



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

TESIS

PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA EMPRESA VIDAL Y VIDAL, SAN ISIDRO -
2019

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR

JUAN FERNANDO GODOY VILLAYZAN

ASESOR

DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

COMPETITIVIDAD Y GESTIÓN DE NEGOCIOS

LIMA, PERÚ, JULIO DE 2019

DEDICATORIA

A mis seres queridos, en especial a mis padres Fernando Godoy Cuya y Marisol Villayzan Casimiro, por su apoyo incondicional en el logro de mis objetivos.

AGRADECIMIENTOS

Esta tesis, ha requerido de esfuerzo y mucha dedicación y no hubiese sido posible su elaboración y culminación sin la cooperación desinteresada de todas y cada una de las personas que a continuación mencionaré y muchas de las cuales han sido un soporte muy importante.

Primero dar gracias a Dios, por haberme cuidado en esta etapa universitaria, por hacerme fuerte en tiempos difíciles y mi soporte en momentos de debilidad.

A los docentes de la Universidad Autónoma del Perú, por guiarme en mi formación universitaria, ya que sin sus conocimientos no hubiera logrado ser el profesional competente que actualmente soy.

Al Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe, por su apoyo y asesoramiento en los cursos de investigación, que me ayudaron a la elaboración y culminación de la investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN	x
CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1 Realidad problemática	14
1.2 Justificación e importancia de la investigación	18
1.3 Objetivos de la investigación: General y específico	19
1.4 Limitaciones de la investigación	20
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes de estudios	22
2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado	29
2.3 Definición conceptual de la terminología empleada	44
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO	
3.1 Tipo y diseño de investigación	47
3.2 Población y muestra	48
3.3 Hipótesis	49
3.4 Variables – Operacionalización	50
3.5 Métodos y técnicas de investigación	52
3.6 Descripción de los instrumentos utilizados	53
3.7 Análisis estadístico e interpretación de los datos	56
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	
4.1 Validación del instrumento	58
4.1.1 Análisis de fiabilidad	59
4.2 Resultados descriptivos de las variables	60
4.3 Resultados descriptivos de las dimensiones	62
4.4 Resultados descriptivos de las variables relacionadas	69
4.5 Prueba de la normalidad para la variable de estudio	70
4.6 Procedimientos correlacionales	72

CAPÍTULO V. DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1	Discusiones	78
5.2	Conclusiones	81
5.3	Recomendaciones	83

REFERENCIAS

ANEXOS

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Población de los trabajadores de la empresa Vidal y Vidal, San Isidro – 2019	48
Tabla 2	Operacionalización de la variable procesos administrativos	50
Tabla 3	Operacionalización de la variable desempeño laboral	51
Tabla 4	Resultados de la validación del cuestionario de procesos administrativos	58
Tabla 5	Resultados de la validación del cuestionario de desempeño laboral	58
Tabla 6	Fiabilidad del instrumento de la variable procesos administrativos	59
Tabla 7	Fiabilidad del instrumento de la variable desempeño laboral	59
Tabla 8	Análisis descriptivo de la variable procesos administrativos	60
Tabla 9	Análisis descriptivo de la variable desempeño laboral	61
Tabla 10	Análisis descriptivo de la dimensión planificación	62
Tabla 11	Análisis descriptivo de la dimensión organización	63
Tabla 12	Análisis descriptivo de la dimensión dirección	64
Tabla 13	Análisis descriptivo de la dimensión control	65
Tabla 14	Análisis descriptivo de la dimensión iniciativa laboral	66
Tabla 15	Análisis descriptivo de la dimensión trabajo en equipo	67
Tabla 16	Análisis descriptivo de la dimensión cooperación	68
Tabla 17	Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre procesos administrativos y desempeño laboral	69
Tabla 18	Resultados de la prueba de normalidad	70
Tabla 19	Resultados de correlación entre procesos administrativos y desempeño laboral	72
Tabla 20	Resultados de correlación entre planificación y desempeño laboral	73
Tabla 21	Resultados de correlación entre organización y desempeño laboral	74
Tabla 22	Resultados de correlación entre dirección y desempeño laboral	75
Tabla 23	Resultados de correlación entre control y desempeño laboral	76

LISTA DE FIGURAS

Figura 1	Análisis descriptivo de la variable procesos administrativos	60
Figura 2	Análisis descriptivo de la variable desempeño laboral	61
Figura 3	Análisis descriptivo de la dimensión planificación	62
Figura 4	Análisis descriptivo de la dimensión organización	63
Figura 5	Análisis descriptivo de la dimensión dirección	64
Figura 6	Análisis descriptivo de la dimensión control	65
Figura 7	Análisis descriptivo de la dimensión iniciativa laboral	66
Figura 8	Análisis descriptivo de la dimensión trabajo en equipo	67
Figura 9	Análisis descriptivo de la dimensión cooperación	68
Figura 10	Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre procesos administrativos y desempeño laboral	69
Figura 11	Gráfico de dispersión de las variables procesos administrativos y desempeño laboral	71

PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA VIDAL Y VIDAL, SAN ISIDRO - 2019

JUAN FERNANDO GODOY VILLAYZAN

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

La situación problemática del estudio permitió formular el problema de investigación ¿Qué relación existe entre procesos administrativo y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Vidal y Vidal, San Isidro - 2019? El propósito de la investigación es determinar la relación que existe entre proceso administrativo y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Vidal y Vidal, San Isidro - 2019. La hipótesis alterna fue existe relación significativa entre los procesos administrativos y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Vidal y Vidal, San Isidro-2019. El tipo de investigación es no experimental de corte transversal con un diseño descriptivo correlacional, la población estuvo conformada por 65 trabajadores, con una muestra de 65 personas, los datos se obtuvieron mediante la técnica de muestreo censal. Los instrumentos aplicados a la muestra presentan una alta confiabilidad mediante el estadístico alfa de Cronbach, 0.754 para el cuestionario de procesos administrativos y 0.804 para el cuestionario de desempeño laboral. En la prueba de hipótesis se obtuvo un R de Spearman 0.917, con un p valor de 0.000, por lo cual se concluye que existe una correlación muy fuerte entre los procesos administrativos y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa de la empresa Vidal y Vidal.

Palabras clave: procesos administrativos, desempeño laboral.

**ADMINISTRATIVE PROCESSES AND LABOR PERFORMANCE OF WORKERS
OF THE VIDAL Y VIDAL COMPANY, SAN ISIDRO -2019**

JUAN FERNANDO GODOY VILLAYZAN

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

The problematic situation of the study allowed to formulate the research problem. What is the relationship between the administrative process and the work performance of the workers of the Vidal y Vidal companies, San Isidro-2019? The purpose of the investigation is to determine the relationship that exists between administrative process and labor performance of the workers of the company Vidal y Vidal, San Isidro-2019. The alternative hypothesis was a significant relationship between the administrative processes and work performance of the workers of Vidal y Vidal, San Isidro-2019. The type of research is non-experimental cross-sectional with a descriptive correlational design, the population consisted of 65 workers, with a sample of 65 people, the data was obtained by the census sampling technique. The instruments applied to the sample have a high reliability using the Cronbach alpha statistic, 0.754 for the administrative process questionnaire and 0.804 for the labor performance questionnaire. In the hypothesis test, an R of Spearman 0.917 was obtained, with a p value of 0.000, for which it is concluded that there is a very strong correlation between the administrative processes and the work performance in the workers of the Vidal y Vidal company.

Keywords: administrative processes, labor performance.

INTRODUCCIÓN

La necesidad de toda empresa es tener un personal adecuado al perfil que ellos necesitan para que así se cumpla las metas que se establecen a corto y largo plazo. Teniendo en cuenta que al pasar de los años las empresas crecen gracias a sus trabajadores y empezando por una buena planificación que los lleva al éxito, causando que los trabajadores se adecuen a lo que requiere la empresa y comprometiéndose con ella.

Los trabajadores buscan empresas donde se sientan seguros y con confianza de entregar lo mejor de sí, además necesitan una estabilidad económica y un buen ambiente laboral. Los supervisores o encargados de la empresa tienen que lograr una comunicación asertiva con sus trabajadores para que así trabajen de una manera efectiva en la realización de sus funciones asignadas.

La retroalimentación es muy importante en toda empresa, ya que los errores que existen de parte de los trabajadores se solucionan indicando funciones específicas a mejorar y de esta manera generando confianza de parte del trabajador.

Es menester mencionar que teniendo un buen proceso administrativo el trabajador va brindar un buen desempeño laboral contribuyendo al crecimiento de la empresa y también al crecimiento personal, los procesos administrativos constan de cuatro etapas fundamentales para lograr una buena gestión en la empresa y son la planificación, organización, dirección y control.

La situación problemática de la investigación es analizar la relación entre las variables de estudio, es decir si se aplica una buena estrategia en la aplicación y desarrollo de los procesos administrativos orientados a que los trabajadores desarrollen y optimicen sus capacidades para tener un mejor desempeño laboral en la empresa Vidal y Vidal, mediante la aplicación de múltiples métodos para contrarrestar la deficiencia de los trabajadores.

El problema general es ¿Qué relación existe entre proceso administrativo y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Vidal y Vidal, San Isidro - 2019?

El objetivo principal de la presente investigación fue determinar la relación que existe entre procesos administrativo y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Vidal y Vidal, San Isidro - 2019.

Asimismo, la hipótesis alterna fue existe relación significativa entre proceso administrativo y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Vidal y Vidal, San Isidro - 2019.

El presente trabajo de investigación ha sido estructurado en cinco capítulos que se detalla a continuación:

En el capítulo I, se expone la realidad problemática, formulación del problema, objetivos de la investigación, justificación e importancia de la investigación y limitaciones.

El capítulo II, corresponde al marco teórico donde se aborda: antecedentes de estudio, bases teóricas y científicas de ambas variables y la definición conceptual de la terminología empleada.

El capítulo III, se aborda el método de estudio que involucra: el tipo y diseño de investigación, población y muestra, hipótesis de la investigación, la operacionalización de variables, métodos y técnicas de investigación, descripción de los instrumentos utilizados, y análisis estadísticos e interpretación de datos de la investigación.

El capítulo IV, se demuestran los resultados que involucran: el procesamiento y análisis de datos, así como también el contraste de las hipótesis.

El capítulo IV, se dio a conocer las discusiones, conclusiones y recomendaciones.

Finalmente, se encuentran las referencias bibliográficas empleadas que complementan la investigación y que han sido el principal soporte para el desarrollo de la presente investigación, así como también la recolección de datos y los anexos.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática

En la actualidad las organizaciones se preocupan esencialmente en generar ingresos y ganar posicionamiento en el mercado. Hoy es difícil ver que su prioridad sea el talento humano, la cual hay una posibilidad de que se pierda el talento humano en la empresa. Por lo tanto, dejan de lado a los trabajadores y esto genera un bajo desempeño laboral ya que ellos necesitan un apoyo de parte de la administración sea planificando, organizando, direccionando y controlando de manera eficiente y favoreciendo a ambas partes no solo a la empresa.

A nivel mundial, las empresas buscan establecer una buena relación entre sus colaboradores y el área administrativa a la vez diseñar y mantener un ambiente de trabajo para lograr objetivos grupales en la organización asegurando y coordinando esfuerzos individuales.

La administración ocupa un lugar muy importante en toda empresa ya que su principal característica es la creación de herramientas y técnicas que sirvan para aprovechar de la mejor manera los recursos operativos (humanos, financieros, tecnológicos, materiales, de conocimiento, entre otros).

Al respecto, Da Silva (2002) define la administración como: "Un conjunto de actividades dirigido a aprovechar los recursos de manera eficiente y eficaz con el propósito de alcanzar uno o varios objetivos o metas de la organización" (p. 6).

Es decir, en el mundo para que una empresa sea exitosa se tiene que aprovechar los recursos que se te brindan y a la vez ser dirigidos por una persona capacitada que ayude a alcanzar los objetivos o metas de la empresa. Como también planificar, organizar, dirigir y controlar. Por otro lado, mantener a los trabajadores contentos influirá en la manera como desarrollen la actividad laboral brindando un buen servicio.

Asimismo, existen en las empresas otra variable fundamental para analizar, relacionada al intento de conseguir que un trabajador se sienta importante en una empresa, se refiere al desempeño laboral, siendo esta la forma en que los trabajadores realizan sus actividades. Éste se evalúa durante las revisiones de su rendimiento, mediante las cuales el empleador tiene en cuenta factores como la capacidad de liderazgo, la gestión del tiempo, las habilidades organizativas y la productividad para analizar cada empleado de forma individual.

Chiavenato (2000) explica:

El desempeño es eficacia del trabajador dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el sujeto con una gran labor y satisfacción laboral. En este sentido, el desempeño laboral de los trabajadores va a depender de su comportamiento y de los resultados conseguidos. (p. 360).

En este sentido, el desempeño laboral por parte de los trabajadores es tener iniciativa propia por superar sus metas personales y también de la empresa, para que por ambas partes se beneficien una por parte del empleador y otra por parte del colaborador o trabajador. Lo que se quiere lograr es que se obtenga un nivel de apoyo y motivación por parte del empleador.

A nivel nacional, las empresas buscan trabajadores que cumplan con el perfil necesario que se requiere y el pago que la empresa pueda dar y a su conveniencia y esto genera incomodidad por parte del trabajador. La empresa Intradevco, conocida por la comercialización de detergentes recibió una grave denuncia por parte de sus colaboradores, el problema radica que dentro de la empresa se les obliga a hacer horas extras y a la vez trabajo nocturno sin el descanso obligatorio semanal que se le entrega a todo trabajo y el 70% de los trabajadores se encuentran contratados por una empresa terciaria es por ello que las personas estables que sería el 30% tiene privilegios dentro de ella. La

Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral que es la entidad pública mediante la cual el estado peruano cumple el compromiso de garantizar el respeto de los derechos de los trabajadores tomara las medidas necesarias para solucionar este caso.

A nivel local, la empresa Vidal y Vidal reconocida en el rubro de cobranzas por vía telefónica se ha detectado la falta de apoyo para los colaboradores, esto sucede porque el área administrativa es deficiente al poner los objetivos que los colaboradores tienen que lograr, el análisis por dimensiones permite explicar mejorar la descripción del problema a nivel local.

Respecto a la planificación, la gerencia exige cumplir los objetivos solicitando un monto excesivo a recaudar estableciendo metas de recaudación mensual no accesibles para los asesores de cobranzas que al finalizar el mes no llegan a comisionar sintiéndose incomodos de solo recibir su sueldo básico.

Respecto a la organización no existe una adecuada delegación de responsabilidades y funciones, esto genera incomodidad por parte de los trabajadores al no cumplir sus objetivos por la sobrecarga de trabajo, a la vez los recursos de trabajo que brinda la empresa no son de buena calidad generando deficiencias en la hora de la cobranza.

Respecto a la dirección, la supervisión hacia los trabajadores y en este caso los trabajadores más antiguos tienen mayor consideración hacia los que se están incorporando a la empresa y esto se debe a la experiencia que ellos tienen en comparación de los nuevos que se sienten excluidos de los clientes potenciales y de más fácil realización de cobranza por vía telefónica dándole a los nuevos clientes

Respecto al control, se les exige que realicen buenas gestiones telefónicas, pero no se les capacita y al momento de realizar la cobranza por vía telefónica suceden errores que son reportados a la administración por falta de capacitación.

Respecto a la iniciativa laboral, los trabajadores no se sienten a gustos con los objetivos planteados por la administración poniendo su mayor esfuerzo en el trabajo y al finalizar el mes son pocos los que llegan a comisionar.

Respecto al trabajo en equipo, ya que la recaudación mensual para poder comisionar es alta el trabajo en equipo disminuye porque cada uno busca su conveniencia para así poder comisionar porque las comisiones son individuales y no grupales y eso afecta a la hora del trabajo en equipo.

Respecto a la cooperación se observa que por parte de los trabajadores están mentalizados en hacer una buena gestión telefónica de cobranza para así poder comisionar, aunque todos no logren el objetivo.

El análisis detallado de la problemática que acontece la variable en los ámbitos nacional e internacional y especial en la empresa Vidal y Vidal lleva a formular el siguiente problema general de investigación:

Problema general

¿Qué relación existe entre procesos administrativos y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Vidal y Vidal, San Isidro - 2019?

Problemas específicos

¿Qué relación existe entre la planificación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Vidal y Vidal, San Isidro - 2019?

¿Qué relación existe entre la organización y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Vidal y Vidal, San Isidro - 2019?

¿Qué relación existe entre la dirección y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Vidal y Vidal, San Isidro - 2019?

¿Qué relación existe entre el control y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Vidal y Vidal, San Isidro - 2019?

1.2. Justificación e importancia de la investigación

Los procesos administrativos son un factor importante para el desempeño del trabajador, ya que, al ofrecer un buen trato del agrado de los trabajadores, ellos mejorarán su rendimiento, para ello existen métodos para planificar, organizar, direccionar y controlar durante el proceso de desarrollo de la empresa.

Cabe resaltar la importancia de los trabajadores ya que sin ellos no existe empresa. La permanencia de un trabajador se debe a los procesos administrativos que maneja la empresa, por ende, es necesario analizar los recursos que facilita el área administrativa hacia los trabajadores con el objetivo que todo el personal tenga un desempeño laboral óptimo.

Asimismo, la presente investigación presenta a realizar las siguientes justificaciones:

Justificación teórica, la investigación busca brindar información detallada de las variables procesos administrativos y desempeño laboral. Asimismo, la variable procesos administrativos se desarrolla considerando los aportes teóricos de Robbins (2010) que lo define como: “La coordinación y supervisión de las actividades de otros, de tal forma que éstas se lleven a cabo de forma eficiente y eficaz” (p. 6) y para la variable desempeño laboral se desarrolla considerando los aportes teóricos de Chiavenato (2000) que define al desempeño laboral como: “El desempeño es eficacia del trabajador dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización. En este sentido, el desempeño laboral de los trabajadores va a depender de su comportamiento y de los resultados conseguidos” (p. 360).

