Fuente, tabla 38.

Un 41.7% de los trabajadores administrativos encuestados indicaron que casi siempre en los conflictos mantienen una actitud conciliadora.

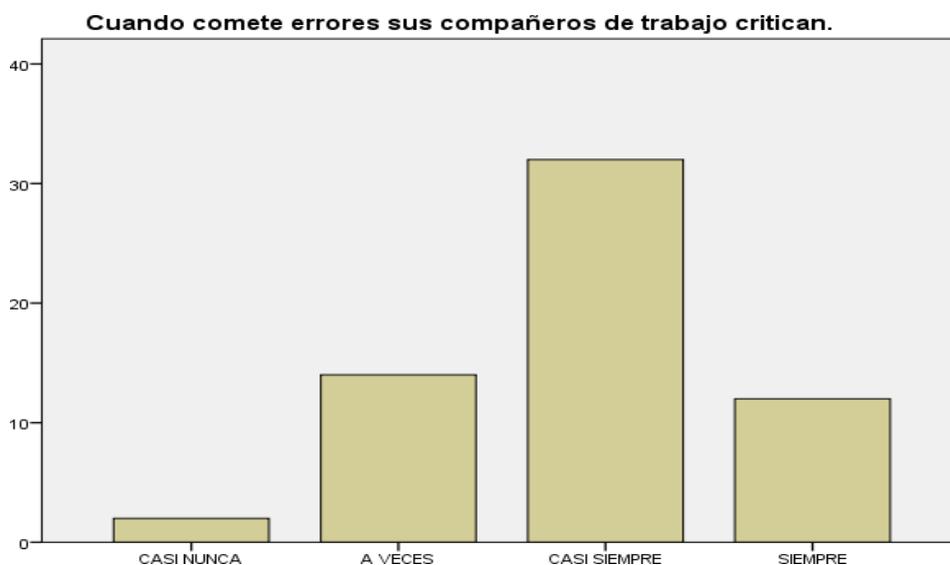
Tabla 39.

Ítem 12. Cuando comete errores sus compañeros de trabajo critican.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	2	3,3	3,3	3,3
	A VECES	14	23,3	23,3	26,7
	CASI SIEMPRE	32	53,3	53,3	80,0
	SIEMPRE	12	20,0	20,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente, encuesta aplicada.

Figura 30.



Fuente, tabla 39.

Un 53.3% del personal encuestado indican que casi siempre critican cuando sus compañeros cometen errores.

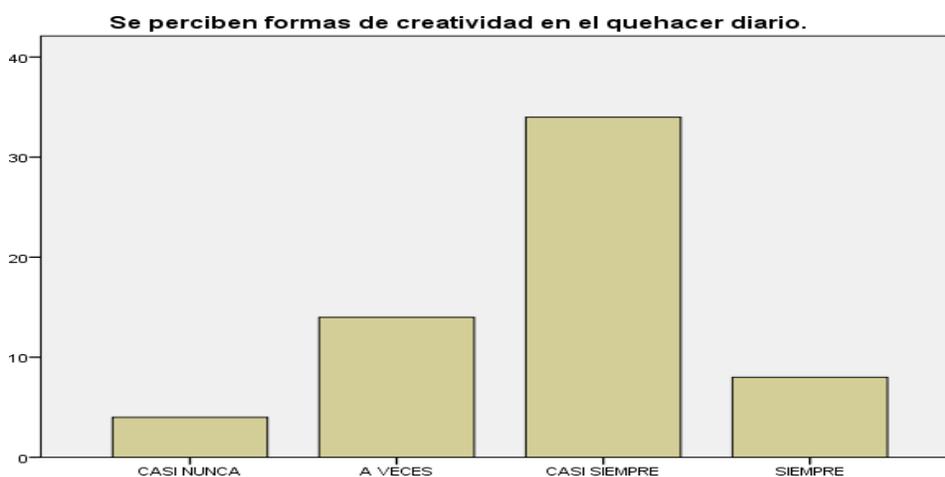
Tabla 40.

Ítem 13. Se perciben formas de creatividad en el quehacer diario.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	4	6,7	6,7	6,7
	A VECES	14	23,3	23,3	30,0
	CASI SIEMPRE	34	56,7	56,7	86,7
	SIEMPRE	8	13,3	13,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente, encuesta aplicada.

Figura 31.



Fuente, tabla 40.

Un 56.7% de los trabajadores encuestados indican que casi siempre perciben formas de creatividad en el quehacer diario.

Tabla 41.

Ítem 14. Los colaborador es cumplen a tiempo con sus actividades.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	3	5,0	5,0	5,0
	A VECES	25	41,7	41,7	46,7
	CASI SIEMPRE	21	35,0	35,0	81,7
	SIEMPRE	11	18,3	18,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente, encuesta aplicada.

Figura 32.



Fuente, tabla 41.

Un 35,0% del personal administrativo encuestado indican que casi siempre cumplen a tiempo con sus actividades.

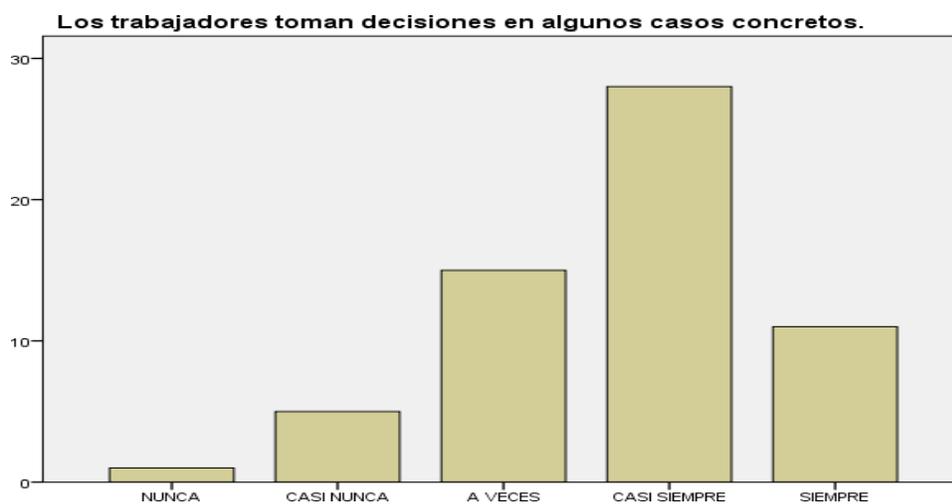
Tabla 42.

Ítem 15. Los trabajadores toman decisiones en algunos casos concretos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	1,7	1,7	1,7
	CASI NUNCA	5	8,3	8,3	10,0
	A VECES	15	25,0	25,0	35,0
	CASI SIEMPRE	28	46,7	46,7	81,7
	SIEMPRE	11	18,3	18,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente, encuesta aplicada.

Figura 33.



Fuente, tabla 42.

Un 46,7% del personal administrativo encuestado indican que casi siempre toman decisiones en algunos casos concretos.

Tabla 43.

