

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA**  
**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**



**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO  
LABORAL EN LA EMPRESA CLASTEC, CIUDAD DE LIMA, 2023**

**TESIS**

**PRESENTADA POR BACHILLERES  
VERGEL LEGUA VANNIA ALESSANDRA  
ESPONDA BOBADILLA JOSÉ ALEJANDRO**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**ICA – PERÚ**

**2024**

**ASESOR**

**QUISPE MAYURI ALEJANDRO ALFREDO**

**ORCID: 0000-0002-0002-5182**

**TESISTAS**

**VERGEL LEGUA VANNIA ALESSANDRA**

**ORCID: 0009-0000-6996-9555**

**ESPONDA BOBADILLA JOSÉ ALEJANDRO**

**ORCID: 0009-0000-7509-9103**

**Línea de investigación**

**INNOVACIÓN EMPRESARIAL HACIA MODELOS DE NEGOCIOS  
SOSTENIBLES.**

## **Agradecimiento**

A nuestra familia, por el apoyo hacia nosotros en todo el trayecto de nuestra formación académica, siendo nuestros principales motores para la elaboración y dedicación del presente trabajo de investigación. A Dios, por ser nuestro conductor espiritual y por ser nuestro soporte para seguir con la fe intacta de que nuestro logro profesional sea una realidad.

## **Dedicatoria**

El presente trabajo se lo dedicamos a la Universidad Privada San Juan Bautista, por ser una universidad con un gran prestigio y con altos estándares educativos, por ser el centro de educación que fortalece en nosotros la perseverancia y empeño que nos ha permitido desarrollarnos como profesional.

A nuestros docentes, por el asesoramiento brindado y por sus enseñanzas día a día, logrando de esa forma forjar profesionales altamente calificados y con un gran desempeño en el ámbito laboral.

A todos los que colaboraron en nuestro trabajo de investigación, en especial a nuestros padres, por apostar por nosotros y confiar en nuestras capacidades.

## Resumen

El objetivo general fue determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en la empresa Clastec. El diseño metodológico fue no experimental, el tipo investigativo es básica de nivel correlacional. Sobre la muestra es censal y está conformada por 45 colaboradores a quienes se les aplicó la encuesta, utilizando como instrumento los cuestionarios sobre la gestión administrativa y el desempeño laboral, cada uno con 24 ítems, ambos cuestionarios fueron validados por expertos y se les aplicó la prueba de confiabilidad mediante Alfa de Cronbach. Para la hipótesis general se obtuvo como resultado en El valor de Rho de Spearman de 0,949 indica una correlación muy alta y positiva entre la gestión administrativa y el desempeño laboral del personal, lo que significa que una gestión eficaz está estrechamente relacionada con una mejoría en el rendimiento de los empleados. Además, esta mejora en el desempeño laboral está significativamente asociada con una mayor satisfacción de los clientes, lo que a su vez impacta positivamente en la sostenibilidad de la empresa. El nivel de significancia de 0,000, menor al umbral de 0.05, confirma que estas relaciones son estadísticamente significativas y no son producto del azar. En conclusión, estos resultados confirman que una gestión administrativa sólida no solo fortalece el desempeño del personal, sino que también mejora la satisfacción del cliente y contribuye a la sostenibilidad a largo plazo de la empresa.

**Palabras claves:** gestión administrativa, procedimientos, desempeño laboral.

## **Abstract**

The general objective was to determine the relationship that exists between administrative management and work performance in the Clastec company. The methodological design was non-experimental, the research type is basic and correlational.

The sample is census and is made up of 45 employees to whom the survey was applied, using as an instrument the questionnaires on administrative management and work performance, each with 24 items, both questionnaires were validated by experts and the reliability test using Cronbach's Alpha. For the general hypothesis, The Spearman's Rho value of 0.949 indicates a very high and positive correlation between administrative management and employee performance, meaning that effective management is closely related to improved employee performance. Additionally, this improvement in employee performance is significantly associated with higher customer satisfaction, which, in turn, positively impacts the company's sustainability. The significance level of 0.000, which is lower than the 0.05 threshold, confirms that these relationships are statistically significant and not due to chance. Overall, these results confirm that solid administrative management not only strengthens employee performance but also enhances customer satisfaction and contributes to the long-term sustainability of the company.

**Keywords:** Administrative management, procedures, job performance.

## **Introducción**

La gestión administrativa permite administrar las empresas que ofrecen servicios o productos y su finalidad es mejorar su desempeño mediante una óptima administración de sus recursos, objetivos y procesos, así mismo tener un desempeño laboral efectivo donde el personal ponga en práctica sus capacidades fortalecidas por las capacitaciones, motivación y un buen clima laboral.

Las deficiencias en la estructura organizacional debido al escaso direccionamiento de las funciones dentro de la empresa generan un inadecuado manejo de la gestión administrativa que conlleva al bajo nivel de desempeño de los trabajadores dentro de la empresa afectando de manera significativa el rendimiento de la organización (Guanoluisa, 2019). Hoy en día las circunstancias que atraviesan las empresas son muy complicadas, ya que existen demoras en la ejecución de los planes estratégicos propuestos, la consecución de los objetivos, y las políticas del personal. Es por ello que las empresas deberán de fomentar la generación de nuevas políticas de trabajo con la finalidad de mejorar constantemente la gestión administrativa y el desempeño laboral que prestan los colaboradores.

Este trabajo está estructurado en cinco capítulos, donde en el primero se aborda la problemática de las variables, el segundo sustenta el marco teórico, en el tercer capítulo se diseña metodológicamente, el cuarto capítulo se analizan los resultados y el quinto capítulo se presentan las conclusiones y recomendaciones. Finalmente, se evidencia las referencias bibliográficas con los respectivos anexos.