Justificación práctica, la investigación pretende aportar diversas sugerencias y/o recomendaciones sobre los procesos administrativos de forma

que se evidencie el desempeño de los trabajadores de la empresa Vidal y Vidal, San Isidro, fundamentadas en la interrelación teórica y práctica del análisis de las variables. Por otro lado, estas recomendaciones están fundamentadas en los resultados a los que llegó la investigación.

Justificación metodológica, se pone a disposición de la comunidad académicos dos instrumentos de recolección de datos que permita recoger datos que será evaluado y permita establecer la relación que existe entre los procesos administrativos y el desempeño laboral. Dichos instrumentos fueron sometidos a criterios de validez y confiabilidad.

1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos

Objetivo general

Determinar la relación que existe entre los procesos administrativos y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Vidal y Vidal, San Isidro-2019.

Objetivos específicos

Determinar la relación que existe entre la planificación y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Vidal y Vidal, San Isidro-2019

Determinar la relación que existe entre la organización y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Vidal y Vidal, San Isidro-2019

Determinar la relación que existe entre la dirección y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Vidal y Vidal, San Isidro-2019

Determinar la relación que existe entre el control y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Vidal y Vidal, San Isidro-2019

1.4. Limitaciones de la investigación

Limitaciones bibliográficas

La bibliografía es escasa, no se han encontrado muchos trabajos de investigaciones que analicen simultáneamente las dos variables.

Limitación institucional.

Existen limitaciones en el acceso de visitantes a las bibliotecas de las universidades porque se necesita un permiso especial o existe un horario diferente a que tiene el investigador.

Limitación temporal.

Escaso tiempo para realizar la investigación por motivos laborales del investigador.

Limitación económica.

La investigación es autofinanciada, siendo esta una limitación importante.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudios

Antecedentes internacionales

Muñoz (2015) en su tesis: *Análisis del desarrollo de la gestión del talento humano y la incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital del IESS de Babahoyo* realizada en la escuela de post grado de la Universidad Técnica de Babahoyo para obtener el título de magister en administración, cuyo objetivo fue desarrollar un análisis a la gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital del IESS de Babahoyo desarrollado mediante un diseño descriptivo correlacional, e una muestra probabilística estratificada por afijación proporcional conformada por 53 colaboradores del personal administrativo del Hospital del IESS de Babahoyo, concluye:

Los responsables de la gestión del talento humano tienen que enfocarse en la teoría del comportamiento humano para así mejorar el desempeño laboral del personal administrativo del hospital, para demostrar que se realizar un excelente servicio al usuario en este hospital.

Se determinó que se tiene que diseñar un sistema donde los usuarios califiquen la atención directa del personal administrativo del hospital y así mejorar el servicio.

Es necesario implementar capacitaciones constantes para el personal administrativo del hospital para mejorar el servicio que se le da al usuario.

Espinoza y Montero (2014) en su tesis: *El desempeño laboral en la gestión administrativa de las secretarías de las instituciones públicas del cantón San Miguel de Bolívar periodo 2012* realizada en la escuela de post grado de Universidad Estatal de Bolívar para obtener el título de licenciada en secretariado ejecutivo con énfasis en administración secretarial cuyo objetivo fue mejorar la labor que realiza la secretaria del sector público de la ciudad de San Miguel de Bolívar para ser eficiente y eficaz, a través del cumplimiento de

nuevas formas de comportamiento en la Gestión Administrativa desarrollado mediante un diseño descriptivo correlacional, en una muestra probabilística estratificada por afijación proporcional conformada por 21 secretarias de las instituciones del sector público de la ciudad de San Miguel de Bolívar, concluye:

La actitud que muestran frente al trabajo no siempre es positiva esto se debe a factores de incomodidad de parte de las secretarias.

Si no se controla el temperamento no se puede proporcionar una buena atención a quienes concurren hasta esa dependencia.

Si es necesario que la secretaria aprenda a controlar sus reacciones cuando está trabajando en la oficina, para no dar una mala impresión a quienes concurren hasta esa dependencia.

En el proceso de formación profesional de la secretaria es muy importante que se tome en cuenta la personalidad de cada una de ellas.

Bonilla y Diaz (2015) en su tesis: *Análisis de la gestión administrativa y su incidencia sobre el desempeño laboral de los funcionarios del hospital cristiano de especialidades ciudadela las piñas del cantón milagro periodo 2012-2014* realizada en la escuela de post grado de la Universidad Estatal de Milagro para obtener el título profesional de licenciada en administración, cuyo objetivo fue analizar la incidencia que tiene la Gestión Administrativa sobre el desempeño laboral de los funcionarios del Hospital Cristiano de Especialidades "Ciudadela Las Piñas" del Cantón Milagro desarrollado mediante un diseño descriptivo correlacional, en una muestra probabilística estratificada por afijación proporcional conformada por 50 funcionarios del hospital cristiano de especialidades ciudadela las piñas del cantón milagro. Concluye:

Se determinó que cuando se realiza la reclutación de personal es muy poco probable que se realice la verificación de perfil del postulante para indagar sus experiencias y conocimientos a la vacante que se necesite,

originando incomodidad del personal con sus puestos de labores que realizan y también por la falta de personal no conocer diferentes roles o funciones que tienen que realizar de forma doble en su horario de trabajo.

Debido a las tomas de decisiones inadecuadas por la gerencia es que el nivel de desarrollo institucional es bajo y efectivamente afecta el desempeño laboral que tienen los funcionarios que laboran en la empresa, resultando una baja calidad del servicio prestado y incomodidad de sus pacientes.

La comunicación entre funcionarios es escasa, es por ello que al tomar una decisión las partes no se ponen de acuerdo y esto origina problemas para la empresa y también para el desarrollo institucional.

Los funcionarios se encuentran desmotivados hacia el logro de objetivos y metas institucionales debido al desconocimiento de la cultura organizacional de la institución.

Caisa (2014) en su tesis: *La gestión administrativa y su impacto en el desempeño laboral en la empresa metalmecánica Alhice de la ciudad de Ambato* realizada en la escuela de post grado de la Universidad Técnica de Ambato para obtener el título de ingeniera de empresas, cuyo objetivo fue estudiar cómo influye la gestión administrativa en el desempeño laboral en la empresa metalmecánica Alhice de la ciudad de Ambato desarrollado mediante un diseño descriptivo correlacional, en una muestra probabilística estratificada por afijación proporcional conformada por 35 trabajadores de la empresa Alhice. Concluye:

La empresa no tiene fijado su misión en corto plazo y su visión a largo plazo, es decir no existe una planificación adecuada para cumplir con las metas de la empresa.

El personal de trabajo se encuentra desmotivado al realizar sus funciones, con lo planteado se puede determinar la razón de un bajo desempeño laboral.

No existe algún tipo de liderazgo por parte de un superior y esto se ve afectado en la hora de realizar las funciones de los trabajadores

La implementación de una planificación estratégica permitirá que los trabajadores mejoren su desempeño laboral y así obtener un mejor desempeño de parte de ellos.

Antecedentes nacionales

Lujan (2017) en su tesis: *Gestión administrativa y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de la empresa Autoridad Autónoma del tren eléctrico* realizada en la escuela de post grado de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el título profesional de licenciado en administración, cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de la empresa autoridad autónoma del tren eléctrico, San Borja, 2017 desarrollado mediante un diseño descriptivo correlacional, en una muestra probabilística estratificada por afijación proporcional conformada por 51 colaboradores de la empresa Autoridad Autónoma del tren eléctrico, concluye:

Se analizó los datos estadísticos obtenidos con la aplicación de la prueba de hipótesis evidencia la influencia de ambas variables gestión administrativa y desempeño laboral; lo que significa ante mayor gestión administrativa, mayor desempeño.

Por otra parte, se muestra que el 70.6% de los encuestados consideran que la gestión administrativa tiene un nivel regular y el 74.5% de los encuestados consideran el desempeño laboral tiene un nivel regular. Esto es debido a que los colaboradores consideran una regular planificación en 56.9% y con ello también un regular desempeño laboral en 74.5%. Respecto a la dimensión organización los colaboradores consideran una regular organización en 84.3% y con ello un regular desempeño laboral en 74.5%. Además, la dimensión dirección los colaboradores consideran una regular dirección en

88.2% frente a un regular desempeño laboral en 74.5%. Y por último en la dimensión control los colaboradores consideran un regular control en 76.5% frente a un regular desempeño en 74.5%.

Díaz (2017) en su tesis: *Los Procesos Administrativos y el desempeño laboral en la oficina zonal de San Martín de la dirección regional de trabajo y promoción del empleo en la ciudad de Tarapoto, 2016* realizada en la escuela de post grado de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el título profesional de licenciado de administración de empresas, cuyo objetivo fue determinar la relación de los procesos administrativos y el desempeño laboral en la oficina zonal de San Martín de la dirección regional de trabajo y promoción del empleo en la ciudad de Tarapoto, 2016 desarrollado mediante un diseño descriptivo correlacional, en una muestra probabilística estratificada por afijación proporcional conformada por 26 trabajadores de la Oficina Zonal de San Martín, concluye:

Respecto a la variable procesos administrativos los trabajadores se sienten satisfechos con ellos, asimismo en las normas que exige la empresa no se cumplen a la hora de planificar es por ello que hay incumplimiento de normas en la empresa y esto genera un mal ambiente laboral lo que perjudica en las metas y objetivo de la empresa. Además, las actividades que realiza la empresa no están en el plan preestablecido lo que genera incomodidad por parte de los trabajadores ya que no cuentan con funciones y tareas claras para poder realizar y no están dentro de un tiempo establecido.

Respecto a la variable desempeño laboral se concluye es regular ya que consideran que para obtener una motivación extra es indispensable el dinero y por ende tener un mejor desempeño laboral. Además, no cuentan con la experiencia adecuada para el puesto y no están satisfechos con el ambiente laboral, los objetivos planteados por las empresas no son de acuerdo con el trabajador y no se alcanza a corto y largo plazo. Los trabajadores sienten que reciben un trato inadecuado de parte de la empresa, no se le brinda una línea de carrera para que ellos puedan crecer en lo personal y tampoco se realiza las capacitaciones correspondientes.

Ferrer (2016) en su tesis: *Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016* realizada en la escuela de post grado Universidad Cesar Vallejo para obtener el título de maestría de gestión pública, cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre gestión administrativa y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Cajamarca, 2016 desarrollado mediante un diseño descriptivo correlacional, en una muestra probabilística estratificada por afijación proporcional conformada por 121 trabajadores de la municipalidad de Cajamarca, concluye:

Respecto a la dimensión planificación el 43% de los encuestados consideran en un nivel regular por lo que el nivel de desempeño laboral es de nivel medio. Además, respecto a la dimensión organización consideran que es regular en 40.5% por lo que el desempeño laboral es de nivel medio. En la dimensión dirección el 43% de los encuestados consideran que el nivel de la dirección es regular y por lo cual el nivel del desempeño laboral es medio. Y para terminar en la dimensión control los encuestados consideran que el 62.4% consideran en un nivel regular por lo que el nivel desempeño laboral es medio.

Pomalaza (2017) en su tesis: “Gestión administrativa y desempeño laboral en la Institución Educativa 37001 de Huancavelica -2017” realizada en la escuela de post grado Universidad Peruana Los Andes para obtener el título de licenciada en administración, cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en la Institución Educativa Primaria 37001 de Huancavelica – 2017 desarrollado mediante un diseño descriptivo correlacional, en una muestra probabilística estratificada por afijación proporcional conformada por 47 colaboradores del personal administrativo de la Institución Educativa Primaria 37001 de Huancavelica, concluye:

En la dimensión planificación tiene una relación significativa en un 65.7% en el desempeño de la institución, verificando que al realizar una buena

planificación por parte de la dirección de la institución educativa favorece al desarrollo institucional.

En la dimensión organización tiene una relación significativa de 51.6% e el desempeño laboral en la institución verificando que si al tener una buena organización se podrá obtener mejores resultados en el momento de designar las funciones a cada trabajador y así cada uno asuma sus responsabilidades.

En la dimensión dirección tiene una relación significativa de 53.8% en el desempeño de la institución, verificando que si se obtiene un nivel de liderazgo se podrá lograr los objetivos planteados ya que esto influye, inspira y motiva a la comunidad educativa.

En la dimensión control tiene una relación significativa de 40.5% en el desempeño laboral de la institución, verificando si se obtiene un buen control en la institución los docentes podrán tener mejores resultados en el proceso de evaluación y autoevaluación permanente en la mejora continua y logro de objetivos.

Escorra (2017) en su tesis: *Gestión administrativa y desempeño laboral en la empresa SGO 12 S.A.C Comas, 2017* realizada en la escuela de post grado Universidad Cesar Vallejo para obtener el título de maestra en administración, cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en la empresa SGO 12 SAC, comas, 2017 desarrollado mediante un diseño descriptivo correlacional, en una muestra probabilística estratificada por afijación proporcional conformada por 35 trabajadores de la empresa SGO SAC., concluye

La dirección y el desempeño laboral en la empresa SGO 12 luego de someterse al coeficiente de Spearman arrojó un valor de 0.510 lo que indica que existe una correlación positiva considerable, entre la dirección y el desempeño laboral, demostrando así que si hay dirección repercute significativamente en el desempeño de los trabajadores, resaltando la gestión

del supervisor; la manera en la cual valora las contribuciones del comportamiento y atiende las necesidades de los trabajadores.

2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado

2.2.1. Bases teóricas de la variable procesos administrativos

2.2.1.1. Definiciones de los procesos administrativos

Robbins (2010) dice: “La administración es un proceso en el cual los gerentes o administradores deben realizar diversas actividades como la planificación, organización, dirección y control para alcanzar los objetivos deseados” (p. 6).

Ruiz (2012) afirma que:

La administración orienta y guía sus acciones con el fin de alcanzar los objetivos basado en el conocimiento y la aplicación de las leyes, principios, métodos y técnicas que regulan y son propios del sistema sobre el cual se influye. (p. 9).

Martínez (2000) define: “La gestión estrechamente conceptualizada se asimila al manejo cotidiano de recursos materiales, humanos y financieros en el marco de una estructura que distribuye atribuciones y responsabilidades y que define el esquema de la división del trabajo” (p. 11).

Hampton (1991) dice: “El proceso administrativo es un proceso gerencial que cuando se ejecutan debidamente, favorece la eficacia y eficiencia de la organización” (p. 57).

Los autores mencionados evidencian la importancia de una buena ejecución de los procesos administrativos que garanticen el desarrollo de las organizaciones.

2.2.1.2. Importancia del proceso administrativo

Robbins (2010) dice: “La importancia de los procesos administrativos se refleja en lograr vincular adecuadamente a todos los sectores de la empresa en función de una serie de objetivos comunes” (p. 42).

Este proceso permite:

- Las tareas importantes de la empresa sean administradas de manera adecuada.
- Planificar, organizar, dirigir y controlar las distintas funciones que requiera la empresa y así obtener mejores resultados.
- El proceso administrativo es necesario para manejar de forma correcta una empresa. Se encargará de guiar y orientar al personal asignado en diversas áreas basándose en sus cualidades personales.
- Conociendo las virtudes y funciones que desempeña cada trabajador es posible tener una visión de lo que se quiere planificar en el momento y de los resultados que se obtendrán en un corto plazo. (p. 46).

Hernández (2006) dice:

Los procesos administrativos es la herramienta más importante de todo administrador, que lo creó Enrique Fayol, el cual durante ciclos fue evolucionando. Autores de diversos países que han redactado sobre el tema han agregado o modificado las etapas de los procesos administrativos; por lo tanto, se ha considerado que los procesos administrativos es una escuela central que exige un estudio de comparación de sus principales autores y tratadistas del tema. Hernández lo denomino, escala de mejora o actividades

para alcanzar un objetivo; que son: planificación, organización, dirección y control que son responsabilidades de la alta gerencia de una empresa. Además, señalo que los procesos administrativos se aplican en todo tipo de empresa. (p. 70).

2.2.1.3. Características del proceso administrativo

Según, Robbins (2010) estas son las características de la administración:

- Eficiencia, se refiere que a partir de tener menor cantidad de recursos se obtienen los mejores resultados.
- Eficacia, se refiere a hacer las cosas o funciones destinadas de la manera correcta y aquellas actividades ayudaran a que la organización logre y alcance sus objetivos y metas. (p. 31).

Carreto (2010) indica que estas son las características de la administración:

Universalidad. La administración existe en cualquier organismo social por lo cual se puede decir que la administración es universal ya que se puede utilizar en todos los sistemas y organismos que existan.

Especificidad. La administración va siempre acompañada de otros fenómenos de condición distinta, el fenómeno administrativo es específico y distinto a los que acompaña. Se puede ser un magnífico ingeniero de producción y un pésimo administrador. La administración tiene características específicas que no nos permite confundirla con otra ciencia o técnica. La administración se auxilia de otras ciencias y técnicas, tiene características propias que le proporcionan su carácter específico, es decir, no puede confundirse con otras disciplinas.

Unidad temporal. Las etapas, fases y elementos del fenómeno administrativo, aunque se distinguen, en toda empresa se origina sea en mayor o menor grado, es por ello si al hacer planes, no por eso se dejara de organizar, mandar y de controlar en la empresa.

Unidad jerárquica. Todos los miembros del organismo social tienen carácter de jefes y participan en distintos grados o funciones de la administración. Así, en una empresa se forma un solo infraestructura administrativa, desde el general hasta el último mayordomo. (p. 87).

2.2.1.4. Teorías relacionadas a los procesos administrativos

En la teoría general de la administración, Robbins (2010) identifica que: “Los gerentes desempeñan cinco funciones en la empresa: planean, organizan, mandan, coordinan y controlan” (p. 28).

Robbins (2010) establece 14 principios de la administración que son reglas fundamentales de la administración e influye en el proceso administrativo:

- Disciplina, los trabajadores deben respetar y obedecer los reglamentos que rigen en la empresa
- Orden, los materiales y las personas deben mantener el lugar y colocar los materiales en el lugar indicado y establecido.
- Unidad de mando, todo trabajador debe recibir sus funciones y órdenes de un solo superior.
- Unidad de dirección, la organización tiene que planificar un solo plan para guiar al gerente y sus trabajadores.
- Remuneración, los trabajadores deben recibir un pago justo y de acorde al mercado por sus servicios.
- Centralización, este término significa al nivel de que los trabajadores se involucran en la toma de decisiones.