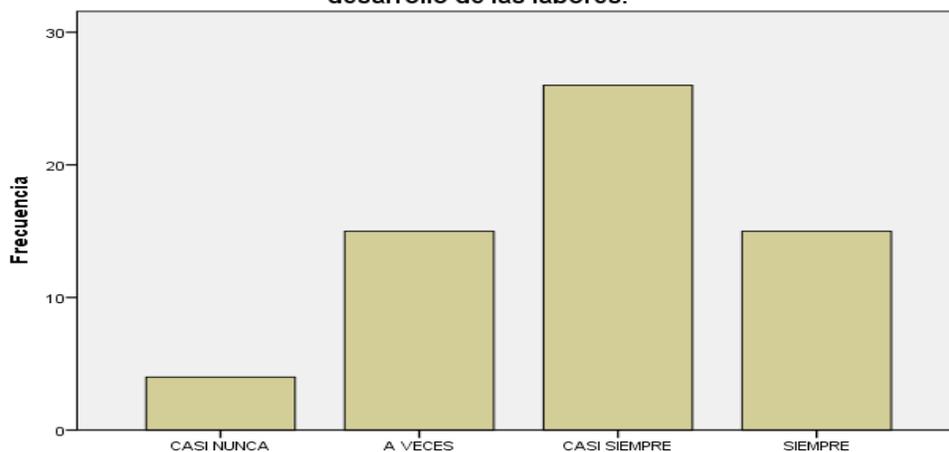
Ítem 16. Considera que en su trabajo se busca la eficiencia en el uso de recursos para el desarrollo de las labores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	4	6,7	6,7	6,7
	A VECES	15	25,0	25,0	31,7
	CASI SIEMPRE	26	43,3	43,3	75,0
	SIEMPRE	15	25,0	25,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente, encuesta aplicada.

Figura 34.

Considera que en su trabajo se busca la eficiencia en el uso de recursos para el desarrollo de las labores.



Fuente, tabla 43.

Un 43.3% del personal administrativo encuestado indican que casi siempre consideran que su trabajo busca la eficiencia en el uso de recursos para el desarrollo de las labores.

Tabla 44.

Ítem 17. La administración acepta algunos aportes de los trabajadores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	1,7	1,7	1,7
	CASI NUNCA	1	1,7	1,7	3,3
	A VECES	25	41,7	41,7	45,0
	CASI SIEMPRE	22	36,7	36,7	81,7
	SIEMPRE	11	18,3	18,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente, encuesta aplicada.

Figura 35.



Fuente, tabla 44.

Un 36.7% del personal administrativo encuestado indican que casi siempre la administración acepta algunos aportes de los trabajadores.

Tabla 45.

Ítem 18. Los trabajadores muestran dedicación a su trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	1,7	1,7	1,7
	CASI NUNCA	3	5,0	5,0	6,7
	A VECES	10	16,7	16,7	23,3
	CASI SIEMPRE	36	60,0	60,0	83,3
	SIEMPRE	10	16,7	16,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente, encuesta aplicada.

Figura 36.



Fuente, tabla 45.

Un 60.0% del personal administrativo encuestado indican que casi siempre muestran dedicación a su trabajo.

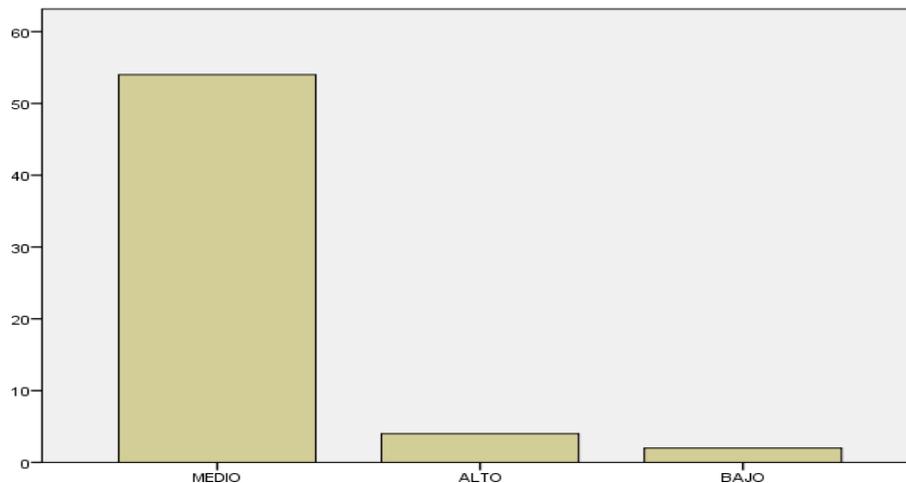
4.1.2.3. Tablas y gráficos de niveles de las dimensiones de la variable Gestión Administrativa.

a. Dimensión planificación.

Tabla 46.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIO	54	90,0	90,0	90,0
	ALTO	4	6,7	6,7	96,7
	BAJO	2	3,3	3,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente, encuesta aplicada.

Figura 37**Dim. Planeación (agrupado).**

Fuente: tabla 46.

La dimensión planeación consta de 6 preguntas del cuestionario por lo que se estableció una escala de tres niveles Bajo de 0 -15, medio de 16 - 25, alto de 26 - 35. Observamos que de los 60 encuestados el 3.3% calificó con un nivel bajo, el 90.0% un nivel medio y el 6.7% un nivel alto.

Tabla 47

Estadísticos del nivel de Planeación.		
N	Válido	60
	Perdidos	0
Media		22,32
Mediana		22,50
Moda		22
Desviación estándar		2,480
Varianza		6,152
Mínimo		14
Máximo		26

Fuente, encuesta aplicada.

Interpretación.

La tabla 47 muestra las medidas de tendencias central y dispersión, encontrándose que en promedio el personal de la Empresa Epsel S.A. Chiclayo, califican la dimensión planificación en una media 22,32 y mediana de 22.50.

El valor de la moda es de 22, lo que indica que el personal está a un nivel medio. La desviación estándar es de 2,480, el mínimo es de 14 y máximo de 26.

b. Dimensión dirección.

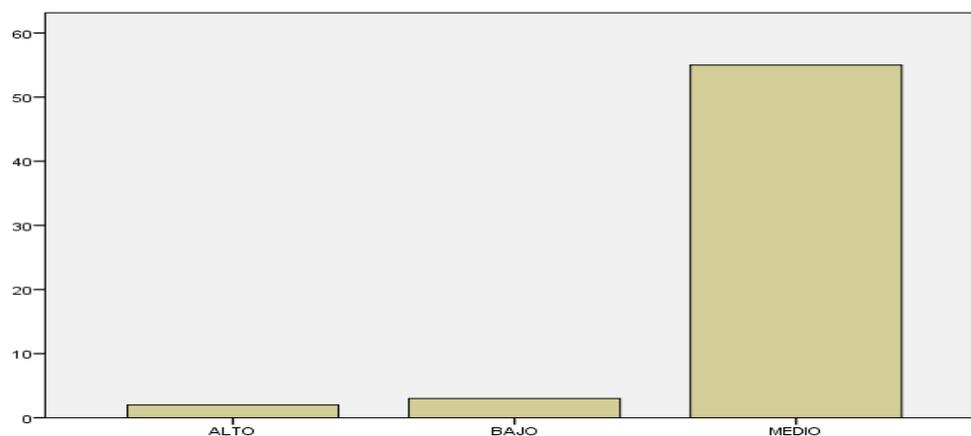
Tabla 48.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	2	3,3	3,3	3,3
	BAJO	3	5,0	5,0	8,3
	MEDIO	55	91,7	91,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente, encuesta aplicada.

Figura 38.

Dim. Dirección (agrupado).



Fuente, tabla 48.

La dimensión dirección consta de 6 preguntas del cuestionario por lo que se estableció una escala de tres niveles Bajo de 0 -15, medio de 16 - 25, alto de 26 - 35. Observamos que de los 60 encuestados el 5.0% califico con un nivel bajo, el 91.7% un nivel medio y el 3.3% un nivel alto.

Tabla 49.

Estadísticos del nivel dirección.		
N	Válido	60
	Perdidos	0
Media		21,70
Mediana		22,00
Moda		22
Desviación estándar		2,676
Varianza		7,163
Mínimo		15
Máximo		27

Fuente: encuesta aplicada.

Interpretación.

