



**Autónoma**  
Universidad Autónoma del Perú

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

**TESIS**

“PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE  
LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA FRACTALIA EN  
SURQUILLO – 2018”

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

**AUTOR**

JESSICA JISSEL BALDEÓN CUYCAPUSA

**ASESOR**

LIC. ADEMAR VARGAS DÍAZ

**LIMA, PERÚ, DICIEMBRE DE 2018**

## **DEDICATORIA**

Agradezco a Dios por guiar mi camino, brindándome sabiduría para afrontar situaciones difíciles que se presentaron a lo largo de mi vida y a mi familia por sus orientaciones que me llevaron a ser una mejor persona, en especial a mi padre que desde el cielo me apoya e ilumina para salir adelante.

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios, por haberme dado salud, fortaleza, templanza, paz y tranquilidad que me permitieron superar las dificultades presentadas a lo largo de mi vida, así como haber sido y ser mi guía para poder culminar la carrera profesional de administración de empresas.

A mi padre que desde el cielo me guía para seguir en el camino correcto, a mi madre y hermano que me brindan el soporte necesario para poder hacer realidad mis sueños de convertirme en una profesional en administración de empresas.

A los docentes de la Facultad de ciencias de la gestión, que a lo largo de estos años me facilitaron la adquisición de conocimientos mediante experiencias propias de la especialidad, que me permitieron en estos momentos ser una profesional.

Al gerente de la empresa Fractalia, por permitirme aplicar los instrumentos en los colaboradores de la empresa, y de esta manera tener una base de datos importante para el éxito la investigación.

A mi asesor Lic. Ademar Vargas Díaz, por sus orientaciones, su paciencia y sus conocimientos que permitieron desarrollar la parte temática y metodológica de la investigación.

## RESUMEN

Esta investigación se realizó en la empresa Fractalia - Surquillo que se ha observado un deficiente desempeño laboral de los colaboradores de dicha empresa.

La situación problemática permitió formular el problema de investigación ¿Qué relación existe entre los procesos administrativos y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fractalia en Surquillo?

El propósito de la investigación fue determinar la relación que existe entre los procesos administrativos y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fractalia en Surquillo.

La hipótesis fue existe relación significativa entre los procesos administrativos y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fractalia en Surquillo.

El tipo de investigación es no experimental de corte transversal con un diseño descriptivo correlacional, con una muestra de 300 colaboradores, los datos se obtuvieron de manera censal.

Los instrumentos aplicados presentan una alta confiabilidad mediante el estadístico alfa de Cronbach, 0.922 para el cuestionario de procesos administrativos y 0.912 para el cuestionario de desempeño laboral.

En la prueba de hipótesis se obtuvo un Rho de Spearman 0.913, con un p valor de 0.000, por lo cual se concluye que existe una correlación positiva muy alta entre los procesos administrativos y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fractalia en Surquillo.

**Palabras clave:** procesos administrativos, desempeño laboral, planificación y motivación.

## ABSTRACT

This investigation was carried out in the company Fractalia - Surquillo, which has observed a deficient work performance of the collaborators of said company.

The problematic situation allowed to formulate the research problem. What relationship exists between the administrative processes and the work performance of the collaborators of the company Fractalia - Surquillo?

The purpose of the research was to determine the relationship that exists between administrative processes and the work performance of employees of the company Fractalia in Surquillo.

The hypothesis was that there is a significant relationship between administrative processes and the work performance of the employees of the company Fractalia in Surquillo.

The type of research is non-experimental cross-section with a descriptive correlational design, with a sample of 300 collaborators, the data were obtained in a census manner.

The applied instruments have a high reliability using the Cronbach alpha statistic, 0.922 for the administrative process questionnaire and 0.912 for the job performance questionnaire.

In the hypothesis test, a Spearman's Rho 0.913 was obtained, with a p value of 0.000, for which it is concluded that there is a very high positive correlation between the administrative processes and the work performance of the employees of the company Fractalia in Surquillo.

**Keywords:** administrative processes, work performance, planning and motivation.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

### **CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

1.1	Realidad problemática	2
1.2	Justificación e importancia de la investigación	7
1.3	Objetivos de la investigación: general y específico	9
1.4	Limitaciones de la investigación	9

### **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**

2.1	Antecedentes de estudios	12
2.2	Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado	23
2.2.1	Bases teóricas de la variable procesos administrativos	23
2.2.2	Bases teóricas de la variable desempeño laboral	39
2.3	Definición conceptual de la terminología empleada	49

### **CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO**

3.1	Tipo y diseño de investigación	52
3.2	Población y muestra	53
3.3	Hipótesis	54
3.4	Variables – Operacionalización	55
3.5	Métodos y técnicas de investigación	57
3.6	Descripción de los instrumentos utilizados	57
3.7	Análisis estadístico e interpretación de los datos	60

### **CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

4.1	Validación del instrumento	63
4.1.1	Análisis de fiabilidad	63

4.2	Resultados descriptivos de las variables	64
4.3	Resultados descriptivos de las dimensiones	66
4.4	Resultados inferenciales	73
4.4.1	Prueba de la normalidad para la variable de estudio	73
4.4.2	Procedimientos correlacionales	75

## **CAPÍTULO V. DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

5.1	Discusiones	80
5.2	Conclusiones	84
5.3	Recomendaciones	86

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

## **ANEXOS**

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de la variable procesos administrativos.	56
Tabla 2	Operacionalización de la variable desempeño laboral.	56
Tabla 3	Resultados de la validación del cuestionario de procesos administrativos	63
Tabla 4	Resultados de la validación del cuestionario de desempeño laboral.	63
Tabla 5	Fiabilidad del instrumento de la variable procesos administrativos	64
Tabla 6	Fiabilidad del instrumento de la variable desempeño laboral	64
Tabla 7	Análisis descriptivo de la variable: procesos administrativos	64
Tabla 8	Análisis descriptivo de la variable: desempeño laboral	65
Tabla 9	Análisis descriptivo de la dimensión: planeación	66
Tabla 10	Análisis descriptivo de la dimensión: organización	67
Tabla 11	Análisis descriptivo de la dimensión: dirección	68
Tabla 12	Análisis descriptivo de la dimensión: control	69
Tabla 13	Análisis descriptivo de la dimensión: motivación laboral	70
Tabla 14	Análisis descriptivo de la dimensión: productividad laboral	71
Tabla 15	Análisis descriptivo de la dimensión: satisfacción laboral	72
Tabla 16	Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre los procesos administrativos y el desempeño laboral	74
Tabla 17	Resultados de correlación entre los procesos administrativos y el desempeño laboral	75
Tabla 18	Resultados de correlación entre la dimensión planeación y el desempeño laboral.	76
Tabla 19	Resultados de correlación entre la dimensión organización y el desempeño laboral.	77
Tabla 20	Resultados de correlación entre la dimensión dirección y el desempeño laboral	77
Tabla 21	Resultados de correlación entre la dimensión control y el desempeño laboral	78

## ÍNDICE DE FIGURAS



Figura 1	Análisis descriptivo de la variable proceso administrativo	65
Figura 2	Análisis descriptivo de la variable desempeño laboral	66
Figura 3	Análisis descriptivo de la dimensión planeación	67
Figura 4	Análisis descriptivo de la dimensión organización	68
Figura 5	Análisis descriptivo de la dimensión dirección	69
Figura 6	Análisis descriptivo de la dimensión control	70
Figura 7	Análisis descriptivo de la dimensión motivación laboral	71
Figura 8	Análisis descriptivo de la dimensión productividad laboral	72
Figura 9	Análisis descriptivo de la dimensión satisfacción laboral.	73
Figura 10	Gráfica de dispersión de las variables procesos administrativos y desempeño laboral	74

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad, los procesos de globalización de los mercados, el rápido desarrollo de la ciencia y tecnología, nos plantean grandes desafíos, para los cuales las empresas tienen la necesidad de adaptar nuevos e innovadores sistemas y modelos funcionales para las últimas generaciones adaptándonos con facilidad a los nuevos requerimientos de la sociedad. Es por ello que el capital humano en la empresa no puede ser depreciado, por el contrario, se debe potenciar sus habilidades en la búsqueda de obtener mejores resultados en la organización.

En base de responder satisfactoriamente a la demanda requerido por la sociedad moderna, exigente y cambiante, han llevado a las grandes empresas a tomar medidas necesarias para reforzar y mejorar el desarrollo de persona, las corporaciones deben buscar implementar estrategias de manejo de los recursos y especialmente en el desempeño laboral, es por ello que la gerencia debe aplicar los conocimientos sobre los procesos administrativos.

Este se ha convertido en el nuevo reto para la gerencia y las empresas, ya que se debe implementar estrategias laborales tomando en cuenta que se debe aprender cómo trabajar efectivamente en un proyecto de equipo, como mediar para solucionar un problema, como desarrollar una buena reputación con los trabajadores, y cómo ser un buen administrador, todos estos puntos son muy importantes para tener una excelente gestión administrativa.

Es por eso que los procesos administrativos como la planificación, organización, dirección y control sirven para obtener un mejor desarrollo de las empresas, los conocimientos que imparten estas herramientas están orientados para ser aplicadas en la empresa y en la vida privada de las personas, las cuales nos permiten desarrollar los objetivos organizacionales y personales satisfactoriamente.

Durante años se ha prevalecido en el pensamiento de los gerentes el

paradigma de que un operario satisfecho y que trabaje en un espacio adecuado es un empleado productivo, es muy probable que para una gran cantidad de personas estas palabras se entiendan como algo perfectamente lógico y normal, pero la gestión administrativa está enfocada en lograr que los colaboradores se auto desarrollen, es por ello que se prioriza el sentir del capital humano, motivándolo a que realicen sus labores correctamente y desarrollen nuevas destrezas buscando la mejora en la empresa.

Para los expertos los procesos administrativos que están dentro de la aplicación de la gestión administrativa, se enfocan dentro de paradigmas muy importantes para el desarrollo de las personas, al existir una buena gestión en la administración de la empresa el desarrollo del talento humano no es ajeno, por el contrario sirve para prevalecer actitudes positivas en cada colaborador las cuales son de beneficio para la empresa, comenzando desde que se recluta y selecciona al personal calificado para su pronta formación a través de las capacitaciones, las cuales contienen temas que buscan generar en cada colaborador competencias y destrezas que antes no se presentaban haciendo más proactiva su labor.

Por otro lado, el presente estudio se realizó en el marco de una investigación de campo en la empresa Fractalía en el distrito de Surquillo, desarrollándose con un tipo de investigación no experimental con un diseño descriptivo correlacional; asimismo, se diseñaron dos cuestionarios que fueron aplicadas a los colaboradores que conforman la muestra.

El presente trabajo de investigación ha sido estructurado en cinco capítulos, los cuales se dividen de la siguiente manera:

En el primer capítulo se expone la realidad problemática, la justificación e importancia de la investigación, los objetivos de la investigación y las limitaciones de la investigación.

En el segundo capítulo se expone los antecedentes de la investigación, las teorías relacionadas a las variables de estudio, las definiciones de la terminología empleada.

En el tercer capítulo se explica el tipo y diseño de investigación, la estrategia de prueba de hipótesis, las variables, la población y la muestra, las técnicas de investigación, instrumentos de recolección de datos, el procesamiento y análisis de datos.

En el cuarto capítulo se presentan los resultados de la investigación, la contratación de hipótesis y el análisis e interpretación de estos resultados.

Finalmente, en el quinto capítulo se expone la discusión de los resultados, las conclusiones, las recomendaciones y las referencias bibliográficas.

**CAPÍTULO I**  
**PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

## **1.1 Realidad problemática.**

La historia de la humanidad, hace notar que la administración y sus diferentes procesos estuvieron presentes en todas las actividades del ser humano de una manera práctica, no tan sofisticada como le comprende actualmente. A raíz de los orígenes de la administración se entiende a la administración como el arte de realizar actividades por medio de otros para alcanzar los objetivos propuestos por una organización de una manera eficaz y eficiente; es decir, delegar funciones y/o actividades utilizando de manera óptima los recursos para la obtención de los resultados que están fijados por objetivos.

Al respecto, Chiavenato (2007) lo entiende como: “El proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales” (p. 442).

A nivel mundial, la gestión administrativa ha sufrido cambios importantes como el pasar de los años, entendiéndose los cambios realizados para mejorar y optimizar los procesos administrativos para optimizar la calidad de los servicios que brinda una organización; sin embargo, el cambio también trae ciertos miedos en los encargados de la parte de gestión de las empresas, porque éstos entienden que a raíz de la buena rentabilidad que puedan tener las empresas, el modelo de gestión es la correcta, sin querer innovar, crear o estar a la vanguardia de las nuevas innovaciones en el campo de la administración que le permitan optimizar recursos y superar rentabilidades establecidas como metas.

Por otro, poco a poco las empresas se han tenido que ir adecuándose a la vanguardia a las nuevas innovaciones de la administración, razón por la cual las empresas con una visión de crecimiento y expansión, son sistemáticamente abiertas a la tecnología que les permite desarrollarse a gran magnitud en un entorno cambiante; razón por la cual es necesario que se ayude o se valga de conocimientos procedentes de diferentes ciencias y/o disciplinas.

Un factor importante para que las empresas se preocupen y se alineen a las nuevas tendencias de los procesos administrativos es el gran aumento de la competencia que los invita a mejorar la calidad de los servicios en todos sus procesos, teniendo como factor importante el desempeño laboral de los colaboradores con el que cuenta la empresa, es aquí donde se centra el problema porque los usuarios exigen cada vez más, en términos de calidad de servicios como de productos, para ello se necesita personal muy capacitado que se pueda retener en las empresas ya que el entorno laboral ofrece oportunidades únicas al personal con talento y conocimiento.

Según Aguilera y Orjuela (2013) afirma:

Que la Universidad Sergio Arboleda (Bogotá, Colombia), realizó una encuesta donde participaron cerca de 210 empresas de América Latina, los grandes damnificados de los problemas de comunicación son el clima organizacional, los programas de servicio al cliente y la satisfacción de los colaboradores; igualmente, el estudio realizado entre marzo y julio del 2007 estableció que entre un 80 y 100 por ciento de los problemas de gestión en las empresas han tenido su origen en las deficiencias de la comunicación interna. (p. 10).

Otros inconvenientes presentados es la falta de expresiones de reconocimiento y motivación de los gerentes de las empresas hacia los colaboradores, lo que hace que ellos no se sientan reconocidos o en todo caso su trabajo no es valorado por sus superiores, afectando su desempeño y su falta de identificación con la empresa.

En Latinoamérica hay un gran déficit de las empresas porque no avanzan con la misma rapidez de sus consumidores, hoy en día existe mucha tecnología que no es usada, y si es usada pues no a tiempo porque no se dedican a poner un personal que se encargue de esa función, es decir si algún cliente manda un correo o se comunica vía teléfono no le responden a tiempo y eso influye bastante ya que un cliente insatisfecho impacta en la reputación de la empresa, esto se visualiza en las empresas latinoamericanas.

Las empresas no invierten en la implementación de estrategias para el consumidor y esto se hace cada vez más grave ya que la tecnología arrasa y las páginas web están saturadas porque no personalizan, las llamadas y el tiempo de

espera son abrumadores para resolver sus problemas o independientemente el canal que utilicen.

Drucker (1999) afirma:

No existen países desarrollados ni sub desarrollados, sino países que no saben administrar la tecnología o los recursos disponibles y potenciales. Así como también hay países que sí saben hacerlo. En otros términos, existen países administrados y sub administrados. Lo mismo ocurre con las organizaciones. Hay organizaciones o empresas excelentemente organizadas y otras en condiciones precarias y todo esto se concluye a un aspecto de talento administrativo. (p.10).

A nivel nacional, las empresas con buena gestión y calidad de servicio son muy pocas, mayormente están acostumbradas a trabajar por jerarquías o según funciones estructuradas, y es común pensar que esta es la mejor manera de trabajar y manejar una empresa es decir cada quien en su función ya sea marketing y ventas, recursos humanos, administración entre otros.

Si bien es cierto este manejo aún se da y cada quien trabaja por su área y según la estructura que tiene, pero los funcionarios no tienen idea de cómo está la empresa mas solo de su área, ni tampoco saben los procesos de otras áreas, lo que conlleva a que los trabajadores tengan una noción difusa de sus funciones y esto influye en la calidad de servicio que brindan porque no ven a la empresa como un todo. En general en nuestro país, las empresas de telecomunicaciones no se preocupan por una buena atención a los clientes, es por ello que Osiptel los está demandando por los servicios que ofrece.

En el Perú, son escasas las empresas que le brindan gran valor a las formas como se realizan los procesos administrativos y desempeño laboral para optimizar sus procesos y elevar su productividad; desde esta perspectiva el desempeño laboral de los colaboradores un factor importante porque éstos permiten concretizar la planificación de los gerentes en sus diferentes funciones administrativas, como la planificación, organización, dirección y control.



Este análisis permite enfatizar que las empresas actualmente deben preocuparse por mejorar el desempeño laboral de los colaboradores, constituyéndose esto una de las prioridades de nuestro día a día, es decir se debe observar, analizar todos los factores que influyen en el mejoramiento del desempeño, para lograr un buen desempeño laboral es muy importante que los colaboradores entiendan correctamente sus funciones, los procedimientos, tareas que deben seguir, las políticas que deben respetar y los objetivos que deben cumplir dentro de su centro de labores; una forma idónea que mejorar el desempeño de los colaboradores es motivándolos de forma permanente, acordarse de los cumpleaños, aunque no parece importante pero si influye en ellos porque se sienten importantes para el área, delegarles una mayor autoridad, brindándoles mayores responsabilidades, recompensar los logros obtenidos, ofrecer un buen clima laboral entre otros aspectos considerados importantes.

A nivel local, se observa en la empresa de Fractalía deficiencias en diferentes aspectos de los procesos de gestión como la planeación porque no tienen un plan de acción determinado para los problemas presentados al culminar cada objetivo propuesto, no se tiene claro el rumbo de la empresa, hay incertidumbre en la toma de decisiones porque no aclaran lo que es importante para conseguir, no se tiene un plan para aprovechar los recursos, se desconoce la forma en que se debe competir en el mercado, y no se enfoca correctamente en el área que corresponde.

Respecto a la organización, se observa que no se practica los valores impartidos en la empresa, deficiente alineamiento entre la estructura, falta de coordinación en la comunicación, estilo deficiente entre la filosofía de la gerencia y la visión de la empresa y la poca confianza en la eficiencia de los colaboradores de la empresa.

Respecto a la dirección, se observa la poca promoción de los colaboradores de la empresa, se centra más en los resultados que en los procesos, no se hace una diferenciación en la atención de los colaboradores entendiéndose que ellos tienen diferentes necesidades, no se da la importancia al entrenamiento de

personal, en algunos casos se desconoce las áreas claves de la productividad de los colaboradores, a veces el gerente actúa de manera autoritaria y no se dirige.

Respecto al control, es necesario indicar que una vez detectado los errores y las fallas no se toman las medidas correctivas de manera inmediata, no se prevé los errores futuros a partir de las limitaciones que tiene la empresa, no se toma las decisiones correctas para enfrentar el cambio, no se facilita la delegación de las funciones, muy por el contrario se centraliza todo en la gerencia, en algunos casos no se trabaja en equipo cuando es necesario para la mejora de la productividad y el mejor rendimiento de los colaboradores de la empresa.

También la empresa presenta deficiencias respecto al desempeño laboral, entendiéndose que esta variable va directamente relacionada con las funciones administrativas, motivación en el trabajo.

Las consecuencias de un colaborador desmotivado repercuten en las acciones del trabajo, viéndose reflejado en su desempeño, uno de los factores que se observa es la insatisfacción en el puesto, viéndose ausentismo y la poca duración que tienen estos en el cargo que desempeñan, la habilidad que requiere las funciones que realiza, en algunos casos están en puestos que no tienen las habilidades necesarias que requiere dicho puesto, agregándose la falta de capacitación por parte de la empresa, la claridad en su puesto, algunos colaboradores no tienen claro las actividades que tienen que realizar, esto genera ansiedad en ellos, en este caso hay ausencia de trabajo en equipo, el ambiente de trabajo, relacionado a la poca valoración que se le tienen a los colaboradores, en algunos casos maltratado, generando ello desmotivación en ellos, afectando el desempeño de sus funciones,

El análisis realizado de la problemática de estudio, permite formular los siguientes problemas de investigación:

## **Problema general**

¿Qué relación existe entre los procesos administrativos y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fractalia en Surquillo - 2018?

## **Problemas específicos.**

¿Cuál es la relación entre planificación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fractalia en Surquillo – 2018?

¿Cuál es la relación entre organización y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fractalia en Surquillo - 2018?

¿Cuál es la relación entre dirección y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fractalia en Surquillo - 2018?

¿Cuál es la relación entre control y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fractalia en Surquillo - 2018?

## **1.2. Justificación e importancia de la investigación.**

La investigación es importante porque diferentes empresas presentan deficiencias respecto a las variables procesos administrativos y desempeño laboral, donde la empresa Fractalia no es la excepción, trabajar en un ambiente ameno, cordial, teniendo claro sus responsabilidades, delegando correctamente las funciones, hace que los trabajadores se sientan satisfechos y realicen sus labores a gusto, evidenciándose en su nivel de desempeño laboral, la problemática observada en la empresa, requiere cambiar paradigmas, modelos o formas de gestión orientada a buscar mejorar los factores que hacen que los colaboradores no realicen sus labores con la exigencia que requiere la empresa para el logro de sus objetivos a corto, mediano y largo plazo.