- División del trabajo, aumenta el rendimiento de cada trabajador ya que solo se concentra en la función que se le requiere.
- Autoridad, el gerente es el que tiene el poder de dar las órdenes y la autoridad les da ese derecho.
- Subordinación del interés individual al interés general, el interés de un trabajador o un grupo de trabajadores no tienen prioridad sobre los intereses de la organización.
- Escalafón, línea de autoridad desde el nivel más alto que es el gerente hasta niveles inferiores.
- Equidad, el gerente tiene que ser amable y justos con todos sus trabajadores sin preferencia a alguno.
- Estabilidad en los puestos del personal, la administración tiene que garantizar que exista remplazos disponibles para cubrir algún futuro puesto libre.
- Iniciativa, los trabajadores que tengan permitido dar ideas y llevar planes, tendrán mayor nivel de esfuerzo para lograr los objetivos de la empresa.
- Espíritu del grupo, promover el trabajo en equipo o espíritu de equipo generara tranquilidad y armonía dentro de la organización. (p. 29).

Robbins (2010) menciona tres tipos de roles administrativos: “El termino roles administrativos se refiere a acciones o comportamientos específicos que se espera de la administración” (p. 102).

- Los roles interpersonales son aquellos que involucran personas y otros deberes que son de naturaleza ceremonial y simbólica. Los tres roles interpersonales son representante, líder y enlace.
- Los roles informativos involucran reunir, recibir y transmitir información. Esto quiere decir que la administración tiene que dar a conocer los errores o mejoras de la empresa frente a sus colaboradores.

- Los roles decisivos conllevan a la toma de decisiones o elecciones. Los cuatro roles decisivos son emprendedor, manejador de problemas, asignado de recursos y negociador. Esto conlleva a tener un mejor diagnóstico de lo que está pasando en la empresa.

Robbins (2010) indica tres tipos de habilidades gerenciales:

- Habilidades técnicas, es el conocimiento específico del trabajo en el área que se tenga mayor conocimiento para realizar las tareas laborales. Estas habilidades mayormente la manejan los gerentes, que por lo general manejan trabajadores que utilizan productos o herramientas de la empresa para dar un servicio a los clientes.
- Habilidades humanas, involucra la capacidad de aprender, enseñar y a la vez trabajar en equipo. Debido a que todos los gerentes tienen que trabajar con personas, estas habilidades son importantes en todos los niveles de la administración. Un gerente con estas habilidades obtiene mejores resultados en la empresa ya que sus trabajadores demuestran lo mejor de ellos.
- Habilidades conceptuales son las habilidades que los gerentes utilizan para pensar y conceptualizar situaciones abstractas y complejas donde se necesita bastante concentración y decisión para elegir lo mejor para la empresa. (p. 11).

Tipos de cultura de una organización

Robbins (2010) dice:

La cultura organizacional se relaciona con los valores, principios, tradiciones y formas de realizar las cosas de tal manera que influya en la forma que actúan los miembros de la organización. En la

gran mayoría de las organizaciones estos valores y prácticas han ido evolucionando con el tiempo. (p. 46).

Definición de cultura implica tres cosas, primero es la percepción que es algo que no se puede tocar o ver físicamente, pero los trabajadores la perciben según lo que van aprendiendo día a día y con sus conocimientos que adquieren dentro de la organización. Segundo, la cultura organizacional es descriptiva tiene que ver con cómo se perciben los miembros de la organización, no con si les gusta. Por último, si los individuos tienen diferentes cualidades, experiencia o trabajan en niveles diferentes de la organización tienen que describir a la organización en términos similares

Características de la cultura organizacional

A. Culturas fuertes

- Valores ampliamente compartidos
- La cultura comunica mensajes de la importancia de la empresa y sobre lo que es importante dentro de ella.
- La mayoría de los trabajadores pueden contar historias sobre anécdotas, historia o héroes de la empresa.
- Los trabajadores se identifican totalmente con la cultura de la empresa
- Existe fuerte conexión entre los valores compartidos y el comportamiento de los trabajadores.

B. Culturas débiles

- Valores limitadores solo a algunas personas, por lo general a la alta administración.
- La cultura envía mensajes contradictorios de la importancia de la empresa y sobre lo que es importante dentro de ella.
- Los trabajadores saben poco de la historia de la empresa.
- Los trabajadores no se identifican con la cultura.
- Existe muy poca conexión entre los valores compartidos y el comportamiento de los trabajadores.

Objetivos de la cultura organizacional

Robbins (2010) dice que existen cinco pasos a seguir para establecer objetivos:

- Revisar la misión de la organización, o el propósito. Una misión es una declaración amplia que proporciona una idea general de lo que los miembros de una organización piensan que es importante.
- Evaluar los recursos disponibles. Aunque los objetivos deben ser ambiciosos y realistas se tiene que tomar en cuenta con qué recursos puedes trabajar.
- Determinar los objetivos individuales o con información de otros. Lo objetivos que plantea la empresa tiene que ir de acorde a la misión que se establezca y con los objetivos de otras áreas de la organización.
- Escribir los objetivos y comunicarlos a todos los que deban saberlos. Todos los trabajadores de la empresa tienen que saber los objetivos de la empresa para que así obligue a la gente a pensar en conjunto para lograr el objetivo común.
- Revisar los resultados y si los objetivos se están cumpliendo. Si los objetivos no se están cumpliendo, cambiarla según sea necesario.

2.2.1.5. Dimensiones de los procesos administrativos

Planificación

Robbins (2010) señala que:

La planificación implica fijar los objetivos de la organización y así establecer estrategias para lograr los objetivos y a la vez desarrollar planes para coordinar actividades de trabajo. En la

planificación se definen los objetivos que se realizaran en un periodo establecido. Estos objetivos se plantean con los miembros de la organización de forma escrita para reducir la ambigüedad y crear una sola idea común de lo que tiene que realizarse. (p. 144).

Reyes (2014) manifiesta: “La planificación consiste en proponer la acción de una actividad a seguir, fijando lo que se hará, orientar a lo que se logrará y a la vez verificar que los demás procesos se efectúen de la mejor manera” (p. 27).

Organización

Robbins (2010) manifiesta que: “La organización determina lo que es necesario realizar, cómo llevarlo a cabo y con quién se cuenta para hacerlo” (p. 8).

Reyes (2014) indica que: “Se refiere a la estructuración técnica de las relaciones que deben darse entre las funciones, jerarquías y obligaciones individuales necesarias en un organismo social para su mayor eficiencia” (p. 28).

Dirección

Robbins (2010) señala que es la acción de: “Motivar, dirigir y cualesquiera otras acciones involucradas con dirigir al personal” (p. 8).

Reyes (2014) manifiesta:

Consiste en el asentamiento de sistemas que permitan medir los resultados actuales y pasados, en relación con los esperados, con el fin de saber si se ha obtenido, lo que se esperaba, a fin de corregir y mejorar, y además para formular nuevos planes. (p. 29).

Control

Robbins (2010) señala que es: “Dar seguimiento a las actividades para garantizar que se logren conforme a lo planeado” (p. 8).

Reyes (2014) indica: “Es impulsar, coordinar y vigilar las acciones de cada miembro y grupo de un organismo social, con el fin de que el conjunto de todas ellas realce del modo más eficaz los planes señalados” (p. 29).

2.2.2. Bases teóricas de la variable desempeño laboral

2.2.2.1. Definiciones de desempeño laboral

Chiavenato (2000) explica que:

El desempeño es eficacia del trabajador dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el sujeto con una gran labor y satisfacción laboral. En este sentido, el desempeño laboral de los trabajadores va a depender de su comportamiento y de los resultados conseguidos. (p. 360).

Campbell (1990) define “El desempeño refiere al conjunto de conductas esperadas de un empleado; es la causa por la cual se contrata a alguien” (p. 24).

Bitel (2000) dice:

El desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. Por tanto, el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa. (p. 65).

Ghiselli (1998) señala cómo: “El desempeño está influenciado por cuatro factores: la motivación, habilidades y rasgos personales; claridad y aceptación del rol; oportunidades para realizarse” (p. 67).

2.2.2.2. Importancia del desempeño laboral

Chiavenato (2010) respecto a la importancia dice:

Las personas forman parte de una empresa o ingresan a alguna de ellas para así satisfacer sus necesidades personales. Para lograr la satisfacción personal se requiere que la persona esté dispuesta a comprometerse a ciertos reglamentos e inversiones personales en la empresa de tal manera que la satisfacción personal sea superior al costo. (p. 80).

Aamodt (2010) explica:

La manera de evaluar a los trabajadores es investigando al personal. Se debe validar las referencias laborales quiere decir sus antiguas experiencias laborales y como le fue, también otra forma de hacerlo es dar un examen y el resultado tomarlo en cuenta con sus referencias laborales. Sin embargo, para realizar estos tipos de prueba se dispone de una medida precisa y confiable para los resultados. (p. 127).

2.2.2.3. Características del desempeño laboral

Las características según Chiavenato (2010) son las siguientes:

- Contribuyen con trabajo: Los trabajadores contribuyen con trabajo ya que están motivados por el salario esto genera una mayor proactividad por parte de ellos.

- Esfuerzo: Los trabajadores hacen su mayor esfuerzo en el ámbito laboral por los beneficios que le brinda la empresa.
- Dedicación personal: Los trabajadores brindan día a día lo mejor de ellos ya que así son reconocidos con premios o comisiones según sea el rubro de la empresa.
- Desempeño: Un buen desempeño laboral genera elogios de la administración y por ello un posible ascenso.
- Conocimiento: El reconocimiento de la empresa hacia los trabajadores de buen desempeño laboral contribuye a seguir mejorando día a día.
- Habilidades: Las habilidades personales que tiene cada trabajador genera nuevas oportunidades laborales dependiendo de la habilidad que posea y en el que se requiere.
- Competencia: Al tener competencia los trabajadores van a querer sobresalir en el trabajo para así tener una permanencia segura en la organización. (p. 19).

2.2.2.4. Teoría de la variable desempeño laboral

A. La teoría X y la teoría Y de McGregor

Concepción tradicional de la Teoría X

Chiavenato (2010) expone:

Se basa en ciertas concepciones y premisas erróneas y distorsionadas acerca de la naturaleza humana, las cuales predominaron durante décadas en el pasado: La teoría x durante décadas ha sido un problema para las empresas ya que tienen las

siguientes características y no ayudan a la organización a lograr sus objetivos:

- El hombre es perezoso por naturaleza y debe ser estimulado mediante incentivos externos.
- En general los objetivos individuales se oponen a los de la organización, por lo cual es necesario un control rígido.
- Debido a su irracionalidad intrínseca, el hombre es básicamente incapaz de lograr el autocontrol y la autodisciplina. (p. 28).

Concepto tradicional de la Teoría Y

Chiavenato (2010) expone:

En La teoría Y las personas poseen motivación básica, capacidad de desarrollo, estándares adecuados de comportamiento y están capacitadas para asumir plenas responsabilidades teniendo las siguientes características:

El esfuerzo físico o mental en un trabajo es tan natural como jugar o descansar. El hombre común no siente que sea desagradable trabajar.

El control externo y las amenazas de castigo no son los únicos medios para lograr que las personas se esfuercen por alcanzar los objetivos organizacionales. El hombre debe autodirigirse y autocontrolarse para ponerse al servicio de los objetivos que se le confían.

En ciertas condiciones, el hombre común aprende no solo a asumir responsabilidades, sino también a aceptarlas. En general, la evasión de la responsabilidad, la falta de ambición y el énfasis

en la seguridad personal son consecuencia de la experiencia individual, y no características humanas inherentes y universales. (p. 30).

La conducta humana en las organizaciones

Chiavenato (2010) dice:

Las personas se pueden visualizar como recursos es decir con habilidades, conocimientos, capacidades, motivaciones en el trabajo entre otros y esto se debe a la expectativa que le genera un trabajo. Es necesario destacar las virtudes y características de las personas como personas, ya que al realizarlo mejorara la conducta humana dentro de la organización. (p. 35).

Chiavenato (2010) explica las características:

- El hombre es proactivo. La conducta de las personas está orientada hacia la satisfacción de sus necesidades personales y hacia el logro de sus objetivos y aspiraciones.
- El hombre es social. La participación en las organizaciones es importante en la vida de las personas porque las lleva a relacionarse con otras personas o grupos.
- El hombre tiene diferentes necesidades. Las personas son motivadas por la necesidad del día a día. Un factor emocional o de motivación personal puede motivar la conducta de una persona hoy y puede al día siguiente tener la misma fuerza para motivarse al día siguiente.
- El hombre percibe y evalúa. La experiencia de una persona en el ambiente adecuado donde ya ha trabajado o conoce las cosas positivas o negativas de la empresa.

- El hombre piensa y escoge. El hombre con sus conocimientos adquiridos en los anteriores trabajos y con su experiencia tiene la capacidad de elegir qué cosas le favorecen y qué cosas perjudicarían su trabajo que no le permitirán lograr sus objetivos personales.
- El hombre tiene una limitada capacidad de respuesta. El hombre tiene la capacidad para desempeñarse en el puesto que pretende y le genere mayores ingresos personales. Es por ello que no se pueden comportar de manera incorrecta frente a sus jefes ya que sus características personales son limitadas y restringidas. (p. 66).

2.2.2.5. Dimensiones de desempeño laboral

Iniciativa laboral

Chiavenato (2000) indica: “La iniciativa es una de las cualidades más buscadas por las empresas a la hora de seleccionar a las futuras incorporaciones que van a cubrir los diferentes puestos vacantes en las mismas” (p. 47).

López (2014) dice: “La iniciativa es la cualidad que poseen algunas personas de poder por sí mismos iniciar alguna cuestión, bien sea comenzar un proyecto, o buscar soluciones a alguna problemática” (p. 34).

Trabajo en equipo

Gómez y Acosta (2003) dice que:

Una de las condiciones de trabajo que más influye en los trabajadores de forma positiva es aquella que permite que haya compañerismo y trabajo en equipo en la empresa donde preste sus

servicios, porque el trabajo en equipo puede dar muy buenos resultados; ya que normalmente estimula el entusiasmo para que salgan bien las tareas encomendadas. (p. 147).

Chiavenato (2010) dice: “El trabajo en equipo es una de las fortalezas que ayuda a generar la eficiencia y eficacia en las funciones que realizarán” (p. 47).

Cooperación

Chiavenato (2010) sustenta: “Se necesita el apoyo máximo de todos los integrantes de la organización para llegar a un objetivo común” (p. 47).

Ruiz (2012) dice: “El concepto de cooperación supone sujetos múltiples que colaboran entre sí para lograr fines comunes. El trabajo cooperativo no compete, sino que suma fuerzas hacia el objetivo” (p. 85)

2.3. Definición conceptual de la terminología empleada

Control

Es observar los errores más comunes y corregirlos al instante para que así no se vuelvan a cometer y la persona siga mejorando en sus labores como trabajador.

Dirección

La dirección es aquel elemento de la administración en el que se logra la realización efectiva de todo lo planeado, por medio de 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.

Cooperación

La cooperación consiste en el trabajo en común llevado a cabo por parte de un grupo de personas o entidades mayores hacia un objetivo compartido.

Iniciativa laboral

La iniciativa laboral es la cualidad que poseen algunas personas de poder por sí mismos iniciar alguna cuestión, bien sea comenzar un proyecto, o buscar soluciones a alguna problemática.

Proceso administrativo

El proceso administrativo está relacionado con las actividades de planificación, organización, dirección y control desarrolladas para lograr un objetivo común, aprovechando los recursos humanos, técnicos, materiales y cualquier otro tipo con lo que encuentre la empresa para hacerla efectiva.

Planificación

Consiste en la elaboración de un plan a partir de lo que te propongas y por el cual se establecerán los objetivos y las estrategias más adecuadas para lograr el éxito.

Organización

Se conoce como organización a la forma como se dispone un sistema para lograr los resultados deseados.

Trabajo en equipo

Es el aporte de un grupo de personas para realizar una tarea encomendada por un superior y así entre los todos los miembros del equipo resulte bien lo indicado.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

La investigación pertenece al tipo de investigación descriptivo correlacional, porque solo describe, analiza, explica las características de las variables o fenómenos en su contexto natural.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirman: “El estudio descriptivo correlacional explica las propiedades como también las características de cualquier fenómeno que se estudie o analice, asociando variables mediante un patrón predecible para un grupo o población que describe tendencias” (p. 93).

Por otra parte, la investigación de acuerdo con los momentos de recolección de los datos es de tipo transversal, porque se aplicó los instrumentos a la muestra en un único momento.

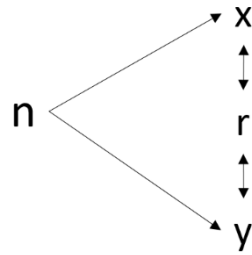
Asimismo, Hernández et al. (2014) menciona: “La investigación corte transversal recoge o recolecta datos de información en un solo momento, en un tiempo, de tal manera su propósito es describir variables y analizar la incidencia e interrelación en un momento dado” (p. 154).

Diseño de investigación

El diseño de investigación que se utilizó para realizar la investigación es no experimental, porque no existe manipulación de variables, solo se describen, analizan y explican las variables en el contexto real.

Hernández et al. (2014) definen a la investigación no experimental como: “Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p. 149).

La investigación esta expresada en el siguiente esquema:



Donde:

n = Tamaño de la muestra

x = Procesos administrativos

y = Desempeño laboral

r = Relación entre las variables

3.2. Población y muestra.

Población.

En el presente estudio la población estuvo conformada por 65 trabajadores de la empresa Vidal y Vidal, San Isidro-2019.