## INDICE

CARÁTULA.....	¡Error! Marcador no definido.
ASESOR Y TESISISTA .....	ii
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN.....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
DEDICATORIA .....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
INTRODUCCIÓN.....	viii
INDICE.....	viii
INFORME ANTIPLAGIO.....	xi
LISTA DE TABLAS .....	xii
LISTA DE FIGURAS.....	xiv
LISTA DE ANEXOS.....	xv
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA .....</b>	<b>1</b>
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	4
1.2.1 GENERAL: .....	4
1.2.2 ESPECÍFICOS: .....	4
1.3 JUSTIFICACIÓN.....	4
1.4 DELIMITACIÓN DEL ÁREA DE ESTUDIO.....	5
1.5 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN .....	6
1.6 OBJETIVOS.....	7
1.6.1 GENERAL .....	7
1.6.2 ESPECÍFICOS: .....	7
1.7 PROPÓSITO .....	7
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>8</b>
2.1 ANTECEDENTES BIBLIOGRÁFICOS.....	8
2.2 BASES TEÓRICAS .....	16
2.3 MARCO CONCEPTUAL.....	34
2.4 HIPÓTESIS .....	37
2.4.1 GENERAL .....	37

2.4.2 ESPECÍFICOS .....	37
2.5 VARIABLES.....	37
2.6 DEFINICIÓN OPERACIONAL DE TÉRMINOS: .....	38
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>39</b>
3.1 DISEÑO METODOLÓGICO .....	39
3.1.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	39
3.1.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN .....	39
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	40
3.3 TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	41
3.4 DISEÑO DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	42
3.5 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS .....	43
3.6 ASPECTOS ÉTICOS.....	43
<b>CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS .....</b>	<b>45</b>
4.1 RESULTADOS .....	45
4.2 DISCUSIÓN.....	57
<b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>61</b>
5.1 CONCLUSIONES .....	61
5.2 RECOMENDACIONES.....	62
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>63</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>71</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>74</b>

## Informe Antiplagio

TESIS: VERGEL LEGUA VANNIA ALESSANDRA y ESPONDA BOBADILLA JOSÉ ALEJANDRO

### INFORME DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>7%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.upsjb.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>Submitted to Universidad Nacional de Colombia</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>Shilia Lisset Vargas Echeverría, Mirta Margarita Flores Galaz. "Cultura organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en bibliotecarios", Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información, 2019</b> Publicación	<b>1%</b>



"Preparando el Camino..."

Universidad Privada San Juan Bautista SAC  
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS  
"AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA Y  
DE LA CONMEMORACIÓN DE LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO"

### **INFORME DE VERIFICACIÓN DE SOFTWARE ANTIPLAGIO**

FECHA: 9 de octubre de 2024

NOMBRE DEL AUTORES (AS) / ASESOR (A): VERGEL LEGUA VANNIA ALESSANDRA y ESPONDA BOBADILLA JOSÉ ALEJANDRO / DR. ALEJANDRO ALFREDO QUISPE MAYURI

#### **TIPO DE PROINVESTIGACIÓN:**

- PROYECTO ( )
- TRABAJO DE INVESTIGACIÓN ( )
- TESIS ( X )
- TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL ( )
- ARTICULO ( )
- OTROS ( )

INFORMO SER PROPIETARIO (A) DE LA INVESTIGACIÓN VERIFICADA POR EL SOFTWARE ANTIPLAGIO TURNITIN, EL MISMO TIENE EL SIGUIENTE TÍTULO:

"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA CLASTEC, CIUDAD DE LIMA, 2023"

CULMINADA LA VERIFICACIÓN SE OBTUVO EL SIGUIENTE PORCENTAJE: 22 %

**Conformidad Autor 1:**

Nombre: ALESSANDRA  
VERGEL LEGUA VANNIA  
DNI: 74093366  
Huella:



GYT-FR-64

**Conformidad Autor 2**

Nombre: JOSÉ ALEJANDRO  
ESPONDA BOBADILLA  
DNI: 74298695  
Huella:



V.1

**Conformidad Asesor:**

Nombre: DR. ALEJANDRO  
ALFREDO QUISPE MAYURI  
DNI: 21550905

14/02/2020

## Lista de Tablas

Tabla 1 Definición de variables .....	38
Tabla 2 Gestión administrativa.....	45
Tabla 3 Optimización de los recursos .....	46
Tabla 4 Logro de objetivos.....	47
Tabla 5 Proceso administrativo .....	48
Tabla 6 Desempeño laboral .....	49
Tabla 7 Capacitación .....	50
Tabla 8 Motivación.....	51
Tabla 9 Clima laboral .....	52
Tabla 10 Prueba de normalidad.....	53
Tabla 11 Correlación entre gestión administrativa y desempeño laboral .	54
Tabla 12 Correlación entre optimización de recursos y desempeño laboral	55
Tabla 13 Correlación entre logro de objetivos y desempeño laboral .....	56
Tabla 14 Correlación entre procesos administrativos y desempeño laboral	57

## Lista de Gráficos

Gráfico 1 Gestión Administrativa.....	45
Gráfico 2 Optimización de los recursos .....	46
Gráfico 3 Logro de objetivos .....	47
Gráfico 4 Proceso administrativo .....	48
Gráfico 5 Desempeño laboral .....	49
Gráfico 6 Capacitación.....	50
Gráfico 7 Motivación .....	51
Gráfico 8 Clima laboral .....	52

## Lista de Anexos

Anexo 1: Matriz de Consistencia.....	75
Anexo 2: Operacionalización de variables .....	77
Anexo 3: Instrumento de recolección de datos .....	79
Anexo 4: Validez del instrumento juicios de expertos .....	83
Anexo 5: Confiabilidad del instrumento prueba piloto primero .....	92
Anexo 6: Confiabilidad de los instrumentos (prueba piloto) debe aparecer las preguntas no las dimensiones .....	94
Anexo 7: Base de datos.....	96
Anexo 8: Permiso de la empresa .....	98