En esta investigación se justifica ampliamente de acuerdo a las siguientes razones:

Justificación teórica, la investigación busca brindar información detallada y documentada, del estado actual de los procesos administrativos y el desempeño laboral, se busca ofrecer explicaciones importantes sobre el tema que sin duda sirven de base para la realización de nuevas investigaciones que permita contar con nuevas alternativas para afrontar y dar solución a esta problemática. Asimismo, la variable procesos administrativos se fundamenta en la teoría de Bernal y Torres (2013) sostiene: “El proceso administrativo que tiene su origen en la teoría de administración general de Henry Fayol y más tarde se consolida con el enfoque neoclásico, comprende el conocimiento, las herramientas y las técnicas del que hacer administrativo, y hace referencia a los proceso de: planeación, organización, dirección, control”, para la variable desempeño laboral se considerara a la teoría de Chiavenato (2007) como: “El comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados. Constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados” (p. 359).

Justificación práctica, la investigación contribuye a aportar evidencias empíricas sobre dos problemas importantes y trascendentes para el funcionamiento de las empresas, porque existe la necesidad de mejorar los procesos administrativos y su desempeño en la empresa, por otro lado, los resultados de la investigación permiten obtener conclusiones y recomendaciones que busca da solución a la problemática, haciendo llegar las mismas a la empresa Fractalía en términos de recomendaciones que le sirvan para mejorar el desempeño de sus colaboradores.

Justificación metodológica, la investigación pone al alcance de la comunidad académica dos instrumentos de recolección de datos. Uno, para medir la variable procesos administrativos, que consta de 4 dimensiones y 25 ítems y otro para medir la variable desempeño laboral, expresado en 3 dimensiones y 25 ítems, dichos instrumentos fueron sometidos a una validez por criterios de jueces y a una validez estadística a través del alfa de Cronbach.

### **1.3. Objetivos de la investigación.**

## **Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre los procesos administrativos y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fractalia en Surquillo – 2018.

## **Objetivos específicos**

Determinar la relación que existe entre la planificación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Fractalia en Surquillo – 2018.

Determinar la relación que existe entre la organización y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fractalia en Surquillo - 2018.

Determinar la relación que existe entre la dirección y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fractalia en Surquillo – 2018.

Determinar la relación que existe entre el control y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fractalia en Surquillo – 2018.

## **1.4. Limitaciones de la investigación.**

Durante el desarrollo de la presente investigación, se presentaron algunas dificultades que obstaculizaron el avance y desarrollo del trabajo en su momento que fueron superadas con ayuda del asesor y el compromiso de la investigadora, dichas dificultades se detallan a continuación.

### **Limitaciones bibliográficas**

La bibliografía es escasa, no se han encontrado muchas investigaciones actuales que analicen simultáneamente las dos variables.

### **Limitación teórica**

Ausencia moderada de investigaciones actuales relacionadas a las dos variables, en el rubro de la empresa en el tipo, nivel y diseño de investigación.

### **Limitación institucional**

Ingreso restringido a algunos centros de estudio para buscar información en sus bibliotecas debido al horario que establecen, también se dificultó el acceso a la muestra para poder obtener los datos en la aplicación de las encuestas.

**CAPÍTULO II**  
**MARCO TEÓRICO**

## **2.1 Antecedentes de estudio.**

### **Antecedentes internacionales**

Flores (2015) en su tesis titulada: "Procesos administrativos y gestión empresarial en COPROABAS JINOTEGA 2010- 2013" desarrollada en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua - Facultad Regional Multidisciplinaria, Matagalpa para optar el grado académico de magister en gerencia empresarial; cuyo objetivo fue analizar los pasos del proceso administrativos y su incidencia en la gestión empresarial aplicados en la cooperativa COPROABAS Jinotega 2010-2013, desarrollada con un diseño Descriptivo, no experimental, exploratoria no estructurada; con una muestra conformada por 18 trabajadores de dicha cooperativa, llego a las conclusiones siguientes:

En base a los resultados obtenidos en la presente investigación y de acuerdo a los instrumentos utilizados, se concluye que el proceso administrativo y gestión empresarial de la cooperativa de producto de alimentos básicos RL, se lleva acabo de forma parcial ya que no se llevan de forma correcta las funciones del proceso administrativo.

Se realizó una valoración en cuanto a los proceso administrativo y gestión de la empresa, con el fin de ver si se está plantando correctamente, de los que llegamos a la conclusión que la gestión empresarial en la cooperativa, se ve limitada por los pobres conocimientos administrativos de los órganos directivos que trabajan en base a su experiencia y el poco compromiso de alguno de ellos. Al no existir un buen manejo de los procesos administrativo, observamos que no cumplen con el desempeño de una buena gestión administrativa.

Según la investigación realizada se puede concluir que la empresa no está empleando los procesos administrativos, por lo que deben de realizar capacitación o reestructuración con el fin de ejecutar una planeación



estratégica donde el empleado y el empleador estén comprometidos en mejorar la rentabilidad de la empresa.

López (2013) en su tesis: “Análisis del proceso administrativo y su incidencia en la operatividad de la empresa MERCREDI S.A. ubicada en el cantón el triunfo, provincia de yaguas”, realizada en la Universidad Estatal el Milagro de Ecuador, para optar el título de ingeniería en contaduría pública y auditoría, cuyo objetivo fue analizar cómo el proceso administrativo incide en la operatividad de la empresa MERCREDI S.A, a través de encuestas y entrevistas al personal, para conocer la situación actual del negocio y su posición en el mercado competitivo, desarrollada con un diseño descriptivo correlacional, en una muestra de 11 colaboradores de la empresa, llega a las siguientes conclusiones:

El proceso administrativo es deficiente, pues, la planificación, direccionamiento, organización y control de los recursos humanos y materiales no se realiza adecuadamente, por tal razón los empleados tienen dificultades para realizar sus labores de manera eficaz, afectando la operatividad de la empresa, y esta situación puede poner en riesgo la satisfacción del cliente.

Al no existir misión, visión, planes, objetivos y estrategias empresariales, retrasa el crecimiento económico de la empresa, pues, no se tiene claro cuál es el horizonte que MERCREDI S.A debe seguir para prosperar, además, ocasiona que los empleados no tengan conocimiento de cuál es la razón de existir de la empresa, sus aspiraciones y lo que desea alcanzar.

La inadecuada estructura organizacional de la empresa, no permite realizar una apropiada segregación de funciones, provocando desorden al momento de designar las actividades, por tal razón, dos o más empleados realizan las mismas labores independientemente de su cargo y no pueden

cumplir ninguna función de manera eficiente, desaprovechando así el potencial que cada empleado posee.

La entrega de incentivos como medio de motivación para el personal no es equitativa, pues solo un empleado goza de este beneficio; motivo por el cual, la mayoría de ellos no se esfuerzan por cumplir sus actividades asignadas, así que realizan sus tareas solo por mantener su trabajo, más no porque tienen espíritu de pertenencia y compromiso hacia la empresa.

El control es deficiente y se debe a la ausencia de mecanismos para efectuarlo, provocando que no se realicen evaluaciones de desempeño laboral, lo cual impide conocer cuál es el nivel de eficiencia y eficacia del personal al realizar su trabajo, así como su aporte en el desarrollo de la empresa.

Orosco y Núñez (2015) en su tesis: “Análisis de los procesos administrativos integrales de la dirección de deportes y recreación del gobierno autónoma y descentralizado del Guayas y propuesta de mejora” realizada en la Universidad Salesiana Politécnica de Ecuador para optar el título profesional de ingeniería comercial con mención en marketing, cuyo objetivo fue analizar y plantear una propuesta en cada uno de los procesos, permitiendo la optimización de los recursos, desarrollado con un diseño correlacional descriptivo con un enfoque cualitativo y cuantitativo, en una muestra de 15 funcionarios de la dirección de deportes y recreación del gobierno autónoma y descentralizado del Guayas, concluye:

El proceso de canalización y ejecución tiene falencias y se le puede hacer cuando todas las peticiones, sean ingresadas directamente a cada departamento, esto permitirá que se realice una canalización interna lo cual agilizará el inicio de los procesos administrativos integrales. No existe una caja chica con recursos idóneos para resolver problemas que se presenten en el día a día, el personal escogido es debidamente calificado para el cargo que va desempeñar.

Se sugirió elaborar un esquema de requisitos y competencias, así como también el desarrollo de una manual de proceso en donde se detalla las funciones principales de cada cargo, definición de responsabilidades y alcance de los mismos, lo que permitirá el eficiente manejo de los procesos administrativos integrales del departamento. La propuesta se basa en el perfeccionamiento de la estructura interna de la dirección de deportes y recreación del gobierno y autónoma descentralizado del Guayas con el fin de adecuar su funcionamiento y adaptar eficientemente los procesos. Esta propuesta de mejorar se orientó en optimizar los procesos administrativos integrales, los cuales ayudaron en la eficiencia de los movimientos internos de la administración y en el mejoramiento continuo de los procesos externos.

La estructura y diseño organizacional es importante para desarrollar las competencias de los colaboradores porque da un orden donde se definen las relaciones de autoridad y responsabilidad de las personas.

Sum (2015) en su tesis titulada: "Motivación y desempeño laboral: estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango". Realizado en la Universidad Rafael Landívar, para obtener el título de psicóloga industrial, tiene como objetivo establecer la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango. La investigación se realizó con un diseño descriptivo correlacional con una muestra conformada por 34 colaboradores del personal administrativo de la empresa de alimentos, lo cual llega a las siguientes conclusiones:

La prueba estandarizada escala de motivaciones psicosociales, aplicada a los colaboradores para medir el nivel de motivación, evalúa diferentes factores, como lo son, aceptación e integración social, reconocimiento social, autoestima/ autoconcepto, autodesarrollo, poder, seguridad, obtuvieron diferentes puntuaciones en su mayoría altas las cuales se tomaron dos aspectos a calificar y fueron, incentivo y satisfacción los resultados de dichos factores fueron los siguientes:

La motivación produce en el personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, realizar las actividades laborales en su puesto de trabajo con un buen entusiasmo, y que ellos se sientan satisfechos al recibir algún incentivo o recompensa por su buen desempeño laboral. Se verificó a través de la escala de Likert, que los colaboradores reciben una felicitación por parte de sus superiores al realizar correctamente su trabajo, lo que ayuda a que ellos tengan un desempeño laboral bueno para realizar sus actividades. El desempeño laboral de los colaboradores se logró observar a través de la escala de Likert, que se les aplicó a los colaboradores de la empresa, las notas obtenidas de cada ítem fueron la mayoría favorables para la investigación y estadísticamente los resultados se encuentran dentro de la significación y su fiabilidad.

Se percibe que la organización estimula el pensamiento y la actitud estratégico tanto de directivos como de cada una de las personas que conforma las organizaciones para estimular mejoras y diferentes formas de lograr los objetivos de éstas.

Enríquez (2014) en su tesis titulada: "Motivación y desempeño laboral de los empleados del Instituto de la visión en México". Realizado en la Universidad de Montemorelos para la obtención del grado de Maestría en Administración, el objetivo de esta tesis es determinar el grado de motivación y el nivel de desempeño de los empleados del instituto de la visión. La investigación se clasifica como cuantitativa, descriptiva, explicativa, correlacional, de campo y transversal, con una muestra conformada por 164 empleados del Instituto Visión, llega a la siguiente conclusión:

Motivación, género, edad y tipo de empleado, después del análisis de la hipótesis se pudo concluir que las variables género, edad y tipo de empleado no representan una diferencia significativa en la autopercepción del grado de motivación. Tanto hombres como mujeres, no importando su edad y

qué tipo de empleado son, tuvieron una muy buena autopercepción del grado de motivación.

Motivación y tiempo de servicio, al analizar la hipótesis con la prueba estadística, se logró observar que no existe una relación significativa entre el grado de motivación de los empleados y el tiempo de servicio a la institución; lo que significa que el grado de motivación es similar entre los que tienen poco tiempo o muchos años trabajando en la institución. Desempeño laboral, nivel máximo académico y área de trabajo, analizando la hipótesis se encontró que no existe diferencia significativa entre el nivel máximo de escolaridad, área de trabajo y el nivel de desempeño; sin importar el nivel educativo alcanzado y el área de trabajo en donde desempeñen sus labores, su desempeño se ubica ente muy bueno y excelente.

Desempeño laboral y tiempo de servicio, después de analizar la hipótesis con la prueba estadística se observó que no existe una relación significativa entre el desempeño y el tiempo de servicio en la institución; a mayor o menor tiempo de servicio a la institución su nivel de desempeño laboral va de muy bueno a excelente.

El desempeño laboral para todas las áreas es importante, es ahí donde los coordinadores, supervisores, jefes deben de practicar el liderazgo para que los colaboradores se sientan importantes y partes de la organización.

### **Antecedentes nacionales.**

García (2014) en su tesis titulada: “Procesos administrativos para mejorar la eficacia de la oficina de transportes y seguridad vial de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión”, desarrollada en la Universidad Nacional de Trujillo, para optar el título profesional de licenciada en administración, cuyo objetivo fue sustentar la manera en que la gestión administrativa influye en la eficacia de la oficina de transportes y seguridad vial en estudio; desarrollada con un diseño de Investigación no experimental,

el diseño descriptivo transeccional o transversal (se refiere a un sólo momento en el tiempo) de tipo correlacional (no causal), entre las dos variables de estudio; con una muestra conformada por 130 personas., detallando las siguientes conclusiones:

En la actualidad el servicio de transporte es una necesidad básica, existiendo alta demanda como consecuencia del desarrollo económico y crecimiento de la población; siendo la sociedad la que exige que los servicios deben ser de calidad evitando congestión de tráfico, accidentes de tránsito, problemas de contaminación atmosférica, contaminación acústica etc. Las provincias del interior del país no son ajenas a este problema, siendo el Gobierno local entre otras instituciones al que va desarrollar y regular actividades en materia de transporte, valiéndose de la Gestión Administrativa dentro de un marco regulador, políticas y desarrollo técnico del transporte.

El término gestión tiene varias acepciones, tales como: pilotaje de organizaciones, exploración y explotación de lo posible, pensamiento útil para la acción, reflexión para la decisión, liderazgo y visión de futuro, comunicación y resolución de conflictos; hacer diligencias, hilvanar las acciones, entretelar los esfuerzos, apalancar los procesos; todo ello para lograr los objetivos y resultados previamente establecidos.

Desde un punto de vista más ligado a la teoría organizacional, la gestión es vista como un conjunto de procesos teórico-prácticos integrados horizontal y verticalmente dentro del sistema organizacional, para cumplir los mandatos sociales. Gestión tiene que ver con gobernabilidad, integración entre lo técnico y lo político; la gestión articula los procesos teóricos y prácticos para dar sentido y razón de ser a la gobernabilidad y a la dirección de todos los equipos e individuos.

Cajo (2018) en su tesis: "Influencia de los procesos administrativos en el desempeño laboral de los trabajadores del Ministerio de Agricultura y Riego

Lima 2018”, realizada en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega – Lima, para optar el grado académico de licenciado en administración, cuyo objetivo fue demostrar si los procesos administrativos influye en el desempeño laboral de los trabajadores del Ministerio de Agricultura y Riego, desarrollado con un diseño no experimental de tipo descriptivo correlacional, con una muestra conformada por 60 colaboradores de la oficina general de administración del ministerio de Agricultura y Riego, llegando a las siguientes conclusiones:

Se ha demostrado que la gestión administrativa influye en el desempeño laboral de forma positiva en los trabajadores del ministerio de agricultura y riego. Se ha determinado que la planeación administrativa influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores del ministerio de agricultura y riego.

Se ha analizado que los procesos administrativos son oportunos el desempeño laboral de los trabajadores del ministerio de agricultura y riego. Se ha verificado que el control administrativo influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores del ministerio de agricultura y riego. Por todo lo mencionado, un buen líder capacita a todo su personal para que ellos se alimenten de conocimientos y puedan emplear sus habilidades en toda el área.

Ocampos y Valencia (2017) en su tesis titulada: “Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial ESSALUD “ realizada en la universidad nacional de Tumbes para obtener el grado académico de Licenciado en administración, cuyo objetivo fue determinar la relación entre los procesos administrativos y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial EsSalud – Tumbes, en el año 2016, desarrollado con un diseño descriptivo correlacional, con una muestra conformada por 39 colaboradores de la red asistencial ESSALUD, llega a las siguientes conclusiones:

Que el coeficiente de correlación de Pearson obtenido en el estudio ( $R=+0,559$ ) comprueba la existencia de una relación directa moderada entre la gestión administrativa y la calidad del servicio desde la perspectiva del trabajador administrativo de la red asistencial EsSalud Tumbes, 2016.

La dimensión planeación de la variable gestión administrativa tuvo una correlación directa moderada con la calidad de servicio ( $R = +0,578$ ) desde la perspectiva del trabajador administrativo de la red asistencial EsSalud Tumbes, 2016. Esta dimensión fue la que presentó el mayor coeficiente de correlación. La dimensión dirección de la variable gestión administrativa tuvo una correlación directa moderada con la calidad de servicio ( $R = +0,510$ ) desde la perspectiva del trabajador administrativo de la red asistencial EsSalud Tumbes, 2016.

Los factores internos y externos afectan directamente a la estructura, lo cual la dirección debe de tener conocimiento de ello para evitar el cuello de botella; donde el colaborador pueda realizar su trabajo de forma adecuada.

Gonzales y Ruiz (2017) en su tesis: “Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco, 2017”, realiza en la Universidad Peruana Unión – Tarapoto, para optar el grado académico de licenciado de Administración, cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre satisfacción laboral y desempeño laboral en los colaboradores de Mibanco, desarrollado con un diseño no experimental del tipo de investigación descriptivo correlacional, consideraron el total de 120 colaboradores de la entidad financiera Mibanco, llegando a las siguientes conclusiones:

Se ha determinado que la satisfacción laboral se relaciona significativamente en los colaboradores de Mibanco a mayor satisfacción laboral mejor desempeño laboral.



Se encontró por medio de la presente investigación que la dimensión de significación de tarea se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco Tarapoto. A mayor significación de las tareas mejor desempeño laboral. Se encontró que la dimensión de reconocimiento personal y/o social no se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco Tarapoto. Es decir, dentro de la financiera no son justos con otras personas para reconocer el éxito de sus mismos compañeros de trabajo o quizás no se premian o reconocen cuando han alcanzado una meta trazada.

A raíz de ello, genera mal clima laboral y bajo rendimiento de los colaboradores, donde no hay eficiencia (capacidad de las organizaciones de generar máximo resultados con la mínima cantidad de insumos, es decir optimizar los recursos) ni eficacia (uso de recursos con el fin de producir de la mejor forma los bienes o servicios en las organizaciones, es decir hacer las cosas de manera correcta).

Calero (2016) en su tesis: “Los procesos administrativos y calidad de los servicios en la Municipalidad provincial de Huaral“, realizada en la universidad Católica Los Ángeles Chimbote, para optar el grado académico de Licenciado en administración, cuyo objetivo fue demostrar que los procesos administrativos influye en la calidad de los servicios en la Municipalidad de Huaral en el año 2015, desarrollado con un diseño no experimental, descriptivo correlacional con una muestra total conformada por 65 colaboradores entre nombrados y contratados de la municipalidad provincial de Huaral, llegando a las siguientes conclusiones:

Que las variables usadas en la presente investigación se complementan y hacen de este estudio un aporte importante a la gestión de dicha institución. Por tanto, expresamos que este aporte puede ser como un punto de partida para que haya otras investigaciones al respecto.

Los procesos administrativos, debe ser adecuada, si contamos con personal adecuado que quiera brindar sus servicios sin ningún tipo de problemas, donde se planifique, donde se establezca una buena organización, que hay aun liderazgo que trate de comprometer a todos sus colaboradores y tratar de lograr los objetivos, y también se trate de implementar un buen sistema de control, para verificar las actividades de la organización.

Tirado (2014) en su tesis: “Los procesos administrativos y la calidad de servicio al cliente, en el colegio químico farmacéutico de la Libertad-Trujillo” realizada en la universidad Nacional de Trujillo – La Libertad para optar el grado académico de licenciado en administración, cuyo objetivo fue fundamentar de qué manera los procesos administrativos influye en la calidad de servicio al cliente en el colegio químico farmacéutico de La Libertad, desarrollado con un diseño no experimental, con una muestra de 91 colaboradores del colegio farmacéutico de La Libertad donde se llegó a la siguiente conclusión:

Los procesos administrativos influyen de manera directa en la calidad de servicio del colegio farmacéutico, tomando como referente la contratación de la hipótesis que ha permitido determinar que ambas variables tienen reacciones entre ellas.

La institución presenta fortalezas en cuanto a la gestión de recursos materiales, la gestión de recursos financieros, y en menor medida algunos aspectos de personal. Cuenta con un local amplio, con auditorios, oficinas y otros ambientes debidamente implementados, mantiene una importante recaudación de ingresos, que le permite cubrir los gastos corrientes y en forma temporal ampliar sus inversiones de activo fijo, existe una comunicación abierta y relaciones cordiales y se propicia el trabajo colaborativo y de equipo.

## **2.2. Desarrollo de temática de la variable.**

### **2.2.1 Bases teóricas de la variable procesos administrativos.**

### **2.2.1.1 Definiciones de procesos administrativos.**

Bernal y Sierra (2013) dice que el proceso administrativo: “Comprende el conocimiento, las herramientas y las técnicas del que hacer administrativo, y hace referencia a los procesos de planeación, organización, dirección y control” (p.12).