Tabla 1

Población de los trabajadores de la empresa Vidal y Vidal, San Isidro-2019

	Número de colaboradores	Porcentajes
Hombres	25	38.46
Mujeres	40	61.53
Total	65	100.00

Muestra

La muestra está conformada por los 65 trabajadores de la empresa siendo una muestra de tipo censal porque se consideró a la población como la muestra.

Hernández et al. (2014), señalan que la muestra probabilística es:

Un subgrupo de la población en el que todos los elementos tienen la misma posibilidad de ser escogidos y se obtienen definiendo todas las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de análisis. (p. 176).

3.3. Hipótesis

Hipótesis general

H₀: No existe relación significativa entre procesos administrativos y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Vidal y Vidal, San Isidro-2019.

H_a: Existe relación significativa entre procesos administrativo y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Vidal y Vidal, San Isidro-2019.

Hipótesis específicas

H₁: Existe relación entre la planificación y desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Vidal y Vidal, San Isidro-2019.

H₂: Existe relación entre la organización y desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Vidal y Vidal, San Isidro-2019.

H₃: Existe relación entre el control y desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Vidal y Vidal, San Isidro-2019.

H₄: Existe relación entre la dirección y desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Vidal y Vidal, San Isidro-2019.

3.4. Variables – Operacionalización

Definición conceptual de procesos administrativos

Robbins y Coulter (2010) dicen que: “El proceso administrativo involucra la coordinación y supervisión de las actividades de otros, de tal forma que éstas se lleven a cabo de forma eficiente y eficaz” (p. 6).

Definición operacional de procesos administrativos

Los procesos administrativos es una variable que se midió en función de 5 dimensiones, 12 indicadores y un total de 43 ítem medidos en una escala polinómica de Likert.

Tabla 2

Operacionalización de la variable procesos administrativos

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Planificación	- Formulación	Del 1 al 11		
	- Cronograma			
	- Requerimientos			
Organización	- Delegación de funciones			Malo
	- Coordinación efectiva	Del 12 al 22	1= Nunca	129-137
	- Estructura organizacional		2=Casi nunca 3= A veces	Regular 137-145
	- Comunicación		4=Casi siempre	Bueno
Dirección	- Supervisión	Del 23 al 34	5= Siempre	145 - 164
	- Toma de decisiones			
Control	- Seguimiento	Del 35 al 43		
	- Logros			
	- Medidas correctivas			

Definición conceptual de desempeño laboral

Chiavenato (2000) explica respecto al desempeño:

Es eficacia del trabajador dentro de las organizaciones, es necesaria para la organización, funcionando el sujeto con una gran labor y satisfacción laboral. En este sentido, el desempeño laboral de los trabajadores va a depender de su comportamiento y de los resultados conseguidos. (p. 360).

Definición operacional del desempeño laboral

Desempeño laboral es una variable que se midió en función de sus 3 dimensiones, 9 indicadores y un total de 33 ítem medidos en una escala polinómica de Likert.

Tabla 3

Operacionalización de la variable desempeño laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Iniciativa laboral	Nivel de esfuerzo	Del 1 al 12	1= Nunca 2=Casi nunca 3= A veces 4=Casi siempre 5= Siempre	Malo 114-122 Regular 122 -129 Bueno 129 - 148
	Nivel de responsabilidad			
	Compromiso			
Trabajo en equipo	Colaboración mutua	Del 13 al 23	1= Nunca 2=Casi nunca 3= A veces 4=Casi siempre 5= Siempre	Malo 114-122 Regular 122 -129 Bueno 129 - 148
	Perseverancia			
	Liderazgo			
Cooperación	Satisfacción laboral	Del 14 al 33	1= Nunca 2=Casi nunca 3= A veces 4=Casi siempre 5= Siempre	Malo 114-122 Regular 122 -129 Bueno 129 - 148
	Innovación			
	Mejora continua			

3.5. Métodos y técnicas de investigación

Métodos de investigación

Se usó el método científico en el proceso que se desarrolló en la investigación, donde se observó lo que sucede, por lo cual también se evaluó las posibles comprobaciones de la experimentación.

Para Hernández et al. (2014) definen: “Clarifican las relaciones entre variables que afectan al fenómeno bajo estudio; de igual manera, planea con cuidado los aspectos metodológicos, con la finalidad de asegurar la validez y confiabilidad de sus resultados” (p. 101).

Para la presente investigación se utilizó el enfoque cuantitativo. Al respecto, Hernández et al. (2014) definen: “El enfoque cuantitativo realiza la recolección de datos para probar las hipótesis en base en la medición y el análisis estadístico, tiene como finalidad establecer pautas de comportamientos y probar teorías” (p. 18).

Técnica

Para la presente investigación se utilizó la encuesta como técnica para recoger los datos de la muestra

Carrasco (2005) define a la encuesta como: “Una técnica de investigación social para la indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio investigativo” (p. 314).

Asimismo, se aplica la técnica de análisis porque los resultados obtenidos del procesamiento de datos necesitan ser analizados y contrastados con informaciones de la realidad. Al respecto, Martínez (2016) precisa que: “La técnica de análisis se utiliza para analizar la documentación referente al tema

de investigación, lo cual permitió la extracción de los elementos más importantes que se relacionan con el objeto de estudio” (p. 210).

3.6. Descripción de instrumentos utilizados

Para la recolección de datos se utilizaron dos instrumentos que miden de forma independiente las variables para luego ver su nivel de asociación. El primer instrumento se denomina cuestionario de procesos administrativos, el segundo instrumento es el denominado cuestionario de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Vidal y Vidal, San Isidro - 2019.

Todo instrumento para recabar información debe tener dos requisitos fundamentales: validez y confiabilidad. Entendido dichos procedimientos, en la presente investigación se utilizó instrumentos que pasaron por esos procesos, obteniendo resultados adecuados.

Instrumento I: Procesos administrativos

Ficha técnica

Nombre	: Cuestionario de procesos administrativos
Autor	: Juan Fernando Godoy Villayzan
Procedencia	: Perú
Administración	: Individual y colectiva
Duración	: 30 minutos
Aplicación	: Trabajadores de la empresa Vidal y Vidal
Materiales	: Hoja de aplicación y lapicero

Descripción:

El instrumento utilizado, el cuestionario en este caso, ayuda a medir cuatro dimensiones de la variable procesos administrativos, donde la escala fue adaptada a la cantidad de temas a investigar, lo cual esta consta de 35 ítems, de las cuales 10 son para la dimensión planificación, 11 para la

dimensión organización, 11 para la dimensión dirección y 9 para la dimensión control.

Normas de aplicación

El instrumento fue aplicado de manera individual y presencial, donde la persona evaluada tuvo 5 posibilidades de respuestas a cada premisa, teniendo en cuenta que se les indicó que la encuesta iba ser anónima y estrictamente confidencial, y esta fue trabajada bajo los siguientes criterios:

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

Normas de calificación

Para obtener los resultados, se debe sumar los totales por dimensión y el total general por instrumento, el paso siguiente ubicar en la tabla de baremos obtenidos a través de los puntos de corte considerando el 75 por ciento de la desviación estándar para definir la representación sobre procesos administrativos y sus dimensiones.

Instrumento II: Desempeño laboral

Ficha técnica

Nombre	: Cuestionario desempeño laboral
Autor	: Juan Fernando Godoy Villayzan
Procedencia	: Perú
Administración	: Individual y colectiva
Duración	: 30 minutos
Aplicación	: Trabajadores de la empresa Vidal y Vidal

Materiales : Hoja de aplicación y lapicero

Descripción:

El instrumento utilizado, el cuestionario en este caso, nos ayuda a medir tres dimensiones de la variable desempeño laboral donde la escala fue adaptada a la cantidad de temas a investigar, lo cual esta consta de 33 ítems, de las cuales 12 son para la dimensión iniciativa laboral 11, para la dimensión trabajo en equipo, y 10 para la dimensión cooperación.

Normas de aplicación

El instrumento fue aplicado de manera individual y presencial, donde la persona evaluada tuvo 5 posibles respuestas a cada premisa, teniendo en cuenta que se les indicó que la encuesta iba ser anónima y estrictamente confidencial, y esta fue trabajada bajo los siguientes criterios:

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

Normas de calificación

Para obtener los resultados, se debe sumar los totales por dimensión y el total general por instrumento, el paso siguiente ubicar en la tabla de baremos obtenidos a través de los puntos de corte considerando el 75 por ciento de la desviación estándar para definir la representación sobre desempeño laboral y sus dimensiones.

3.7. Análisis estadístico e interpretación de los datos

El análisis propuesto siguió los siguientes pasos:

Para la organización de los datos, se implementó la base de datos de las variables a estudiar los cuales fueron sujetos a un análisis estadístico en el programa SPSS para conseguir las correlaciones.

En el análisis descriptivo de las variables se obtuvo puntajes y se estableció su presentación, frecuencias y porcentajes, también de su distribución de confiabilidad y contrastación.

En el análisis de los resultados se trabajó la interpretación de los valores estadísticos y se dispuso los niveles de relación, también de la contrastación o comprobación de la hipótesis.

Se discutió y se detalló los resultados por variables y dimensiones.

Se realizó conclusiones y recomendaciones sobre los objetivos de investigación.

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS
RESULTADOS

4.1. Validación del instrumento

Validez del instrumento de procesos administrativos

La validez de instrumento se determinó a través del criterio de jueces, expertos en el tema, considerando expertos de tipos temático, metodólogo y estadístico, los cuales determinaron la validez de contenido, criterio y constructo del instrumento.

Tabla 4

Resultados de la validación del cuestionario de procesos administrativos

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Ing. Wilber Flores Vilca	Aplicable
Mg. Ítalo Orihuela Oré	Aplicable

Nota: Se obtuvo de los certificados de validez de los instrumentos

Validez del instrumento del desempeño laboral

La validez de instrumento se determinó a través del criterio de jueces, expertos en el tema, considerando expertos de tipos temático, metodólogo y estadístico, los cuales determinaron la validez de contenido, criterio y constructo del instrumento.

Tabla 5

Resultados de la validación del cuestionario de desempeño laboral

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Ing. Wilber Flores Vilca	Aplicable
Mg. Ítalo Orihuela Oré	Aplicable

Nota: Se obtuvo de los certificados de validez de los instrumentos

4.1.1 Análisis de fiabilidad

Fiabilidad del instrumento de proceso administrativo

Para determinar la confiabilidad del instrumento de la variable procesos administrativos se utilizó la prueba estadística de alfa de Cronbach considerando que el cuestionario presenta una escala politómica.

Tabla 6

Fiabilidad del instrumento de la variable procesos administrativos.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,754	43

Se puede apreciar en la tabla 6, el resultado de la aplicación del estadístico alfa de Cronbach asciende a 0.754, lo cual indica que el instrumento de procesos administrativos presenta una confiabilidad alta por lo tanto el instrumento es aplicable para la recolección de datos.

Fiabilidad del instrumento de desempeño laboral

Para determinar la confiabilidad del instrumento de la variable desempeño laboral se utilizó la prueba estadística de alfa de Cronbach considerando que el cuestionario presenta una escala politómica.

Tabla 7

Fiabilidad del instrumento de la variable desempeño laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,803	36

Se puede apreciar en la tabla 7, el resultado de la aplicación del estadístico alfa de Cronbach asciende a 0.803, lo cual indica que el instrumento de desempeño laboral presenta una confiabilidad muy alta por lo tanto el instrumento es aplicable para la recolección de datos.

4.2. Resultados descriptivos de las variables

Resultados descriptivos de la variable procesos administrativos

Tabla 8

Análisis descriptivo de la variable procesos administrativos

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	17	26,2
Regular	34	52,3
Bueno	14	21,5
Total	65	100,0

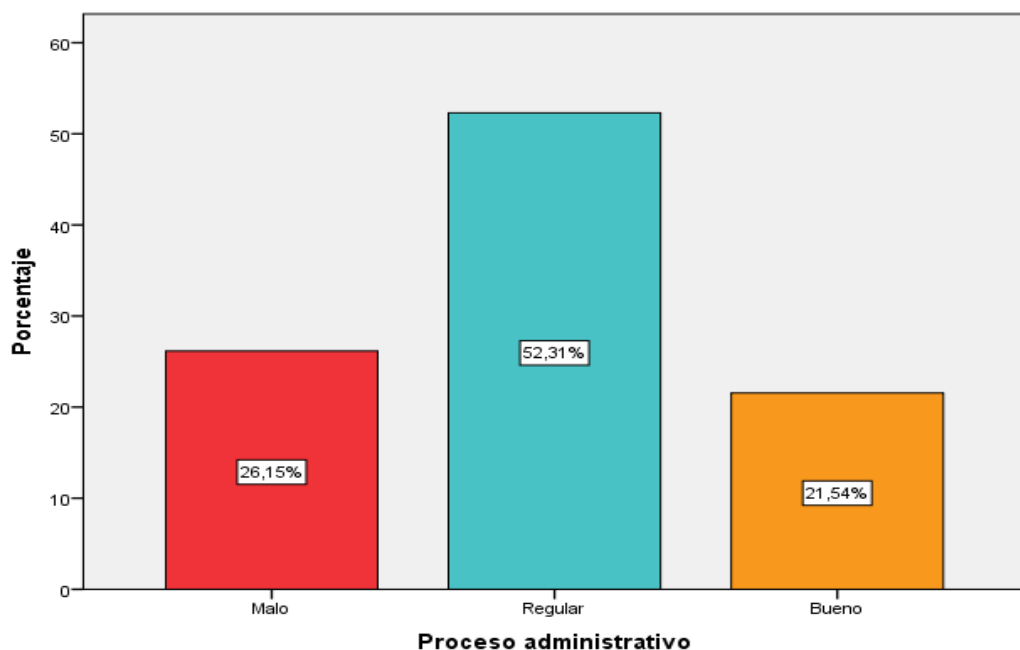


Figura 1. Análisis descriptivo de la variable de procesos administrativos

Interpretación

Se aprecia en la figura 1, que 34 trabajadores encuestados que representan el 52.3% consideran a los procesos administrativo en un nivel regular, 17 de los trabajadores encuestados que representan el 26.2% lo consideran en un nivel malo y 14 trabajadores encuestados que equivalen al 21.5% lo consideran en un nivel bueno.

Resultados descriptivos de la variable desempeño laboral

Tabla 9

Análisis descriptivo de la variable desempeño laboral

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	20	30,8
Regular	33	50,8
Bueno	12	18,5
Total	65	100,0

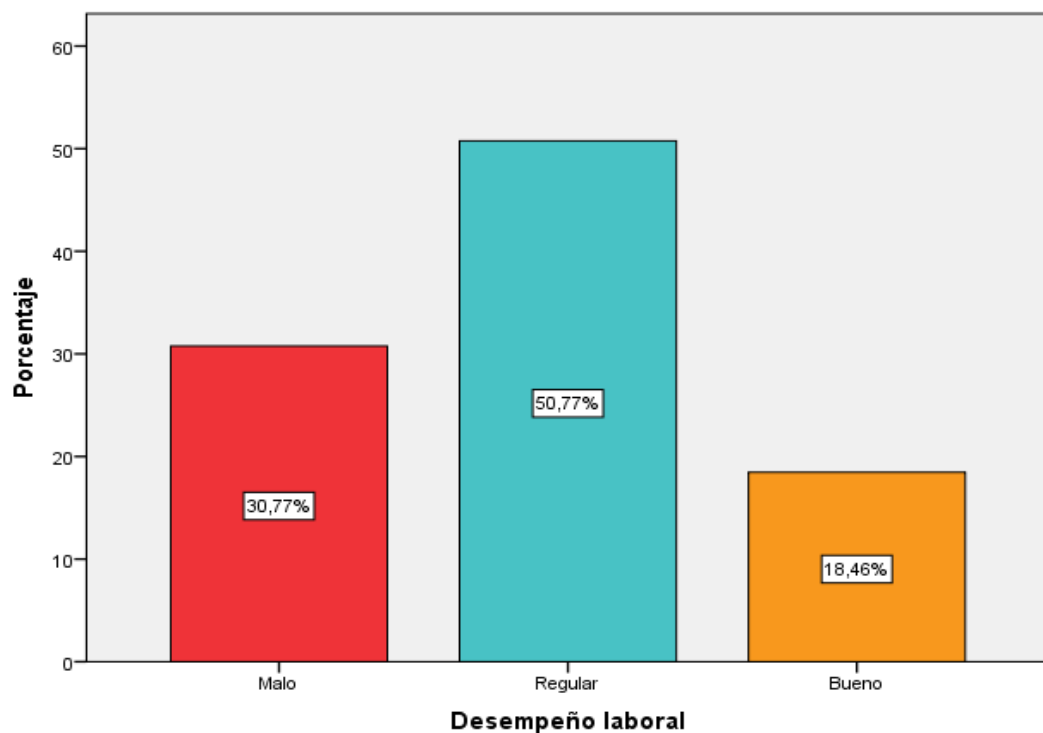


Figura 2. Análisis descriptivo de la variable de desempeño laboral

Interpretación

Se aprecia en la figura 2 que 33 trabajadores encuestados que representan el 50.8% consideran al desempeño laboral en un nivel regular, 20 de los trabajadores encuestados que representan el 30.8% lo consideran en un nivel malo y 12 trabajadores encuestados que equivalen al 18.5% lo consideran en un nivel bueno.