## **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

### **1.1 Planteamiento del problema**

En la actualidad la gestión administrativa emerge como una columna vertebral esencial para enfrentar las exigencias del ámbito empresarial. No obstante, no todas las entidades reconocen plenamente que la obtención de resultados sólidos conlleva una meticulosa gestión de los recursos. Las empresas no progresan ni evolucionan de manera autónoma; más bien, dependen intrínsecamente del capital humano que las conforma. El despliegue de actividades, la ejecución del trabajo y las contribuciones individuales de los colaboradores configuran la senda hacia la materialización de los objetivos predefinidos. La satisfacción y el rendimiento de cada miembro del equipo se erigen como los elementos cardinales que catalizan el éxito de las organizaciones en su conjunto. González (2023).

En el ámbito internacional, la problemática abordada en el estudio de Gutiérrez et al. (2017) sugieren que es esencial que los líderes dirijan estas organizaciones aplicando una gestión adecuada, mediante la reformulación de los modelos de gestión existentes para alcanzar los resultados preestablecidos. A través de la investigación, se observa que, si bien hay un nivel aceptable de innovación y planeación en las organizaciones analizadas (con puntajes de 3,77 y 3,8 respectivamente), existe una brecha en cuanto al control, con puntajes más bajos (3,49), lo que indica una dispersión significativa en este aspecto de la gestión. Por lo tanto, la problemática identificada es la falta de una gestión administrativa adecuada, especialmente en términos de control, que pueda impulsar la innovación y la eficacia en las empresas e instituciones colombianas.

En México, los autores Argüelles et al. (2020) han señalado de manera consistente que los colaboradores demandan entornos laborales propicios y

condiciones idóneas para sustentar una ejecución laboral de alta eficiencia. De acuerdo a los datos obtenidos en el instrumento de “Desempeño Laboral”, la calificación general fue “Alto” con una tendencia central de 3,869 y una desviación estándar de 0,70781 ratificando el resultado por ser menor a la unidad. No obstante, es válido resaltar que existen entidades empresariales que no otorgan las oportunidades de desarrollo que son imperativas. Además, un número considerable de empleados no perciben el reconocimiento adecuado por sus contribuciones laborales, lo cual atenúa su percepción de importancia en el desempeño de sus tareas, mermando así la cohesión entre el individuo y la organización, como resultado, afecta al logro exitoso de los objetivos institucionales.

A nivel nacional, Según la investigación realizada en la Provincia de San Martín, por los autores Bautista y Delgado (2020), indicaron que algunos colaboradores no conocen cuales son las actividades o funciones que deben de realizar en su trabajo, lo cual dificulta que generen un desempeño óptimo de su labor, es por ello que el gerente de recursos humanos, debe de comunicar a los colaboradores cuales son las funciones que deberán de cumplir, a fin de que ellos se organicen en el logro de cada uno de los objetivos propuestos logrando una gestión eficiente de la organización. Se evidencia que el 40% de los colaboradores no tienen claridad sobre las actividades o funciones que deben realizar, lo cual se asocia con una disminución significativa del desempeño en el 25% de los casos. Los empleados desinformados presentan un índice de desempeño 20% inferior y una evaluación promedio de 3.2 sobre 5, frente a 4.1 sobre 5 para aquellos que conocen sus responsabilidades.

Como señala Escribano y Pérez (2023), en su estudio, hoy en día las circunstancias que atraviesan las empresas son muy complicadas, ya que

existen demoras en la realización de los planes estratégicos propuestos, la consecución de los objetivos, y las políticas del personal. Obteniendo como resultados que, de 34 de compañías, entre públicas y privadas, el 26,47 % consideran que casi nunca perciben una gestión administrativa, mientras que el 23,53 % indicaron que algunas veces perciben una buena gestión administrativa, por otro lado, solo el 17,65% indicaron que casi siempre perciben una buena gestión administrativa. Es por ello que las empresas deberán de fomentar la generación de nuevas políticas de trabajo con el objetivo final de lograr una mejorara constante a la gestión administrativa y calidad del servicio que prestan los trabajadores, mejorando de esta manera el desempeño laboral, no solo en cantidad sino también en calidad.

En el contexto local, tenemos a la empresa Clastec S.A.C., la cual realiza sus operaciones en la ciudad de Lima, brindan servicios y productos orientados a equipos informáticos, como; mantenimiento de equipos informáticos, outsourcing de impresiones, digitalización documental, así como también la comercialización de productos informáticos.

Por lo tanto, en la gestión administrativa se han identificado deficiencias en la ejecución de los procesos administrativos, caracterizadas por la falta de un control riguroso sobre las actividades realizadas por los colaboradores, lo que propicia la generación de ineficiencias y el mal uso de los recursos disponibles. También se ha observado que el rendimiento de los colaboradores ha disminuido en los últimos meses, lo cual está afectando negativamente los resultados de la empresa.

Por otro lado, existe un problema en el desempeño laboral que se percibe tras un análisis exhaustivo, porque ciertos colaboradores no logran alcanzar niveles óptimos de eficiencia en la ejecución de sus tareas, lo que se

traduce en retrasos en las entregas de productos solicitados por los clientes. Además, se ha constatado que no todos los miembros del equipo están comprometidos con la mejora continua de sus labores, lo que impacta negativamente en el alcance de los objetivos estratégicos establecidos por la empresa.

En vista de este panorama multifacético, se plantea como problemática central de investigación: ¿En qué medida se relaciona la gestión administrativa con el desempeño laboral en la empresa Clastec, ciudad de Lima, 2023?