La tabla 49 muestra las medidas de tendencias central y dispersión, encontrándose que en promedio el personal de la Empresa Epsel S.A. Chiclayo, califican la dimensión dirección en una media 21,70 y mediana de 22.00.

El valor de la moda es de 22, lo que indica que el personal está a un nivel medio. La desviación estándar es de 2,676, el mínimo es de 15 y máximo de 27.

c. Dimensión control.

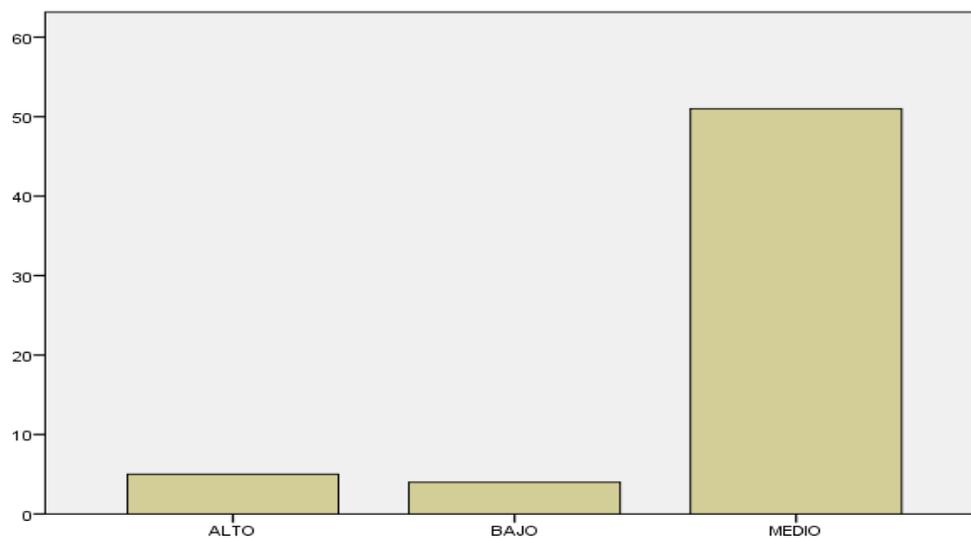
Tabla 50

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	5	8,3	8,3	8,3
	BAJO	4	6,7	6,7	15,0
	MEDIO	51	85,0	85,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente, encuesta aplicada.

Figura 39.

Dim. Control (agrupado).



Fuente, tabla 50.

La dimensión control cuenta de 6 preguntas del cuestionario por lo que se estableció una escala de tres niveles Bajo de 0 -15, medio de 16 - 25, alto de 26 - 35. Observamos que de los 60 encuestados el 6.7% califico con un nivel bajo, el 85.0% un nivel medio y el 8.3% un nivel alto.

Tabla 51.

Estadísticos del nivel de control.		
N	Válido	60
	Perdidos	0
Media		21,87
Mediana		22,50
Moda		24
Desviación estándar		3,039
Varianza		9,236
Mínimo		12
Máximo		26

Fuente, encuesta aplicada.

La tabla 51 muestra las medidas de tendencias central y dispersión, encontrándose que en promedio el personal de la Empresa Epsel S.A. Chiclayo, califican la dimensión control en una media 21,87 y mediana de 22.50.

El valor de la moda es de 24, lo que indica que el personal está a un nivel medio. La desviación estándar es de 3,039, el mínimo es de 12 y máximo de 26.

4.1.2.4. Tablas y gráficos de niveles de las dimensiones de la variable desempeño laboral.

d. Dimensión rendimiento personal.

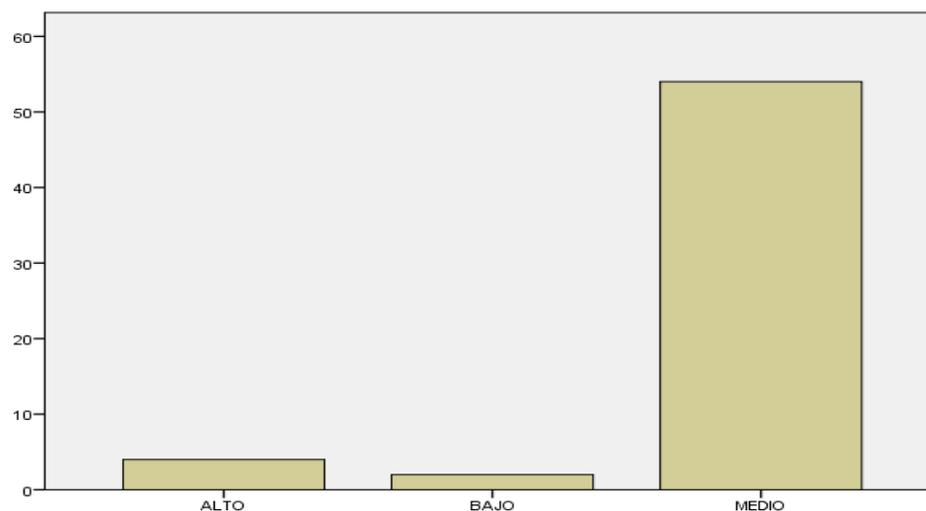
Tabla 52.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	4	6,7	6,7	6,7
	BAJO	2	3,3	3,3	10,0
	MEDIO	54	90,0	90,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente, encuesta aplicada.

Figura 40.

Dim. Rendimiento personal (agrupado).



Fuente, tabla 52.

La dimensión rendimiento personal consta de 6 preguntas del cuestionario por lo que se estableció una escala de tres niveles Bajo de 0 -15, medio de 16 - 25, alto de 26 - 35. Observamos que de los 60 encuestados el 3.3% califico con un nivel bajo, el 90.0% un nivel medio y el 6.7% un nivel alto.

Tabla 53

Estadísticos del nivel rendimiento personal		
N	Válido	60
	Perdidos	0
Media		22,52
Mediana		23,00
Moda		21 ^a
Desviación estándar		2,607
Varianza		6,796
Mínimo		15
Máximo		28

Fuente, encuesta aplicada.

Interpretación.

La tabla 53 muestra las medidas de tendencias central y dispersión, encontrándose que en promedio el personal de la Empresa Epsel S.A. Chiclayo, califican la dimensión rendimiento personal en una media 22,52 y mediana de 23.

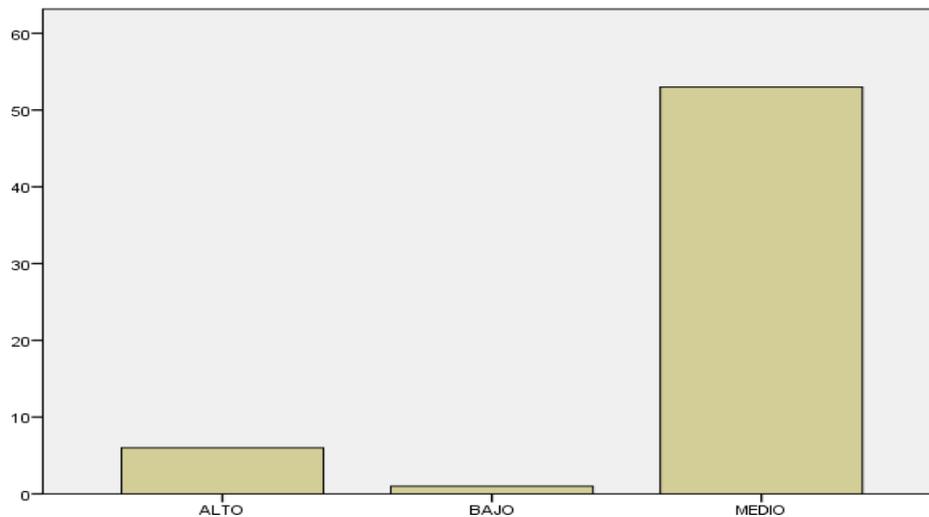
El valor de la moda es de 21, lo que indica que el personal está a un nivel medio. La desviación estándar es de 6,796, el mínimo es de 15 y máximo de 28.

e. Dimensión compatibilidad de equipos.