4.3. Resultados descriptivos de las dimensiones.

Resultados descriptivos de las dimensiones de proceso administrativo

Tabla 10

Análisis descriptivo de la dimensión planificación

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	24	36,9
Regular	27	41,5
Bueno	14	21,5
Total	65	100,0

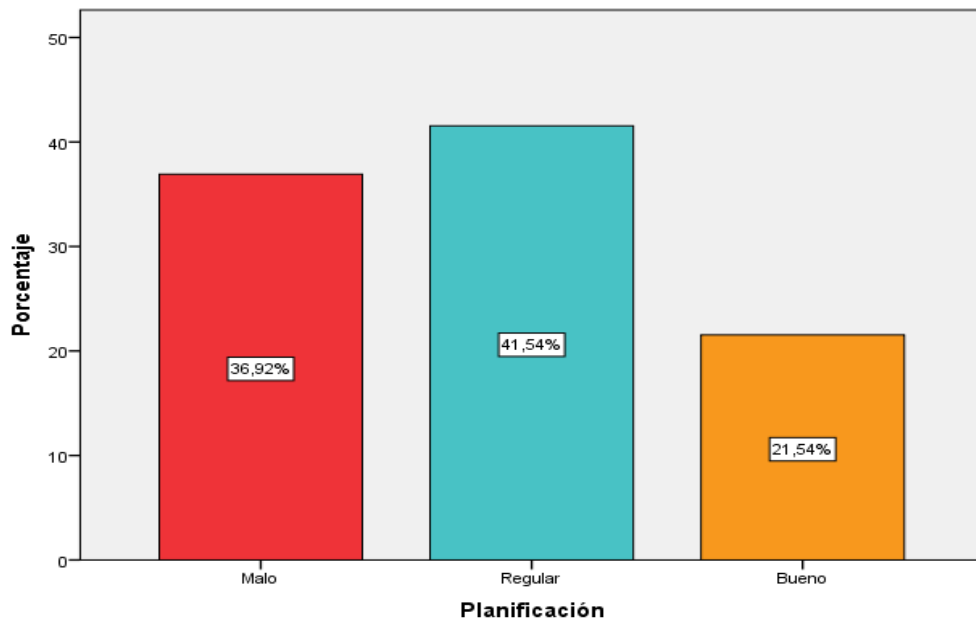


Figura 3. Análisis descriptivo de la dimensión de la planificación

Interpretación

Se aprecia en la figura 3 que 27 trabajadores encuestados que representan el 41.5% consideran a la planificación en un nivel regular, 24 de los trabajadores encuestados que representan el 36.9% lo consideran en un nivel malo y 14 trabajadores encuestados que equivalen al 21.5% lo consideran en un nivel bueno.

Tabla 11

Análisis descriptivo de la dimensión organización

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	19	29,2
Regular	35	53,8
Bueno	11	16,9
Total	65	100,0

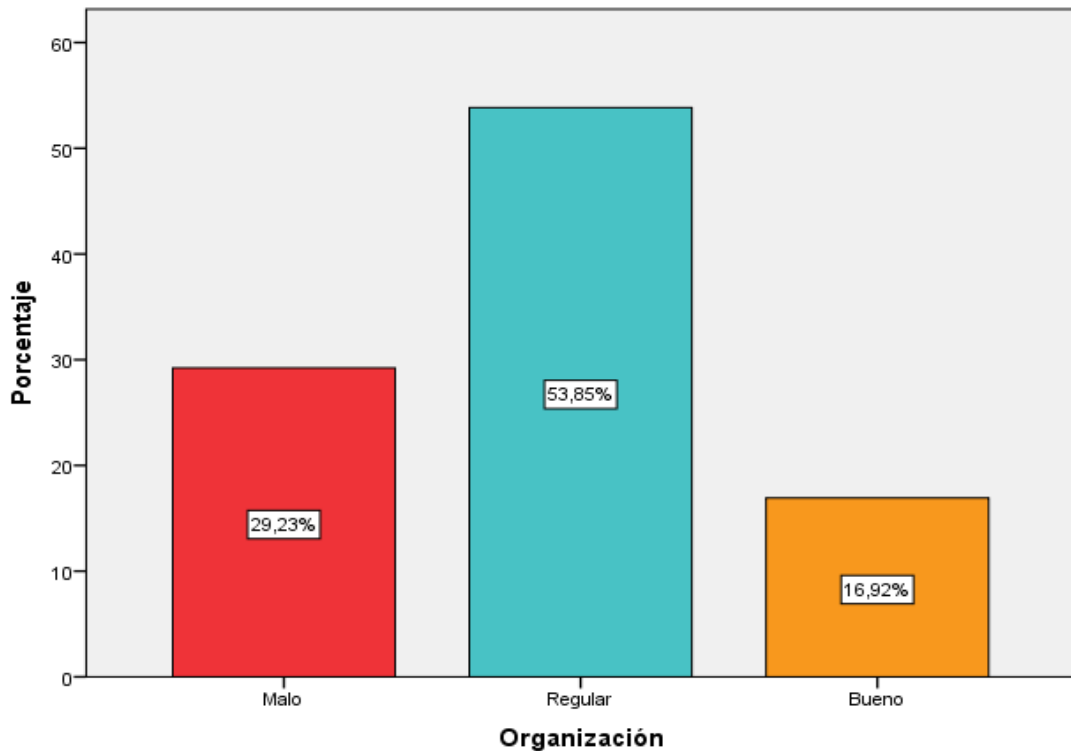


Figura 4. Análisis descriptivo de la dimensión organización

Interpretación

Se aprecia en la figura 4 que 35 trabajadores encuestados que representan el 53.8% consideran a la organización en un nivel regular, 19 de los trabajadores encuestados que representan el 29.2% lo consideran en un nivel malo y 11 trabajadores encuestados que equivalen al 16.9% lo consideran en un nivel bueno.

Tabla 12

Análisis descriptivo de la dimensión dirección

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	17	26,2
Regular	36	55,4
Bueno	12	18,5
Total	65	100,0

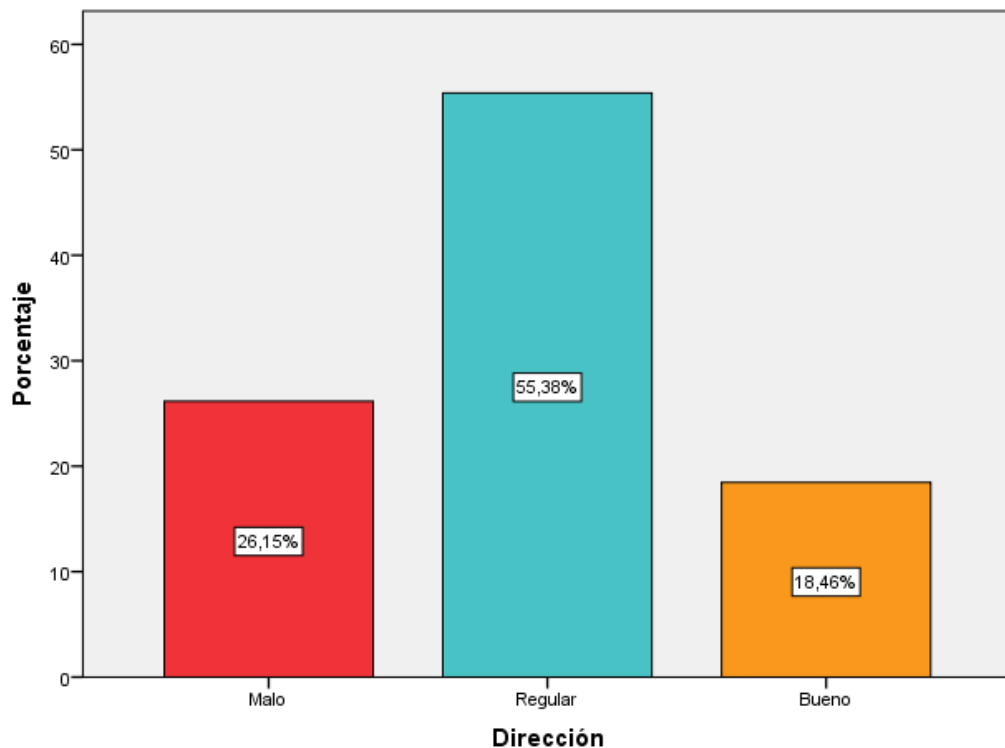


Figura 5. Análisis descriptivo de la dimensión dirección

Interpretación

Se aprecia en la figura 5 que 36 trabajadores encuestados que representan el 55.4% consideran a la dirección en un nivel regular, 17 de los trabajadores encuestados que representan el 26.2% lo consideran en un nivel malo y 12 trabajadores encuestados que equivalen al 18.5% lo consideran en un nivel bueno.

Tabla 13

Análisis descriptivo de la dimensión control

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	18	27,7
Regular	35	53,8
Bueno	12	18,5
Total	65	100,0

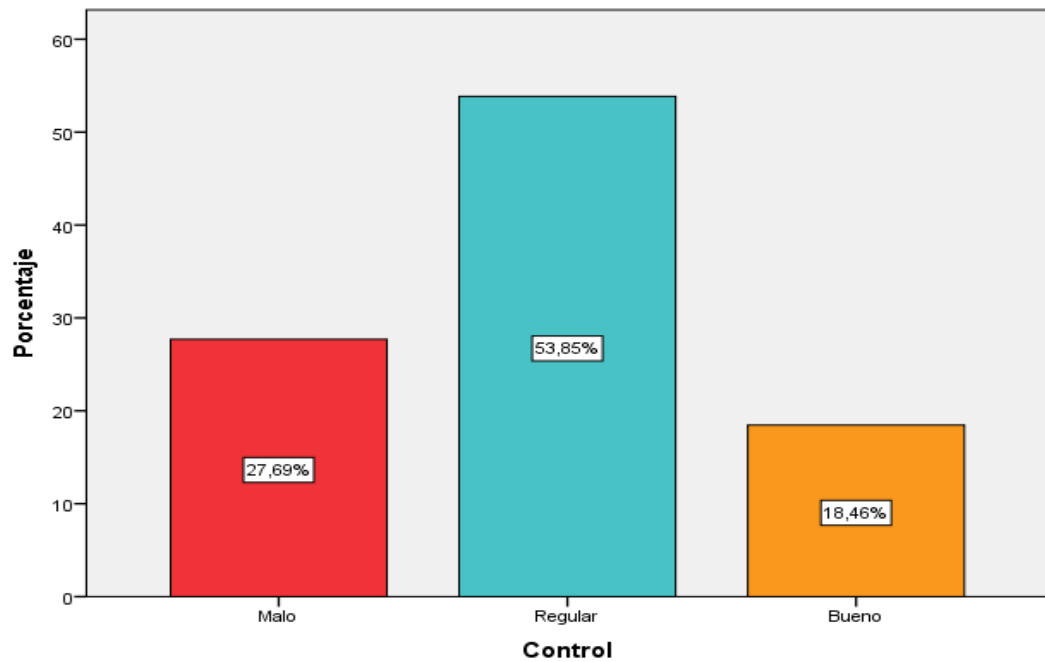


Figura 6. Análisis descriptivo de la dimensión control

Interpretación

Se aprecia en la figura 6 que 35 trabajadores encuestados que representan el 53.8% consideran al control en un nivel regular, 18 de los trabajadores encuestados que representan el 27.7% lo consideran en un nivel malo y 12 trabajadores encuestados que equivalen al 18.5% lo consideran en un nivel bueno.

Resultados descriptivos de las dimensiones de desempeño laboral

Tabla 14

Análisis descriptivo de la dimensión iniciativa laboral

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	19	29,2
Regular	32	49,2
Bueno	14	21,5
Total	65	100,0

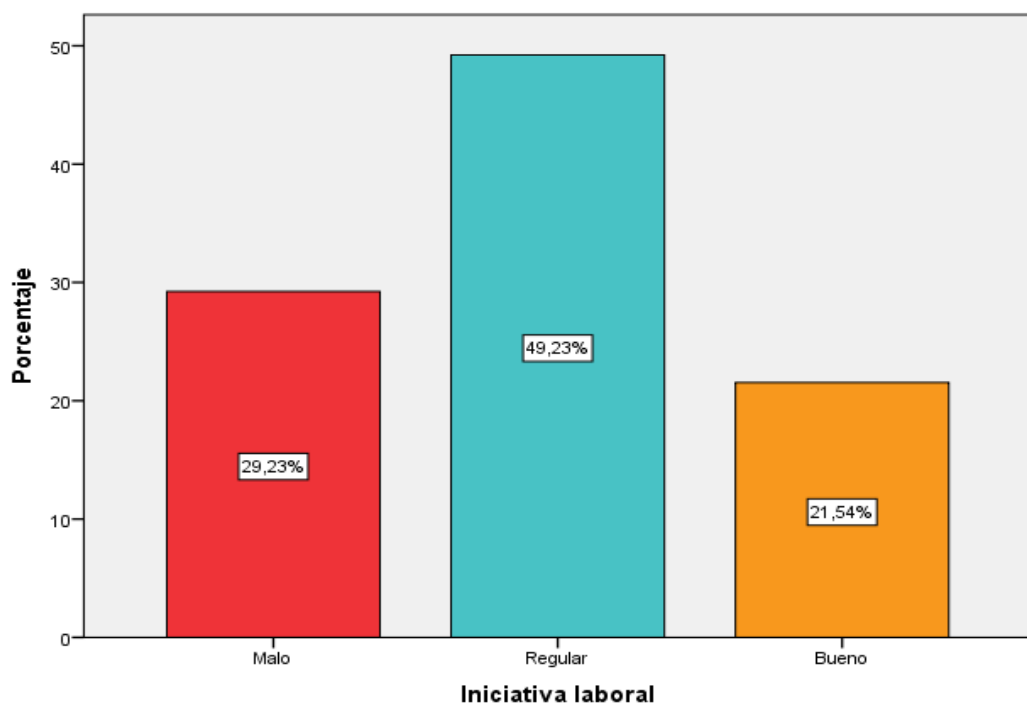


Figura 7. Análisis descriptivo de la dimensión iniciativa laboral.

Interpretación

Se aprecia en la figura 7 que 32 trabajadores encuestados que representan el 49.2% consideran a la iniciativa laboral en un nivel regular, 19 de los trabajadores encuestados que representan el 29.2% lo consideran en un nivel malo y 14 trabajadores encuestados que equivalen al 21.54% lo consideran en un nivel bueno.

Tabla 15

Análisis descriptivo de la dimensión trabajo en equipo

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	17	26,2
Regular	36	55,4
Bueno	12	18,5
Total	65	100,0

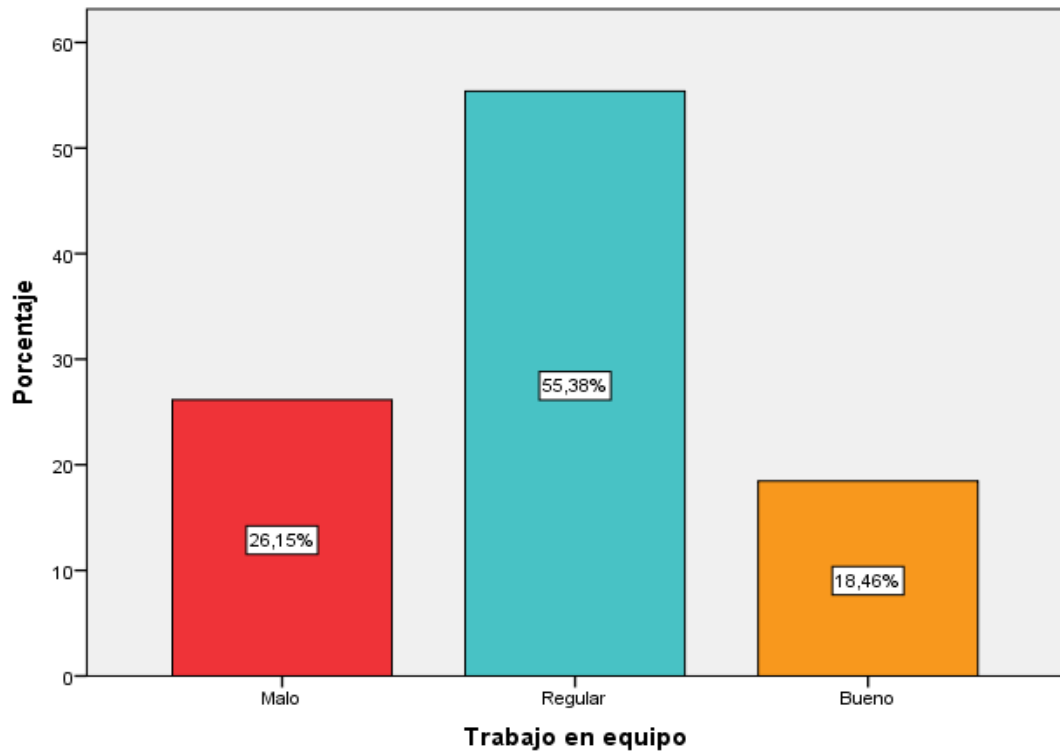


Figura 8. Análisis descriptivo de la dimensión trabajo en equipo

Interpretación

Se aprecia en la figura 8 que 36 trabajadores encuestados que representan el 55.4% consideran al trabajo en equipo en un nivel regular, 12 de los trabajadores encuestados que representan el 26.2% lo consideran en un nivel malo y 12 trabajadores encuestados que equivalen al 18.5% lo consideran en un nivel bueno.