Chiavenato (2007) dice respecto a los procesos administrativos: “Las funciones básicas del administrador son la planeación, la organización, la dirección y el control. El desempeño de estas cuatro funciones básicas constituye el denominado proceso administrativo” (p. 142).

Moratto (2007) también menciona: “Es una actividad compuesta por etapas que forman un proceso único y estructurado con organizar, ejecución, control e interrelación entre las funciones” (p. 62).

Antúnez (1993) dice:

Los procesos administrativos de la gestión, es el conjunto de acciones que se realizan a fin de movilizar recursos (personas, tiempo, dinero, materiales, etc.) para la consecución de los objetivos de la institución. Implica la planificación, la distribución de tareas y responsabilidades, la coordinación, y evaluación de procesos, el dar a conocer los resultados y, a la vez, incluye actuaciones a la toma de decisiones, a la resolución de conflictos. (p.57).

Los procesos administrativos, son procesos que consisten básicamente en planificar, organizar, coordinar y controlar las actividades y recursos de la empresa. Diferentes investigadores, definen a los procesos administrativos en términos de cuatro funciones que deben llevar a cabo los respectivos gerentes de una empresa: el planeamiento, la organización, la dirección y el control.

### **2.2.1.2 Importancia de los procesos administrativos.**

Los procesos administrativos que realizan los gerentes de las empresas y la forma como la realizan son factores importantes en cuando se trata de dirigir una empresa, debido a que de ella dependerá el éxito que tenga el negocio o empresa en cuestión.

Hernández (2006) dice:

La herramienta más importante del administrador, hasta la fecha, es el proceso administrativo que creó Henry Fayol, el cual evolucionó durante el siglo XX y seguramente continuará cambiando en el XXI. Cada autor que ha escrito sobre este tema ha agregado, o modificado, las etapas del proceso administrativo; por tal motivo, se ha considerado que el Proceso Administrativo (PA) es una escuela central que exige un estudio comparativo de los principales autores y tratadistas del tema. Fayol denominó operaciones a lo que hoy se conoce como procesos: "secuencia de pasos o de actividades para alcanzar un objetivo", que son: previsión, organización, dirección, coordinación y control, como responsabilidades de la gerencia general (dirección general) de una empresa. Además, señaló otros procesos (operaciones) para otras áreas funcionales: producción, compras, finanzas y contabilidad. (p. 70).

### **2.2.1.3 Características de los procesos administrativos.**

Bernal y Sierra (2013) dice que los procesos administrativos tienen las siguientes características:

La planeación se desarrolla en tres niveles: corporativa o institucional, funcional y operativa. (p. 57)

- La organización se organiza para lograr lo planeado, es la forma como se agrupa los trabajos y se define las relaciones de autoridad y responsabilidad. (p. 160)
  
- La dirección es el proceso más complejo de desarrollar debido a que involucra la relación con las personas que trabajan en ellas. (p. 206)

- El control consiste en el proceso sistemático de regular o medir las actividades que desarrolla la organización para cumplir con los objetivos. (p. 326)

#### **2.2.1.4 Teorías relacionadas a la variable procesos administrativos.**

##### **Teoría científica de los procesos administrativos**

Blanco, Bolan y Cabrera (2012) enfatizan: “En varios pasajes de la obra, uno de los cuales dice el objeto principal de la administración ha de ser asegurar la máxima prosperidad para el patrón, junto con la máxima prosperidad para cada uno de los empleados” (p.10).

Taylor (1908) indica:

La eliminación del bajo rendimiento y de las diversas causas que deciden el trabajo lento rebajaría tanto el costo de la producción que nuestros mercados, tanto nacional como extranjero, se ampliarían muchísimo, y podríamos competir en condiciones más que iguales con nuestros rivales. Suprimiría una de las causas de las épocas malas, de falta de empleo y de pobreza y, por lo tanto, surtiría en estas aflicciones un efecto más permanente y de más largo alcance que cualquiera de los remedios que se emplean actualmente para suavizar las consecuencias. Aseguraría salarios más elevados, acortaría la jornada de trabajo y haría posible unas condiciones mejores para el trabajo y el hogar. (p. 23).

Carro y Caló (2012) indica que la Administración científica:

Es reconocida como pionera en el campo de la Administración, y su autor, Frederick Winslow Taylor, es calificado como el padre de la disciplina, su primer exponente teórico formal, quien se interesó por primera vez en abordar la complejidad inherente al proceso productivo que caracterizaba a las empresas de fines de siglo XIX, principios de siglo XX. (p.01).

Galindo (2000) hace referencia a la administración científica de Taylor:

Su investigación se enfocó al estudio y conocimiento de un mejor uso de la mano de obra, de los materiales, de la coordinación de esfuerzos, a la división del trabajo

y especialización, a la planificación para obtener una mejor productividad. Como es obvio su atención estaba orientada a los trabajadores para que fueran seleccionados adecuadamente y se les proporcionara los salarios adecuados y la preparación idónea para que pudieran ofrecer un óptimo rendimiento en sus actividades. (p. 81).

## **Teoría clásica de los procesos administrativos**

Agüero (2007) afirma: “Fayol amplía a toda la organización el análisis fabril de Taylor, formulando principios para la dirección e identificando las áreas básicas de la organización” (p. 10).

Alarcón (2013) afirma: “La teoría clásica tiene como objetivo aumento de eficiencia de la empresa mediante forma la disposición de los órganos componentes de la organización y sus estructurales, su enfoque de arriba hacia abajo” (p. 70).

La teoría humanista estaba conformada por psicólogos y sociólogos norteamericanos liderado por Elton Mayo, era promover las relaciones humanas del trabajador debido a que las relaciones interpersonales afectan para bien o para mal a la organización.

Bernal y Sierra (2013) afirma: “Sobre la base de Taylor y Fayol retomaron lo mejor de cada uno de las teorías sucesoras, surgió la teoría clásica como modelo administrativo la administración por resultados o por objetivos” (p. 12).

## **Teoría de los procesos administrativos según Chiavenato (2007)**

Chiavenato (2007) respecto a los procesos administrativos dice:

Cada teoría administrativa surgió como respuesta a los problemas empresariales más importantes de su época. En este sentido, todas han tenido éxito al presentar soluciones específicas para tales problemas y todas son aplicables a las situaciones actuales, lo que significa que todo profesional de la administración debe de conocer

muy bien estas teorías y hacer uso de ellas según la situación que se enfrente. (p. 225).

Chiavenato (2007) dice: “En la actualidad se acepta que las funciones básicas del administrador son la planeación, la organización, la dirección y el control. El desempeño de estas cuatro funciones básicas (planear, organizar, dirigir y controlar) constituyen el denominado proceso administrativo” (p. 226).

Chiavenato (2007) menciona: “A medida que se repite, el ciclo administrativo permite la corrección y el ajuste continuos mediante retroalimentación. El desarrollo de un ciclo permite cierto; definir cuáles correcciones deberán introducirse en el ciclo siguiente, y así sucesivamente” (p. 226).

Estos procesos administrativos importantes en una gestión que desarrollan los gerentes de las empresas o las personas que están al frente de las empresas y que tienen la responsabilidad de llevar con éxito una gestión se detallan y explican a continuación:

#### **A. Planeación.**

Louffat (2015) menciona:

La planeación es aquella actividad encargada de guiar, orientar, ofrecer las coordenadas del rumbo que se propone seguir la institución, permitiendo que ella misma se diagnostique y prescriba las mejores opciones administrativas para poder alcanzar una realización sustentable y rentable en el tiempo. Es un elemento que implica decisiones sobre escenarios prospectivos y futuros de certidumbre, de riesgo y muchas veces de incertidumbre. (p. 2)

Bernal y Sierra (2013) menciona: “Es el proceso mediante el cual se definen los objetivos, se fijan las estrategias para alcanzarlos y se

formulan programas para integrar y coordinar las actividades para desarrollar por parte de la compañía” (p.52).

Chiavenato (2011) afirma:

La función administrativa es determinar por anticipado cuáles son los objetivos que deben alcanzarse y qué debe hacerse para conseguirlos. Se trata de un modelo teórico para la acción futura (... ) la planeación determina a dónde se pretende llegar, qué debe hacerse, cuándo, cómo y en qué orden. (p. 143).

En cuanto a la planeación se puede decir que es el proceso por el cual se definen los objetivos o metas a realizar a futuro para el bien de la empresa; se desarrollan estrategias para lograr estas metas y se concretan al establecer medios para poder realizarlo por programas en el cual se integren todos los procedimientos necesarios.

### **Los objetivos de la planeación.**

Robbins y Coulter (2005) nos menciona que tenemos los siguientes objetivos:

- Marca una dirección para gerentes y no gerentes por igual. Cuando los empleados saben a dónde se dirige la organización o la unidad de trabajo y qué deben aportar para alcanzar las metas.
- Reduce la incertidumbre, obliga a los gerentes a mirar hacia adelante, anticipar los cambios, considerar los impactos de éstos y preparar las respuestas que convengan.
- Reduce la superposición y el desperdicio de actividades. Cuando las actividades de trabajo se coordinan de acuerdo con planes establecidos, la redundancia se evita.



- Establece las metas o los criterios de control.

A respecto Bernal y Sierra (2013) menciona que los objetivos de la planeación son:

- Se plantea para un mejor aprovechamiento de los recursos, los cuales cada día son más limitados.
- Se planea para contar con normas de desempeño y para evaluar el avance de la dinámica de las organizaciones. (p. 55)

Los objetivos son necesarios para evitar un esfuerzo adicional y se comentan los mismos errores cada vez que hay una situación determinada. Adicional a ello se puede saber con exactitud hacia dónde va dirigida la empresa y por ello incentivar a sus colaboradores a seguir esa directiz.

### **Las estrategias:**

Louffat (2015) lo define como: “la postura empresarial adoptada para poder cumplir con la misión, así como los objetivos previstos. La estrategia implica tomar decisiones y seleccionar las mejores opciones estrategicas que la sustenten” (p. 13).

Louffat (2015) nos menciona lo siguiente:

- Analisis de factores externos (Matriz EFE). Analiza el entorno de la empresa, identificando las condiciones o situaciones de amenaza y oportunidades que pueden impedir o favorecer el desrrollo, como factor economico, político, social, tecnologico, demográfico.

- Analisis de factores internos (Matriz EFI). Analiza el contexto interno, determina los recursos disponibles, señalando fortalezas y debilidades. El ambiente interno puede dividirse en recurso tangible (financiero, materiales, humanos) y recurso intangible (activos de mercado, activos de propiedad intelectual, activos centrados en el individuo).
- Matriz FODA. Integra correlacionadamente las amenazas y oportunidades, así como fortalezas y debilidades a efectos de proponer opciones estrategicas cuadrantes (FO, FA, DO, DA).

### **Toma de decisiones**

Indica como la toma de decisiones a la elección de la opción mas adecuada para la organización y poder llegar al objetivo planeado.

Bernal y Sierra (2013) sostienen que: “Es un proceso que implica una serie de actividades” (p. 62).

### **Condiciones de la toma de decisiones:**

Louffat (2015) lo define: “El proceso de elección, dentro de varias posibilidades, de una alternativa de acción a efectos de poder resolver un problema o situación que lo requiera” (p. 39).

Louffat (2015) nos menciona las condiciones:

- *Certidumbre*. Es la condición en el cual los individuos están completamente informados del problema, conocen las alternativas de solución y los resultados de cada una de ellas son predecibles por completo.

- *Riesgo*. Es la condición en que un individuo define un problema, especifica la probabilidad de ciertos hechos, identifica alternativas de solución y expone la probabilidad de los resultados a propósito de cada posibilidad.
- *Incertidumbre*. Es la situación en que un individuo no dispone de la información necesaria para asignar probabilidades a los resultados de cada alternativa de solución. (p. 40).

## **B. Organización.**

Bernal y Sierra (2013) menciona que:

Es como acto de organizar es el sentido en que se espera entiendan y se analicen los contenidos desarrollados en este capítulos. “Organizar” implica coordinar y asignar los recursos a las organizaciones de forma que sean capaces de desarrollar sus planes y alcanzar el inconveniente. (p. 159).

Chiavenato (2001) menciona: “La organización significa el acto de organizar, estructurar e integrar los recursos y los órganos involucrados en la ejecución, y establecer las relaciones entre ellas y las atribuciones de cada uno” (p. 148).

Se concluye que la organización es muy importancia para las empresas debido a que toma como referencia la manera en la cual puedan dividir y asignar las actividades a cada parte de la empresa de manera coordinada y de esta manera todas las áreas en conjunto le puedan dar competitividad.

## **Estructura organizacional.**

Bernal y Sierra (2013) define: “implica coordinar y asignar los recursos de las organizaciones de forma que estas sean capaces de desarrollar sus planes y alcanzar los resultados previstos” (p. 159).

Las estructuras organizacionales deben de ser flexibles que permitan adaptarse rápido a los cambios del entorno, solo así tendrán éxito a lo largo de los años,

## **Diseño de la estructura organizacional.**

Bernal y Sierra (2013) menciona: “El diseño de la estructura organizacional es la representación formal de las relaciones laborales de las organizaciones, donde se define las división formal del trabajo” (p. 162).

Bernal y Sierra (2013) indica que este tipo de diseño involucra aspectos como:

- *La división y la especialización del trabajo.* Agrupar por actividades a fines y relacionadas, es por ello que dividen las áreas basicas como: administración general, producción y operaciones, etc.
- *Jerarquía administrativa.* Se refiere a los niveles jerarquicos que se establecen en las organizaciones. Las personas que laboran allí sepan quiénes tienen la responsabilidad de las diversas decisiones y operaciones.

## **C. Dirección.**

Louffat (2015) menciona:

La dirección es el encargado de velar por las relaciones humanas dentro de la organización. Se trata de ejecutar, de llevar a cabo, todo aquello que se ha planeado y organizado previamente, por medio de los trabajadores quienes se convierten así en los actores principales de toda organización. (p. 180).

Bernal y Sierra (2013) menciona:

El proceso que tiene relación con la motivación, el liderazgo, la comunicación, el trabajo en equipo, la solución de conflictos, el manejo del cambio y del estrés, etc., con el propósito de conducir a las personas al logro de los objetivos propuestos en la planeación, en función del desarrollo de la filosofía organizacional de las compañías” (p. 204).

Los autores citados llegan a la conclusión que la dirección es la manera en la cual se controla que el proceso se realice de la manera en la cual se ha deseado. Tiene una intervención directa con las personas de la organización utilizando diferentes técnicas como la motivación, liderazgo, etc. que pueden ayudar para el logro de lo que planea la organización.

## **Individuos.**

Louffat (2015) nos indica:

Para poder dirigir a personas en cualquier área de trabajo o nivel jerárquico organizacional supone que el director, gerente, jefe, supervisor, coordinador, o como fuera que se le denomine, debe conocer interiormente a los funcionarios que están adscritos a su mando para poder aprovechar sus potenciales de la mejor manera. (p. 183).

El autor explica que la parte de la organización esta compuesto por personas que son diversos cada uno con respecto al otro, por lo cual es de suma importancia que los supervisores o jefes puedan conocerlos y explotar sus habilidades o destrezas en beneficio de la empresa.

## **Equipos.**

Louffat (2015) al respecto dice: “Son un conjunto de personas que poseen competencias complementarias que se integran y relacionan de forma interdependiente, constante y con responsabilidad solidaria para lograr objetivos comunes plenamente identificados con indicadores de resultados” (p. 191).

Bernal y Sierra (2013) menciona:

El trabajo en equipo se ha convertido en un factor fundamental para la actividad de las personas y de las organizaciones, a tal punto que hoy se argumenta sobre la necesidad de que el trabajo en equipo deje de ser un estilo de dirección para convertirse en una cultura de la vida laboral de las organizaciones que quieran ser competitivas en el nuevo orden mundial. (p. 296).

Se entiende que equipo es la manera en la cual personas se relacionan constantemente para llegar a fin o resultado, éste aspecto es importante debido a que una trabajo en equipo puede reducir el estrés y el ausentismo ya que realizan sus funciones de manera equitativa y relacionados entre si.

## **Liderazgo.**

Louffat (2015) menciona: “Es la influencia que ejerce una persona (líder) sobre otras (liderados), para que éstas actúen de forma comprometida e integrada en la consecución de los objetivos, con eficiencia y eficacia” (p. 203).

Chiavenato (2011) menciona: “El liderazgo es el proceso de ejercer influencia sobre una persona o un grupo de personas que se esfuerzan por lograr sus objetivos en determinada situación” (p. 105).

Bernal y Sierra (2013) menciona: “El liderazgo en las organizaciones debe consistir en inspirar y guiar a las personas hacia el logro de los objetivos de la organización” (p. 263).

Podemos sintetizar que el liderazgo es una manera de poder influir hacia otras personas de manera tal que logren los objetivos deseados para la organización.

### **Motivación.**

La motivación es un factor muy importante dentro de la empresa, relacionado a la productividad que tienen los colaboradores.

Al respecto, Louffat (2015) afirma: “Influencia interna que impulsa a la persona a comportarse de una forma o de otra en procura de alcanzar un nivel de satisfacción que le permita tener el equilibrio emocional en su vida, por tanto personal como profesional” (p. 217).

Bernal y Sierra (2013) menciona:

La motivación en el trabajo se entiende como el sistema de procesos psicológicos (personalidad, percepción, actitudes, aprendizaje, etc.) y biofisiológicos (capacidades físicas, energía, etc.) de las personas y del entorno laboral, familiar, social, etc., que estimulan, orientan y mantienen el comportamiento de éstas en el conjunto de acciones orientadas hacia el logro de los objetivos organizacionales y el desarrollo integral del propio potencial humano. (p. 238).

La motivación es personal de carácter interno, en cuanto al impulso que puede tener para determinado objetivo; los cuales pueden ser psicológicos y biofísicos, por lo que llegar a encontrar la motivación de manera independiente de cada uno de los colaboradores podría conllevar a conocer mucho las necesidades y anhelos para canalizarlos hacia el cumplimiento de los objetivos de la organización.

## **Comunicación.**

Louffat (2015) afirma: “El proceso por el cual un emisor transmite un mensaje codificado por medio de un canal, el cual es recepcionado y decodificado por un receptor, quien luego de comprenderlo en parte o en plenitud, procede a dar una respuesta” (p. 225).

Chiavenato (2017) menciona: “La comunicación significa volver común un mensaje a una información. Constituye uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y la organización social” (p. 110).

Bernal y Sierra (2013) nos menciona:

La comunicación es el medio a través del cual se relacionan las personas en los diferentes ámbitos de la vida; en el caso de las organizaciones, es el medio de interacción de las personas entre sí y entre los directivos y sus colaboradores, y viceversa, de tal manera que la comunicación es un factor clave en el contexto de las organizaciones y, en particular, en la función directiva, ya que una comunicación asertiva se logra mantener excelentes relaciones interpersonales. (p. 285).

La comunicación es el intercambio de información en la organización entre colaboradores y jefes entre sí, lo cual representa un factor importante para el desarrollo de manera efectiva a los objetivos de la organización.

## **Negociación y conflictos.**

Louffat (2015) nos menciona que la negociación es:

El proceso por medio del cual, dos o más partes, de forma libre y voluntaria, intentan resolver conflictos en relación a un asunto, tema, situación general o específica, buscando obtener los beneficios más adecuados y positivos para satisfacer sus



intereses respectivos de forma equitativa, equilibrada y justa. Entiéndase como conflicto a las diferencias o desacuerdos surgidos entre las partes. (p. 233).

Chiavenato (2017) dice: “La negociación involucra lados opuestos con intereses conflictivos. Son los oponentes, litigantes, antagonistas, adversarios o contendores que intentan llegar a una solución mutuamente aceptable” (p. 307).

Entonces se entiende la negociación como la manera en la cual dos partes llegan a un acuerdo sin perjudicar a la otra, ésta de manera libre. En cuanto a conflictos tenemos que es la diferencia de intereses en ambas partes.

### **Clima y cultura organizacional.**

Louffat (2015) nos menciona:

El clima organizacional se encarga de evaluar el nivel de satisfacción o insatisfacción ante las condiciones laborales que ofrece la institución en momentos o periodos determinados; en cuanto la cultura organizacional, se encarga de administrar los principios o valores a largo plazo que dan personalidad y sustentabilidad a la institución y que rigen el comportamiento organizacional de todas las personas que pertenecen a ella. (p. 245).

Chiavenato (2017) al respecto dice:

Constituye el medio interno o la atmósfera psicológica característica de cada organización. El comportamiento organizacional se relaciona con la moral y la satisfacción de las necesidades de los participantes y puede ser saludable o enfermizo, puede ser caliente o frío, negativo o positivo, satisfactorio o insatisfactorio, dependiendo de cómo los participantes se sienten en relación con la organización. (p. 321).

Robbins y Coulter (2005) nos menciona que: “El clima laboral es el sistema de significados e ideas que comparten los integrantes de una organización y que determina en buena medida cómo se comportan” (p. 52).

El clima laboral la manera interna de la empresa en la cual se evalúa las condiciones laborales a las cuales son sometidos los colaboradores; por otro lado, el comportamiento organizacional es la macro perspectiva de la empresa, ya que nos hace referencia a los principios y valores la cual pueden regir la manera en la cual se desarrollan las personas dentro de la empresa.