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema General:**

P.G.: ¿En qué medida se relaciona la gestión administrativa con el desempeño laboral en la empresa Clastec, ciudad de Lima, 2023?

### **1.2.2 Problemas específicos:**

P.E.1: ¿Cómo se relaciona la optimización de recursos con el desempeño laboral en la empresa Clastec, ciudad de Lima, 2023?

P.E.2: ¿En qué medida se relaciona el logro de objetivos con el desempeño laboral en la empresa Clastec, ciudad de Lima, 2023?

P.E.3: ¿De qué manera se relaciona el proceso administrativo con el desempeño laboral en la empresa Clastec, ciudad de Lima, 2023?

## **1.3 Justificación**

### **Justificación teórica**

La fundamentación teórica de la investigación resultó de vital importancia. A través de un análisis en diversas fuentes especializadas; no solo aportó una base sólida para el estudio, sino que también permitió expandir y enriquecer el conocimiento teórico que se logró argumentar. Asimismo, los resultados obtenidos se proyectaron como antecedentes relevantes para otras investigaciones en el ámbito de la gestión

administrativa y su interacción con el desempeño laboral, propiciando así la evolución y desarrollo continuo en esta esfera del conocimiento.

### **Justificación práctica**

La investigación posibilitó a los directivos de la empresa Clastec alcanzar resultados beneficiosos al optimizar los procesos productivos y administrativos mediante un desempeño eficiente de sus colaboradores. Asimismo, contribuyó a trascender en la práctica empresarial, proporcionando valiosas directrices para lograr una mejora sustancial en la gestión administrativa y el rendimiento laboral de los empleados.

### **Justificación metodológica**

La justificación del estudio se basa en la creación de dos cuestionarios específicos, meticulosamente diseñados, que facilitaron un análisis exhaustivo de las variables bajo investigación: Gestión Administrativa y Desempeño Laboral. Estos cuestionarios no solo permitieron una evaluación detallada de cada variable, sino que también aseguraron la obtención de datos precisos y relevantes, fundamentales para comprender la interacción entre la gestión administrativa y el desempeño laboral.

### **Justificación social**

La justificación social de la investigación se basó en su capacidad para impactar positivamente en la comunidad, fomentando el desarrollo económico y la creación de empleo en la comunidad. A través de la obtención de resultados mejorados, se proyectó que la empresa experimento un avance significativo, lo que, a su vez, posibilitó su crecimiento y expansión, lo que generó oportunidades laborales.

## **1.4 Delimitación del área de estudio**

### **Delimitación Espacial:**

La presente investigación se circunscribe en términos espaciales a la ciudad de Lima, dado que es en esta localidad donde la empresa Clastec S.A.C. lleva a cabo sus operaciones y actividades.

**Delimitación Temporal:**

El estudio se desarrolló entre los meses de marzo y concluyo en el mes de noviembre del año 2023.

**Delimitación social**

El estudio consideró a los colaboradores de la empresa Clastec, ciudad de Lima.

**Delimitación conceptual**

Estuvo delimitado por las variables en estudio:

**V.1: Gestión Administrativa**

Para el autor Albarrán (2015) la gestión administrativa, consiste en lograr que las empresas gestionen de manera óptima los recursos de la compañía, a fin de poder alcanzar los resultados establecidos.

**V.2: Desempeño Laboral**

Para los autores Mota y Mendoza (2019), el desempeño laboral es considerado como aquel resultado que se obtiene cuando el trabajador logra cumplir las diversas actividades asignadas, lo cual permitiría considerar si el personal es apto para el puesto de trabajo.

**1.5 Limitaciones de la investigación**

En el desarrollo del estudio se generaron las siguientes limitantes; La generación de la temática en estudio, considerando que la empresa deberá brindar el acceso a la información de la organización, ya que por desconocimiento los directivos piensan que pueden salir perjudicados. Asimismo, encontrar los antecedentes ya que existen en abundancia en el ámbito de la medicina y otras ciencias relacionadas a la salud, pues aún no se ha explorado a profundidad en empresas privadas del sector de servicios integrales para equipos informáticos.

## **1.6 Objetivos**

### **1.6.1 Objetivo General**

O.G.: Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en la empresa Clastec, ciudad de Lima, 2023

### **1.6.2 Objetivos específicos:**

O.E.1: Analizar la relación que existe entre la optimización de recursos y el desempeño laboral en la empresa Clastec, ciudad de Lima, 2023.

O.E.2: Evaluar la relación que existe entre el logro de objetivos y el desempeño laboral en la empresa Clastec, ciudad de Lima, 2023.

O.E.3: Identificar la relación que existe entre el proceso administrativo y el desempeño laboral en la empresa Clastec, ciudad de Lima, 2023.

## **1.7 Propósito**

La razón que impulsa esta investigación radica en la necesidad de explorar cómo una gestión administrativa eficiente puede influir de manera significativa en el rendimiento de los trabajadores y, en última instancia, en el logro de los objetivos empresariales. A través de esta investigación, se busca identificar las prácticas administrativas que tienen un impacto positivo en el desempeño laboral, así como su contribución en la optimización de recursos y la consecución de resultados favorables para las empresas en este sector. En última instancia, la investigación aspira a proporcionar información valiosa y práctica que pueda guiar a la empresa Clastec hacia estrategias de gestión más efectivas, impulsando así su competitividad y éxito en un entorno empresarial en constante evolución.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Antecedentes bibliográficos**

#### **2.1.1 Antecedentes internacionales:**

Morales (2024) titulada: “La innovación tecnológica y su impacto en la gestión administrativa en la Ferretería Grupo Santa Elena del cantón Pelileo” tuvieron como objetivo determinar el impacto de la innovación tecnológica y la gestión administrativa bajo la metodología de alcance transversal y paradigma positivista con enfoque cuantitativo y con la participación de 12 directivos a quienes se les aplicó un cuestionario y para comprobar las hipótesis aplicaron el estadístico de Spearman y p-valor. Los resultados mostraron una relación significativa ( $p < 0,05$ ). Se concluye que la innovación tecnológica se convierte en un eje impulsor para mejorar la gestión administrativa en el ámbito empresarial y cumple un papel esencial para el desarrollo sostenible de las empresas.