Tabla 16

Análisis descriptivo de la dimensión cooperación

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	16	24,6
Regular	41	63,1
Bueno	8	12,3
Total	65	100,0

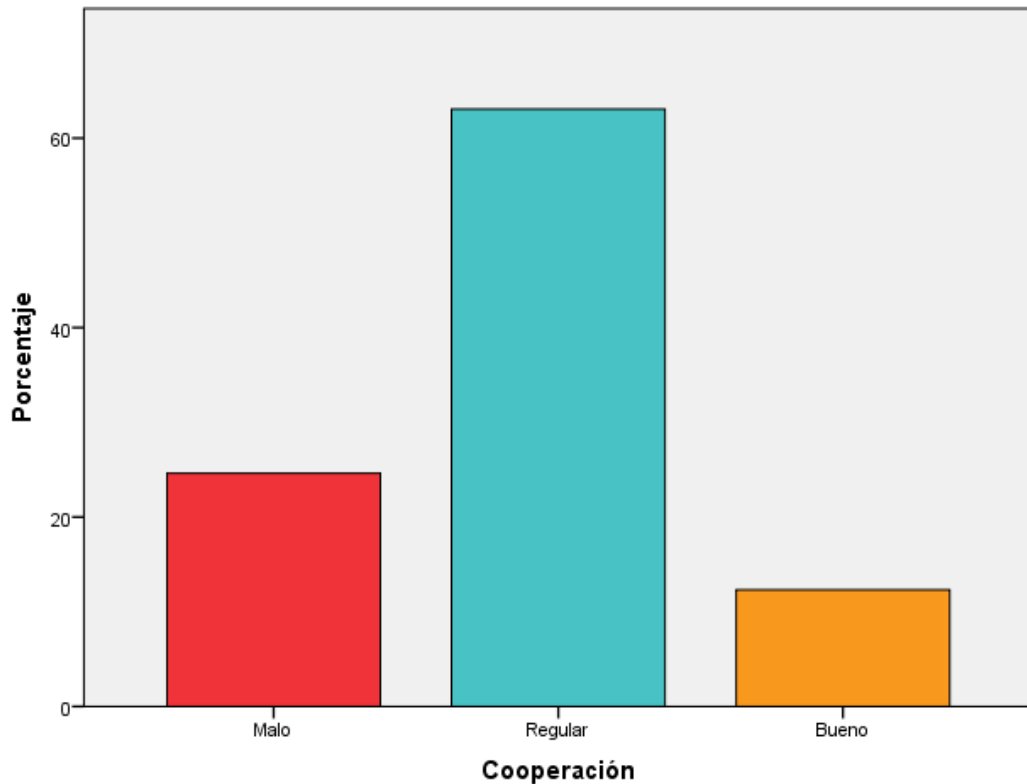


Figura 9. Análisis descriptivo de la dimensión cooperación

Interpretación

Se aprecia en la figura 9 que 41 trabajadores encuestados que representan el 63.1% consideran a la cooperación en un nivel regular, 16 de los trabajadores encuestados que representan el 24.6% lo consideran en un nivel malo y 8 trabajadores encuestados que equivalen al 12.3% lo consideran en un nivel bueno.

4.4. Resultados descriptivos de las variables relacionadas

Tabla 17

Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre procesos administrativos y desempeño laboral.

Procesos administrativos	Desempeño laboral						Total	
	Malo		Regular		Bueno		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Malo	16	24.6%	1	1.5%	0	0.0%	17	26.2%
Regular	4	6.2%	30	46.2%	0	0.0%	34	52.3%
Bueno	0	0.0%	2	3.1%	12	18.5%	14	21.5%
Total	20	30.8%	33	50.8%	12	18.5%	65	100.0%

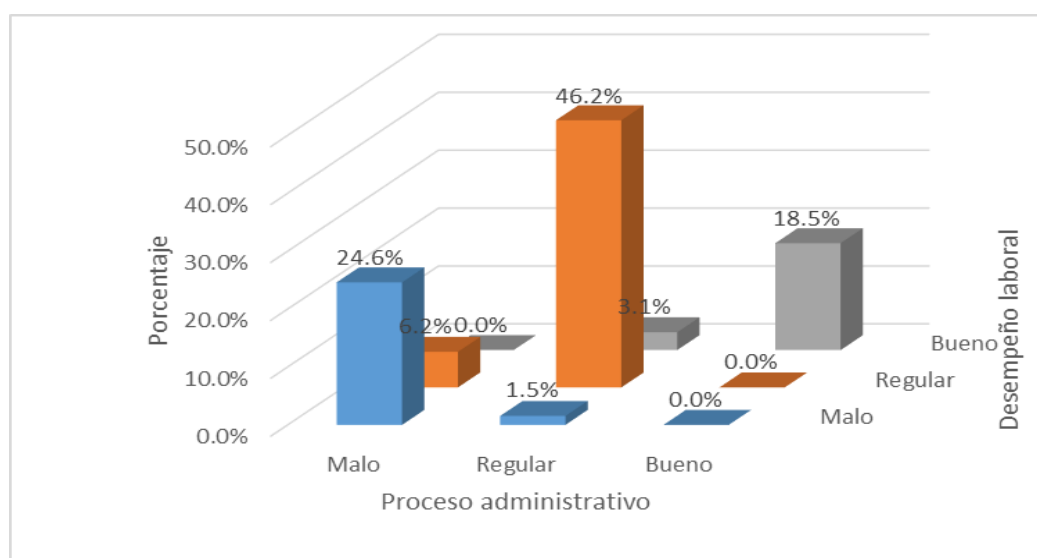


Figura 10. Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre procesos administrativos y desempeño laboral.

Interpretación

La tabla 17 y figura 10 muestran la descripción referente a las variables clima laboral y productividad, donde se observa que el 24.6% de los encuestados perciben como mala la relación entre dichas variables. Así mismo, 46.2% de los encuestados refieren que esta relación está en un nivel regular, mientras que el 18.5% encuestados afirman que esta relación es buena; esta tendencia muestra que existe relación directa entre las variables procesos administrativos y desempeño laboral, lo cual se verificará con la respectiva prueba de hipótesis.

4.5 Prueba de la normalidad para la variable de estudio

Ho: La variable desempeño laboral presenta una distribución normal.

Ha: La variable desempeño laboral no presenta una distribución normal.

Tabla 18

Resultados de la prueba de normalidad de las variables procesos administrativos y desempeño laboral

		Desempeño laboral
N		65
Parámetros normales ^{a,b}	Media	121,6000
	Desviación estándar	9,97152
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,128
	Positivo	,128
	Negativo	-,079
Estadístico de prueba		,128
Sig. asintótica (bilateral)		,010 ^c

Interpretación

La tabla 18 presenta los resultados de la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov, el cual corresponde debido a que el instrumento fue aplicado a 65 colaboradores; se muestra un resultado con un P valor al 0.010 que es menor al 0.05 lo cual nos permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, la cual indica que la distribución de la variable desempeño laboral no es paramétrica normal, por lo tanto, se aplica el estadístico Rho de Spearman.

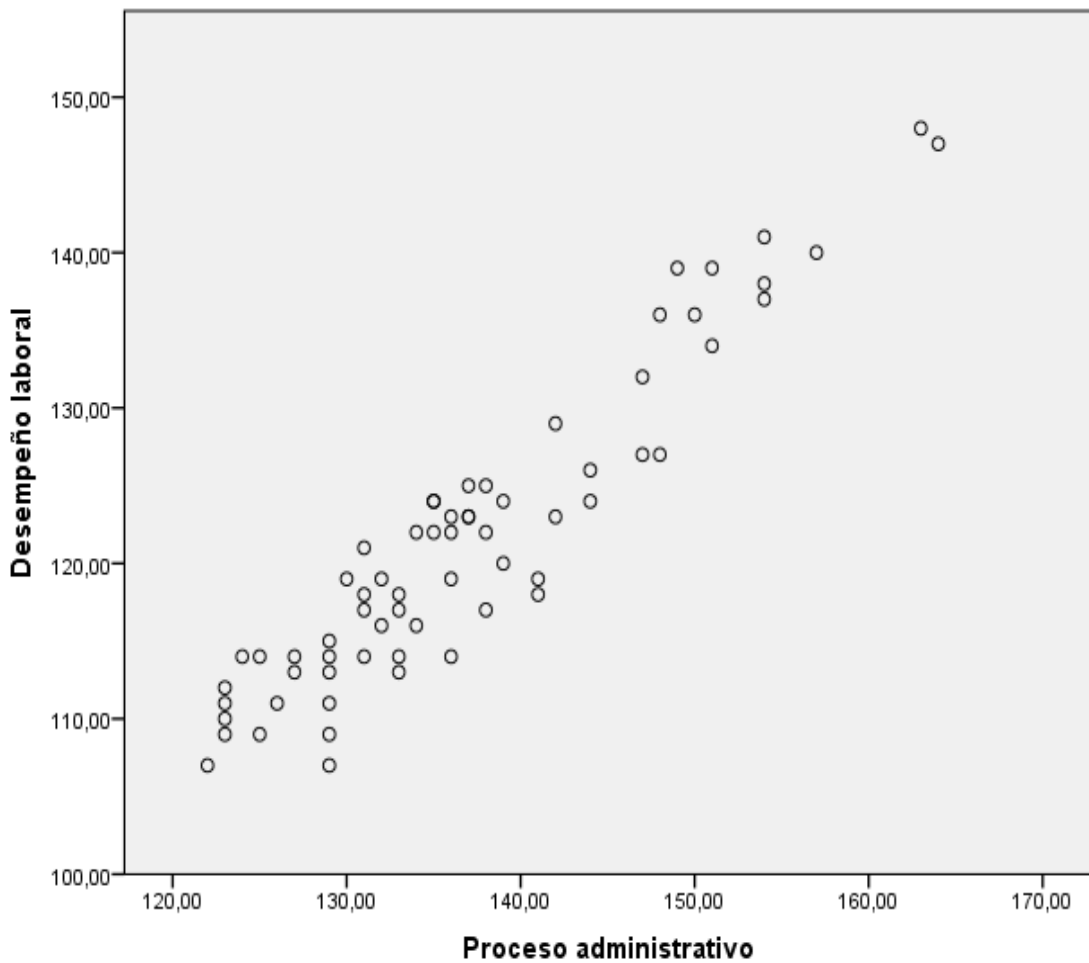


Figura 11. Gráfico de dispersión de las variables procesos administrativos y desempeño laboral.

Interpretación

La figura 11 presenta los resultados del gráfico de dispersión donde se contempla una correlación positiva directa entre las variables procesos administrativos y desempeño laboral, es decir que a mayores puntajes en la variable procesos administrativos mayores serán los puntajes de la variable desempeño laboral.

4.6 Procedimientos correlacionales

Contraste de la hipótesis general

Ho: No existe relación significativa entre el proceso administrativo y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Vidal y Vidal.

Ha: Existe relación significativa entre los procesos administrativos y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Vidal y Vidal.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$).

Regla de decisión: Sig. ≥ 0.05 → se acepta la hipótesis nula (Ho)

Sig. < 0.05 → se rechaza la hipótesis nula (Ho)

Tabla 19

Resultados de correlación entre procesos administrativos y desempeño laboral

			Desempeño laboral
Rho de Spearman	Procesos administrativos	Coefficiente Correlación	,917**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	65

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

Interpretación

En la tabla 19, se puede observar los resultados de correlación entre las variables procesos administrativos y desempeño laboral, con un estadístico Rho de Spearman que asciende a 0.917, a un nivel de significancia $p=0,000$ que es menor al 0.05 lo cual significa que existe una correlación positiva muy alta entre las variables, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación altamente significativa entre procesos administrativos y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Vidal y Vidal, San Isidro -2019.

Contrastación de hipótesis específicas

Contrastación de hipótesis específica 1

Ho: No existe relación significativa entre planificación y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Vidal y Vidal, San Isidro -2019.

H1: Existe relación significativa entre planificación y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Vidal y Vidal, San Isidro-2019.

Tabla 20

Resultados de correlación entre planificación y desempeño laboral

			Desempeño laboral
Rho de Spearman	Planificación	Coefficiente	,754**
		Correlación	
		Sig. (bilateral)	,000
		N	65

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

Interpretación

En la tabla 20, se puede observar los resultados de correlación entre las variables planificación y desempeño laboral, con un estadístico Rho de Spearman que asciende a 0.754, a un nivel de significancia $p=0.000$ que es menor al 0.05 lo cual significa que existe una correlación positiva muy alta entre las variables, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación altamente significativa entre el planificación y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Vidal y Vidal, San Isidro-2019.

Contrastación de hipótesis específica 2

Ho: No existe relación significativa entre organización y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Vidal y Vidal, San Isidro -2019.

H2: Existe relación significativa entre organización y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Vidal y Vidal, San Isidro -2019.

Tabla 21

Resultados de correlación entre organización y desempeño laboral

	Organización		Desempeño laboral
Rho de Spearman		Coefficiente de Correlación	,708**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	65

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

Interpretación

En la tabla 21, se puede observar los resultados de correlación entre las variables organización y desempeño laboral, con un estadístico Rho de Spearman que asciende a 0,708, a un nivel de significancia $p=0,000$ que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva muy alta entre las variables, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación altamente significativa entre el organización y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Vidal y Vidal, San Isidro-2019.

Contrastación de hipótesis específica 3

Ho: No existe relación significativa entre dirección y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Vidal y Vidal, San Isidro-2019.

H3: Existe relación significativa entre dirección y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Vidal y Vidal, San Isidro-2019.

Tabla 22

Resultados de correlación entre dirección y desempeño laboral

		Desempeño laboral	
Rho de	Dirección	Coficiente	,812**
Spearman		Correlación	
		Sig. (bilateral)	,000
		N	65

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

Interpretación

En la tabla 22, se puede observar los resultados de correlación entre las variables dirección y desempeño laboral, con un estadístico Rho de Spearman que asciende a 0,812, a un nivel de significancia $p=0,000$ que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva muy alta entre las variables, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación altamente significativa entre el dirección y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Vidal y Vidal, San Isidro -2019.

Contrastación de hipótesis específica 4

Ho: No existe relación significativa entre control y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Vidal y Vidal, San Isidro-2019.

Ha: Existe relación significativa entre control y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Vidal y Vidal, San Isidro-2019.

Tabla 23

Resultados de correlación entre control y desempeño laboral

			Desempeño laboral
Rho de Spearman	Control	Coefficiente	,737**
		Correlación	
		Sig. (bilateral)	,000
		N	65

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

Interpretación

En la tabla 23, se puede observar los resultados de correlación entre las variables control y desempeño laboral, con un estadístico Rho de Spearman que asciende a 0,737, a un nivel de significancia $p=0,000$ que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva muy alta entre las variables, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación altamente significativa entre el dirección y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Vidal y Vidal, San Isidro -2019.

CAPÍTULO V
DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones

Los instrumentos aplicados para la recolección de datos, fueron sometidos a criterios de validez y confiabilidad, obteniendo como resultados un alto nivel de confiabilidad; respecto al instrumento de procesos administrativos se obtuvo un valor de alfa de Cronbach que asciende a 0,754; mientras que el instrumento de desempeño laboral se obtuvo un valor de alfa de Cronbach que asciende a 0,956 mayor que el 0,803, demostrando que ambos instrumentos resultaron ser altamente confiables para el recojo de datos de la muestra, dicho aspecto permite seguir con la investigación.

Los resultados que se obtuvieron en la investigación, siendo ésta relacionada al objetivo general, “Determinar la relación entre procesos administrativos y desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Vidal y Vidal-San Isidro ,2019” resultó ser favorable, ya que se encontró una relación muy alta entre las variables de estudio con el estadístico de Spearman, siendo equivalente a 0.910, de las cuáles es un resultado que podemos cotejar con la investigación de Pomalaza (2017) existe relación directa entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en la Institución Educativa primaria N° 37001 de Huancavelica - 2017 el cual se contempla en el valor Sig. es de 0.00 es menor que 0.05, entonces a aun 5% de confianza se rechaza H_0 , por lo que el Rho de Spearman es 0.758 esto nos muestra que el 75.8% de la variable desempeño laboral está siendo esclarecida por los procesos administrativos.

En cuanto al primer objetivo específico de la investigación “Determinar la relación que existe entre planificación y desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Vidal y Vidal-San Isidro ,2019 resultó ser favorable, ya que se encontró una relación muy alta entre las variables de estudio con el estadístico de Spearman, siendo equivalente a 0.754, de las cuáles es un resultado que podemos cotejar con la investigación de Lujan (2017) existe una relación perfecta entre la planificación y desempeño laboral, según los resultados obtenidos en el coeficiente de correlación de $Rho=0.844$ y nivel de Sig. (Bilateral) = 0.000, ya que se evidencia de que los colaboradores perciben un

mayor porcentaje en lo que respecta a una regular planificación en 56.9% y con ello también un regular desempeño laboral en 74.5%.

En cuanto al segundo objetivo específico de la investigación “Determinar la relación que existe entre organización y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Vidal y Vidal-San Isidro ,2019, resultó ser favorable, ya que se encontró una relación muy alta entre las variables de estudio con el estadístico de Spearman, siendo equivalente a 0.708, de las cuáles es un resultado que podemos cotejar con la investigación de Ferrer(2016) Con un coeficiente de correlación rho Spearman = ,847 y un valor $p = 0,000$ menor al nivel $\alpha = 0,05$, se concluye que: Existe relación significativa entre la organización y el Desempeño laboral según trabajadores de la Municipalidad provincial de Cajamarca en el año 2016. Cabe precisarse que esta relación es de una magnitud fuerte.

En cuanto al tercer objetivo específico de la investigación “Determinar la relación que existe entre dirección y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Vidal y Vidal-San Isidro ,2019 “ resultó ser favorable, ya que se encontró una relación muy alta entre las variables de estudio con el estadístico de Spearman, siendo equivalente a 0.812, de las cuáles es un resultado que podemos cotejar con la investigación de Ecurra (2017) indico que la dirección y el desempeño laboral en la empresa SGO 12 SAC luego de someterse al coeficiente de Spearman arrojó un valor de 0.510 lo que indica que existe una correlación positiva considerable, entre la dirección y el desempeño laboral. Demostrando así que si hay dirección repercute significativamente en el desempeño de los trabajadores, resaltando la gestión del supervisor; la manera en la cual valora las contribuciones, incentiva el comportamiento y atiende las necesidades de los trabajadores

En cuanto al cuarto objetivo específico de la investigación “Determinar la relación que existe entre control y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Vidal y Vidal-San Isidro ,2019 “ resultó ser favorable, ya que se encontró una relación muy alta entre las variables de estudio con el estadístico de Spearman, siendo equivalente a 0.737, de las cuáles es un resultado que

podemos cotejar con la investigación de Santos (2017) se determinó que existe relación entre control y desempeño laboral en la IEP San Benito, hecho que quedó demostrado con la prueba estadística Rho Spearman $Rho = 0.593$, con un nivel de significancia bilateral de 0.00

5.2. Conclusiones

De acuerdo con los resultados obtenidos en relación al objetivo general, el cual indica determinar la relación entre los procesos administrativos y desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Vidal y Vidal, 2019, se encontró una correlación de 0.910 con el coeficiente de Spearman, con un p valor de $0.000 < 0.05$, por tanto, se concluye que existe una relación significativa muy alta entre los procesos administrativos y desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Vidal y Vidal-San Isidro, 2019

De acuerdo con los resultados obtenidos en relación al objetivo específico, el cual indica determinar la relación que existe entre planificación y desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Vidal y Vidal, San Isidro 2019, se encontró una correlación de 0.754 con el coeficiente de Spearman, con un p valor de $0.000 < 0.05$, por tanto ,se concluye que existe una relación significativa muy alta entre planificación y desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Vidal y Vidal-San Isidro, 2019.