#### **D. Control.**

Louffat (2015) respecto al control dice:

Se encarga de verificar el grado de eficacia y eficiencia de los resultados logrados, en función a las metas esperadas para un periodo predefinido. El control no solo debe ser realizado al final de un periodo, sino permanentemente, a efectos de poder subsanar alguna deficiencia administrativa en el momento oportuno, de ahí que se apliquen controles previos, concurrentes y posteriores a las acciones administrativas. (p. 273).

Chiavenato (2017) respecto a la finalidad del control dice:

Es asegurar que los resultados de aquello que se planteó, organizó y dirigió, se ajusten tanto como sea posible a los objetivos establecidos. La esencia del control reside en comprobar si la actividad controlada consigue o no los objetivos o los resultados esperados. (p. 151).

Bernal y Sierra (2013) menciona: “El control consiste en el proceso sistemático de regular o medir las actividades que desarrolla la organización para que éstas coincidan con los objetivos y expectativas establecidos en sus planes” (p. 326).

En cuanto al control podemos deducir con respecto a estos autores que verifica que todo lo planificado se haya realizado con precisión, inclusive ajustarlos de manera tal que estén canalizados a poder salvaguardar los objetivos de la empresa.

#### **Periodos.**

Louffat (2015) menciona que se puede encontrar lo siguiente:

- *Control Previo*: se produce antes de iniciarse la actividad a modo de revisión de las condiciones adecuadas para la actividad a desarrollar, buscando reducir las posibilidades de fallas previsibles.
- *Control concurrente*: tiene lugar durante la ejecución de la actividad y otorga la posibilidad de poder eventualmente corregir las acciones que se consideren necesarias en el momento en que están sucediendo
- *Control posterior*: se produce al finalizar la acción administrativa, siendo su sentido el de corregirla o repararla de acuerdo a los daños encontrados. (p. 276)

## **2.2.2 Bases teóricas del desempeño laboral.**

### **2.2.2.1 Definiciones del desempeño laboral**

Chiavenato (2017) menciona que:

El desempeño es el comportamiento o los medios instrumentales con los que pretende ponerlo en práctica. También dice que el desempeño es una valoración, sistemática, de la actuación de cada persona en función de las actividades que desempeña, como las metas y los resultados que debe alcanzar, así como las competencias que ofrece y su potencial de desarrollo. (p. 245).

Alles (2007) dice: “El desempeño de las personas se mide, habitualmente desde dos perspectivas: la calidad de su tarea y los objetivos alcanzados, y sus competencias” (p.520).

Werther y Davis (2005) consideran:

La evaluación del desempeño constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado; dicho de otra manera, su contribución total a la organización; y en último término, justifica su permanencia en la empresa. La mayor

parte de los empleados procura tener retroalimentación sobre la manera en como cumple sus actividades y los administradores de las labores de otros empleados deben evaluar el desempeño individual para decidir las acciones que deben tomar. (p. 302).

### **2.2.2.2 Importancia del desempeño laboral.**

Chiavenato (2017) explica que la razón para evaluar a los empleados:

Es la investigación de personal. Se deben validar las pruebas laborales y una forma de hacerlo es correlacionar las puntuaciones de las pruebas con algunas medidas precisas del desempeño laboral. Sin embargo, para hacerlo, debe estar disponible una medida precisa y confiable de este último. Lo mismo aplica al evaluar la efectividad de los programas de capacitación. Para determinar dicha efectividad, hay que contar con una medida precisa del desempeño para utilizarla al determinar si esta mejora como resultado de la capacitación. (p. 160).

La importancia de la evaluación del desempeño en las organizaciones está dividida en varios puntos fundamentales.

Mejoran el desempeño cuando la retroalimentación se realiza adecuadamente, se toman acciones para mejorar el rendimiento de cada integrante de la organización. Las políticas de compensación permiten descubrir quiénes merecen aumentos, con base en méritos obtenidos por la evaluación. Las decisiones de ubicación originan promociones, transferencias y despidos.

Cuando el desempeño es ineficiente, puede ser indicio de la necesidad de capacitación nuevamente al empleado, y por el contrario un desempeño eficiente o superior puede señalar un potencial que no ha sido aprovechado. Un desempeño pobre puede revelar una falta de información en el análisis de puestos, planes de recursos humanos o cualquier otra información al departamento de personal. EL personal debe descubrir la forma en cómo funciona su puesto de trabajo y debe tener en cuenta que la empresa le brindara su apoyo en caso de que un problema externo se presente como, familiar, salud, económicos y otros factores que afecten negativamente su desempeño.

Robbins y Judge (2009) consideran que:

A través del tiempo se sabe que las organizaciones solo se preocupaban por evaluar el cumplimiento de su trabajo en su determinado puesto, sin mirar más allá de su responsabilidad encomendada; sin embargo, las compañías actuales, orientadas más a servir que al cumplimiento de trabajo, incluyen otros requisitos en el desempeño laboral, los cuales se han tomado como dimensiones para el presente estudio. (p. 555).

Robbins (2004) menciona que:

En cuanto al desempeño en general, se piensa que la productividad se reduce con la edad. Se asume que las destrezas de un individuo –en particular la velocidad, agilidad, fuerza y coordinación- disminuyen con el 40 tiempo y que el aburrimiento prolongado en el trabajo y la falta de estímulos intelectuales conducen a la disminución de la productividad. Sin embargo, las 37 evidencias contradicen ésta y otras ideas. Durante tres años una gran cadena de hardware dotó de personal a una de sus tiendas únicamente con personas de más de 50 años y comparó los resultados con los de cinco tiendas de empleados más jóvenes. La tienda con los empleados de más de 50 años fue significativamente más productiva que dos de las otras tiendas y se mantuvo al paso de las otras tres. (p. 67).

### **2.2.2.3 Características del desempeño laboral**

Flores (2014) menciona que: “Las características del desempeño laboral corresponden a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo” (p.89).

Robbins y Coulter (2014) consideran que: “Cada gerente en la organización debe estar consciente de cuáles serán las pautas y estrategias a utilizar que le darán información que necesitan para determinar el nivel de desempeño” (p. 272).

Una de las características más importantes es la evaluación del desempeño, entendido según Chiavenato (1995) como: “Un sistema de apreciación del desempeño del individuo en el cargo y de su potencial de desarrollo. Este autor plantea la Evaluación del

Desempeño como una técnica de dirección imprescindible en la actividad administrativa” (p.132).

Las decisiones del área de recursos humanos hacen que las evaluaciones permitan brindar información para tomar decisiones importantes tales como ascensos, transferencias y despidos. Además, identifican las aptitudes de competencia de los empleados que son inadecuadas y para los cuales se pueden desarrollar programas correctivos.

Se genera retroalimentación en los empleados acerca de cómo ve la organización su desempeño. Por ello es frecuente que las evaluaciones de desempeño determinen decisiones tales como quién obtiene un incremento en su salario por mérito, así como otras recompensas.

La evaluación del desempeño es proceso para definir, implementar, medir y evaluar el trabajo deseado de cada uno de los integrantes de la organización, tanto en forma individual como grupal en consecuencia de toda la empresa. También se da a través de un proceso bien estructurado para evaluar comportamientos que están íntimamente relacionados con el trabajo y el desarrollo de los empleados reflejados en su productividad, de esta manera se verifica si su productividad se incrementará en el futuro. Por ello se dice que la evaluación está enfocada directamente a la verificación del incremento de los niveles de productividad de una organización. Además, que la evaluación contribuye a que se desarrollen las competencias laborales de los empleados, dando, así como resultado el desarrollo de toda la empresa y de sus empleados particularmente.

Los objetivos fundamentales de la evaluación del desempeño pueden presentarse de tres maneras; permitir condiciones de

medición del potencial humano en el sentido de determinar su plena aplicación. Permitir el tratamiento de los recursos humanos como un elemento básico de la empresa y cuya productividad puede desarrollarse indefinidamente, dependiendo de la forma de administración. Dar oportunidades de crecimiento y condiciones de efectiva participación a todos los miembros de la organización, teniendo en cuenta, de una parte, los objetivos empresariales y, de otra, los objetivos individuales.

Reducen errores y desperdicios, aumenta la productividad y la mejor atención a clientes y aumenta la motivación. Por otro lado, brinda momentos de comunicación donde se establecen metas y objetivos para el desarrollo del trabajo de los empleados.

La evaluación del desempeño proporciona la base para la observación de necesidades de entrenamiento en áreas específicas y también la base para recompensar el desempeño de los empleados. Es necesario recompensar con base en el buen desempeño. Sin embargo, es necesario tener informes sobre la evaluación en casos de despidos.

#### **2.2.2.4 Teoría del desempeño laboral**

##### **Teoría del desempeño laboral de Chiavenato (2011)**

Chiavenato (2011) define que:

Es una apreciación sistemática de cómo cada persona se desempeña en un puesto y de su potencial de desarrollo futuro. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona. La evaluación de los individuos que desempeñan papeles dentro de una organización se hace aplicando varios procedimientos que se conocen por distintos nombres; evaluación de méritos, evaluación de los empleados, informes de avances. (p. 243).

Las organizaciones ejecutan evaluaciones de desempeño con el fin de determinar el nivel de rendimiento, esta es representada como una

técnica para medir. Asimismo, las organizaciones a través de la evaluación obtienen el panorama actual de la situación de la empresa, así como los factores que intervienen y en ella.

### **Factores que afectan el desempeño.**

Chiavenato (2011) considera los siguientes: “Valor de las recompensas. Percepciones de que las recompensas dependen del esfuerzo. Esfuerzo individual. Percepciones del papel. Capacidades del individuo” (p. 243).

Los factores que afectan directamente en el desempeño, tienen gran influencia en el colaborador ya que determina la calidad de rendimiento ya sea que este impacte de manera positiva o negativa en su desempeño.

### **Objetivos de la evaluación del desempeño.**

Chiavenato (2007) define que:

La evaluación del desempeño no se puede restringir a la opinión superficial y unilateral que el jefe tiene respecto a su comportamiento funcional del subordinado, es preciso descender a mayor nivel de profundidad, encontrar las causas y establecer perspectivas de común acuerdo con el evaluado. Se es necesario modificar el desempeño, el principal interesado, el evaluado, no solo debe tener conocimiento del cambio planeado, sino también debe saber por qué se debe modificar y si es necesario hacerlo. Debe recibir la retroalimentación adecuada y recibir las discordancias relativas a su actuación en la organización. (p. 247).

Objetivos intermedios de la evaluación de desempeño:

- Adecuación del individuo al puesto.
- Capacitación y promoción.



- Incentivo salarial por buen desempeño.
- Mejorar las relaciones humanas.
- Estimación del potencial de desarrollo de los empleados.
- Conocimiento de los indicadores de desempeño de la organización.
- Realimentación del individuo evaluado.
- Otras decisiones del personal.

Uno de los principales objetivos de la evaluación de desempeño es mejorar los resultados del personal y en consecuencia mejorar los resultados a nivel de toda la empresa. Así como también identificar las causas o deficiencias que no permiten mejorar el desempeño. Por otro lado, permite tomar como una gran oportunidad de ventaja competitiva.

#### Beneficios de la evaluación de desempeño

Chiavenato (2007) menciona: “Un programa de evaluación de desempeño se planea, coordina y desarrolla bien, genera beneficios de corto, mediano y largo plazo. Los principales beneficiados son el individuo, el gerente, la organización y la comunidad” (p. 248).

Entre los beneficios tenemos:

Ayuda a la identificación del personal que requiere apoyo o entrenamiento en su actividad laboral. Mejora de políticas de los recursos humanos. Promueve la participación de los miembros. Produce retroalimentación a través de la comunicación de los participantes. Identifica a los colaboradores con más alto desempeño. Favorece a la programación de actividades de acuerdo a los resultados. Proporcionar medidas correctivas a razón de mejorar el desempeño de los colaboradores.

## **Desempeño de la competencia**

Alles (2005) defines que:

Los diagnósticos de competencia individuales permiten saber lo que cada persona aporta al ejercicio de una misión que le ha sido encargada para que lo realice de lo mejor posible. El análisis de las competencias de la empresa permite definir los espacios del mercado en los que la empresa es competitiva a largo y corto plazo. (p. 86).

Porque es importante evaluar el desempeño laboral.

Alles (2007) define que:

Las razones son diversas, desde metodologías de evaluación que hoy se consideran obsoletas hasta más frecuentemente un cierto descreimiento por parte de evaluadores respecto de la fiabilidad de los métodos utilizados, en casi todos los casos, de un deficiente entrenamiento del cliente interno. Dado este escenario, los gerentes y jefes que deben evaluar a sus colaboradores recelan acerca de cómo otros evalúan a sus subordinados, y no son objetivos ellos mismos. (p. 261).

La evaluación del desempeño tiene diversas razones para ejecutarse, es una herramienta que brinda el alcance de la realidad en un tiempo determinado de la empresa, ya que a través de esta se manifiestan cuáles son los puntos críticos o favorables en la empresa.

### *Evaluación de 360°*

Chiavenato (2011) define que:

Se refiere al contexto general que envuelve a cada persona, se trata de una evaluación hecha, en forma circular, por todos los elementos que tienen algún tipo de interacción con el evaluado. Participan en ella el supervisor, los colegas y compañeros de trabajo, subordinados, los clientes internos y externos, los proveedores y todas las personas que giran en torno al evaluado con sus alcances de 360°. Es una forma más rica de evaluación porque la información es proporcionada viene de todos lados. (p. 244).

En esta evaluación, el evaluado se sitúa en un entorno rodeado de todos, esta puede ser una situación un tanto difícil para él, pero no obstante

se podría recibir mayor información a diferencia de otras evaluaciones ya que tiene el panorama total. La evaluación de 360° es amplia y envolvente por lo tanto se debe preparar al evaluado sobre las condiciones de evaluación.

## Problemas más comunes en la evaluación de desempeño

Alles (2007) define que:

Los problemas más comunes en la evaluación de desempeño. Los distintos métodos para evaluar el desempeño presentan algunos errores o problemas frecuentes en su puesta en marcha como: carencia de normas, criterios subjetivos o poco realistas, falta de acuerdo entre evaluado y el evaluador, errores del evaluador, mala retroalimentación y comunicaciones negativas. (p. 264)

La evaluación debe evitar errores y emplear herramientas que encaminen lo que realmente se desea evaluar, los factores que se desean repotenciar y por el contrario la evaluación sea de gran beneficio para encontrar soluciones. La definición del puesto y las obligaciones que esta conae en este deben ser especificadas al evaluador a fin de que se evalúen las competencias que realmente le competen al colaborador.

### **2.2.2.5 Dimensiones del desempeño laboral.**

#### **Productividad laboral.**

Galvis (2013) sostiene que:

La relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados. La productividad es un indicador que refleja que tan bien se están usando los recursos de dicha empresa en la producción de bienes o servicios. (p. 44).

Chiavenato (2011) dice:

Una medida del desempeño que incluye la eficiencia y la eficacia. La eficiencia es el uso adecuado de los recursos disponibles, es decir, hace hincapié en los medios y los procesos, mientras que la eficacia es el cumplimiento de metas y objetivos perfectamente definidos. (p.13).

### **Motivación laboral.**

Solana (1993) la define como: “Lo que hace un individuo actúe y se comporte de una determinada manera. Es una combinación de procesos intelectuales, fisiológicos y psicológicos que decide una situación, con qué vigor se actúa y en qué dirección se encauza la energía” (p.208).

Newstrom y Davis (2011) define la motivación del trabajo como: “Un conjunto de fuerzas internas y externas que hacen que un empleado elija un curso de acción y se conduzca de ciertas maneras” (p.107).

### **Satisfacción laboral.**

Gonzáles (2006) la define como: “El conjunto de actitudes que tiene un sujeto hacia la tarea asignada dentro de la organización. Estas actitudes vendrán definidas por las características del puesto de trabajo y por cómo está considerada dicha labor por el sujeto” (p. 117).

Newstrom y Davis (2011) define la satisfacción en el trabajo como: “Un conjunto de emociones y sentimientos favorables y desfavorables del empleado hacia su actividad laboral” (p. 218).

## **2.3 Definición conceptual de la terminología empleada.**

### **Procesos administrativos.**

Los procesos administrativos, se entiende como la forma o los mecanismos que tiene una organización para administrar sus acciones, normalmente se divide en las fases de acción y la de evaluación.

### **Planeación.**

Entendido como la etapa que precede a las demás etapas del proceso administrativo, este proceso implica las decisiones más adecuadas y trascendentes que tomara para un futuro inmediata, es considerada la base para poder determinar los riesgos y los resultados.

### **Organización.**

Se entiende como el grupo de personas que forma una estructura sistemática para producir viene o servicios para poder satisfacer las necesidades de la población dentro de un entorno.

### **Dirección.**

Este proceso consiste en dirigir las operaciones realizadas en la planificación mediante la cooperación del esfuerzo de los colaboradores para la obtención de la óptima producción de los colaboradores mediante acciones de motivación y supervisión.

### **Control.**

Este proceso es la función por medio del cual se evalúa el rendimiento y la productividad de los colaboradores y de todas aquellas

personas inmerso en la empresa. Este proceso es un elemento que incluye todos procesos anteriores porque deben garantizar que las acciones reales coincidan con las ya planificadas.

### **Desempeño laboral.**

El desempeño laboral es un proceso gestionable integrado por una serie de componentes que van de la mano, como lo son la comunicación, el liderazgo y la toma de decisiones efectivas, todo esto para cumplir con los objetivos y metas planteadas. A la vez es el esfuerzo de una persona de cada área que pone en práctica sus habilidades, destrezas físicas o mentales con el fin de obtener un rendimiento profesional en la organización.

### **Motivación laboral.**

Es un conjunto de fuerzas, que impulsan y cambian la actitud de una persona a través de diversos estímulos, ya sea de forma positiva o negativa. Es importante que todos los directivos utilicen diversas técnicas para motivar a sus trabajadores, como por ejemplo el salario emocional, momentos de integración, bonos, entre otros, para estimularlos de manera positiva y se vea reflejado en su desempeño laboral.

### **Productividad laboral.**

La productividad en el trabajo se define que es el rendimiento y la eficiencia de los trabajadores que nos sirve para evaluar si tienen una capacidad de tener un mejor uso de los recursos brindados y así poder llegar a la meta deseada.

## **Satisfacción laboral.**

Es la sensación de confort y bienestar en el ambiente de trabajo y está íntimamente relacionado con el grado de motivación de sus integrantes. Por eso, es importante aplicar las diversas técnicas, estrategias y/o habilidades antes mencionadas para influir en el desempeño y satisfacción laboral de los trabajadores.

**CAPÍTULO III**  
**MARCO METODOLÓGICO**



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

#### **Tipo de investigación.**

La presente investigación está enmarcada en no experimental porque no se manipulan las variables de estudio durante la investigación. Y nivel de estudio de tipo transversal porque se encargan de recolectar datos en un solo momento.

Al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2014) dice: “Que los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p. 92).

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) indica:

Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único, su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede. (p. 154).

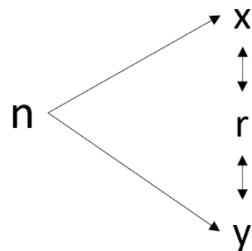
#### **Diseño de investigación**

El presente estudio responde al diseño de estudio descriptivo correlacional, porque su objetivo principal es determinar la relación que existe entre dos variables, en este caso determinaremos la relación que existe entre los procesos administrativos y desempeño laboral.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) indica que

Los estudios descriptivos sirven para familiarizarnos con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa respecto de un contexto particular, indagar nuevos problemas, identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones futuras, o sugerir afirmaciones y postulados. (p. 91).

El esquema de la investigación de diseño correlacional es la que se muestra a continuación:



Donde:

n= Tamaño de la muestra

x= Procesos administrativos

y= Desempeño laboral

r= Relación entre las variables

### 3.2. Población y muestra

#### **Población.**

Para la presente investigación la población del siguiente trabajo de investigación está conformada por los 300 colaboradores de la empresa FRACTALIA.

Bernal (2010) define: “El conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo” (p. 160).

#### **Muestra**

La muestra está conformada por 300 colaboradores de la empresa FRACTALIA, correspondientes a las distintas áreas administrativas., siendo una muestra probabilística de tipo censal, puesto que todos los colaboradores han tenido la probabilidad de ser parte de la muestra, con este tipo de muestra

se pudo determinar la relación que existe entre los procesos administrativos y el desempeño laboral.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población (p. 173).

### **3.3 Hipótesis.**

#### **Hipótesis general.**

Ho: No existe relación entre los procesos administrativos y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fractalia en Surquillo - 2018.

Ha: Existe relación entre los procesos administrativos y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fractalia en Surquillo - 2018.

#### **Hipótesis específicas.**

Existe relación entre planificación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fractalia en Surquillo - 2018.

Existe relación entre organización y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fractalia en Surquillo - 2018.

Existe relación entre dirección y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fractalia en Surquillo - 2018.

Existe relación entre control y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fractalia en Surquillo - 2018.

### **3.4 Variables – Operacionalización.**

#### **Variable 1: procesos administrativos**

##### **Definición conceptual de los procesos administrativos**

Chiavenato (2007) afirma: “Las funciones básicas del administrador son la planeación, la organización, la dirección y el control. El desempeño de estas cuatro funciones básicas constituye el denominado proceso administrativo” (p. 142).