Tabla 54.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	6	10,0	10,0	10,0
	BAJO	1	1,7	1,7	11,7
	MEDIO	53	88,3	88,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente, encuesta aplicada.

Figura 41.**Dim. Compatibilidad de equipos (agrupado).**

Fuente, tabla 54.

La dimensión compatibilidad de equipos consta de 6 preguntas del cuestionario por lo que se estableció una escala de tres niveles Bajo de 0 -15, medio de 16 - 25, alto de 26 - 35. Observamos que de los 60 encuestados el 1.7% califico con un nivel bajo, el 88.3% un nivel medio y el 10.0% un nivel alto.

Tabla 55.

Estadísticos nivel de compatibilidad de equipos		
N	Válido	60
	Perdidos	0
Media		22,63
Mediana		23,00
Moda		23 ^a
Desviación estándar		2,393
Varianza		5,728
Mínimo		15
Máximo		27

Fuente, encuesta aplicada.

Interpretación.

La tabla 55 muestra las medidas de tendencias central y dispersión, encontrándose que en promedio el personal de la Empresa Epsel S.A. Chiclayo, califican la dimensión compatibilidad de equipos en una media 22,63 y mediana de 23.

El valor de la moda es de 23, lo que indica que el personal está a un nivel medio. La desviación estándar es de 5,728, el mínimo es de 15 y máximo de 27.

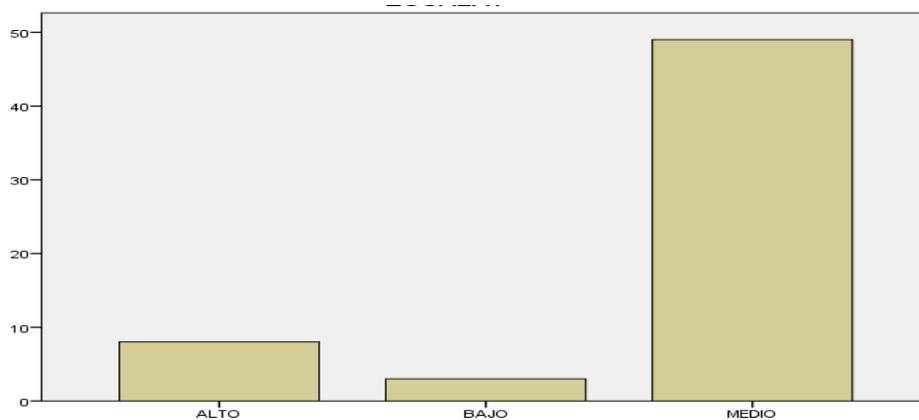
f. Dimensión eficiencia.

Tabla 56

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	8	13,3	13,3	13,3
	BAJO	3	5,0	5,0	18,3
	MEDIO	49	81,7	81,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente, encuesta aplicada.

Figura 42



Fuente: tabla 56.

La dimensión eficiencia consta de 6 preguntas del cuestionario por lo que se estableció una escala de tres niveles Bajo de 0 -15, medio de 16 - 25, alto de 26 - 35. Observamos que de los 60 encuestados el 5.0% califico con un nivel bajo, el 81.7% un nivel medio y el 13.3% un nivel alto.

Tabla 57

Estadísticos nivel de eficiencia.		
N	Válido	60
	Perdidos	0
Media		22,55
Mediana		23,00
Moda		23
Desviación estándar		2,758
Varianza		7,608
Mínimo		15
Máximo		28

Fuente, encuesta aplicada.

Interpretación.

La tabla 57 muestra las medidas de tendencias central y dispersión, encontrándose que en promedio el personal de la Empresa Epsel S.A. Chiclayo, califican la dimensión eficiencia en una media 22,55 y mediana de 23.

El valor de la moda es de 23, lo que indica que el personal está a un nivel medio. La desviación estándar es de 2,758, el mínimo es de 15 y máximo de 28.

4.2. Contrastación de hipótesis.

4.2.1. Hipótesis general.

Formulación de hipótesis para contrastar.

H1: Existe relación significativa entre la Gestión administrativa y el desempeño laboral del personal Administrativo de la Empresa Epsel S.A. Chiclayo - Lambayeque 2020.

H0: la Gestión administrativa no tiene relación con el desempeño laboral del personal Administrativo de la Empresa Epsel S.A. Chiclayo - Lambayeque 2020.

Nivel de significancia.

El nivel establecido es de 0.01 si el valor P es inferior al nivel de significación, entonces el H0 es rechazada. Cuanto menor sea el valor P mas significativo será el resultado.

Elección de la prueba estadística.

Como prueba estadística se eligió el modelo de correlación Pearson, para determinar si la gestión administrativa podría tener relación con el desempeño laboral en la empresa Epsel S.A, Chiclayo 2020. Y que esta relación no sea debida al azar si no que sea estadísticamente significativa.

Tabla 58

		Gestión Administrativa	Desempeño laboral
Gestión Administrativa	Correlación de Pearson	1	,233
	Sig. (bilateral)		,000
	N	60	60
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,233	1

	Sig. (bilateral)	,000	
	N	60	60

La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral). La correlación es de 0,233 y valor P de ,000.

Fuente, elaboración propia.

toma de la decisión.

Si el valor $P < 0.01$ se acepta H_1 y se rechaza H_0 , se obtuvo el valor $P = ,000 < 0,01$ por lo tanto se acepta H_1 y se rechaza H_0 .

Interpretación del valor -P

Como el valor P es $,000 < 0,01$, se concluye que si existe relación significativa entre la Gestión administrativa y el desempeño laboral de la Empresa Epsel S.A. Chiclayo 2020, por lo tanto, se acepta la hipótesis del investigador y se rechaza la hipótesis nula teniendo una correlación positiva moderada de 0,233.

4.2.2. Hipótesis secundaria 1.

Formulación de la hipótesis para contrastar.

H1: Existe relación significativa entre la planificación y el rendimiento del personal Administrativo de la Empresa Epsel S.A. Chiclayo - 2020.

H0: No Existe relación significativa entre la planificación y el rendimiento del personal Administrativo de la Empresa Epsel S.A. Chiclayo - 2020.

Nivel de significancia.

El nivel establecido es de 0.01 si el valor P es inferior al nivel de significación, entonces el H_0 es rechazada. Cuanto menor sea el valor P más significativo será el resultado.

Elección de la prueba estadística.

Como prueba estadística se eligió el modelo de correlación Pearson, para determinar si la planificación podría tener relación con el rendimiento personal en la empresa Epsel S.A, Chiclayo 2020. Y que esta relación no sea debida al azar si no que sea estadísticamente significativa.

Tabla 59

		Planificación	Rendimiento del personal
Planificación	Correlación de Pearson	1	,027
	Sig. (bilateral)		,000
	N	60	60
Rendimiento personal	Correlación de Pearson	,027	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	60	60

La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral).

Fuente, elaboración propia.

Toma de la decisión

Si el valor $P < 0.01$ se acepta H_1 y se rechaza H_0 , se obtuvo el valor $P = ,000 < 0,01$ por lo tanto se acepta H_1 y se rechaza H_0 .

Interpretación del valor -P

Como el valor P es $,000 < 0,01$, se concluye que si existe relación significativa entre la planificación y el rendimiento del personal de la Empresa Epsel S.A. Chiclayo 2020, por lo tanto, se acepta la hipótesis del investigador y se rechaza la hipótesis nula teniendo una correlación positiva baja de 0,027.