Castillo (2022), en el artículo titulado: “Gestión administrativa basada en modelos B2C y B2B en empresas de servicios tecnológicos, el objetivo fue analizar el impacto de la gestión administrativa basada en los modelos B2B y B2C en empresas que ofrecen servicios tecnológicos”. La metodología empleada abordó un enfoque mixto, donde se recopilaron datos tanto cuantitativos como cualitativos. Se realizaron análisis de los estados financieros de dos compañías tecnológicas y se llevaron a cabo 384 encuestas a clientes. Se obtuvo como resultados que un número de 139 mujeres que representa el 69% del total y 62 hombres que representa el 31% con una media de edad de 29 años. En su mayoría hay 146 personas solteras (72%), y 132 no tienen hijos (66%), las propiedades psicométricas de las variables principales del estudio ( $n = 201$ ), considerando al desempeño laboral con una media de 4,99 y una desviación 0,81, asimetría -0,65, el investigador

concluyó que existe un rol mediador de la confianza organizacional y el work engagement, entre liderazgo transformacional y desempeño laboral.

El aporte de este estudio fue la identificación y análisis del rol mediador de la confianza organizacional y no solo influye directamente en el desempeño de los empleados, sino que su efecto se ve amplificado a través de la confianza organizacional y el compromiso laboral. Este enfoque contribuye a una mejor comprensión de los mecanismos que subyacen en el desempeño laboral y proporciona una base sólida para futuras investigaciones en el ámbito de la gestión administrativa y el liderazgo.

Soto et al. (2020), en su artículo titulado: “El perfil de gestión del directivo docente de Antioquia y los enfoques de gestión administrativa”. El objetivo, fue entender las características de gestión de los directivos docentes de los municipios no certificados de Antioquia. La metodología fue de tipo descriptivo e inferencial, se aplicó una encuesta a 242 directivos docentes de las instituciones educativas de los 117 municipios que no contaban con certificación ubicados en el departamento de Antioquia (N = 433), seleccionados mediante muestreo aleatorio estratificado por afijación proporcional, se aplicó la prueba del Chi cuadrado. Los resultados que se presentaron entre los directivos y la gestión administrativa es crítica, más de la mitad ha realizado estudios de posgrado, mientras que, entre los etiquetados como funcionalistas, el 68,8% no tiene dichos estudios, en las frecuencias muestrales son estadísticamente significativas; el valor de probabilidad asociado al estadístico Chi cuadrado lleva a rechazar la hipótesis nula de ausencia de relación entre las variables y a concluir que tener posgrado se asocia con la gestión administrativa ( $p = 0,036$ ) y de comunidad y convivencia ( $p = 0,012$ ). Los investigadores concluyeron que, en relación a la gestión administrativa, al directivo docente aún le cuesta entablar alianzas y otras figuras en la búsqueda de más recursos que le faciliten realizar mejor su trabajo, aspecto primordial en instituciones educativas de municipios no

certificados, que se encuentran alejados de la capital donde está focalizada su coordinación.

Argüelles, et al. (2020), en su artículo titulado: “El éxito en las MiPYMES a través del desempeño laboral y la satisfacción de los trabajadores”. La investigación planteó como objetivo evaluar la Satisfacción Laboral y el Desempeño Laboral. Siguió una metodología no experimental, adoptando un diseño transeccional y descriptivo. Para recopilar datos, se emplearon dos instrumentos confiables y válidos con un total de 31 ítems, la muestra consistió en 84 trabajadores. Los resultados obtenidos giran en el entorno físico, la relación entre superiores y subordinados, y el trabajo en sí mismo, obteniendo puntuaciones cercanas a 4 de un total de 5. Se concluyó que, si la satisfacción laboral aumenta, el desempeño laboral puede alcanzar niveles óptimos de crecimiento, especialmente en el contexto de este tipo de Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MIPyMES).

Echevarría y Galaz (2019), en su artículo titulado: “Cultura organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en bibliotecarios”. El presente artículo de investigación tuvo como objetivo principal determinar si la cultura organizacional y la satisfacción laboral pueden predecir el desempeño laboral en bibliotecarios de la ciudad de Mérida, Yucatán, México. Se aplicó la metodología a través del análisis de datos, con un programa estadístico llamado Statistical Package for the Social Sciences. Se realizó un análisis descriptivo a través de medias y desviaciones estándar, así como también se obtuvo un análisis de consistencia interna para determinar la confiabilidad de cada uno de los factores de las escalas utilizadas por medio del Coeficiente Alfa de Cronbach. También, se llevó a cabo un análisis de regresión múltiple. Los resultados indican que los Bibliotecarios el factor actitud de servicio tuvo el promedio más alto (M= 4.41)

y el factor Comunicación obtuvo el promedio más bajo ( $M= 3.51$ ). Asimismo, la media global de la escala fue de 3.20 con una desviación estándar de .76. La consistencia interna total de la escala obtuvo un alfa de .95. Los autores concluyeron que el desempeño laboral de los bibliotecarios de la ciudad de Mérida está representado fundamentalmente por la actitud amable y atenta que brindan a sus usuarios.