De acuerdo con los resultados obtenidos en relación al objetivo específico, el cual indica determinar la relación que existe entre organización y desempeño laboral de los trabajadores en la Vidal y Vidal, San Isidro, 2019, se encontró una correlación de 0.708 con el coeficiente de Spearman, con un p valor de $0.000 < 0.05$, por tanto, se concluye que existe una relación significativa alta entre organización y desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Vidal y Vidal-San Isidro, 2019.

De acuerdo con los resultados obtenidos en relación al objetivo específico, el cual indica determinar la relación que existe entre dirección y desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Vidal y Vidal-San Isidro, 2019, se encontró una correlación de 0.812 con el coeficiente de Spearman, con un p valor de $0.000 < 0.05$, por tanto, se concluye que existe una relación significativa alta entre dirección y desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Vidal y Vidal-San Isidro, 2019.

De acuerdo a los resultados obtenidos en relación al objetivo específico, el cual indica determinar la relación que existe entre control y desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Vidal y Vidal-San Isidro, 2019, se encontró una correlación de 0.737 con el coeficiente de Spearman, con un p valor de $0.000 < 0.05$, por tanto, se concluye que existe una relación significativa muy alta entre control y desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Vidal y Vidal - San Isidro, 2019.

5.3 Recomendaciones

Se recomienda a la gerencia tener reuniones mensuales con los supervisores para así plantear un adecuado monto a recaudar de forma mensual y los trabajadores se sientan motivados y así poder comisionar.

- Conversar con los supervisores de cada área y solicitar un balance de la recaudación que se genera mensualmente.
- Plantear que se disminuya la recaudación mensual para que así los trabajadores puedan comisionar y a la vez motivarse a seguir recaudando.
- Motivar al personal a recaudar el mayor dinero posible
- Asignar a un líder por cada área para que ayude a alcanzar sus objetivos a sus demás compañeros
- Escuchar sugerencias de cada supervisor para una mejora dentro de la empresa.

Se recomienda a los supervisores tener una lista de funciones y responsabilidades de acorde al personal nuevo y al personal antiguo.

- Brindar a los trabajadores nuevos una cartera de clientes no mayor a 2 años de antigüedad a prueba por 2 meses.
- Hacer seguimiento al personal del trato que realizan cuando hacen las llamadas.
- Al momento de la contratación de personal indicar a cada trabajador cuantas llamadas se debe realizar por hora como mínimo.
- Informar semanalmente al líder las recaudaciones semanales por asesor para que así exista mayor apoyo a los trabajadores que tienen poca recaudación.

Se recomienda a la gerencia con coordinación de los supervisores brindar inducción a los trabajadores nuevos y capacitaciones quincenales a los trabajadores

- Realizar simulación de llamadas antes de ingresar a laborar en la empresa
- Brindar inducción de cómo hacer una cobranza efectiva al personal nuevo realizada por un experto en cobranza que vendría a ser el supervisor.
- Realizar capacitaciones a todo el personal cada 15 días brindando técnicas de cobranza.
- Hacer escuchar las mejores y peores llamadas telefónicas de forma anónima para así hacer crítica constructiva y saber que estoy haciendo bien y en que estoy fallando.

REFERENCIAS

- Aamodt, M. (2010). *Psicología industrial y organizacional* (6ª ed.). México: Cengage Learning.
- Arana, K. y Vázquez, A. (2015) *La gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral del personal en el área administrativa de la Universidad privada Antenor Orrego de Trujillo* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/1413>
- Bitel, L. (2000). *Administración del personal: Expectativas del empleado*. México: Prentice Hall
- Bonilla, K. y Diaz, B. (2015) *Análisis de la gestión administrativa y su incidencia sobre el desempeño laboral de los funcionarios del hospital cristiano de especialidades ciudadela las piñas del Canton Milagro* (Tesis de pregrado) Recuperado de <http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/handle/123456789/2797>
- Caisa, S. (2014) *La gestión administrativa y su impacto en el desempeño laboral en la empresa metalmecánica Alhice de la ciudad de Ambato* (Tesis de pregrado) Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/8058>
- Campbell, J. (1990). *Modelado del problema de predicción del desempeño en psicología industrial y organizacional*. Nuevo York, Estados Unidos: Atalanta.
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la investigación*. Lima, Perú: San Marcos.
- Carreto N. (2010). *Características de la administración*. Madrid, España: Pirámide.
- Diaz, C. (2017) *Los Procesos Administrativos y el desempeño laboral en la oficina zonal de San Martín de la dirección regional de trabajo y promoción del empleo en la ciudad de Tarapoto, 2016* (Tesis de pregrado). Recuperado de

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30394/diaz_ec.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chiavenato, I. (2000). *Administración de los recursos humanos* (5ª ed.). México: McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2010). *Administración de recursos y capital humanos* (8ª ed.). México: McGraw-Hill.

Coulter, R. (2010) *Administración* (10ª ed.). Juárez, México: Prentice Hall.

Da Silva, R. (2002). *Teoría de la administración*. México: Paraninfo.

Escurra, Y. (2017) *Gestión administrativa y desempeño laboral en la empresa SGO 12 S.A.C Comas, 2017* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12364>

Espinoza, M. y Montero, A. (2014). *El desempeño laboral en la gestión administrativa de las secretarías de la institución pública del Canton San Miguel de Bolívar periodo 2012* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://190.15.128.197/bitstream/123456789/86/3/tesis%20final%20ultima%20impresion%20andrea%20isela.pdf>

Ferrer, M. (2016). *Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016* (Tesis de maestría). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8993/Ferrer_SEM.pdf?sequence=1

Ghiselli, M. (1998). *Administración general* (2ª ed.). Bogotá, Colombia: Pearson.

Gómez, A. y Acosta, H. (2003). *Trabajo en equipo*. México: McGraw-Hill.

Hampton, D. (1991). *Administración* (3ª ed.). México: McGraw-Hill.

- Hernández, S. (2016) *Importancia de la administración: Teoría general administrativa, origen, evolución y vanguardia*. (5ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). Mexico: McGraw-Hill.
- Koontz, H. (2010). *Administración: Una perspectiva global y empresarial* (14ª ed.). México: McGraw-Hill.
- López, J. (2014). *Liderazgo pedagógico*. Madrid, España: Mensajero.
- Lujan, M. (2017). *Gestión administrativa y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de la empresa Autoridad Autónoma del tren eléctrico* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/6937>
- Martínez, M. (2000). *La capacidad creadora y sus implicaciones para la metodología de la investigación*. Caracas, Venezuela: Ingenio.
- Martínez, H. (2016). *Metodología de la investigación*. Toluca, México: Cengage Learning
- Muñoz, L. (2015). *Análisis del desarrollo de la gestión del talento humano y la incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo del hospital del IESS de Babahoyo* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/2050>
- Pomalaza, A. (2017). *Gestión administrativa y desempeño laboral en la Institución Educativa 37001 de Huancavelica -2017* (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Ponce, M. (2012). *Administración: Importancia y perspectivas*. Caracas, Venezuela: Planeta.

Reyes, A. (2014). *Administración moderna* (3ª ed.). Mexico: McGraw-Hill.

Robbins, S. (2010). *Administración* (10ª ed.). Mexico: Pearson educación.

Robbins, S. y Coulter, M. (2010). *Administración* (8ª ed.). Mexico: Prentice Hall.

Ruiz, I. (2012). *Metodología de investigación cualitativa*. Bilbao, España:
Universidad de Deusto

Varela, O. (2013). *El desempeño de los individuos en las organizaciones*. Caracas,
Venezuela: IESA.

ANEXOS

Anexo 1. informe de índice de coincidencias

PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA VIDAL Y VIDAL; SAN ISIDRO-2019

INFORME DE ORIGINALIDAD: Godoy Villayzan, Juan Fernando

17%
INDICE DE SIMILITUD

12%
FUENTES DE
INTERNET

1%
PUBLICACIONES

18%
TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

Submitted to Universidad Autonoma del Peru 1
Trabajo del estudiante

8%

2

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

3%

3

www.ru.edu.uy

Fuente de Internet

2%

Anexo 2. Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio

Lima, 05 de Junio de 2019



Estimados y distinguidos Señores:

Nos place extenderles un cordial saludo , en ocasión de acreditar que el estudiante de término de la carrera de Administración de empresas de la Universidad Autónoma del Perú ,el joven Juan Fernando Godoy Villayzan con Dni: 70898612 ha tenido el permiso para realizar la Tesis en Nuestra empresa Servicios legales Vidal y Vidal E.I.R.L y acceso a la misma con fines de obtener informaciones que le permita desarrollar su proyecto de trabajo de grado o fin de carrera , sobre el tema relacionado a "Procesos administrativos y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Vidal y Vidal, San Isidro-2019" , cuyo estudio contribuirá e impactara en la organización positivamente .

Atentamente,



Gerente General

Alfredo Vidal

Especialistas en Soluciones

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de procesos administrativos

Este cuestionario contiene unas frases relativamente cortas, que permite hacer una descripción de cómo te sientes en tu trabajo para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada uno de los ítems que aparecen a continuación, de acuerdo a como pienses o actúes. Tu colaboración será muy apreciada y contribuirá a una mejor comprensión de la vida laboral.

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

		Puntajes				
		1	2	3	4	5
Planificación						
1	La empresa desde un inicio les indica cuanto deben recaudar para comisionar.					
2	La empresa realiza capacitaciones.					
3	Recibe el apoyo de la gerencia para llegar a su meta.					
4	Recibe el apoyo de la gerencia para llegar a su meta.					
5	Cumple con las horas establecidas que le pide la empresa.					
6	Se le avisa con anticipación que días tiene que realizar horas extras.					
7	Siente que es justo el pago por las horas que labora en la empresa.					
8	Se fomenta actividades para la motivación del personal.					
9	La empresa le exige llegar a su meta mensual.					
10	La empresa le exige fomentar el trabajo en equipo					
11	Para escalar a un puesto superior a la de asesor te solicitan algún estudio superior.					
ORGANIZACIÓN						
12	Siento que hay favoritismo en la entrega de clientes a cobrar por asesor.					
13	Te sientes a gusto con la cartera de clientes que manejas.					
14	El supervisor(a) indica funciones claras a cada asesor.					
15	Siento que hay apoyo al trabajar con una cartera nueva de clientes					
16	Se te indica cuantas llamadas por hora tienes que realizar.					
17	La empresa te hace descuentos excesivos por tardanzas.					
18	Has tenido problemas con algún permiso que has solicitado sea salud, familiar, otros.					
19	Cuenta con todos los recursos necesarios para hacer una buena cobranza.					
20	Los micrófonos, computadoras se encuentran en buen estado.					
21	Se encuentra a gusto en el ambiente donde labora.					

22	La empresa fomenta motivación para sus trabajadores.					
Dirección						
23	Tiene comunicación directa con el gerente.					
24	Cuando se confunde en hacer una llamada se lo comunica de forma inmediata a su supervisor(a).					
25	Si va a llegar tarde a la empresa avisa con anticipación a su supervisor(a) inmediato.					
26	La gerencia suele promover el trabajo en equipo.					
27	Discuto asuntos de trabajo con mi supervisor(a) sin enojarme.					
28	El supervisor (a) se enoja si no llegan a su meta.					
29	Tiene una buena relación con su supervisor(a) directo.					
30	Respeto las indicaciones de mi supervisor(a).					
31	La empresa toma medidas drásticas cuando tiene problemas de salud u otros.					
32	La empresa toma la decisión de excluirte de clientes potenciales cuando tienes problemas en llegar a tu meta					
33	La empresa toma medidas drásticas a las faltas cometidas durante las llamadas de cobranza.					
34	Cuando la supervisora visualiza una mala llamada se acerca a brindarte apoyo					
Control						
35	Te hacen escuchar los errores de tus llamadas continuamente					
36	Al finalizar el día puedes verificar cuantas llamadas hiciste					
37	La empresa hace seguimiento de recaudación semanalmente					
38	Estás de acuerdo con las comisiones que recibes					
39	La empresa valora tu esfuerzo cuando comisionas					
40	La empresa te brinda línea de carrera por ser un buen trabajador					
41	La empresa brinda capacitaciones mensuales para corregir los errores en las llamadas					
42	La empresa renueva sus computadoras, micrófonos constantemente					
43	La empresa tolera la tardanza					

Cuestionario de desempeño laboral

Este cuestionario contiene unas frases relativamente cortas, que permite hacer una descripción de cómo te sientes en tu trabajo para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada uno de los ítems que aparecen a continuación, de acuerdo a como pienses o actúes. Tu colaboración será muy apreciada y contribuirá a una mejor comprensión de la vida laboral.

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

		Puntajes				
		1	2	3	4	5
INICIATIVA LABORAL						
1	Tengo problemas en hacer horas extras si la empresa lo solicita					
2	Luego de la jornada de trabajo averiguo nuevas técnicas de cobranzas para lograr mi meta personal					
3	Se relaciona con todos los miembros de la empresa					
4	Ayuda a los compañeros de trabajo a cumplir la misión de la empresa					
5	Brinda su opinión en las reuniones que asiste dentro de la empresa					
6	Cuando hay un problema en vez de quejarse tratan de buscar soluciones					
7	Cuando no alcanzo mi meta hago un análisis en que he fallado					
8	Cuando tienes dudas las resuelves consultando a otros					
9	Todas las opiniones y sugerencias cuentan sin importar el cargo de quien los diga					
10	Cuando fallo en una cobranza intento mejorar la gestión					
11	Sus compañeros le solicitan apoyo en alguna gestión de cobranzas					
12	Es capaz de solucionar conflictos entre compañeros					
TRABAJO EN EQUIPO						
13	Se relaciona con todos los miembros de la empresa					
14	Ayuda a los compañeros de trabajo a cumplir la misión de la empresa					
15	Brinda su opinión en las reuniones que asiste dentro de la empresa					
16	Cuando hay un problema en la empresa trata de buscar soluciones					
17	Cuando no alcanzo mi meta busco nuevas estrategias para mejorar mi gestión.					
18	Cuando tienes dudas las resuelves consultando a otros					
19	Todas las opiniones y sugerencias cuentan sin importar el cargo de quien los diga					
20	Cuando fallo en una cobranza intento mejorar la gestión					
21	Sus compañeros le solicitan apoyo en alguna gestión de					

	cobranzas					
22	Es capaz de solucionar conflictos entre compañeros					
23	Es capaz de tomar la palabra en alguna reunión para mejorar la gestión de sus compañeros.					
COOPERACIÓN						
24	La empresa les otorga beneficios a sus trabajadores					
25	Está de acuerdo con los incentivos que le brinda la empresa					
26	La empresa respeta los días no laborables					
27	Se siente a gusto con el clima laboral que existe en la empresa					
28	Aporta ideas a la empresa para realizar una cobranza efectiva					
29	Siente ser una persona creativa					
30	Su carisma le ayuda a hacer cobranzas					
31	Se siente capacitado para comisionar todos los meses					
32	Busco mejorar en lo que he fallado constantemente					
33	Al finalizar el mes analizo y digo porque no comisione					

Anexo 4. Base de datos

V1	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	
1	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	2	5	2	3	3	5	3	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	3	3	4	3	3	3	5	3	2	3	2	3	3	4	3	
2	3	5	3	2	3	3	3	2	4	1	3	4	4	3	4	2	3	4	3	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	2	3	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2	4	2	
3	4	2	3	4	2	3	2	4	2	2	3	3	3	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	3	2	4	3	3	4	3	2	3	2	2	2	2	3
4	3	2	4	3	3	2	2	3	2	4	3	4	2	3	4	4	3	2	3	4	4	5	4	3	4	4	4	5	3	2	3	4	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	
5	4	4	2	3	4	3	2	1	3	1	2	3	3	4	4	3	2	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	
6	3	4	3	2	3	3	4	3	4	3	3	5	4	3	4	1	3	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	3	2	3	5	2	4	3	4	3	2	2	2	4	2	
7	1	2	2	4	3	3	3	3	2	2	4	3	2	4	3	3	2	3	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	
8	3	2	4	2	4	3	1	3	4	2	3	2	2	4	4	3	4	3	4	4	5	4	5	4	4	3	4	5	3	3	3	4	4	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	
9	3	4	3	5	3	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	3	3	5	4	3	2	3	3	2	3	4	3	3	
10	3	3	2	3	4	2	2	3	4	2	3	2	3	2	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	3	3	1	4	5	2	2	1	2	3	3	2	3	3	2	
11	2	4	3	4	3	2	2	4	4	2	3	2	4	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	2	2	4	3	3	4	2	3	3	2	2	2	2	2
12	3	2	2	4	2	4	2	3	3	2	2	4	4	3	4	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	2	3	1	4	3	3	2	2	4	2	3	2	2	3	
13	3	2	4	3	3	3	2	3	4	3	3	4	5	4	4	3	3	2	3	4	4	5	5	5	4	4	4	5	3	2	2	4	4	3	3	4	2	3	2	2	2	3	2	
14	2	5	2	2	3	2	3	4	1	2	3	2	4	2	4	3	3	2	3	4	4	4	3	4	3	3	4	5	1	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	
15	3	2	3	2	4	3	3	3	2	2	3	4	4	3	4	2	3	3	3	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	
16	3	5	2	4	4	3	3	3	4	2	3	4	4	5	5	4	3	3	3	5	4	5	4	5	5	5	3	5	5	4	3	2	5	3	2	3	2	3	4	3	2	2	3	
17	3	2	3	3	3	3	2	3	2	4	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	3	4	3	4	4	3	2	2	3	3	4	2	3	4	
18	3	5	4	2	3	4	2	4	3	2	3	4	4	5	4	2	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	3	3	3	4	3	4	2	5	2	3	3	3	2	3	
19	3	3	3	5	4	3	3	3	3	1	4	4	3	3	3	3	3	4	3	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	2	2	4	4	3	2	4	3	2	2	2	3	3	3	
20	2	3	2	5	3	3	2	3	4	2	4	3	5	4	4	3	2	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	5	4	2	4	5	5	2	2	3	3	3	2	2	4	3	2	
21	4	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	5	5	4	5	3	4	2	3	2	3	3	3	4	4	4	3	2	2	3	2	2	2	4	3	
22	3	3	3	2	2	3	2	4	3	2	2	5	3	3	3	2	3	3	2	3	4	5	4	5	3	2	5	4	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	1	3	3	2	2	
23	4	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	4	4	2	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	
24	2	4	3	3	2	3	2	3	3	2	3	5	4	3	4	1	2	2	3	5	3	2	4	4	3	4	4	4	2	2	3	4	2	3	4	3	2	2	3	4	3	2	2	3
25	4	3	3	3	4	3	3	3	3	1	3	5	4	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	4	4	2	2	4	4	4	3	4	2	2	3	2	4	2	4	2	2	2	
26	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	1	4	4	4	3	2	3	2	3	5	4	4	4	4	5	4	4	2	4	3	4	3	4	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2
27	3	4	3	4	5	3	4	3	4	1	2	4	4	3	4	2	3	3	3	5	5	5	4	3	4	3	3	4	4	3	2	4	4	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	
28	3	2	3	4	4	3	2	3	2	3	2	2	4	4	5	3	3	3	3	4	4	3	3	3	5	2	5	5	4	3	2	1	5	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	
29	3	4	4	3	4	4	2	4	2	1	1	4	5	3	5	2	3	2	3	4	2	2	5	5	5	5	3	5	4	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	
30	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	1	4	5	4	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2