4.2.3. Hipostasis secundaria 2.

Formulación de hipótesis para contrastar.

H1: Existe relación significativa entre la dirección y la compatibilidad de equipos del personal Administrativo de la Empresa Epsel S.A. Chiclayo - 2020.

H0: No existe relación significativa entre la dirección y la compatibilidad de equipos del personal Administrativo de la Empresa Epsel S.A. Chiclayo - 2020.

Nivel de significancia.

El nivel establecido es de 0.01 si el valor P es inferior al nivel de significación, entonces el H0 es rechazada. Cuanto menor sea el valor P más significativo será el resultado.

Elección de la prueba estadística.

Como prueba estadística se eligió el modelo de correlación Pearson, para determinar si la dirección podría tener relación con la compatibilidad de equipos en la empresa Epsel S.A, Chiclayo 2020. Y que esta relación no sea debida al azar si no que sea estadísticamente significativa.

Tabla 60.

		Dirección	Compatibilidad de equipos
Dirección	Correlación de Pearson	1	,253
	Sig. (bilateral)		,000
	N	60	60
Compatibilidad de equipos	Correlación de Pearson	,253	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	60	60

La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral).

Fuente: elaboración propia.

Toma de la decisión.

Si el valor $P < 0.01$ se acepta H_1 y se rechaza H_0 , se obtuvo el valor $P = ,000 < 0,01$ por lo tanto se acepta H_1 y se rechaza H_0 .

Interpretación del valor -P

Como el valor P es $,000 < 0,01$, se concluye que si existe relación significativa entre la dirección y la compatibilidad de equipos de la Empresa Epsel S.A. Chiclayo 2020, por lo tanto, se acepta la hipótesis del investigador y se rechaza la hipótesis nula teniendo una correlación positiva moderada de 0,253.

4.2.4. Hipótesis secundaria 3.**Formulación de hipótesis para contrastar.**

H1: Existe relación significativa entre el control y la eficiencia del personal Administrativo de la Empresa Epsel S.A. Chiclayo - 2020.

H0: No Existe relación significativa entre el control y la eficiencia del personal Administrativo de la Empresa Epsel S.A. Chiclayo - 2020.

Nivel de significancia.

El nivel establecido es de 0.01 si el valor P es inferior al nivel de significación, entonces el H_0 es rechazada. Cuanto menor sea el valor P más significativo será el resultado.

Elección de la prueba estadística.

Como prueba estadística se eligió el modelo de correlación Pearson, para determinar si el control podría tener relación con la eficacia en la empresa Epsel S.A, Chiclayo 2020. Y que esta relación no sea debida al azar si no que sea estadísticamente significativa.

Tabla 61

		Control	Eficiencia
Control	Correlación de Pearson	1	,098
	Sig. (bilateral)		,000
	N	60	60
Eficiencia	Correlación de Pearson	,098	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	60	60

La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral).

Fuente: elaboración propia.

Toma de la decisión.

Si el valor $P < 0.01$ se acepta H_1 y se rechaza H_0 , se obtuvo el valor $P = ,000 < 0,01$ por lo tanto se acepta H_1 y se rechaza H_0 .

Interpretación del valor -P

Como el valor P es $,000 < 0,01$, se concluye que si existe relación significativa entre el control y la eficiencia de la Empresa Epsel S.A. Chiclayo 2020, por lo tanto, se acepta la hipótesis del investigador y se rechaza la hipótesis nula teniendo una correlación positiva baja de 0,098.

CAPÍTULO V: DISCUSIONES

1. Teniendo en los resultados que la Gestión administrativa y el desempeño laboral si tienen relación significativa llegando a conclusiones similares con los estudios realizados con Cajo (2018), donde indica que Se ha demostrado que la gestión administrativa influye en el desempeño laboral de forma positiva en los trabajadores del Ministerio de vivienda y saneamiento, Lima. Se ha determinado que la planeación administrativa influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores del Ministerio de vivienda y saneamiento, Lima.
2. Se llego a la conclusión que la planificación si tiene relación significativa con el rendimiento de personal, llegando a los mismos resultados que Ferrer (2016), en donde indica que con un coeficiente de correlación rho Spearman = ,825 y un valor $p = 0,000$ menor al nivel $\alpha = 0,05$, se concluye que: Existe relación significativa entre el Planeamiento de la gestión administrativa y el Desempeño laboral según trabajadores del Ministerio de construcción y vivienda de Chiclayo 2016. Este resultado indica que el Planeamiento es un factor que se relaciona con el nivel del desempeño de los trabajadores ya que ellos suelen adaptarse a diversos ambientes.
3. De los estudios realizados se llegó a la conclusión que el control tiene relación significativa con la eficiencia coincidiendo con los resultados al que llego Ferrer (2016), indicando que Falta Con un coeficiente de correlación rho Spearman = ,757 y un valor $p = 0,000$ menor al nivel $\alpha = 0,05$, se concluye que: Existe relación significativa entre el control administrativo y el Desempeño laboral según trabajadores del Ministerio de construcción y vivienda de Chiclayo 2016. Cabe precisarse que esta relación es de una magnitud alta.
4. En los resultados de la investigación se encontró que la dirección tiene relación significativa con la compatibilidad de equipos, llegando a la misma conclusión de Serna y Arévalo (2016), indicando que hay responsabilidad de los colaboradores en las funciones asignadas, existiendo una mala presentación personal, ya que el personal no cuida su imagen personal, los colaboradores no se encuentran motivados y realizan sus actividades solo por compromiso.

5.2. Conclusiones.

1. Se ha demostrado que la Gestión administrativa y el desempeño laboral del personal administrativo de la Empresa Epsel S.A. Chiclayo 2020, si tiene relación significativa, debido a que los resultados obtenidos indican que un 95% de probabilidad que existe una correlación positiva moderada de $R = 0,233$; y un resultado de Pearson de $,000 < 0,01$).
2. Se concluye que la planificación y el rendimiento del personal administrativo de la Empresa Epsel S.A. Chiclayo 2020, si tienen relación significativa, debido a que los resultados obtenidos indican un 90% de probabilidad que demuestran que existe una correlación positiva baja de $0,027$ y con la medida de Pearson de $000 < 0,01$.
3. Se acepto que la dirección y la compatibilidad de equipos del personal administrativo de la Empresa Epsel Chiclayo 2020, si tienen relación significativa debido a que los resultados obtenidos indican un 95% de probabilidad que demuestran que existe una correlación positiva moderada de $0,253$. y con la medida de Pearson de $000 < 0,01$.
4. Según los resultados obtenidos en la investigación se concluye que el control y la eficiencia del personal administrativo de la empresa Epsel S.A. Chiclayo 2020, tienen relación significativa debido a que se indica un 95% de probabilidad que demuestran que existe una correlación positiva baja de $0,098$.

5.3. Recomendaciones.

Según lo encontrado en la investigación que existe relación significativa entre la Gestión administrativa y el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa Epsel S.A. Chiclayo 2020, se recomienda que los directivos de la empresa realicen estrategias que vayan dirigidas hacia el personal, desde contar con un manual de funciones por áreas, hasta las recompensas que recibirán.

Se recomienda que los directivos de la Empresa Epsel S.A. hagan énfasis en la cultura organizacional de la empresa, con el fin que al momento de que se trabaje en equipo, el personal tenga mayor empatía, tolerancia, entendimiento entre ellos y puedan lograr con mucha más facilidad los objetivos trasados, ya que en los resultados de compatibilidad de equipos muchos respondieron que existe muchas críticas si se comete errores.