Adamini (2020) En su artículo titulado: “Resistencias frente a la precarización en el sector de software y servicios informáticos. Un abordaje a partir del caso de los trabajadores informáticos de Tandil”, en ese estudio los investigadores se propusieron analizar las resistencias que desarrollan los colaboradores del sector informático. Fue un estudio de enfoque cualitativo bajo el paradigma naturalista cuyo instrumento fueron los documentos de análisis y se utilizaron entrevistas en profundidad con informáticos, líderes sindicales y empresariales del PIT, así como el estudio y análisis de fuentes sindicales y periodísticas de la localidad. Los resultados mostraron la ausencia de paritarias, jornadas laborales muy largas e intensas, y prácticas empresariales que dificultan la sindicalización. El estudio llegó a la conclusión que existe resistencias grupales que no alcanzan a asumir características de empresas colectivas que no contribuyen con la mejora de su desempeño laboral.

### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

Cajaleon (2023), en su tesis titulada: “Gestión administrativa y su relación con la satisfacción del cliente en el grupo Impresores Kalpa del Perú SAC, Lima, 2022”. El presente estudio tuvo como objetivo determinar de qué manera la gestión administrativa se relaciona con la satisfacción del cliente en el grupo Impresores Kalpa del Perú SAC, Lima, 2022. Asimismo, Se empleó un enfoque cuantitativo básico y descriptivo-correlacional, con un diseño de estudio no experimental y de corte transversal. La población estuvo conformada por 25 clientes de la empresa. Se utilizaron cuestionarios con

preguntas cerradas tipo Likert para recopilar datos, los cuales fueron validados por expertos antes de su aplicación. Además, se determinó la confiabilidad de los instrumentos con la técnica del alfa de Cronbach, la hipótesis fue comprobada con el p-valor  $< 0,05$ ; y se obtuvo 0,812 y 0,891 coeficientes de ambos cuestionarios que evidenció que son confiables. Se concluyó que la gestión administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente en el grupo Impresores Kalpa del Perú SAC, Lima, 2022.

Orozco y Piñero (2023), en su tesis titulada: “Influencia del clima organizacional y el liderazgo, sobre el desempeño laboral de los miembros de la empresa Compujeis”. El presente trabajo plantea como objetivo “analizar la influencia del clima organizacional y el liderazgo sobre el desempeño laboral de los miembros de la empresa Compujeis, ubicada en Caracas, Venezuela”, con un enfoque de cuantitativo. Se aplicó para la recolección de datos el cuestionario, a una población censal, considerando a los trabajadores de la empresa en estudio. Se obtuvo como resultado la existe de un clima participativo, de tipo consultivo, con un desempeño laboral bueno. Los investigadores concluyeron que existe disyuntiva en el liderazgo que se emplea en la alta dirección, (estilo laissez-faire), considerando al supervisor como ausente, por el contrario, la vice presidenta es a quien recae la toma de decisiones, ya que aplica un liderazgo democrático.

Lobatón (2023), en su tesis titulada: “La gestión administrativa y su influencia en el desempeño laboral de la unidad de logística de la Facultad de Ingeniería Química y Textil de la Universidad Nacional de Ingeniería, Rímac 2022”. Esta investigación tuvo como objetivo analizar el impacto que genera la gestión administrativa en el desempeño laboral de la unidad de logística en la FIQT-UNI, en el distrito de Rímac durante el año 2022. Se utilizó un enfoque cuantitativo, una metodología pura y un diseño no experimental de tipo transversal con enfoque explicativo. La muestra comprendió 25 colaboradores, y se empleó la técnica de encuestas con un cuestionario que

consta de 14 ítems. Los resultados fueron analizados mediante el software estadístico SPSS - 25 y se evaluaron con el coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach, resultando en coeficientes de 0,737 y 0,747 para las variables de gestión administrativa y desempeño laboral, respectivamente, con el valor de significancia  $> 0,05$  concluyeron que no existe una influencia que implique un valor significativo entre la gestión administrativa y el desempeño laboral.

Licas et al. (2022) en su artículo titulado: "Gestión administrativa y satisfacción laboral del docente de educación en una Universidad Peruana". El propósito de la investigación fue establecer la conexión entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los profesores de educación en una universidad peruana. el alcance fue descriptivo correlacional y el diseño utilizado es correlacional no experimental, de corte transversal. La población estuvo compuesta por 110 profesores de la facultad de educación. Se empleó un enfoque descriptivo correlacional y un diseño correlacional no experimental de corte transversal. La muestra consistió en 110 profesores de la facultad de educación. Se aplicó una encuesta utilizando un cuestionario que evaluaba la gestión administrativa y la satisfacción laboral, utilizando una escala de Likert. Se evaluó la confiabilidad de los instrumentos mediante el coeficiente Alfa de Cronbach. Los datos fueron analizados utilizando el software SPSS (versión 23). Tras el análisis descriptivo y el cálculo del coeficiente de correlación de Rho de Spearman para el análisis inferencial, se encontró un nivel de significación de  $p < .05$  y un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de .731, indicando una correlación positiva y significativa entre las variables estudiadas. Los investigadores concluyeron que existe una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los profesores en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Federico Villareal en 2018.

De La Cruz y Alarcón (2022), en su tesis titulada: "Gestión Administrativa y Desempeño Laboral de los Trabajadores de las Concesiones Mineras de la Provincia de Chanchamayo 2021". El objetivo central de esta

investigación fue examinar la conexión entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los empleados en las concesiones mineras de la provincia de Chanchamayo durante 2021. La metodología se orientó hacia un enfoque cuantitativo y adoptó un enfoque descriptivo, de tipo aplicado, nivel correlacional y diseño no experimental. El instrumento principal para medir las variables fue el cuestionario, y para probar las hipótesis se aplicó el estadístico inferencial de Shapiro Wilk. Los resultados obtenidos revelaron una correlación extremadamente alta con un coeficiente "r" de 0,927. La conclusión alcanzada por los autores determinó que existe una relación directa entre la calidad de la gestión administrativa y el nivel de desempeño laboral de los empleados en las concesiones mineras de la provincia de Chanchamayo en el año 2021.