31	3	4	4	3	3	2	4	3	3	2	3	4	3	2	4	3	3	2	3	4	4	5	5	5	4	4	4	5	3	2	2	4	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2		
32	1	2	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	2	3	4	5	4	5	4	5	5	2	3	4	3	3	4	3	3	2	4	2	2	2	2	2	4	2	2	
33	3	5	3	4	3	5	3	4	3	1	4	3	4	4	5	3	2	3	3	4	5	5	5	4	5	3	4	4	5	2	2	3	4	3	3	3	4	2	2	2	2	3	2	3	
34	2	3	3	4	2	3	3	2	4	2	5	3	2	3	2	3	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	1	3	4	4	2	2	3	2	4	3	3	2	2	2		
35	3	3	4	3	3	4	2	3	2	2	2	2	3	3	5	2	4	3	4	4	4	5	3	5	5	3	2	2	5	2	4	3	2	4	3	2	3	2	3	4	3	2	2		
36	4	4	4	5	4	3	2	4	4	1	3	4	2	4	4	2	3	2	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	2	2	3	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	
37	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	2	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	2	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	2	3	
38	2	4	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	4	3	4	2	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	2	4	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	
39	4	4	4	3	4	3	2	3	4	2	1	4	5	3	5	2	3	2	3	4	2	2	5	5	5	5	3	5	4	2	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	3	1	3	2	
40	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	2	2	2	3	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	2	3	3	2	1	2	3	3	3	3	2	2	2		
41	2	3	3	3	3	3	4	2	2	2	1	4	5	5	4	2	3	2	3	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	2	1	2	2		
42	1	3	4	4	5	4	2	4	3	2	3	4	4	3	3	4	3	4	4	5	5	5	5	2	4	5	3	4	5	3	3	4	4	3	2	3	3	2	3	2	3	2	4		
43	3	3	2	4	3	2	2	3	3	2	4	2	3	4	2	3	3	3	3	5	2	2	5	3	5	4	2	5	2	3	5	3	2	3	2	1	2	2	1	3	2	3	2		
44	3	2	3	3	3	3	4	3	4	1	3	4	4	3	4	2	3	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	3	4	2	3	2	4	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2		
45	2	5	3	2	3	2	3	4	3	2	3	3	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	4	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2		
46	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	4	3	4	4	4	4	5	2	3	4	3	2	3	3	2	4	4	2	2	2	2	2	3	2	2	4	3	2	
47	3	2	2	4	2	3	3	3	4	2	3	2	4	2	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	2	2	4	2	2	2	2	4	2	3	2	2	3	2	2	
48	3	2	4	3	2	3	3	3	2	4	2	4	4	3	4	2	4	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	2	3	2	4	3	4	3	2	3	2	3	2	2	3		
49	3	5	4	4	3	4	2	4	4	2	3	4	5	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	2	5	5	4	4	4	4	3	4	2	2	2	3	3	
50	3	2	3	3	4	3	3	3	2	1	1	2	3	4	4	3	4	2	4	4	3	5	4	4	5	2	4	4	4	2	2	4	4	1	2	3	3	2	3	2	2	4	2		
51	2	3	2	5	3	3	2	3	4	2	3	4	3	4	3	2	3	3	4	4	5	4	5	3	4	5	3	2	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	2	4	3		
52	4	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	4	5	4	4	4	3	2	3	5	4	2	5	3	4	4	4	3	3	2	2	4	4	2	2	2	3	3	2	2	3	4	2		
53	3	3	3	2	2	3	2	4	3	3	4	5	4	4	4	3	4	2	5	4	5	4	3	4	5	3	4	5	2	3	2	3	4	3	3	1	3	2	3	2	3	2	3	4	3
54	2	3	2	1	3	3	3	2	3	2	2	4	4	3	5	2	3	3	3	5	4	4	4	3	4	2	3	3	3	2	2	4	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	
55	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	4	4	5	5	2	3	3	3	3	4	3	4	5	4	4	2	4	3	3	3	2	4	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	
56	4	2	3	2	3	3	2	3	4	1	3	4	5	4	4	4	3	2	3	4	4	5	4	3	4	3	4	5	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	
57	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	4	5	4	4	4	3	4	2	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	3	2	4	4	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3		
58	3	2	3	4	2	3	2	3	4	1	3	5	4	3	4	1	3	2	3	5	4	4	4	4	2	3	4	4	4	2	2	3	4	2	4	3	2	3	2	2	2	3	2		
59	3	2	3	2	4	3	2	3	2	3	3	5	4	4	2	3	3	3	3	5	4	3	5	4	4	3	3	4	3	4	2	4	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2		
60	3	5	4	3	5	4	2	4	2	1	5	4	5	4	4	2	3	2	3	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	3	3	5	4	3	3	2	3	4	2	3	4	4	3		
61	2	4	3	2	2	3	3	4	3	4	2	3	3	5	4	4	2	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	2	2	3	4	4	2	3	3	4	2	2	3	3	3		
62	3	4	4	3	3	2	4	3	3	4	3	5	4	4	4	1	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	2	2	2	5	4	2	5	4	2	2	2	2	5	2		
63	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	1	2	4	4	5	2	3	3	3	5	5	3	3	3	5	5	5	5	4	3	3	1	5	2	2	2	4	3	3	2	1	5	2		
64	3	4	5	4	3	4	2	4	3	1	5	3	3	4	4	3	3	2	4	5	5	4	5	4	5	5	4	3	4	2	5	4	4	3	4	3	3	2	2	3	2	4	2		
65	2	2	4	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	2	1	2	2	2	2	3	2	3	

V2	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33
1	4	4	3	3	5	4	4	5	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	3	2	4	4	3	4	3	5	4	5	3
2	2	3	3	4	4	5	5	3	4	3	3	4	5	5	4	5	3	5	5	3	4	3	2	3	3	4	2	4	4	5	5	4	2
3	2	2	4	4	5	4	4	3	3	3	3	5	5	3	3	4	5	4	5	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	5	3	3
4	2	4	3	2	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	2
5	4	4	2	2	4	3	3	5	3	1	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	2	2	3	3	4	5	4	4	4	4	4	5	2
6	4	3	4	5	4	5	3	3	4	2	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	3	4	5	4	3
7	3	3	2	2	4	5	4	2	3	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	2	3	5	4	3	4	4	5	5	2
8	3	3	3	3	4	4	5	3	4	3	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	4	2	2	2	3	4	5	4	5	4	5	4	1
9	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3
10	3	3	4	3	4	3	3	3	1	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	5	3	2
11	4	3	3	3	4	2	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	2	3	3	5	5	3	3	5	4	5	1
12	3	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	4	5	5	3	4	5	4	4	3	4	3	1	3	3	4	4	3	4	3	4	4	2
13	4	3	5	5	4	5	5	4	3	3	4	3	5	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	2	3	4	3	2	4	5	5	3	3
14	2	3	3	3	4	3	4	5	3	1	3	1	4	4	5	3	4	5	5	4	1	3	3	3	3	5	4	2	3	5	3	2	1
15	3	2	3	2	4	4	4	3	4	2	5	4	4	3	5	3	5	4	4	4	5	2	3	2	2	4	4	5	4	5	4	3	3
16	3	4	4	4	5	4	5	5	3	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	3	2	5	5	5	5	5	4	5	5	4	2
17	2	4	3	3	4	5	3	3	3	2	3	4	4	5	4	5	5	5	5	3	4	3	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3
18	3	4	4	3	4	5	4	4	5	3	4	4	4	3	4	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	2
19	4	3	2	2	4	4	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	3	5	3	4	3	2	5	4	5	4	3	5	2	1
20	2	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	3	4	3	3	3	3	4	5	4	5	4	4	3	3
21	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	1	3	3	3	4	3	4	5	4	2
22	3	3	2	1	4	4	5	3	3	2	3	3	4	3	4	4	3	5	3	3	4	3	3	1	4	3	3	4	5	5	4	3	2
23	3	2	2	2	5	4	4	3	4	2	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	1	3	4	4	3	3	3	4	2	2
24	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	1	1	3	4	5	3	3	4	4	3	2
25	3	3	4	4	4	5	3	3	4	3	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	3	2	2	3	2	5	4	4	4	5	3	2
26	3	3	3	3	5	3	3	3	3	4	3	5	5	3	4	5	4	4	3	3	2	2	1	1	3	2	3	3	5	5	5	2	1
27	3	4	3	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	2	4	4	2	3	4	5	4	5	3	2
28	3	3	2	2	4	5	4	4	5	4	3	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	1	2	3	2	3	4	3	4	5	4	1
29	4	3	3	3	4	5	4	3	4	5	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	2	2	3	3	2	3	4	5	4	5	3	2
30	3	3	3	3	4	5	3	2	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	2	2	2	3	1	4	4	2	4	4	2	2

31	3	3	3	3	4	5	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	5	1	4	4	2	3	2	3	4	4	5	2	5	5	3	1
32	3	3	2	2	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	5	4	3	4	4	3	2	2	1	4	5	5	5	4	2	4	4	3	2
33	4	4	3	3	5	4	4	5	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	3	2	4	4	3	4	3	5	4	4	2
34	2	3	3	4	4	5	5	3	4	3	3	4	5	5	4	5	3	5	5	3	4	3	2	3	3	4	2	4	4	5	5	3	2
35	2	2	4	4	5	4	4	3	3	3	3	5	5	3	3	4	5	4	5	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	5	5	1
36	2	4	3	2	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	2	3	4	3	3	4	4	4	3	2
37	4	3	3	3	4	5	4	3	4	5	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	2	2	3	3	2	3	4	5	4	5	4	2
38	3	3	3	3	4	5	3	2	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	2	2	2	3	1	4	4	2	4	4	4	3
39	3	3	3	3	4	5	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	5	1	4	4	2	3	2	3	4	4	5	2	5	5	3	3
40	3	3	2	2	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	5	4	3	4	4	3	2	2	1	4	5	5	5	4	2	4	4	5	2
41	4	4	2	2	4	3	3	5	3	1	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	2	2	3	3	4	5	4	4	4	4	4	3	2
42	4	3	4	5	4	5	3	3	4	2	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	3	4	5	4	3
43	3	3	2	2	4	5	4	2	3	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	2	3	5	4	3	4	4	5	3	2
44	3	3	3	3	4	4	5	3	4	3	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	4	2	2	2	3	4	5	4	5	4	5	4	2
45	3	3	4	4	4	5	3	3	4	3	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	3	2	2	3	2	5	4	4	4	5	3	3
46	3	3	3	3	5	3	3	3	3	4	3	5	5	3	4	5	4	4	3	3	2	2	1	1	3	2	3	3	5	5	5	5	2
47	3	4	3	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	2	4	4	2	3	4	5	4	5	4	1
48	3	3	2	2	4	5	4	4	5	4	3	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	1	2	3	2	3	4	3	4	5	3	1
49	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2
50	3	3	4	3	4	3	3	3	1	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	5	2	2
51	4	3	3	3	4	2	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	2	3	3	5	5	3	3	5	4	3	2
52	3	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	4	5	5	3	4	5	4	4	3	4	3	1	3	3	4	4	3	4	3	4	1	3
53	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	1	3	3	3	4	3	4	5	3	2
54	3	3	2	1	4	4	5	3	3	2	3	3	4	3	4	4	3	5	3	3	4	3	3	1	4	3	3	4	5	5	4	3	3
55	3	2	2	2	5	4	4	3	4	2	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	1	3	4	4	3	3	3	4	2	2
56	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	1	1	3	4	5	3	3	4	4	3	3
57	4	3	5	5	4	5	5	4	3	3	4	3	5	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	2	3	4	3	2	4	5	5	2	2
58	2	3	3	3	4	3	4	5	3	1	3	1	4	4	5	3	4	5	5	4	1	3	3	3	3	5	4	2	3	5	3	4	3
59	3	2	3	2	4	4	4	3	4	2	5	4	4	3	5	3	5	4	4	4	5	2	3	2	2	4	4	5	4	5	4	3	2
60	3	4	4	4	5	4	5	5	3	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	3	2	5	5	5	5	5	4	5	5	2	3
61	2	4	3	3	4	5	3	3	3	2	3	4	4	5	4	5	5	5	5	3	4	3	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	2
62	3	4	4	3	4	5	4	4	5	3	4	4	4	3	4	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	3
63	4	3	2	2	4	4	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	3	5	3	4	3	2	5	4	5	4	3	5	2	2
64	2	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	3	4	3	3	3	3	4	5	4	5	4	4	3	3
65	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3

Anexo 5. Ficha de validación de juicio de expertos.

Validación del instrumento PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: DR. LUIS MARCELO QUISPE

DNI: 40612463

Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento DESEMPEÑO LABORAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: DR. LUIS MARCELO QUISPE

DNI: 40612463

Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento _____

Observaciones (precisar si hay suficiencia): E ficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Wilber Hugo Flores Vilca

DNI: 01324100

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.



Validación del instrumento _____

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Wilber Hugo Flores Vilca

DNI: 01324100

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.



Validación del instrumento _____

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: ITALO ORIHUELA ORO

DNI: 21087597

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento _____

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

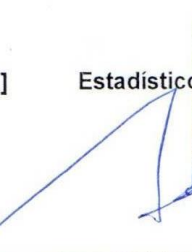
Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: ITALO ORIHUELA ORO

DNI: 21087597

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

ANEXO 6. Matriz de consistencia

TÍTULO: Procesos administrativos y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Vidal y Vidal, San Isidro - 2019

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
<p>Problema General: ¿Qué relación existe entre procesos administrativos y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Vidal y Vidal, San Isidro-2019?</p> <p>Problemas Específicos: ¿Qué relación existe entre la planificación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Vidal y Vidal, San Isidro-2019?</p> <p>¿Qué relación existe entre la organización y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Vidal y Vidal, San Isidro-2019?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dirección y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Vidal y Vidal, San Isidro-2019?</p> <p>¿Qué relación existe</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación que existe entre procesos administrativos y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Vidal y Vidal, San Isidro - 2019.</p> <p>Objetivos específicos: Determinar la relación que existe entre planificación y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Vidal y Vidal, San Isidro - 2019.</p> <p>Determinar la relación que existe entre organización y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Vidal y Vidal, San Isidro - 2019.</p> <p>Determinar la relación que existe entre dirección y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Vidal y Vidal, San Isidro - 2019.</p>	<p>Existe relación significativa entre proceso administrativo y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Vidal y Vidal, San Isidro-2019.</p> <p>Hipótesis específicas Existe relación significativa entre planificación y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Vidal y Vidal, San Isidro-2019.</p> <p>Existe relación significativa entre organización y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Vidal y Vidal, San Isidro-2019.</p> <p>Existe relación significativa entre dirección y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Vidal y Vidal, San Isidro-2019.</p> <p>Existe relación significativa entre control y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Vidal y Vidal,</p>	Variable 1: Procesos administrativos			
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
			Planificación	Formulación de objetivos Cronograma	1= Nunca 2=Casi nunca 3= A veces 4=Casi siempre 5= Siempre	Malo 129-137 Regular 137-145 Bueno 145-164
			Organización	Requerimientos Delegación de funciones Coordinación efectiva		
			Dirección	Estructura organizacional Comunicación Supervisión		
			Control	Toma de decisiones Seguimiento continuo Medición de logros Medidas correctivas		
			Variable 2: Desempeño laboral			
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
			Iniciativa laboral	Nivel de esfuerzo Nivel de responsabilidad Compromiso	1= Nunca 2=Casi nunca 3= A veces 4=Casi siempre 5= Siempre	Malo 114-122 Regular 122 -129 Bueno 129 – 148
			Trabajo en equipo	Colaboración mutua Perseverancia Liderazgo		
Cooperación	Satisfacción laboral Innovación Mejora continua					

entre control y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Vidal y Vidal, San Isidro-2019?	Determinar la relación que existe entre control y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Vidal y Vidal, San Isidro - 2019.	San Isidro-2019.				
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar		
Tipo: Descriptivo correlacional Diseño: No experimental Método: Científico	Población: 65 colaboradores Tipo de muestreo: Probabilístico, Censal Tamaño de muestra: 65 colaboradores	Variable 1: Procesos administrativos Técnicas: Recolección de datos y observación Instrumentos: Encuestas Variable 2: Desempeño laboral Técnicas: Recolección de datos y observación Instrumentos: Encuestas		Descriptiva: - Tablas estadísticas - Gráficos estadísticos. - Desviación estándar Inferencial: - Rho de Spearman		