Se recomienda que la empresa realice capacitaciones a su personal administrativo periódicamente con el fin de mejorar su eficiencia, ya que el personal respondió que siempre la organización acepta algunos aportes referentes a sus áreas y sus objetivos.

5.4. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- ABCM (2018). Conozca la importancia de la gestión administrativa para las empresas. Tomado de: myabcm.com.
- Alles, M. (2008). Dirección Estratégica de Recursos Humanos. Tercera Edición. Buenos Aires, Argentina. Ediciones Granica S.A.
- Blas E. (2014) Administración pública, primera edición México D.F.: McGraw-Hill/Interamericana Editores
- Cajo, L. (2018), Influencia de la gestión Administrativa en el desempeño laboral de los trabajadores del Ministerio de vivienda y saneamiento, Lima, presentado en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, recuperado de, <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/Leslie.pdf>
- Chen C. (2006) Significado de planeación, <https://www.significados.com/planificacion/>
- Chiavenato I. (2011). Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones (9na ed.) México D.F.: McGraw-Hill/ Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Chiavenato I. (2012), Introducción a la teoría general de la administración (8va ed.) México D.F.: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Delgado, L. (2016). Compromiso personal. Recuperado de: http://www.milenio.com/firmas/luis_rey_delgado_garcia/Compromisopersonal_18_736306367.html
- Díaz M. & Mendoza G. (2017), La gestión Administrativa y su relación con la motivación laboral de los colaboradores de Epsel S.A. Chiclayo, presentado en la Universidad Señor de Sipan, Perú, recuperado de, <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/DazMarrufoGuarderas.pdf>

Díaz T. (2016), Gestión organizacional, recuperado de, <https://www.joblers.net/gestiónorganizacional/>

El dinero importa (2018). Funciones de gestión administrativa de la oficina moderna. Cuenta de aprendizaje. Tomado de: accountlearning.com.

Fayol H. (2007), administración industrial y general, México, Editorial Herrero.

Franklin F. y Krieger M. (2011), Comportamiento organizacional, (tercera edición), editorial Person, Mexico.

Ferrer M. (2016), "Gestión Administrativa y desempeño laboral de los trabajadores del Ministerio de construcción y vivienda de Chiclayo" presentado en la Universidad Cesar Vallejo, Perú, recuperado de, <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8993?locale-attribute=es>

Flores E. (2017), Proceso Administrativo y Gestión empresarial en Coproabas, Jinotega", en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, recuperado de <https://repositorio.unan.edu.ni/1800/>

García I. (2017) Definición de eficacia. <https://www.economiasimple.net/glosario/eficacia>

Gonzáles F. (2018), Propuesta para mejorar el desempeño laboral en una constructora en la ciudad de Guayaquil", en la Universidad Católica de Santiago Guayaquil, recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/2332/1/T-UCSG-POS-MAE-44.pdf>

Gonzáles J. (2016), Gestión Administrativa de talento Humano para la empresa J&M de la Ciudad de Milagro, presentado en la Universidad de Guayaquil", recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/11384/1/TESIS%20DE%20EVELYN%20JESSENIA%20ALAVA%20GONZALEZ.pdf>

Koontz, Harold, O Donnell, (2000), Administración, Octava Edicion, Editorial: McGraw-Hill

- Koontz, H. y Wehreich, H. Cannice S. (2012). Elementos de administración. México: Mc Graw Hill. Recuperado de <http://repositorio.uasb.edu>
- Maggio E. (S/F), la compatibilidad de caracteres en equipo de trabajo, <https://sites.google.com/site/tecnicasproyectivasorg/ccet>
- Managers-Net (2018). Gerencia Administrativa. Tomado de: managers-net.com.
- Merino M. (2014) Rendimiento laboral, <https://definicion.de/rendimiento-laboral/>
- Mi guía de MBA (2018). Funciones administrativas o de gestión de una oficina. Tomado de: mymbaguide.com.
- Placi J. (2005) Desempeño laboral y estabilidad del personal, tomado de, <https://www.redalyc.org/pdf/280/28016320010.pdf>
- Pérez, M. (2009). Diccionario de administración. (5ta ed.) Lima. San Marcos.
- Riquelme M. (2019), que es la planificación, <https://www.webyempresas.com/que-es-la-planificacion/>
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). Comportamiento Organizacional. 15a edición. México: Prentice Hall, Copyright.
- Salkind, N. (1999). Métodos de Investigación, Tercera Edición. México. Ediciones PENTICE HALL.
- Serna A. & Arévalo O. (2016), tesis “La gestión Administrativa y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Lucero - Lomas, presentado en la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, Perú, recuperado de <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/164/6051115.pdf?sequence=1>
- Vliet V. (2011). Cinco funciones de gestión (Fayol). Toolshero. Tomado de: toolshero.com

ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA EPSSEL S.A. CHICLAYO- LAMBAYEQUE 2020.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA
Problema principal.	Objetivo principal.	Hipótesis General.	<u>Variable (X)</u>	X 1.1. Gestión	Población:
¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión administrativa y el desempeño laboral del personal administrativo de la Empresa Epsel Chiclayo - Lambayeque 2020?	Determinar la relación que existe entre la Gestión administrativa y el desempeño laboral del personal administrativo de la Empresa Epsel Chiclayo - Lambayeque 2020.	Existe relación significativa entre la Gestión administrativa y el desempeño laboral del personal administrativo de la Empresa Epsel S.A. Chiclayo - Lambayeque 2020.	Gestión Administrativa	X 1.2. Metas X1.3. Filosofía empresarial.	500 colaboradores de la Empresa Epsel S.A, Chiclayo, Lambayeque 2020.
			Dimensiones		
			• Planificación x1		
			• Dirección X1	X2.1. Motivación	Muestra:
			• Control X2	X2.2. Comunicación	60 colaboradores de la Empresa Epsel S.A, Chiclayo, Lambayeque 2020.
				X2.3. capacitación	
Problemas Secundarios.	Objetivos Secundarios.	Hipótesis secundarias		X3.1. Evaluación.	Nivel de investigación:
a) ¿Cuál es la relación que existe entre la planificación y rendimiento del	a) Identificar la relación que existe entre la planificación y el rendimiento del	d) Existe relación significativa entre la planificación y el rendimiento del personal Administrativo		X3.2. Resultados.	Correlacional
				X3.3. Experiencia	Tipo de Investigación:
					La presente

personal Administrativo de la Empresa Epsel Chiclayo - Lambayeque 2020?	personal Administrativo de la Empresa Epsel S.A. Chiclayo - 2020.	de la Empresa Epsel S.A. Chiclayo - 2020	Variable (Y).	Y1.1. Participación.	investigación desarrolla un estudio de tipo: Básica
b) ¿Cuál es la relación que existe entre la dirección y la compatibilidad de equipo de la Empresa Epsel Chiclayo - Lambayeque 2020?	b) Identificar la relación que existe entre la dirección y la compatibilidad de equipos del personal Administrativo de la Empresa Epsel S.A. Chiclayo - 2020.	e) Existe relación significativa entre la dirección y la compatibilidad de equipos del personal Administrativo de la Empresa Epsel S.A. Chiclayo - 2020.	Desempeño laboral	Y1.2. Empoderamiento.	
c) ¿Cuál es la relación que existe entre el control y la eficiencia de la Empresa Epsel Chiclayo - Lambayeque 2020?	c) Identificar la relación que existe entre el control y la eficiencia del personal Administrativo de la Empresa Epsel S.A. Chiclayo - 2020.	f) Existe relación significativa entre el control y la eficiencia del personal Administrativo de la Empresa Epsel S.A. Chiclayo - 2020.	Dimensiones	Y1.3. Compromiso.	Método de investigación Deductivo
			• Rendimiento del personal Y1	Y2.1. Comprensión.	Diseño: No experimental de tipo transversal.
			• Compatibilidad de equipos Y2	Y2.2. Actitud	Estadístico de prueba: T de student
			• Eficiencia Y3	Y2.3. Cooperación.	Instrumentos: Para medir la variable 1
				Y3.1 Logros	Cuestionario de encuestas.
				Y3.2 Tiempo.	Para medir la variable 2:
				Y3.3. Recursos.	Cuestionario de encuestas.