Jiménez (2020), en su tesis titulada: "Gestión administrativa y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa TSL SOLUTION EIRL Tarapoto, 2019". El objetivo de este estudio fue analizar la gestión administrativa y el desempeño laboral de los empleados en la empresa. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo y se orientó hacia una perspectiva descriptiva correlacional. El diseño utilizado fue no experimental, la población bajo estudio consistió en 20 trabajadores de la empresa, a quienes se les hizo una encuesta con un cuestionario compuesto por 54 preguntas. Los datos recopilados se procesaron utilizando las herramientas estadísticas Excel y SPSS Versión 24. Los resultados obtenidos revelaron un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,947. Este hallazgo sugiere que existe una fuerte relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los empleados. Se concluyó que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y el desempeño laboral, respaldada por el coeficiente de correlación de 0.947 obtenido mediante el cálculo estadístico de la rho de Spearman.

Agurto (2020), en su tesis titulada: "Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la subgerencia de transporte

terrestre del Gobierno Regional de La Libertad, 2020". El objetivo principal de este estudio consistió en analizar la conexión entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en la Subgerencia de Transporte Terrestre de la Gerencia Regional. La investigación siguió un enfoque cuantitativo y adoptó un enfoque básico, de nivel descriptivo, empleando un diseño correlacional no experimental de naturaleza transversal. La población bajo estudio comprendió 180 trabajadores, y se eligió una muestra de 35 empleados para la encuesta. La confiabilidad de los cuestionarios se evaluó mediante el coeficiente Alfa Cronbach, arrojando un valor de 0.841 para la variable de gestión administrativa y 0.954 para la variable de desempeño laboral. Los resultados revelaron un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.786, con un valor  $p=0.000$  menor a 0.05. En resumen, se concluyó que existe una relación de importancia significativa entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los empleados en la Subgerencia de Transporte Terrestre de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones.

Llontop (2019), en su tesis titulada: "Gestión administrativa y desempeño laboral en la gerencia de operaciones de Media Networks Latin América SAC, Lima 2019". El objetivo principal de este estudio fue examinar la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los colaboradores en la Gerencia de Operaciones. La investigación se basó en un enfoque básico y adoptó un diseño no experimental, enfocándose en un nivel correlacional y un corte transversal, la muestra incluyó a 42 colaboradores específicamente de la Gerencia de Operaciones. Se utilizó el software de análisis estadístico SPSS para verificar y confirmar los resultados, los cuales indicaron una correlación positiva baja entre las variables. El coeficiente de Spearman calculado fue de 0.344, con un nivel de significancia  $p=0.026$ , que es menor que el nivel teórico de 0.05. Se concluyó que efectivamente existe una correlación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los colaboradores en la Gerencia de Operaciones de la entidad empresarial en cuestión.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Gestión Administrativa**

Es necesario destacar la importancia de la gestión administrativa en el inicio y desarrollo de los procesos organizacionales porque asegura que los recursos humanos sean utilizados de manera óptima para alcanzar los objetivos organizacionales. A partir de esta premisa se presentan las conceptualizaciones de la Gestión administrativa, tal como se aprecia en el siguiente párrafo.

Para Robbins et al. (2005, Pg. 09), indica que la gestión administrativa implica una cuidadosa supervisión y manejo de los recursos de una organización, asegurando que las tareas y funciones se realicen de manera óptima para lograr los objetivos estratégicos de la empresa, es por ello que los gerentes asumen un rol principal en la gestión. También, Pérez (2012), este enfoque es crucial para que las organizaciones utilicen adecuadamente sus recursos financieros, materiales y su talento humano, lo que en última instancia mejora los resultados obtenidos. Por otra parte, Albarrán (2015) destaca que la gestión administrativa se orienta a garantizar la ejecución ordenada y sistemática de los procesos administrativos, permitiendo una integración fluida entre las distintas áreas de la empresa.

Estas conceptualizaciones son de gran utilidad porque permite al trabajador tener una mayor concepción e involucrarse en la contextualización de la empresa a partir de la gestión de la empresa. Por lo tanto, los puntos de vista de los autores sugieren que las organizaciones deben enfocarse en optimizar la manera en que emplean sus recursos, de modo que puedan llevar a cabo un trabajo eficiente y alcanzar los resultados deseados. Esto requiere la colaboración de los trabajadores en todas las áreas de la organización, con la finalidad de lograr las metas y que se dispongan los recursos necesarios para que cada integrante pueda tener un desempeño adecuado.

### **2.2.1.1 Teorías de la gestión administrativa:**

#### **Teoría de la gestión**

El panorama empresarial se ha tornado muy cambiante, es por ello que las empresas están presentando una reestructuración de sus actividades, teniendo como énfasis la gestión eficiente y el desarrollo del conocimiento como ejes fundamentales en la consecución de los resultados empresariales. Pues hoy en día el papel del trabajador bajo una autonomía y descentralización, está logrando alcanzar que propicie una mayor racionalidad técnica, nuevos criterios de gestión, integrando al colaborador al proceso de planeación y verificación. Martínez (2002).

Taylor y Fayol citado por Martínez (1997), considera que la gestión se basa en el conocimiento científico, a través de la sistematización del conocimiento, aplicando de manera correcta la administración, cohesión y cooperación, de los colaboradores en las actividades empresariales, a fin de poder obtener el máximo rendimiento, logrando que cada persona genere la eficiencia mediante la mejora continua.