##### **Definición operacional de los procesos administrativos**

Los procesos administrativos, es una variable que se mide mediante cuatro dimensiones, compuesto en total por 25 ítems, la medición de dicho instrumento está considerada en la escala de Likert con 5 alternativas de respuesta, para poder analizar la percepción de los procesos administrativos que tienen los colaboradores.

#### **Variable 2: Desempeño laboral**

##### **Definición conceptual del desempeño laboral**

“El desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad” (Stoner, 1994, p.120).

##### **Definición operacional del desempeño laboral**

El desempeño laboral es una variable que se mide mediante tres dimensiones, compuesto en total por 25 ítems, la medición de dicho instrumento está considerada en la escala de Likert con 5 alternativas de respuesta, para poder analizar la percepción del desempeño laboral que presentan los colaboradores.

## Operacionalización de las variables.

Tabla 1  
*Operacionalización de la variable procesos administrativos.*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos	
Planeación	Objetivos	1 al 6		Bajo 17-22	
	Estrategias			Medio 23-27	
	Decisiones			Alto 28-30	
Organización	Estructura	7 al 12	Nunca (1)	Bajo 11-20	
	Diseño organizacional			Medio 21-27	
Dirección	Motivación	13 al 18	Casi nunca (2)	Alto 28-30	
	Liderazgo			Casi siempre (4)	Bajo 14-21
	Comunicación			Siempre (5)	Medio 22-27
Control	Rendimiento	19 al 25		Alto 28-30	
	Medidas correctivas			Bajo 17-23	
	Retroalimentación			Medio 24-31	
				Alto 32-35	

Tabla 2  
*Operacionalización de la variable desempeño laboral.*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Motivación laboral	Condiciones laborales	1 al 8	Nunca (1)	Bajo 22-32
	Incentivos			Medio 32-38
	Compromiso			Alto 39-40
Productividad laboral	Recursos disponibles	9 al 18	Casi nunca (2)	Bajo 20-32
	Cumplimiento			Medio 33-38
	Análisis de requerimiento			Alto 39-48
Satisfacción laboral	Seguridad	19 al 25	Casi siempre (4)	Bajo 15-23
	Reconocimiento			Medio 24-31
	Continuidad en la empresa			Alto 32-35

### **3.5 Métodos y técnicas de investigación.**

#### **Método de la investigación.**

El desarrollo de la investigación demanda la aplicación del método cuantitativo, al desarrollarse todo el análisis de datos e interpretación de los resultados.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirma: “El análisis de contenido cuantitativo, permite estudiar cualquier tipo de comunicación de una manera “objetiva” y sistemática” (p. 36).

#### **Técnicas de la investigación.**

La técnica utilizada en la presente investigación fue la encuesta.

La encuesta se fundamenta en un conjunto de preguntas con el objetivo de tener información.

Bernal (2010) 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).

### **3.6 Descripción de los instrumentos utilizados.**

En esta investigación se hizo uso de dos cuestionarios que ayudo a recabar información de la variable procesos administrativos y el desempeño laboral.

Todo instrumento para obtener información debe contar con dos requisitos indispensables para poder aplicarlos a la muestra, los cuales son la

validez y confiabilidad; respecto a su validez se realizó la validez de contenido, criterio y constructo mediante el criterio de jueces y respecto a la confiabilidad se realizó una prueba piloto y con los datos obtenidos el instrumento fue sometido a la prueba estadística alfa de cronbach para determinar su nivel de confiabilidad; es decir si realmente mide lo que indica medir, los resultados determinaron que el instrumento es aplicable y confiable.

## **Instrumento 1: Cuestionario de procesos administrativos**

### **Ficha Técnica**

Nombre	: Cuestionario de procesos administrativos
Autor	: Jessica Jissel Baldeón Cuycapusa
Procedencia	: Perú
Administración	: Individual y colectiva
Duración	: Sin límite de tiempo
Aplicación	: colaboradores
Materiales	: Hoja de aplicación y lapicero

### **Descripción:**

Consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los colaboradores. Es decir, se presenta cada afirmación y se solicita al sujeto que externé su reacción eligiendo uno de los cinco puntos o categorías de la escala. A cada punto se le asigna un valor numérico. Así, el participante obtiene una puntuación respecto de la afirmación y al final su puntuación total, sumando las puntuaciones obtenidas en relación con todas las afirmaciones.

La aplicación puede darse de forma individual y colectiva, donde la persona que conforma la muestra debe marcar una de las cinco alternativas propuestas para cada ítem, haciendo hincapié en la confidencialidad de los resultados. Considerando los siguientes criterios.

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

## **Instrumento 2: Cuestionario del desempeño laboral**

### **Ficha Técnica**

Nombre	: Cuestionario de desempeño laboral
Autor	: Jessica Jissel Baldeón Cuycapusa
Procedencia	: Perú
Administración	: Individual y colectiva
Duración	: Sin límite de tiempo
Aplicación	: colaboradores
Materiales	: Hoja de aplicación y lapicero

### **Descripción:**

Consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los colaboradores. Es decir, se presenta cada afirmación y se solicita al sujeto que externé su reacción eligiendo uno de los cinco puntos o categorías de la escala. A cada punto se le asigna un valor numérico. Así, el participante obtiene una puntuación respecto de la afirmación y al final su puntuación total, sumando las puntuaciones obtenidas en relación con todas las afirmaciones. Hernández, Fernández y Baptista. (2014).

La aplicación puede darse de forma individual y colectiva, donde la persona que conforma la muestra debe marcar una de las cinco alternativas propuestas para cada ítem, haciendo hincapié la confidencialidad de los resultados. Considerando los siguientes criterios.



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

### **3.7 Análisis estadístico e interpretación de datos.**

El procesamiento estadístico de los datos empíricos que se recogieron durante la investigación fueron procesados, considerando los instrumentos de la estadística descriptiva e inferencial, mediante el programa estadístico informático muy usado en las ciencias sociales y las empresas de investigación de mercados que es el SPSS en su última versión.

El procedimiento de análisis estadístico que se siguió se detalla a continuación:

Para la organización de resultados, se elaboró una base de datos con la información que se recogió de la muestra respecto a la variable desempeño laboral de los docentes tanto en la pre prueba como en la pos prueba, dichos datos fueron sometidos a un análisis estadístico en el programa SPSS, para determinar la influencia de la variable independiente sobre la dependiente.

Para evaluar el comportamiento de los datos recogidos y comprobar potenciales problemas en ellos, se procedió a la elaboración del análisis exploratorio de datos. Con este análisis se verificó si algunos supuestos importantes como los valores externos, valores perdidos, descriptivas iniciales, entre otros, se cumplen.

Para el análisis descriptivo de las variables, se sumarán los puntajes y se organizó su presentación en medias, varianzas, desviación típica, máximos, mínimos, además de su distribución, confiabilidad.

Para el análisis de los resultados se desarrolló la interpretación de los valores estadísticos y se estableció los niveles de influencia de una variable sobre otra, contrastando las hipótesis, aceptándolos o rechazándolos.

Se presentó tablas y figuras por variable.

Se discutió y delibero los resultados.

Se elaboró conclusiones y recomendaciones sobre los resultados.

**CAPÍTULO IV**  
**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS**  
**RESULTADOS**

#### 4.1. Validación de los instrumentos.

##### **Validez del instrumento procesos administrativos**

La validez de instrumento se determinó a través del criterio de jueces, expertos en el tema, los cuales determinaron la validez de contenido, criterio y constructo del mismo. A continuación, se presenta los resultados del mismo.

Tabla 3  
*Resultados de la validación del cuestionario de procesos administrativos*

Validador	Experto	Aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Metodológico	Aplicable
Mg. Jorge Ramos Chang	Temático	Aplicable
Ing. Segundo Zoilo Vásquez Ruiz	Estadístico	Aplicable

##### **Validez del instrumento desempeño laboral**

La validez de instrumento se determinó a través del criterio de jueces, expertos en el tema, los cuales determinaron la validez de contenido, criterio y constructo del mismo. A continuación, se presenta los resultados del mismo.

Tabla 4  
*Resultados de la validación del cuestionario de desempeño laboral.*

Validador	Experto	Aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Metodológico	Aplicable
Mg. Jorge Ramos Chang	Temático	Aplicable
Ing. Segundo Zoilo Vásquez Ruiz	Estadístico	Aplicable

#### 4.1.1 Análisis de la fiabilidad de los instrumentos.

##### **Fiabilidad del instrumento procesos administrativos**

Para determinar la confiabilidad del instrumento de la variable procesos administrativos se utilizó la prueba estadística de alfa de Cronbach en vista que el cuestionario tiene escala politómica.

Tabla 5  
*Fiabilidad del instrumento de la variable procesos administrativos*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,922	25

Conforme se puede apreciar el valor alfa de Cronbach es igual a 0.922 mayor a 0.75, lo cual indica que el instrumento presenta una confiabilidad muy alta y por lo tanto el instrumento es aplicable en la investigación.

### **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 en vista que el cuestionario tiene escala politómica.

Tabla 6  
*Fiabilidad del instrumento de la variable desempeño laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,912	25

El valor alfa de Cronbach obtenido en esta variable es igual a 0.912 mayor a 0.75, lo cual indica que el instrumento presenta una confiabilidad muy alta y por lo tanto es aplicable en la investigación.

## **4.2 Resultados descriptivos de las variables**

### **Resultados descriptivos de la variable procesos administrativos**

Tabla 7  
*Análisis descriptivo de la variable: procesos administrativos*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	82	27,3
	Regular	120	40,0
	Bueno	98	32,7
	Total	300	100,0

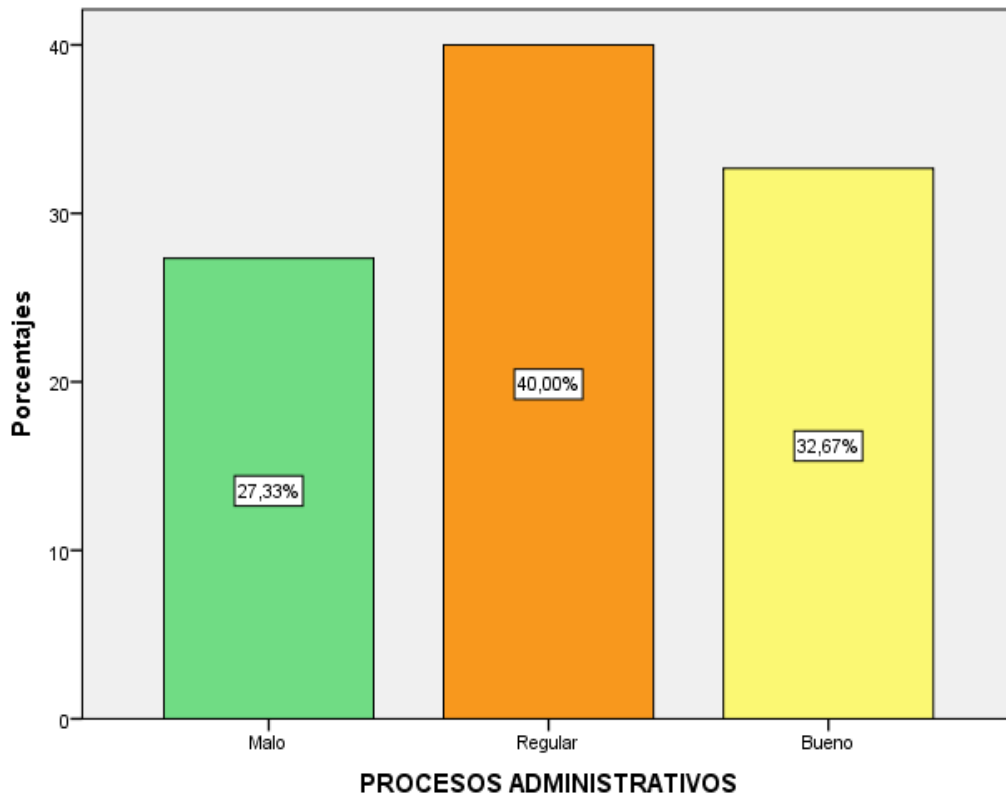


Figura 1. Análisis descriptivo de la variable proceso administrativo

**Interpretación:** Se aprecia en la figura 1 que 120 colaboradores que representa el 40.0% considera a los procesos administrativos en un nivel regular, 98 de los colaboradores encuestados que representan el 32.7% lo consideran bueno y 82 colaboradores encuestados que equivalen al 27.3% consideran a los procesos administrativos en un nivel malo.

### Resultados descriptivos de la variable desempeño laboral

Tabla 8  
Análisis descriptivo de la variable: desempeño laboral.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	89	29,7
	Regular	124	41,3
	Bueno	87	29,0
	Total	300	100,0

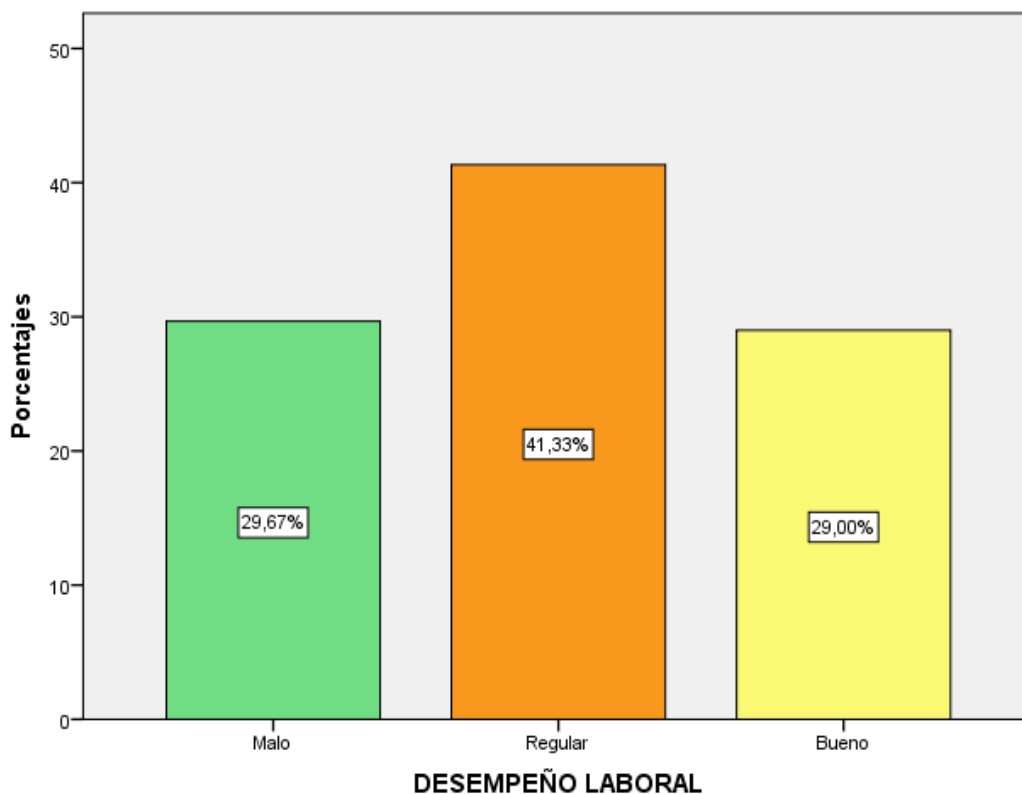


Figura 2. Análisis descriptivo de la variable desempeño laboral

**Interpretación:** Se aprecia en la figura 2 que 124 colaboradores que representa el 41.3% considera al desempeño laboral en un nivel regular, 89 de los colaboradores encuestados que representan el 29.7% lo consideran malo y 87 colaboradores encuestados que equivalen al 29.0% consideran al desempeño laboral en un nivel bueno.

#### 4.3. Resultados descriptivos de las dimensiones de las variables de estudio

##### Resultados descriptivos de las dimensiones de los procesos administrativos

Tabla 9  
Análisis descriptivo de la dimensión: planeación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	78	26,0
	Regular	161	53,7
	Bueno	61	20,3
	Total	300	100,0

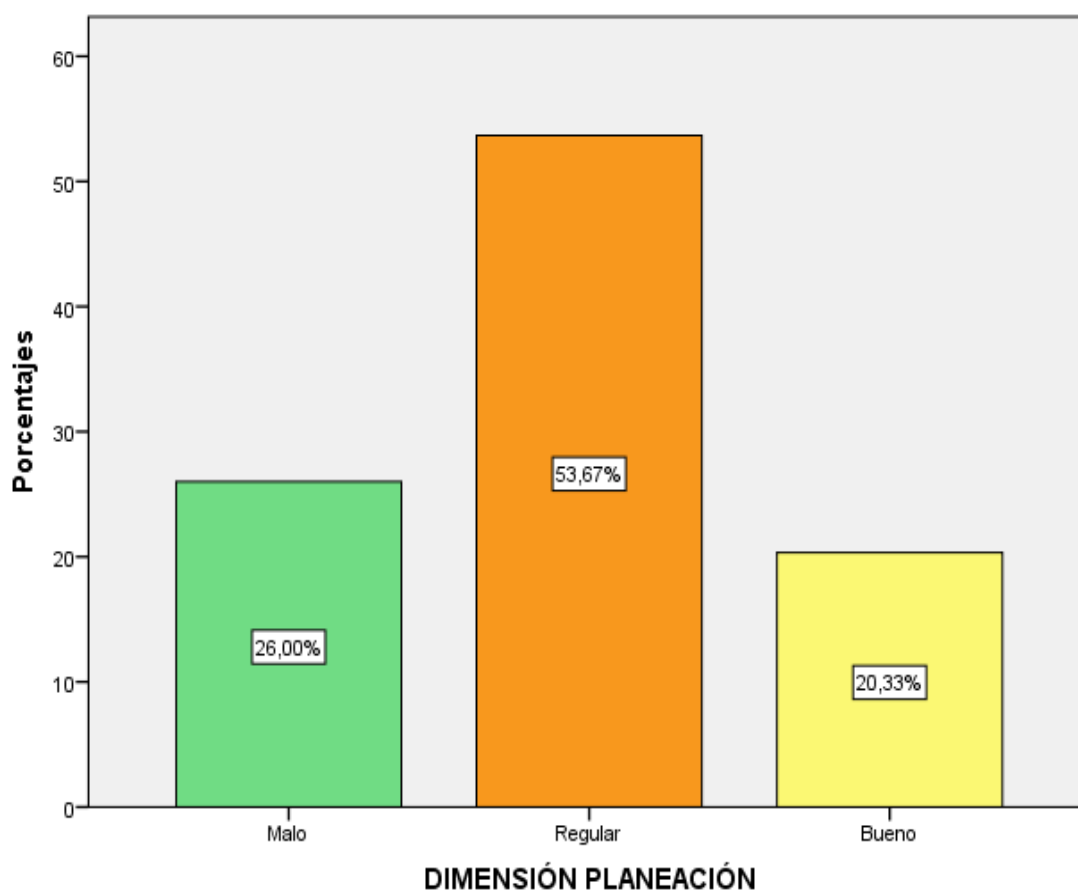


Figura 3. Análisis descriptivo de la dimensión planeación

**Interpretación:** Se aprecia en la figura 3 que 161 colaboradores que representa el 53.7% considera a la dimensión planeación de la variable procesos administrativos en un nivel regular, 78 de los colaboradores encuestados que representan el 26.0% lo consideran malo y 61 colaboradores encuestados que equivalen al 20.3% consideran a la dimensión planeación de la variable procesos administrativos en un nivel bueno

Tabla 10  
Análisis descriptivo de la dimensión: organización

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	91	30,3
	Regular	132	44,0
	Bueno	77	25,7
	Total	300	100,0



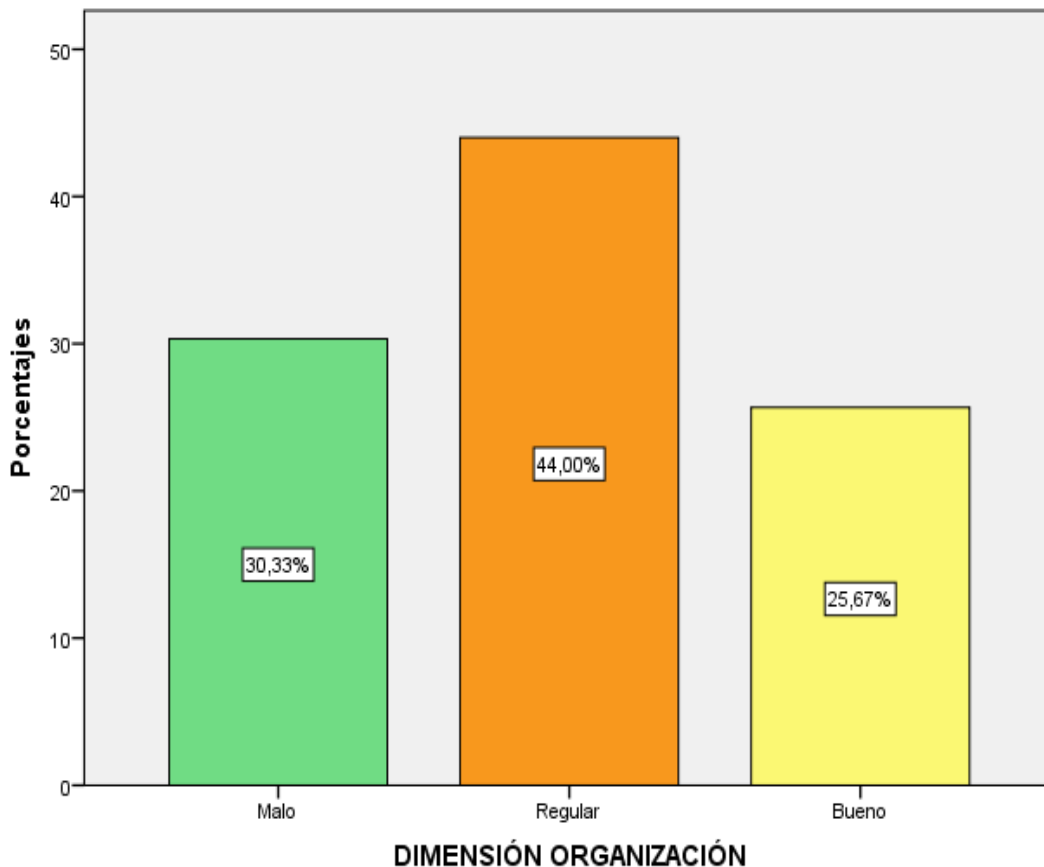


Figura 4. Análisis descriptivo de la dimensión organización

**Interpretación:** Se aprecia en la figura 4 que 132 colaboradores que representa el 44.0% considera a la dimensión organización de la variable procesos administrativos en un nivel regular, 91 de los colaboradores encuestados que representan el 30.3% lo consideran malo y 77 colaboradores encuestados que equivalen al 25.7% consideran a la dimensión organización de la variable procesos administrativos en un nivel bueno.