Fuente: Elaboración propia.



Anexo 2.

Escuela Académico Profesional de Administración y Negocios Internacionales

CUESTIONARIO 1.

ENCUESTA PARA MEDIR LA VARIABLE 1: LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

A.-Presentación:

Estimado (a) colaborador, el presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad la obtención de información, acerca del clima organizacional, cuyas opiniones impersonales solamente es de gran importancia para nuestra investigación. Siendo el objetivo de nuestro estudio la Gestión Administrativa de la institución.

B.- Datos generales:

- Área laboral:.....
- Cargo:
- Género: Femenino Masculino

C.- Indicaciones:

- Lee cada pregunta con mucha atención:
- Luego, resuelve cada pregunta y marca con X la respuesta correcta
- Si lo necesitas, puedes volver a leer la pregunta.
- Solo debes marcar una respuesta por cada pregunta
- ✓ La escala de calificación es la siguiente:

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

ITEM	DIMENSIÓN: PLANIFICACIÓN	1	2	3	4	5
1	¿La Institución donde labora realiza los procesos de planeación?					
2	La gestión estimula a los trabajadores para alcanzar los objetivos.					
3	La entidad aplica el diagnostico de problemas para proyectar mejoras.					
4	La institución capacita al personal sobre los procedimientos a seguir para mejorar.					
5	La gestión establece apropiadamente las metas institucionales.					
6	La entidad planifica los recursos para alcanzar las metas.					
	DIMENSIÓN: DIRECCIÓN	1	2	3	4	5
7	El liderazgo directivo influye en el logro de los objetivos.					
8	La institución propicia una adecuada comunicación a todo el personal.					
9	La gestión promueve la motivación del personal para alcanzar las metas propuestas.					
10	La institución respalda que los equipos de trabajo tomen decisiones en el logro de los objetivos.					
11	La administración propicia que los colaboradores se sientan identificados con la institución.					
12	La entidad brinda las condiciones para que se realicen las actividades laborales.					
	DIMENSIÓN: CONTROL.					
13	La entidad cuenta con un órgano de control.					
14	La gestión verifica el desarrollo de las actividades planificadas.					
15	La institución realiza un inventario de sus bienes.					
16	La institución realiza el control de la calidad de los servicios que brinda.					
17	La administración evalúa la responsabilidad laboral de sus colaboradores.					
18	Los directivos llevan el registro del cumplimiento de las normas.					

Gracias por su colaboración.



Escuela Académica Profesional de Administración y Negocios Internacionales

CUESTIONARIO 2.

ENCUESTA PARA MEDIR LA VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL.

A.-Presentación:

Estimado (a) colaborador, el presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad la obtención de información, acerca del Desempeño laboral. Cuyas opiniones impersonales solamente es de gran importancia para nuestra investigación. Siendo el objetivo de nuestro estudio: El desempeño laboral.

B.- Datos generales:

- Área laboral:.....
- Cargo:
- Género: Femenino Masculino

C.- Indicaciones:

- Lee cada pregunta con mucha atención:
- Luego, resuelve cada pregunta y marca con X la respuesta correcta
- Si lo necesitas, puedes volver a leer la pregunta.
- Solo debes marcar una respuesta por cada pregunta
- ✓ La escala de calificación es la siguiente:

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

ITEM	DIMENSIÓN: RENDIMIENTO LABORAL	1	2	3	4	5
1	Los trabajadores llegan temprano a su trabajo.					
2	Los trabajadores planean sus propias actividades.					
3	Los trabajadores emprenden sus actividades sin esperar que se lo indiquen.					
4	Los trabajadores consideran a su trabajo interesante.					
5	Trabaja sin interrupciones a lo largo de la jornada laboral.					
6	En su trabajo es propicio desarrollar otras capacidades					
	DIMENSIÓN: COMPATIBILIDAD DE EQUIPOS	1	2	3	4	5
7	Los colaboradores realizan un trabajo en equipo en sus labores.					
8	Los trabajadores se apoyan entre sí, para la realización de las actividades en la entidad.					
9	Los trabajadores mantienen actitud positiva cuando se les asigna trabajar en equipos.					
10	Los trabajadores se sienten motivados por participar en actividades grupales.					
11	En los conflictos el trabajador mantiene una actitud conciliadora.					
12	Cuando comete errores sus compañeros de trabajo critican.					
	DIMENSIÓN: EFICIENCIA	1	2	3	4	5
13	Se perciben formas de creatividad en el quehacer diario.					
14	Los colaboradores cumplen a tiempo con sus actividades.					
15	Los trabajadores toman decisiones en algunos casos concretos.					
16	Considera que en su trabajo se busca la eficiencia en el uso de recursos para el desarrollo de las labores.					
17	La administración acepta algunos aportes de los trabajadores.					
18	Los trabajadores muestran dedicación a su trabajo.					

Gracias por su colaboración.

Anexo 3: FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO PARA MEDIR LA VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

I. DATOS GENERALES.

- 1.1 Apellidos y nombres de expertos: *Julian Gary Francisco Coucho*
- 1.2 Grado académico: *Magister*
- 1.3 Cargo o institución donde labora: *Universidad Alas Peruanas*
- 1.4 Título de la investigación: **LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA EPSEL S.A. CHICLAYO- LAMBAYEQUE 2020.**
- 1.5 Autor del instrumento: **Bach. Any Yaneth Delgado Carranza.**
- 1.6 Licenciatura/ maestría/ doctorado: *Licenciatura*
- 1.7 Nombre del instrumento: *Validación*

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en directivas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al nuevo enfoque administrativo.					X
4. ORGANIZACIÓN	Contiene una estructura lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los elementos en cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para aplicar y mostrar la relación de ambas variables.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos - científicos de las variables en estudio.					X
8. COHERENCIA	Establece coherencia entre las variables y los indicadores.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde a los objetivos.					X
10. CONVENIENCIA	Es útil y adecuado para la investigación.					X
SUB TOTAL						X
TOTAL (PROMEDIO)						X

VALORACIÓN CUANTITATIVA: *98.0*VALORACIÓN CUALITATIVA: *Excelente*OPINIÓN DE APLICABILIDAD: *Proceda con la aplicación*Lugar y fecha: *Chota 17 de febrero 2021*


Firma del Experto Informante

Apellidos y nombres: *Julian Gary Francisco Coucho*DNI N° *26685972*

Anexo 2: FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO PARA MEDIR LA VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL.