Tabla 11  
Análisis descriptivo de la dimensión: dirección

	Frecuencia	Porcentaje	
Válido			
	Malo	69	23,0
	Regular	165	55,0
	Bueno	66	22,0
	Total	300	100,0

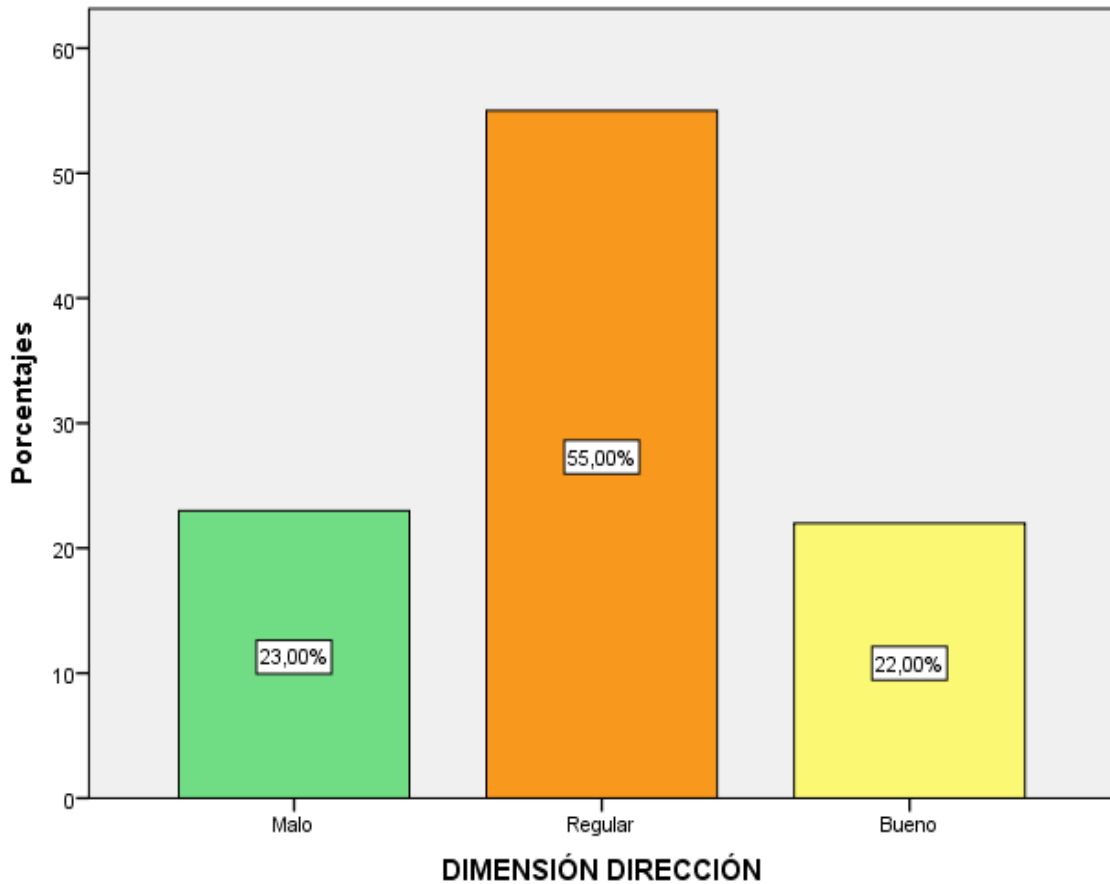


Figura 5. Análisis descriptivo de la dimensión dirección

**Interpretación:** Se aprecia en la figura 5 que 165 colaboradores que representa el 55.0% considera a la dimensión dirección de la variable procesos administrativos en un nivel regular, 69 de los colaboradores encuestados que representan el 23.0% lo consideran malo y 66 colaboradores encuestados que equivalen al 22.0% consideran a la dimensión dirección de la variable procesos administrativos en un nivel bueno.

Tabla 12  
Análisis descriptivo de la dimensión: control

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	99	33,0
	Regular	110	36,7
	Bueno	91	30,3
	Total	300	100,0

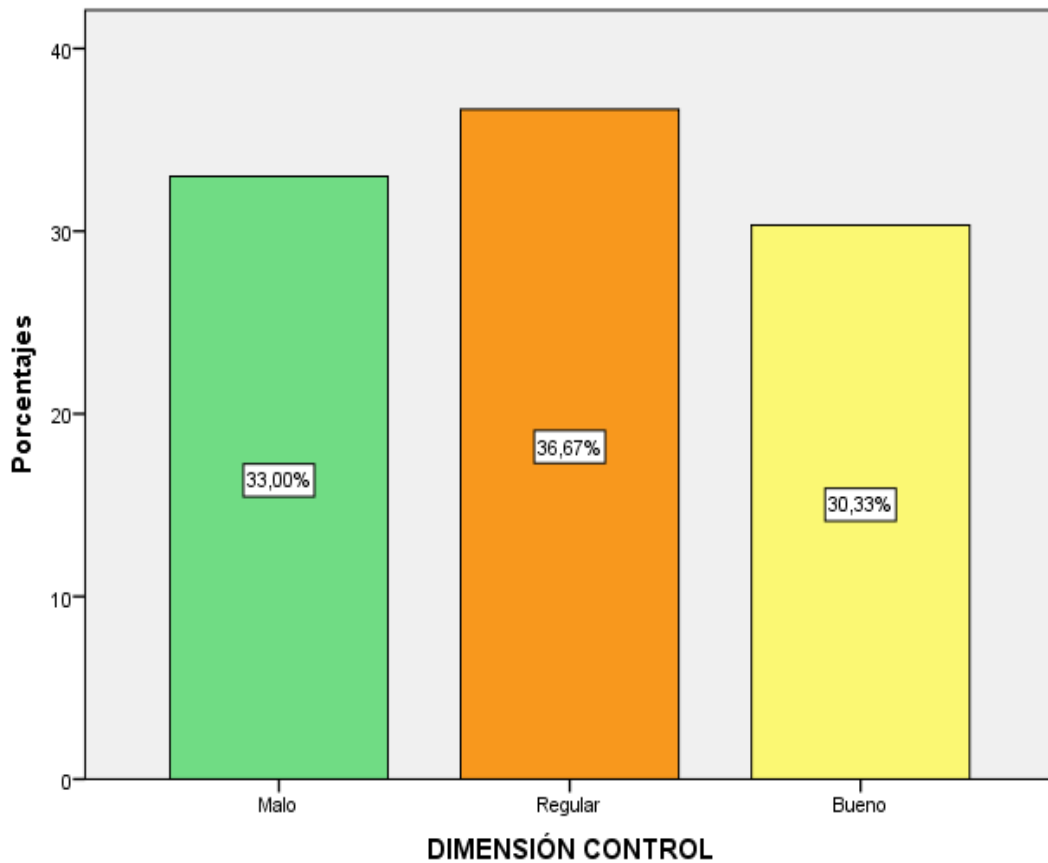


Figura 6. Análisis descriptivo de la dimensión control

**Interpretación:** Se aprecia en la figura 6 que 110 colaboradores que representa el 36.7% considera a la dimensión control de la variable procesos administrativos en un nivel regular, 99 de los colaboradores encuestados que representan el 33.0% lo consideran malo y 91 colaboradores encuestados que equivalen al 30.3% consideran a la dimensión control de la variable procesos administrativos en un nivel bueno.

### Resultados descriptivos de las dimensiones del desempeño laboral

Tabla13

*Análisis descriptivo de la dimensión: motivación laboral*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	1	0,33
	Regular	216	72,0
	Bueno	83	27,7
	Total	300	100,0

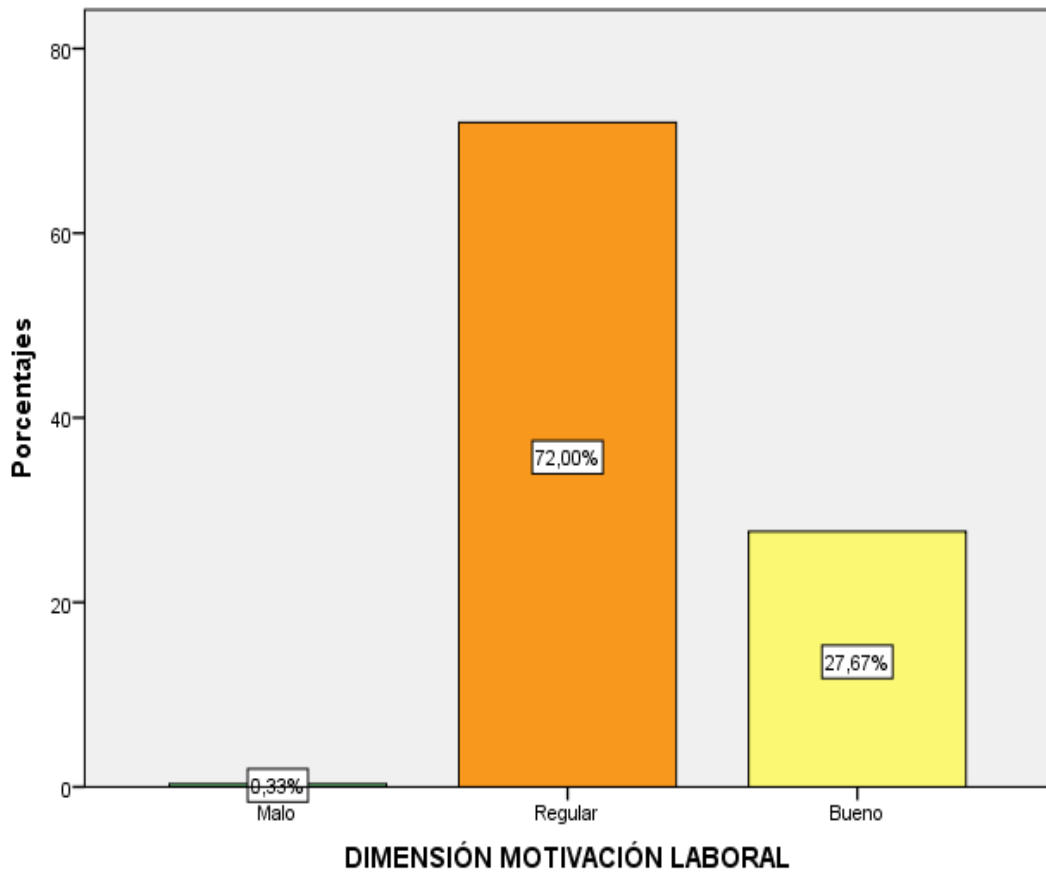


Figura 7. Análisis descriptivo de la dimensión motivación laboral

**Interpretación:** Se aprecia en la figura 7 que 216 colaboradores que representa el 72.0% considera a la dimensión motivación laboral de la variable desempeño laboral en un nivel regular, 83 de los colaboradores encuestados que representan el 27.67% lo consideran bueno y un colaborador encuestado que equivalen al 0.33% consideran a la dimensión motivación laboral de la variable desempeño laboral en un nivel malo.

Tabla 14  
Análisis descriptivo de la dimensión: productividad laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	78	26,0
	Regular	132	44,0
	Bueno	90	30,0
	Total	300	100,0

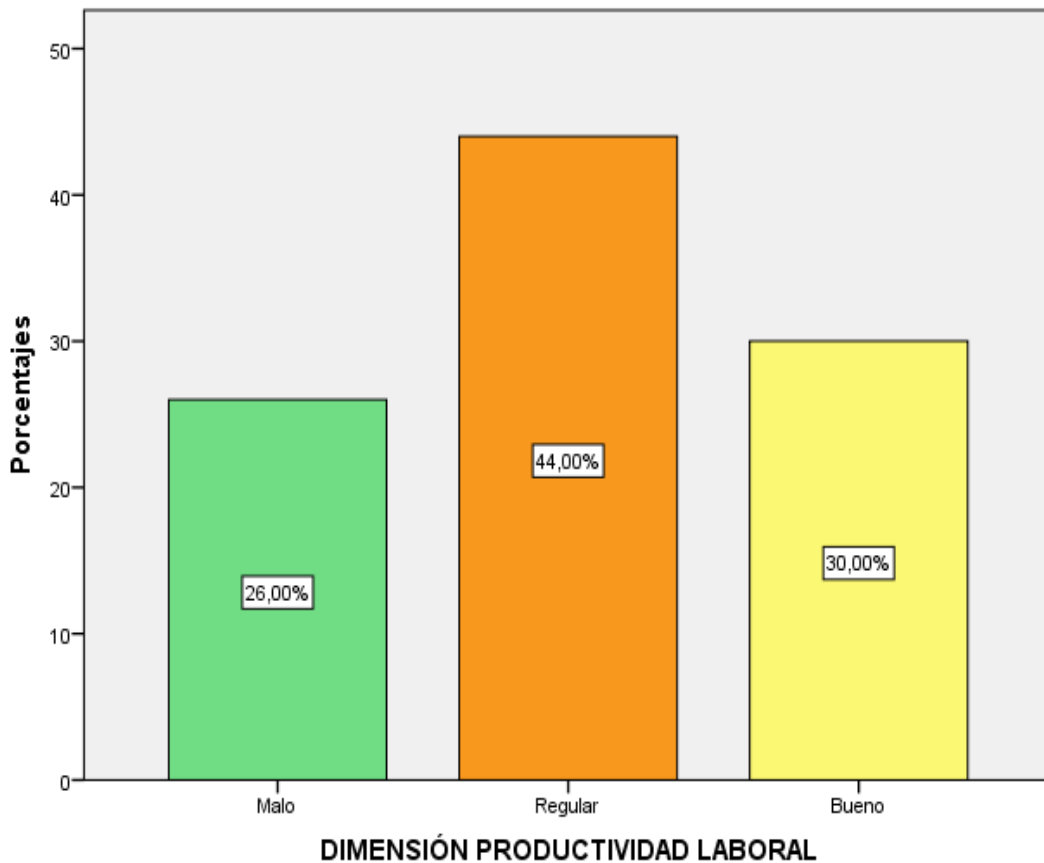


Figura 8. Análisis descriptivo de la dimensión productividad laboral

**Interpretación:** Se aprecia en la figura 8 que 132 colaboradores que representa el 44.0% considera a la dimensión productividad laboral de la variable desempeño laboral en un nivel regular, 90 de los colaboradores encuestados que representan el 30.0% lo consideran bueno y 78 colaboradores encuestados que equivalen al 26.0% consideran a la dimensión productividad laboral de la variable desempeño laboral en un nivel malo.

Tabla 15  
Análisis descriptivo de la dimensión: satisfacción laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	63	21,0
	Regular	165	55,0
	Bueno	72	24,0
	Total	300	100,0

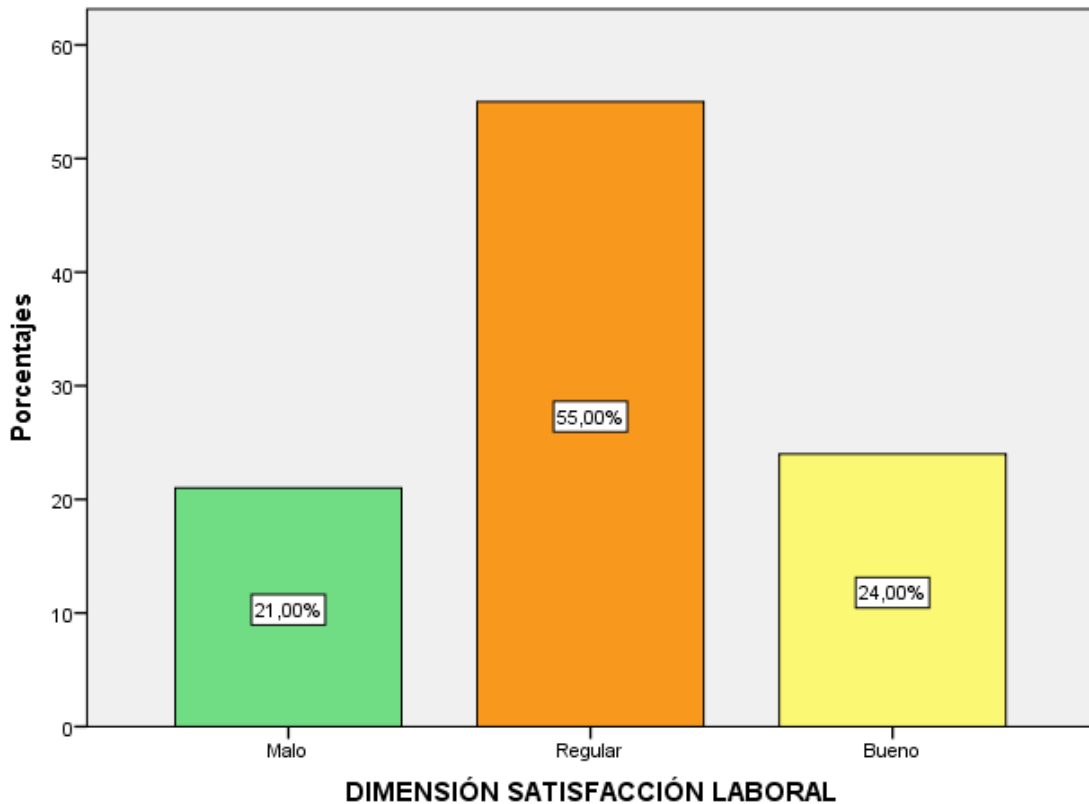


Figura 9. Análisis descriptivo de la dimensión satisfacción laboral

**Interpretación:** Se aprecia en la figura 9 que 165 colaboradores que representa el 55.0% considera a la dimensión satisfacción laboral de la variable desempeño laboral en un nivel regular, 72 de los colaboradores encuestados que representan el 24.0% lo consideran bueno y 63 colaboradores encuestados que equivalen al 21.0% consideran a la dimensión satisfacción laboral de la variable desempeño laboral en un nivel malo.

#### 4.4. Resultados inferenciales.

##### 4.4.1. 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 16

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

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1	,117	300	,000	,952	300	,000
V2	,125	300	,000	,943	300	,000

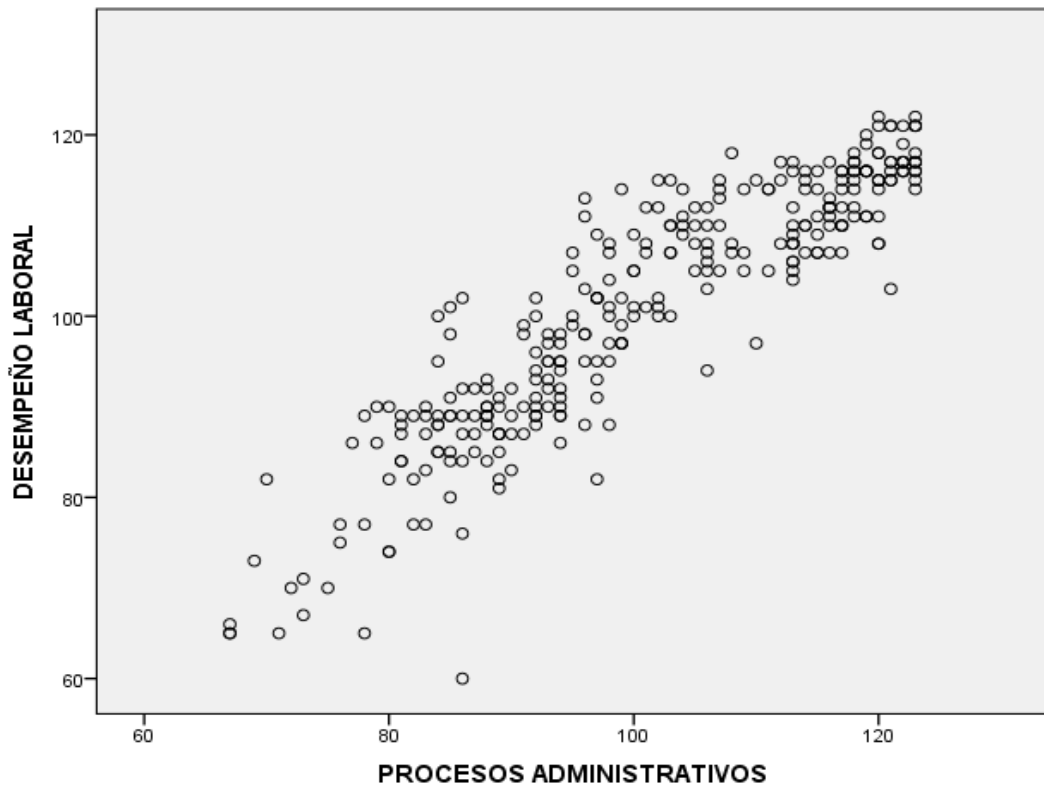


Figura 10. Gráfica de dispersión de las variables procesos administrativos y desempeño laboral

**Interpretación:** La tabla 16 se presenta los resultados de la prueba de normalidad del proceso administrativo y desempeño laboral que observa que la mayoría de los puntajes no se aproximan a una distribución normal en ambas variables, ya que el coeficiente obtenido es significativo ( $p < 0.05$ ); dicho resultado permite determinar el rechazo de la hipótesis nula, por lo tanto, la prueba estadística a usarse debe ser no paramétrica, para el caso se aplicó la prueba de Rho de Spearman.

#### 4.4.2. Procedimientos correlacionales.

##### Contraste de la hipótesis general

Ho: No existe relación entre los procesos administrativos y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fractalia en Surquillo - 2018.

Ha: Existe relación entre los procesos administrativos y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fractalia en Surquillo - 2018.

Tabla 17

*Resultados de correlación entre los procesos administrativos y el desempeño laboral*

			Procesos administrativos	Desempeño laboral
	Procesos administrativos	Coefficiente de correlación	1,000	,913**
		Sig. (bilateral)	.	,000
Rho de Spearman		N	300	300

**Interpretación:** En la tabla 17, se puede observar los resultados de correlación entre las variables procesos administrativos y desempeño laboral, mediante el estadístico Rho de Spearman asciende a 0,913\*\*, 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 positiva muy alta entre los procesos administrativos y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fractalia. Surquillo, 2018.



## Contrastación de hipótesis específicas

### Contrastación de hipótesis específica 1

Ho: No existe relación entre planificación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fractalia en Surquillo - 2018.

Ha: Existe relación entre planificación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fractalia en Surquillo - 2018.

Tabla 18

*Resultados de correlación entre la dimensión planeación y el desempeño laboral.*

		Dimensión planeación	Desempeño o laboral
Rho de Spearman	dimensión planeación	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,727**
		N	300

**Interpretación:** En la tabla 18, se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión planeación y desempeño laboral, mediante el estadístico Rho de Spearman asciende a 0,727\*\*, a un nivel de significancia  $p=0,000$  que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva alta entre las variables, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación positiva alta entre la planeación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fractalia. Surquillo - 2018.

### Contrastación de hipótesis específica 2

Ho: No existe relación significativa entre organización y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fractalia en Surquillo - 2018.

Ha: Existe relación significativa entre organización y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fractalia en Surquillo - 2018.

Tabla 19  
Resultados de correlación entre la dimensión organización y el desempeño laboral.

			Dimensión organización	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Dimensión organización	Coefficiente de correlación	1,000	,825**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	300	300

**Interpretación:** En la tabla 19, se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión organización y desempeño laboral, mediante el estadístico Rho de Spearman asciende a 0,825\*\*, 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 positiva muy alta entre la organización y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fractalia en Surquillo - 2018.

### Contrastación de hipótesis específica 3

Ho: No existe relación significativa entre dirección y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fractalia en Surquillo - 2018.

Ha: Existe relación significativa entre dirección y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fractalia en Surquillo - 2018.

Tabla 20  
Resultados de correlación entre la dimensión dirección y el desempeño laboral

			Dimensión dirección	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Dimensión dirección	Coefficiente de correlación	1,000	,709**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	300	300

**Interpretación:** En la tabla 20, se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión dirección y desempeño laboral, mediante el estadístico Rho de Spearman asciende a 0,709\*\*, a un nivel de significancia  $p=0,000$  que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva alta entre las variables, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación positiva alta entre la dirección y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fractalia en Surquillo - 2018.

#### Contrastación de hipótesis específica 4

Ho: No existe relación significativa entre control y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fractalia en Surquillo - 2018.

H4: Existe relación significativa entre control y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fractalia en Surquillo - 2018.

Tabla 21  
*Resultados de correlación entre la dimensión control y el desempeño laboral*

		Dimensión Control	Desempeño laboral
	Coefficiente de correlación	1,000	,797**
	Sig. (bilateral)	.	,000
Rho de Spearman	N	300	300

**Interpretación:** En la tabla 21, se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión control y desempeño laboral, mediante el estadístico Rho de Spearman asciende a 0,797\*\*, a un nivel de significancia  $p=0,000$  que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva alta entre las variables, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación positiva alta entre el control y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fractalia en Surquillo - 2018.

**CAPÍTULO V**  
**DISCUSIONES, 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 0.922; mientras que el instrumento de desempeño laboral se obtuvo un valor de alfa de cronbach que asciende a 0.912 mayor que el 0.75, demostrando que ambos instrumentos resultaron ser altamente confiables para el recojo de información proporcionada por la muestra, dicho aspecto permite continuar con la investigación.

Respecto a los resultados obtenidos en la contrastación de objetivo general mediante el estadístico de correlación de Rho de Spearman se obtuvo un resultado de 0,913\*\* a un nivel de significancia de  $p = ,000$ , por tanto, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ), es decir existe una relación altamente entre el los procesos administrativos y el desempeño laboral, dichos resultados se contrasta con los resultados obtenidos por Cajo (2018) en su tesis "Influencia de los procesos administrativos en el desempeño laboral de los trabajadores del Ministerio de Agricultura y Riego. Lima - 2018", realizada en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega – Lima, que concluye que el proceso administrativo influye en el desempeño laboral de forma positiva en los trabajadores del ministerio de agricultura y riego. Asimismo se contrasta con los resultados de Ocampos y Valencia (2017) en su tesis "Los procesos administrativos y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial ESSALUD, Tumbes - 2017" realizada en la universidad nacional de Tumbes que concluye que el coeficiente de correlación de Pearson obtenido en el estudio ( $R=+0,559$ ) comprueba la existencia de una relación directa moderada entre el proceso administrativo y la calidad del servicio desde la perspectiva del trabajador administrativo de la red asistencial EsSalud Tumbes, 2016, esto se explicaría por las siguientes razones todas las actividades realizadas dentro de la empresa en sus diferentes factores y niveles tienen que pasar por los procesos de planeación, organización, dirección y control.

En cuanto al primer objetivo específico, determinar la relación que existe entre planeación y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fractalia. Surquillo – 2018, podemos decir que los resultados fueron favorables, ya que se encontró que de acuerdo al procesamiento estadístico aplicado a los resultados arrojan coeficiente de correlación Rho de Spearman, se obtuvieron resultados de 0.727\*\* y una significancia de  $p = .000$ , es menor a 0.05, por tanto, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis ( $H_1$ ), es decir, existe relación entre la planeación y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fractalia. Surquillo – 2018. Esta relación positiva alta entre la dimensión planeación y desempeño laboral, coincide con los resultados plasmados en el estudio de Cajo (2018) en su Tesis “Influencia de los procesos administrativos en el desempeño laboral de los trabajadores del Ministerio de Agricultura y Riego Lima 2018”, realizada en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega – Lima, para optar el grado académico de Licenciado en Administración, cuyo objetivo fue demostrar si la planeación influye en el desempeño laboral de los trabajadores del Ministerio de Agricultura y Riego, desarrollado con un diseño no experimental de tipo descriptivo correlacional, con una muestra conformada por 60 colaboradores de la oficina general de administración del ministerio de Agricultura y Riego, llega a la siguiente conclusión que la planeación influye en el desempeño laboral del personal del ministerio de Agricultura y Riego. Como resultado, de la existencia de una correlación positiva alta entre la planeación y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fractalia, se indica que a mayor planeación mayor será el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fractalia.

En cuanto al segundo objetivo específico, determinar la relación que existe entre organización y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fractalia. Surquillo – 2018, podemos decir que los resultados fueron favorables, ya que se encontró que de acuerdo al procesamiento estadístico aplicado a los resultados arrojan coeficiente de correlación muy alta mediante Rho de Spearman de un valor 0,825\*\* y una significancia de  $p = .000$ , es menor a 0.05, por tanto, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis ( $H_1$ ), es decir existe relación entre la organización y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fractalia. Surquillo – 2018. Esta relación positiva

muy alta entre la organización y desempeño laboral, coincide con los resultados plasmados en el estudio de Cajo (2018) en su Tesis “Influencia de los procesos administrativos en el desempeño laboral de los trabajadores del Ministerio de Agricultura y Riego Lima 2018“, realizada en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega – Lima, para optar el grado académico de Licenciado en Administración, cuyo objetivo fue demostrar si la organización influye en el desempeño laboral de los trabajadores del Ministerio de Agricultura y Riego, desarrollado con un diseño no experimental de tipo descriptivo correlacional, con una muestra conformada por 60 colaboradores de la oficina general de administración del ministerio de Agricultura y Riego, llega a la siguiente conclusión que la organización influye en el desempeño laboral del personal del ministerio de Agricultura y Riego. Como resultado, de la existencia de una correlación positiva alta entre la organización y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fractalia, se indica que a mayor organización mayor será el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fractalia.

En cuanto al tercer objetivo específico, determinar la relación que existe entre dirección y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fractalia. Surquillo – 2018, podemos decir que los resultados fueron favorables, ya que se encontró que de acuerdo al procesamiento estadístico aplicado a los resultados arrojan coeficiente de correlación Rho de Spearman 0,709\*\* y una significancia de  $p = .000$ , es menor a 0.05, por tanto, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis ( $H_1$ ), es decir existe relación entre la dirección y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fractalia. Surquillo – 2018. Está relación positiva alta entre la dirección y desempeño laboral, coincide con los resultados plasmados en el Cajo (2018) en su Tesis “influencia de los procesos administrativos en el desempeño laboral de los trabajadores del Ministerio de Agricultura y Riego Lima 2018“, realizada en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega – Lima, para optar el grado académico de Licenciado en Administración, cuyo objetivo fue demostrar si la dirección influye en el desempeño laboral de los trabajadores del Ministerio de Agricultura y Riego, desarrollado con un diseño no experimental de tipo descriptivo correlacional, con una muestra conformada por 60 colaboradores de la oficina general de administración del ministerio de Agricultura y Riego, llega a la siguiente

conclusión que la dirección influye en el desempeño laboral del personal del ministerio de Agricultura y Riego. Como resultado, de la existencia de una correlación positiva alta entre la dirección y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fractalia, se indica que a mayor dirección mayor será el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fractalia.

En cuanto al cuarto objetivo específico, determinar la relación que existe entre control y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fractalia. Surquillo – 2018, podemos decir que los resultados fueron favorables, ya que se encontró que de acuerdo al procesamiento estadístico aplicado a los resultados arrojan coeficiente de correlación alta mediante Rho de Spearman 0,797\*\* y una significancia de  $p = .000$ , es menor a 0.05, por tanto, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis ( $H_1$ ), es decir existe relación entre la control y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fractalia. Surquillo – 2018. Está relación positiva alta entre la control y desempeño laboral, coincide con los resultados plasmados en el Cajo (2018) en su Tesis “Influencia de los procesos administrativos en el desempeño laboral de los trabajadores del Ministerio de Agricultura y Riego Lima 2018”, realizada en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega – Lima, para optar el grado académico de Licenciado en Administración, cuyo objetivo fue demostrar si el control influye en el desempeño laboral de los trabajadores del Ministerio de Agricultura y Riego, desarrollado con un diseño no experimental de tipo descriptivo correlacional, con una muestra conformada por 60 colaboradores de la oficina general de administración del ministerio de Agricultura y Riego, llega a la siguiente conclusión que el control influye en el desempeño laboral del personal del ministerio de Agricultura y Riego. Como resultado, de la existencia de una correlación positiva alta entre la dirección y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fractalia, se indica que a mayor dirección mayor será el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fractalia.



## 5.2. Conclusiones

En relación al primer objetivo general, el cual consiste en “Determinar la relación que existe entre proceso administrativo y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fractalía. Surquillo – 2018”, existe una correlación significativa positiva muy alta mediante un Rho de Spearman de 0,913\*\* a un nivel de significancia de 0,000 menor a 0,05, entre en proceso administrativo y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fractalía, con lo cual rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir relación significativa.

En relación al objetivo específico 1, el cual consiste en “Determinar la relación que existe entre la planeación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fractalía. Surquillo – 2018”, existe una correlación significativa alta mediante un Rho de Spearman de 0,727\*\* a un nivel de significancia de 0,000 menor a 0,05 entre la planeación y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fractalía, con lo cual rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir relación significativa.

En relación al objetivo específico 2, el cual consiste en “Determinar la relación que existe entre la organización y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fractalía. Surquillo – 2018”, existe una correlación muy alta mediante un Rho de Spearman de 0,825\*\* a un nivel de significancia de 0,000 menor a 0,05 entre la organización y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fractalía, con lo cual rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir relación significativa.

En relación al objetivo específico 3, el cual consiste en “Determinar la relación que existe entre la dirección y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fractalía. Surquillo – 2018”, existe una correlación significativa alta mediante un Rho de Spearman de 0,709\*\* a un

nivel de significancia de 0,000 menor a 0,05 entre la dirección y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fractalia, con lo cual rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir relación significativa.

En relación al objetivo específico 4 el cual consiste en “Determinar la relación que entre el control y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fractalia. Surquillo – 2018”, existe correlación significativa alta mediante un Rho de Spearman de 0,797\*\* a un nivel de significancia de 0,000 menor a 0,05 entre el control y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fractalia, con lo cual rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir relación significativa.

### 5.3 Recomendaciones

En relación al objetivo general, el cual pide determinar la relación que existe entre proceso administrativo y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fractalía. Surquillo – 2018, el resultado permiten recomendar el fortalecimiento de la gestión administrativa con la finalidad de mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa, para lo cual se recomienda programar una evaluación bimestral que permita obtener información de primera mano sobre el desempeño laboral de los colaboradores que permita tomar medidas correctivas, esto se realizará en el primer piso, en la sala de reuniones con los colaboradores los días viernes del último segundo mes donde el analista enviará el reporte de los últimos dos meses, se analizará y en conjunto se tomará un plan llamada “Si podemos” consiste en ayudarse mutuamente y resolver los casos del día dentro de la hora de trabajo y de quedarse se pagará las horas extras.

En relación al primer objetivo específico, el cual pide determinar la relación que existe entre la planeación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fractalía. Surquillo – 2018, el resultado permite recomendar la optimización de la planeación administrativa, como una medida enfocada al desempeño de los colaboradores para el cumplimiento de sus funciones orientadas al logro de los objetivos a corto, mediano y largo plazo de la empresa.

En relación al segundo objetivo específico, el cual pide determinar la relación que existe entre la organización y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fractalía. Surquillo – 2018, el resultado permite recomendar el reforzamiento del proceso de organización debido a que existen dificultades que complican las labores del personal, para ello los directivos deben dotar los recursos suficientes para el logro de los objetivos propuestos, así como las medidas que garanticen la seguridad en el cumplimiento de sus funciones de los colaboradores.

En relación al tercer objetivo específico, el cual pide determinar la relación que existe entre la dirección y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fractalia. Surquillo – 2018, el resultado permite recomendar mejorar la orientación al proceso de dirección, entendiéndose que deben de enfocarse a la participación de todos los miembros de la empresa sin excepción, se debe dar la implementación de programas donde se oriente para tener un mejor manejo de la empresa y potenciar habilidades del personal de la empresa.

En relación al cuarto objetivo específico, el cual pide determinar la relación que existe entre el control y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fractalia. Surquillo – 2018, los resultados permiten recomendar el fortalecimiento del proceso de control administrativo, con la finalidad que se evalúe si se está utilizando adecuadamente los recursos de acuerdo a la planificación de la empresa, así como si los colaboradores están capacitados para el desempeño adecuado de sus funciones.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

## Artículos

Agüero, J. (2007). Teoría de Administración: Un campo Fragmentado y multifacético. *Visión de futuro*, 7(1), 2-5. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935466001.pdf>

Aguilera, J. y Orijuela, G. (2013). Los grandes damnificados de los problemas de comunicación serían el clima organizacional. *Revista Grandes Pymes*. Recuperado de <https://www.grandespymes.com.ar/2013/10/27/segun-una-encuesta-de-la-universidad-sergio-arboleda-entre-el-80-y-100-de-problemas-de-gestion-tienen-origen-en-inadecuados-procesos-de-comunicacion-interna/>

## Página web

Alarcón, Y. (2013). Organimetría. *Webnode*. Recuperado de <https://yessica-melisa-alarcon-calle.webnode.es/news/organimetria/>

Blanco, V. Bolan, L. y Cabrera, C. (2012). Aportes de Frederick W. Taylor: Dos caras de una misma moneda. *Memoria Académica*. Recuperado de [http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab\\_eventos/ev.1730/ev.1730.pdf](http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.1730/ev.1730.pdf)

Carro, F. y Caló, A. (2012). La administración científica de Frederick W. Taylor: Una lectura contextualizada. *Memoria Académica*. Recuperado de [http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab\\_eventos/ev.1776/ev.1776.pdf](http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.1776/ev.1776.pdf)

Galvis (2013) *La observación un método para el estudio de la realidad*. Revista *Xihmai*, Universidad La Salle Pachuca. México. Recuperado de <http://www.lasallep.edu.mx/xihmai/index.php/xihmai/article/view/203>

Moratto, J. (2007). Los cuatro pasos fundamentales de todo Proceso Administrativo. *Vigilancia Online-Mercados Unidos-Sistemas de Seguridad Electrónica-Neuquén*. Recuperado de <https://mercadosunidos.wordpress.com/2007/08/29/los-cuatro-pasos-fundamentales-del-proceso-administrativo/>

Rivera, J. (2006). Management y Liderazgo en Peter Drucker. *Capital Humano*, 195, p. 38. Recuperado de <http://pdfs.wke.es/2/6/1/1/pd0000012611.pdf>

## **Libros**

Alles, M. (2005). *Desarrollo del talento humano basado en competencias*. Recuperado de [http://saludpublica.bvsp.org.bo/textocompleto/bvsp/boxp68/talento-humano\\_a.pdf](http://saludpublica.bvsp.org.bo/textocompleto/bvsp/boxp68/talento-humano_a.pdf)

Alles, M. (2007). *Comportamiento organizacional. Cómo lograr un cambio cultural a través de la gestión por competencias*. Buenos aires, Argentina: Granica.

Antúnez, S. (1993). *Hacia una gestión autónoma del centro escolar, en claves para la organización de centros escolares*. Recuperado de <https://licmayramadrigal.files.wordpress.com/2012/02/6-gestion-escolar.pdf>

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (3ª ed.). Bogotá, Colombia: Pearson Educación.

Bernal, C. y Sierra, H. (2013). *Proceso administrativo para las organizaciones del siglo XXI* (2ª ed.). Bogotá, Colombia: Pearson.

Chiavenato, I. (2001). *Introducción a la teoría general de la administración* (6ª ed.). México D.F, México: McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones. Tomo I* (8ª ed.). Recuperado de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>

Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones* (9ª ed.). D.F, México: McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos* (10ª ed.). México D.F, México: McGraw-Hill.

Drucker, P. (1999). *Los desafíos de gerencia para el siglo XXI*. Bogotá, Colombia: Norma.

Flores, R. (2014). *Administración de recursos humanos*. México D.F, México: Digital UNID.

Galindo, M. (2000). *Teoría de la Administración Pública*. Toluca, México: Porrúa.

González, G. (2006). *Habilidades Directivas*. México D.F, México: Innova.

Hernández, Z. (2006). *Introducción a la administración* (2ª ed.). San Juan Tihuaca, México: Patria.

Hernández, R. Fernández, C. y Baptista., P. (2014), *Metodología de la investigación* (6ª ed.). México D.F, México: McGraw-Hill.



- Koontz, H. y Weihrich, H. (2008). *Administración, una perspectiva global* (12ª ed.). México D.F, México: McGraw-Hill.
- Louffat, E. (2015). *Administración: Fundamentos de los procesos administrativos* (4ª ed.). Buenos Aires, Argentina: Cengage Learning.
- Newstrom, J. y Davis, K. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. México D.F, México: McGraw- Hill Interamericana.
- Pérez, J. (2010). *Gestión por Procesos de Negocios. Tomo I* (4ª ed.). Madrid, España: Esic.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional* (10ª ed.). Recuperado de <https://cuartelcentralblog.files.wordpress.com/2016/04/comportamiento-organizacional.pdf>
- Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional* (13ª ed.). Atlacomulco, México: Pearson Educación.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2005). *Administración* (8ª ed.). Atlacomulco, México: Pearson Educación.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2014). *Administración* (12ª ed.). Atlacomulco, México: Pearson Educación.
- Sosa, D. (2008). *Administración por calidad "Un modelo de calidad total para las empresas"* (2ª ed.). México D.F, México: Editorial Limusa.
- Solana, R. (1993). *Administración de Organizaciones en el umbral del tercer milenio*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Interoceánicas.
- Taylor, T. (1911). *The Principles of Scientific Management*. Nueva York, Estados Unidos: Harper y Brothers.