I. DATOS GENERALES.

- 1.1. Apellidos y nombres de expertos: Chilón Góngora Francisco Oswaldo.
 1.2. Grado académico: Magister
 1.3. Cargo o institución donde labora: Universidad Alas Peruanas
 1.8. Título de la investigación: **LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA EPSEL S.A. CHICLAYO- LAMBAYEQUE 2020.**
 1.4. Autor del instrumento: **Bach. Any Yaneth Delgado Carranza.**
 1.5. Licenciatura/ maestría/ doctorado: Licenciatura
 1.6. Nombre del instrumento: Validación

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
11. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.					X
12. OBJETIVIDAD	Esta expresado en directivas observables.					X
13. ACTUALIDAD	Adecuado al nuevo enfoque administrativo.					X
14. ORGANIZACIÓN	Contiene una estructura lógica.					X
15. SUFICIENCIA	Comprende los elementos en cantidad y calidad.					X
16. INTENCIONALIDAD	Adecuado para aplicar y mostrar la relación de ambas variables.					X
17. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos - científicos de las variables en estudio.					X
18. COHERENCIA	Establece coherencia entre las variables y los indicadores.					X
19. METODOLOGÍA	La estrategia responde a los objetivos.					X
20. CONVENIENCIA	Es útil y adecuado para la investigación.					X
SUB TOTAL						X
TOTAL (PROMEDIO)						X

VALORACIÓN CUANTITATIVA: 980

VALORACIÓN CUALITATIVA: exceles

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Preceda con la aplicación

Lugar y fecha: Chota 17 de febrero 2021


Firma del Experto Informante

Apellidos y nombres: Chilón Góngora Francisco Oswaldo

DNI N°: 86685972

Anexo 3: FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO PARA MEDIR LA VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

I. DATOS GENERALES.

- 1.1. Apellidos y nombres de expertos: CHILÓN CACHAÑO, WILLIAM MARTÍN
 1.2. Grado académico: MAESTRÍA
 1.3. Cargo o institución donde labora: INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO CHOTA
 1.4. Título de la investigación LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA EPSEL S.A. CHICLAYO- LAMBAYEQUE 2020.
 1.5. Autor del instrumento: Bach. Any Yaneth Delgado Carranza.
 1.6. Licenciatura/ maestría/ doctorado. Licenciatura
 1.7. Nombre del instrumento: Validación

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en directivas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al nuevo enfoque administrativo.					X
4. ORGANIZACIÓN	Contiene una estructura lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los elementos en cantidad y calidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para aplicar y mostrar la relación de ambas variables.				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos - científicos de las variables en estudio.					X
8. COHERENCIA	Establece coherencia entre las variables y los indicadores.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde a los objetivos.					X
10. CONVENIENCIA	Es útil y adecuado para la investigación.					X
SUB TOTAL						X
TOTAL (PROMEDIO)						X

VALORACIÓN CUANTITATIVA: 93.5

VALORACIÓN CUALITATIVA: EXCELENTE

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: PROCEED A LA APLICACIÓN

Lugar y fecha: CHOTA 02 de MARZO 2021

W. Chitón
 Firma del Experto Informante

Apellidos y nombres: CHILÓN CACHAÑO, WILLIAM MARTÍN

DNI N° 26 61 60 01

Anexo 2: FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO PARA MEDIR LA VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL.

I. DATOS GENERALES.

- 1.1. Apellidos y nombres de expertos: CHILON CAMACHO WILLIAM MARTIN
- 1.2. Grado académico: MAGISTER
- 1.3. Cargo o institución donde labora: I. S. T. CHOTA
- 1.8. Título de la investigación: LA INFLUENCIA DEL LIDERAZGO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL SANTA CRUZ – CAJAMARCA 2020.
- 1.4. Autor del instrumento: Bach. Yolanda Guevara Ydrogo.
- 1.5. Licenciatura/ maestría/ doctorado:
- 1.6. Nombre del instrumento:

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
11. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.					X
12. OBJETIVIDAD	Está expresado en directivas observables.					X
13. ACTUALIDAD	Adecuado al nuevo enfoque administrativo.					X
14. ORGANIZACIÓN	Contiene una estructura lógica.					X
15. SUFICIENCIA	Comprende los elementos en cantidad y calidad.					X
16. INTENCIONALIDAD	Adecuado para aplicar y mostrar la relación de ambas variables.					X
17. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos - científicos de las variables en estudio.					X
18. COHERENCIA	Establece coherencia entre las variables y los indicadores.				X	
19. METODOLOGÍA	La estrategia responde a los objetivos.				X	
20. CONVENIENCIA	Es útil y adecuado para la investigación.				X	
SUB TOTAL					X	
TOTAL (PROMEDIO)					X	

VALORACIÓN CUANTITATIVA: 95.5VALORACIÓN CUALITATIVA: excelenteOPINIÓN DE APLICABILIDAD: Es aplicableLugar y fecha: Chota on 6 febrero 2021

Firma del Experto Informante

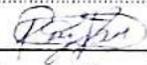
Apellidos y nombres: CHILON CAMACHO WILLIAM MARTINDNI N° 24616001

Anexo 3: FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO PARA MEDIR LA VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

I. DATOS GENERALES.

- 1.1. Apellidos y nombres de expertos: Pérez Ramirez, Ruth Elizabeth
- 1.2. Grado académico: Licenciada en Administración
- 1.3. Cargo o institución donde labora: Grupo Telesystem
- 1.4. Título de la investigación: LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA EPSEL S.A. CHICLAYO- LAMBAYEQUE 2020.
- 1.5. Autor del instrumento: Bach. Any Yaneth Delgado Carranza.
- 1.6. Licenciatura/ maestría/ doctorado: Licenciatura
- 1.7. Nombre del instrumento: Validación

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en directivas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al nuevo enfoque administrativo.					X
4. ORGANIZACIÓN	Contiene una estructura lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los elementos en cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para aplicar y mostrar la relación de ambas variables.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos - científicos de las variables en estudio.				X	
8. COHERENCIA	Establece coherencia entre las variables y los indicadores.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde a los objetivos.					X
10. CONVENIENCIA	Es útil y adecuado para la investigación.				X	
SUB TOTAL					X	
TOTAL (PROMEDIO)					X	

VALORACIÓN CUANTITATIVA: 900VALORACIÓN CUALITATIVA: ExcelenteOPINIÓN DE APLICABILIDAD: Proceda a la aplicaciónLugar y fecha: Chota 24 de marzo 2021


Firma del Experto Informante
Apellidos y nombres: Ruth Elizabeth Pérez RamirezDNI N° 72626218

Anexo 2: FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO PARA MEDIR LA VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL.

I. DATOS GENERALES.

- 1.1. Apellidos y nombres de expertos: Pérez Ramirez Ruth Elizabeth.
- 1.2. Grado académico: Licenciada en Administración.
- 1.3. Cargo o institución donde labora: Grupo Telesystem
- 1.8. Título de la investigación: LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA EPSEL S.A. CHICLAYO- LAMBAYEQUE 2020.
- 1.4. Autor del instrumento: Bach. Any Yaneth Delgado Carranza.
- 1.5. Licenciatura/ maestría/ doctorado: Licenciatura
- 1.6. Nombre del instrumento: Validación

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
11. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.				X	
12. OBJETIVIDAD	Está expresado en directivas observables.					X
13. ACTUALIDAD	Adecuado al nuevo enfoque administrativo.					X
14. ORGANIZACIÓN	Contiene una estructura lógica.					X
15. SUFICIENCIA	Comprende los elementos en cantidad y calidad.					X
16. INTENCIONALIDAD	Adecuado para aplicar y mostrar la relación de ambas variables.				X	
17. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos - científicos de las variables en estudio.				X	
18. COHERENCIA	Establece coherencia entre las variables y los indicadores.					X
19. METODOLOGÍA	La estrategia responde a los objetivos.					X
20. CONVENIENCIA	Es útil y adecuado para la investigación.				X	X
SUB TOTAL					X	X
TOTAL (PROMEDIO)						X

VALORACIÓN CUANTITATIVA: 900.VALORACIÓN CUALITATIVA: excelenteOPINIÓN DE APLICABILIDAD: Proceda con la aplicaciónLugar y fecha: chota 04 de marzo 2021


Firma del Experto Informante

Apellidos y nombres Pérez Ramirez Ruth E.DNI N° 72626218