Van Den, E. (2010). *Gestión y gerencia empresariales: Aplicadas en el siglo XXI*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.

Whetten, D. y Cameron, K. (2005). *Desarrollo de habilidades directivas* (6ª ed.). Atlacomulco, México: Pearson Educación.

## **Tesis**

Cajo, L. (2018). *Influencia de los procesos administrativos en el desempeño laboral de los trabajadores del Ministerio de Agricultura y Riego Lima* (Tesis de pregrado). Recuperado de [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2392/TESIS\\_%20CAJO%20ESCUADERO%20LICIA%20DELMY.pdf?sequence=2](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2392/TESIS_%20CAJO%20ESCUADERO%20LICIA%20DELMY.pdf?sequence=2)

Calero, J. (2016). *Los procesos administrativos y calidad de los servicios en la Municipalidad provincial de Huaral* (Tesis de pregrado). Recuperado de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/573/CALERO\\_MORA\\_JANETH\\_DEL\\_PILAR\\_GESTION\\_CALIDAD\\_HUARAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/573/CALERO_MORA_JANETH_DEL_PILAR_GESTION_CALIDAD_HUARAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Enríquez, P. (2014). *Motivación y desempeño laboral de los empleados del Instituto de la visión en México* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/99/TESIS%20FINAL%20paty%20definitiva.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Flores, S. (2015). *Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.unan.edu.ni/1800/1/5330.pdf>

- García, M. (2014). *Procesos administrativos para mejorar la eficacia de la oficina de transportes y seguridad vial de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión* (Tesis de pregrado). Recuperado de [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/1005/garciagomez\\_mirtha.pdf?sequence=1](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/1005/garciagomez_mirtha.pdf?sequence=1)
- Gonzales, K. y Ruiz, M. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/941>
- López, D. (2013). *Análisis del proceso administrativo y su incidencia en la operatividad de la empresa MERCREDI S.A* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/2430/1/TESIS%20ANALISIS%20DEL%20PROCESO%20ADMINISTRATIVO%20Y%20SU%20INCIDENCIA%20EN%20LA%20OPERATIVIDAD%20DE%20LA%20EMPRESA%20MERCREDI%20SA%20%281%29.pdf>.
- Ocampos, L. y Valencia, S. (2017) *Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial ESSALUD* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/88/TE%20SIS%20-%20OCAMPOS%20Y%20VALENCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Orosco, L. y Núñez, A. (2015). *Análisis de los procesos administrativos integrales de la dirección de deportes y recreación del gobierno autónomo y descentralizado del Guayas y propuesta de mejora* (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10038/1/UPS-GT001042.pdf>

Sum, M. (2015). *Motivación y desempeño laboral: Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>

Tirado, K. (2014). *Los procesos administrativos y la calidad de servicio al cliente, en el colegio químico farmacéutico de la Libertad- Trujillo*. (Tesis de pregrado). Recuperado de [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/1015/tiradovega\\_karen.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/1015/tiradovega_karen.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## **ANEXOS**

# ANEXO 1 - INFORME DE ÍNDICE DE COINCIDENCIAS

https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?o=1044526287&u=1075289969&lang=es&s=1

feedback studio | INFORME DE TESIS | /0 | 7 de 8

**Resumen de coincidencias**

**20 %**

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	15 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5 %

Página: 1 de 108 | Número de palabras: 21297 | Text-only Report | High Resolution | Activado

**TÍTULO**  
"LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y EL DESEMPEÑO  
LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA  
FRACTALIA – SURQUILLO"

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

**AUTOR**  
JESSICA JISSEL BALDEON CUYCAPUSA

**ASESOR**  
ADEMAR VARGAS DIAZ

**ANEXO 2 CONSTANCIA EMITIDA POR LA INSTITUCIÓN QUE ACREDITE  
LA REALIZACIÓN DEL ESTUDIO IN SITU**

**FRACTALIA** 

**CONSTANCIA DE PERMISO PARA ENCUESTA**

El Departamento de Personal de FRACTALIA PERU S.A.

DEJA CONSTANCIA

Por medio de la presente hago constar que se ha otorgado el permiso al Srta. Jessica Jissel Baldeón Cuycapusa, identificado con DNI N° 48272231, a realizar la encuesta para desarrollar el trabajo de investigación de la tesis sobre: "LOS PROCESO ADMINISTRATIVO Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA FRACTALIA PERU S.A, SURQUILLO 2017"

Se expide la presente Constancia a solicitud del interesado y para los fines que estime convenientes.

Surquillo, 26 de noviembre del 2018

  
Fiorella Delgado Guzmán  
APODERADA  
FRACTALIA PERU S.A  
FRACTALIA 

Avda Mariscal Cáceres 389  
Surquillo - Lima  
T: + 511 444-0123

[www.fractalia.es](http://www.fractalia.es) / [www.fractaliasoftware.com](http://www.fractaliasoftware.com)

## ANEXO 3 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### CUESTIONARIO DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Este cuestionario contiene una serie de frases relativamente cortas que permite hacer una descripción de cómo percibes los procesos administrativos en la empresa donde laboras. Para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada una de las proposiciones que aparecen a continuación, de acuerdo a como pienses o actúes. Con respecto a cada ítem le rogamos que valore y marque con una **X**, según la siguiente escala de valoración:

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

	1	2	3	4	5
<b>Planeación</b>					
1. Los objetivos que la empresa fija son alcanzables.					
2. La empresa tiene objetivos a corto, mediano y largo plazo.					
3. Las estrategias que fija la empresa están acorde a la problemática.					
4. La organización toma acciones que mejora las condiciones de trabajo.					
5. El gerente toma las decisiones adecuadas en la empresa.					
6. Tienes claro las ventajas competitivas de la empresa.					
<b>Organización</b>					
7. Conoce en que parte del organigrama de la empresa representa su área.					
8. Tiene la empresa un organigrama bien estructurado o esquema de organización					
9. Conoce las funciones que debes desarrollar en su puesto de labores					
10. En el área de trabajo, se toman medidas para mejorar continuamente.					
11. Practica los valores con que se identifica la empresa.					
12. Tienes la posibilidad de ascender en la empresa					
<b>Dirección</b>					
13. El jefe se preocupa porque te sientas cómodo(a) en la empresa.					
14. Se reconoce el esfuerzo para lograr ascender de puesto.					
15. Sientes una admiración por la forma como tu jefe dirige la empresa.					
16. Tu jefe es un ejemplo de esfuerzo y dedicación.					
17. El supervisor contribuye al logro de metas en la empresa.					
18. Siempre hay personas predispuestas para apoyar en momento difíciles.					
<b>Control</b>					
19. Se verifica el registro de incidencias dejado por el turno anterior.					
20. La Jefatura evalúa el rendimiento de cada personal en su área.					
21. La empresa tiene un buen sistema de control de calidad.					
22. Ante algún incidente se toma las medidas correctas adecuadas.					
23. Siempre se realiza labores de inducción a los trabajadores.					
24. Hay personas pendientes que todo marche bien en la empresa.					
25. Se cuenta con capacitación constante para el ingreso de reclamos y quejas.					



## CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Este cuestionario contiene una serie de frases relativamente cortas que permite hacer una descripción de cómo percibes la desempeño laboral en la empresa donde laboras. Para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada una de las proposiciones que aparecen a continuación, de acuerdo a como pienses o actúes. Con respecto a cada ítem le rogamos que valore y marque con una **X**, según la siguiente escala de valoración:

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

	1	2	3	4	5
<b>Motivación laboral</b>					
1. Su jefe inmediato fortalece la confianza en todo el equipo de trabajo.					
2. Se siente cómodo en su ambiente de trabajo.					
3. La empresa se preocupa por brindar un buen ambiente laboral.					
4. La empresa te ofrece incentivos por horas extras de trabajo.					
5. Los incentivos promovidos por la empresa son equitativos para todos los colaboradores.					
6. Existe equidad en la entrega de incentivos de la empresa.					
7. Se siente comprometido con la empresa.					
8. Se considera parte importante dentro de la empresa.					
<b>Productividad laboral</b>					
9. La empresa realiza un adecuado uso de los recursos financieros y materiales.					
10. La empresa cuenta con el capital solvente el pago del personal.					
11. Consideras los logros de la empresa como parte de tu logro personal.					
12. Consideras alcanzables los objetivos planteados en la empresa.					
13. Se cumple con lo requerido por cada área de trabajo.					
14. Contribuyes con el cumplimiento de los objetivos a corto, mediano y largo plazo.					
15. La empresa evalúa el cumplimiento de tareas asignadas.					
16. La empresa cuenta con normas y procedimientos de trabajo.					
17. Su opinión es importante dentro de la organización.					
18. La empresa cumple con lo requerido por sus clientes.					
<b>Satisfacción laboral</b>					
19. La empresa le permite desarrollar su carrera profesional.					
20. Está satisfecho con su trayectoria en la empresa					
21. La empresa brinda todas las seguridades laborales.					
22. La empresa se preocupara por reconocer el trabajo de sus colaboradores.					
23. Existen recompensas por logro alcanzado por los colaboradores.					
24. La empresa le asegura continuar laborando por un buen periodo de tiempo.					
25. Considera seguir laborando en la empresa.					

## ANEXO 4 BASE DE DATOS

	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16
1	4	5	4	4	5	4	4	3	2	4	5	5	5	5	5	
2	5	5	5	3	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	
3	4	4	3	4	3	3	3	4	5	4	4	5	5	4	5	
4	4	4	3	4	3	3	3	4	5	2	2	4	5	4	4	
5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	
6	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	3	3	
7	5	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
8	4	5	4	4	4	3	2	3	1	1	2	5	5	3	3	
9	5	4	4	4	5	3	2	5	3	5	4	3	5	3	4	
10	3	3	4	4	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	4	
11	4	5	3	3	3	2	4	2	4	2	4	4	5	4	4	
12	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	2	4	4	4	5	
13	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	
14	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	2	
15	4	4	3	3	3	4	3	3	3	5	5	3	3	5	5	
16	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	
17	4	3	4	4	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	2	
18	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
19	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	
20	3	3	4	3	4	3	4	2	3	2	4	3	3	4	2	
21	4	2	3	4	4	4	3	3	2	2	2	3	2	1	2	
22	4	2	4	5	4	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	
23	4	5	3	3	4	2	4	4	3	2	3	3	4	4	3	

Visible: 68 de 68 variables

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

Unicode:ON



Visible: 68 de 68 variables

	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16
25	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	
26	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	
27	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	
28	3	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	
29	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	
30	3	5	4	5	5	3	4	3	3	3	5	5	5	4	5	
31	5	4	4	5	5	4	4	3	2	3	2	5	5	5	5	
32	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	4	
33	3	3	4	4	5	5	5	5	5	2	4	5	2	4	5	
34	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	4	5	4	4	
35	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	
36	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	
37	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	
38	3	4	4	5	4	3	2	3	1	5	2	2	5	3	3	
39	3	4	4	4	5	3	2	5	3	2	4	2	5	3	4	
40	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	
41	5	4	5	4	4	2	4	2	4	2	4	4	2	3	4	
42	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	4	4	4	3	
43	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	
44	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	2	
45	4	4	3	3	3	4	3	3	3	1	1	3	3	2	5	
46	5	4	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	
47	4	3	4	4	4	3	3	2	3	4	4	3	3	3	2	

Vista de datos Vista de variables



	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16
49	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	
50	4	4	4	4	4	3	4	2	3	2	4	3	3	4	2	
51	5	2	5	4	4	4	3	3	2	2	2	3	2	1	2	
52	4	3	3	5	5	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	
53	4	4	4	3	4	2	4	4	3	2	3	3	4	5	3	
54	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	
55	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	
56	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	
57	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	
58	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	
59	3	4	4	5	4	4	5	4	3	5	4	4	5	5	4	
60	4	5	4	4	5	3	4	4	5	3	5	5	5	4	5	
61	3	4	5	4	5	4	4	3	2	3	5	5	5	5	5	
62	4	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4	3	5	5	4	
63	4	4	5	4	4	5	3	4	5	2	4	5	2	4	5	
64	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	4	5	4	4	
65	3	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	
66	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	
67	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	
68	5	5	5	3	4	5	2	3	1	5	4	2	5	3	3	
69	3	3	4	4	5	3	2	5	3	2	4	2	5	3	4	
70	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	5	5	4	
71	5	2	5	4	4	2	4	2	4	2	4	4	2	3	4	



Visible: 68 de 68 variables

	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16
73	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	
74	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	2	
75	4	4	3	4	3	3	3	4	5	3	4	3	3	3	2	
76	4	4	3	4	3	3	3	4	5	3	4	4	3	4	4	
77	5	3	5	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	2	
78	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	
79	3	4	5	5	3	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	
80	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	
81	3	3	3	3	3	4	3	3	2	5	5	3	2	3	2	
82	4	3	3	4	3	3	4	2	2	2	2	3	3	3	3	
83	3	3	4	4	4	3	4	4	3	2	3	3	4	5	5	
84	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	
85	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
86	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
87	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
88	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	
89	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
90	3	3	4	3	5	4	4	4	5	3	5	5	5	4	5	
91	3	4	4	4	5	4	4	3	2	5	5	5	5	3	3	
92	3	5	5	5	4	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	
93	3	4	5	3	3	3	3	3	3	2	4	5	2	4	5	
94	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	4	5	4	4	
95	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	4	4	5	

Vista de datos Vista de variables



Visible: 68 de 68 variables

	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16
97	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	
98	2	5	5	5	4	3	5	3	1	5	5	3	2	3	3	
99	4	4	4	4	5	3	2	5	3	2	4	2	5	3	4	
100	4	2	3	4	4	4	3	3	2	3	4	4	5	5	4	
101	3	5	5	4	3	2	4	2	4	2	4	4	2	3	4	
102	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	2	4	4	4	3	
103	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	2	4	4	5	2	
104	4	4	4	3	3	5	4	5	4	4	5	4	5	4	2	
105	3	3	4	4	5	5	5	5	5	1	1	3	3	2	2	
106	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	
107	5	3	5	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	2	
108	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	
109	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	
110	4	3	3	3	4	3	4	2	3	2	4	3	3	4	2	
111	4	4	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3	2	1	2	
112	4	3	4	5	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	
113	4	4	4	3	4	2	4	4	3	2	3	3	4	2	3	
114	4	4	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	
115	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
116	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
117	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
118	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	
119	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	

Vista de datos Vista de variables



Visible: 68 de 68 variables

	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16
121	4	2	3	4	4	4	3	3	2	3	2	3	5	5	5	
122	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
123	3	3	3	3	3	3	3	4	5	2	4	5	2	4	5	
124	3	3	4	5	4	4	4	5	5	2	2	4	5	4	4	
125	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	
126	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	
127	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
128	5	5	5	5	4	3	4	3	1	3	2	3	5	5	5	
129	3	4	4	4	5	3	2	5	3	2	4	5	5	3	4	
130	5	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	3	3	4	
131	5	4	5	4	3	2	4	2	4	2	4	4	4	3	4	
132	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	
133	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	
134	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	2	
135	5	4	5	5	4	4	5	5	5	3	2	3	5	5	5	
136	4	4	4	4	5	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	
137	4	3	5	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	2	
138	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
139	4	4	5	5	3	5	5	4	4	3	4	4	3	3	4	
140	4	3	3	3	3	3	4	2	3	2	4	3	3	4	2	
141	4	2	3	4	4	4	3	3	2	2	2	5	2	5	3	
142	4	3	3	5	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	
143	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	2	3	

Vista de datos Vista de variables



	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16
145	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
146	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
147	3	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
148	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	
149	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
150	3	5	4	5	5	3	4	4	5	3	5	5	5	4	5	
151	3	4	4	4	5	4	4	3	2	3	2	3	5	5	5	
152	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
153	3	4	5	4	2	5	3	4	5	2	4	5	2	4	5	
154	3	4	4	4	4	4	4	5	5	2	2	4	5	4	4	
155	3	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	
156	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	4	
157	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4
158	2	5	4	4	3	5	2	3	1	5	5	4	2	3	3	
159	2	4	4	4	5	3	2	5	3	2	4	2	5	5	5	4
160	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	3	3	4	
161	2	5	3	4	3	2	4	2	4	2	4	4	4	4	3	4
162	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	2	3	5	5	5	
163	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5
164	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	2
165	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	
166	4	4	4	4	3	4	3	4	3	5	5	4	2	3	3	
167	2	5	5	5	3	3	3	2	3	5	5	4	2	3	3	





Visible: 68 de 68 variables

	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16
175	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
176	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
177	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
178	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	3	
179	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
180	5	5	4	5	3	3	4	4	5	3	5	5	5	4	5	
181	5	5	4	5	4	5	4	4	3	5	5	4	4	5	3	
182	3	4	4	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	
183	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	
184	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	
185	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	
186	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	
187	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
188	4	4	3	4	3	3	3	4	5	3	5	5	5	4	5	
189	5	4	5	5	5	4	4	3	2	2	4	2	5	5	4	
190	3	3	3	3	4	3	3	4	5	2	4	4	4	3	4	
191	5	4	5	4	2	4	3	4	5	2	4	5	2	4	5	
192	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	
193	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
194	3	4	5	4	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	
195	5	5	3	3	3	3	3	3	3	5	4	5	5	5	4	
196	5	5	3	3	3	3	2	3	3	2	2	5	2	5	3	
197	5	4	3	3	3	4	2	5	3	2	4	2	5	3	4	

Vista de datos Vista de variables



	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16
277	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	
278	4	5	4	5	5	3	4	4	5	2	4	5	5	3	4	
279	5	4	5	5	5	4	4	3	2	3	2	3	5	5	5	
280	5	5	5	5	4	3	5	5	5	2	4	4	4	3	4	
281	4	4	5	5	3	5	3	4	5	2	4	5	2	4	5	
282	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	
283	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
284	3	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	
285	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	
286	4	5	4	5	4	5	2	3	1	3	4	4	3	3	4	
287	4	4	4	4	5	3	2	5	3	2	4	2	5	3	4	
288	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	
289	4	4	5	5	3	5	3	4	5	2	4	5	2	4	5	
290	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	
291	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	
292	3	4	5	5	3	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	
293	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	
294	3	3	3	3	3	4	3	3	2	5	5	3	2	3	2	
295	4	3	3	4	3	3	4	2	2	2	2	3	3	3	3	
296	3	3	4	4	4	3	4	4	3	2	3	3	4	5	5	
297	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	
298	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
299	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	

## ANEXO 5. FICHA DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS.

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. WIS MARCELO QUISPE

DNI:

40612463

Especialidad del validador:

Temático

Metodológico

Estadístico

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** 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. WIS MARCELO QUISPE

DNI:

40612463

Especialidad del validador:

Temático

Metodológico

Estadístico

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** 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.: JORGE ALONSO RAMOS CHANG

DNI: 40968849

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

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** 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.: JORGE ALONSO RAMOS CHANG

DNI: 40968849

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

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** 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): HAY SUFICIENCIA.

Opinión de aplicabilidad:

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

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

DNI: 17818431

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

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** 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): HAY SUFICIENCIA.

Opinión de aplicabilidad:

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: VAIQUEL RUIZ SEGUNDO 20120

DNI: 17858481

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

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** 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:** “LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA FRACTALIA EN SURQUILLO- 2018”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA		INSTRUMENTOS	TÉCNICAS ESTADÍSTICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS
			TIPO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN		
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b> ¿Qué relación existe entre los procesos administrativos y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fractalía en Surquillo - 2018?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS.</b> ¿Cuál es la relación entre planificación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fractalía, Surquillo - 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación entre organización y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fractalía, Surquillo - 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación entre dirección y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fractalía, Surquillo - 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación entre control y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fractalía, Surquillo - 2018?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Determinar la relación que existe entre los procesos administrativos y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fractalía en Surquillo - 2018.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b> Determinar la relación que existe entre la planificación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fractalía en Surquillo – 2018.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la organización y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fractalía en Surquillo – 2018.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la dirección y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fractalía, Surquillo – 2018.</p> <p>Determinar la relación que existe entre el control y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fractalía en Surquillo – 2018.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b> Existe relación significativa entre los procesos administrativos y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fractalía en Surquillo – 2018.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.</b> Existe relación significativa entre planificación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fractalía en Surquillo – 2018.</p> <p>Existe relación significativa entre organización y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fractalía en Surquillo – 2018.</p> <p>Existe relación significativa entre dirección y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fractalía en Surquillo – 2018.</p> <p>Existe relación significativa entre control y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fractalía en Surquillo -2018.</p>	<b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>POBLACIÓN</b>	<p><b>VARIABLE 1: Procesos administrativos</b></p> <p>Dimensiones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Planeación</li> <li>Organización</li> <li>Dirección</li> <li>Control</li> </ol>	<p>Medidas de tendencia central: Media Mediana Moda.</p> <p>Medidas de dispersión: Desviación estándar y varianza.</p> <p>Medidas inferenciales: Rho de Spearman</p>
			El diseño de investigación es no experimental	La población estará conformada por un total de 300 colaboradores		
			<b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>TAMAÑO DE LA MUESTRA</b>	<p><b>VARIABLE 2: Desempeño laboral</b></p> <p>Dimensiones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Motivación laboral</li> <li>Productividad laboral</li> <li>Satisfacción laboral</li> </ol>	
			El nivel de investigación es relacional	La muestra estará conformada por 300 colabores.		
			<b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>TIPO DE MUESTREO</b>	<p>El tipo de estudio es descriptivo - correlacional</p>	
				Probabilístico, seleccionada en la técnica de muestreo censal		