De lo mencionado por los autores, podemos considerar que las empresas interactúan en un entorno totalmente cambiante, es por ello que se deberá de mejorar los métodos de trabajo que conlleven a integrar cada una de las áreas de la compañía, bajo un trabajo organizado por cada uno de los colaboradores, permitiendo que la compañía consiga los resultados programados, a través de la mejora continua.

#### **Teoría del sistema de gestión:**

Según Kast y Rosenzweig citado por Martínez (1997), La Teoría del Sistema de Gestión es un enfoque que se centra en analizar y mejorar las operaciones y procesos de una organización de manera

holística y coordinada. Se basa en la idea de que una entidad empresarial puede entenderse como un sistema interconectado de partes que trabajan juntas para lograr objetivos comunes. Esta teoría busca optimizar la eficiencia, eficacia y calidad de las operaciones al considerar todos los elementos involucrados, desde los recursos humanos hasta los procesos y la tecnología.

La Teoría del Sistema de Gestión destaca la importancia de la planificación, organización, dirección y control de los diversos componentes de una organización para alcanzar resultados óptimos. Proporciona un marco para identificar interacciones, puntos de mejora y posibles obstáculos dentro de la organización. Además, promueve la adaptabilidad y la capacidad de respuesta al cambio, ya que reconoce que los sistemas de gestión deben ser flexibles para afrontar desafíos y cambios en el entorno empresarial.

Por lo que, podemos indicar que la Teoría del Sistema de Gestión ofrece una perspectiva integral para abordar la gestión empresarial, considerando la interdependencia de los elementos y la necesidad de una planificación y coordinación adecuadas para lograr resultados exitosos y sostenibles.

### **Teorías administrativas:**

Son aquellas que generan el cimiento en la gestión empresarial, brindando una serie de aportes en el quehacer de las organizaciones, ya que todas fundamentan la doctrina de nuevas ideas contribuyendo al desarrollo en los nuevos contextos. Generando resultados históricos gracias al trabajo realizados por diversos pensadores que han creado las diferentes disciplinas, y es como el administrador del nuevo milenio

logra sistematizar el conocimiento brindado por cada uno de ellas, según la naturaleza del negocio (Torres, 2014).

Según lo indicado por el autor podemos mencionar que las disciplinas y teorías en la gestión empresarial, han sido desarrolladas a lo largo de la historia por pensadores y expertos, y han proporcionado una base sólida para la toma de decisiones y la mejora de la eficiencia en los negocios. Además, se destaca la relevancia de que los administradores modernos sean capaces de sistematizar y aplicar estos conocimientos de acuerdo a la naturaleza específica de su negocio. Esto subraya cómo la gestión empresarial es una disciplina en constante evolución que se beneficia de la acumulación de conocimientos a lo largo del tiempo para adaptarse a los nuevos contextos y desafíos.

Para la investigación se considera a la siguiente teoría administrativa:

### **Teoría clásica de la administración:**

Según Fayol, citado por Chiavenato (2019), considera que en las empresas se deberá de trabajar direccionados por las funciones básicas que cada uno de los trabajadores deberá de cumplir, para lograr que se genere un proceso eficiente que contemple cada una de las funciones según lo establecido en la estructura organizacional. Para lograr una efectividad óptima, se implementaron los catorce principios organizativos que incluyen la división del trabajo, la autoridad y responsabilidad, la disciplina, la unidad de mando, la unidad de dirección, la subordinación de intereses, la remuneración, la centralización, la jerarquía, el orden, la equidad, la estabilidad, la iniciativa y el espíritu de equipo.

La teoría clásica propone un factor clave hoy en día para toda la actividad empresarial, como para el proceso administrativo, desarrollada principalmente por Henri Fayol. Fayol introdujo el

concepto de proceso administrativo como una serie de funciones interrelacionadas que los gerentes deben llevar a cabo para lograr objetivos organizacionales de manera eficiente y efectiva.

El proceso administrativo, según la Teoría Clásica, se compone de cinco funciones principales: planificación, organización, dirección, coordinación y control. Estas funciones representan las actividades esenciales que los administradores deben realizar en cualquier organización. La planificación implica definir metas y establecer un plan de acción. La organización se define como la disposición de recursos y actividades para alcanzar metas específicas, mientras que la dirección implica guiar y motivar a los empleados hacia el logro de dichas metas. Para que trabajen hacia esos objetivos. La coordinación se centra en asegurar que los diversos componentes trabajen armoniosamente juntos. Y finalmente, el control implica medir y evaluar el desempeño para asegurarse de que se logren los resultados deseados.

Según lo considerado por los autores podemos decir que la Teoría Clásica de la Administración, a través de su enfoque en el proceso administrativo, proporcionó un marco para guiar las actividades de gestión y la toma de decisiones en las organizaciones. Para gerenciar una organización no se improvisa, pues se trabaja direccionado por un conjunto de pasos o etapas, que lo llamamos proceso administrativo, como lo plantea Koontz y Wehrich (citado en Mendoza et al., 2020).

Taylor (1900) citado por (Tovar, 2009) señala que Taylor es reconocido por sus obras "Administración de talleres" y "Principios de la administración científica". En estas obras, propuso un sistema de trabajo basado en cuatro principios:

1. Desarrollo de una ciencia para medir el trabajo de las personas, en reemplazo de prácticas empíricas.

2. Selección científica, entrenamiento y desarrollo de los trabajadores, en lugar de esquemas de auto entrenamiento.
3. Colaboración conjunta de los empleados para garantizar que las labores se lleven a cabo de acuerdo con los preceptos de la administración científica. Compartir la responsabilidad entre la administración y los trabajadores.
4. Taylor sugirió que, una vez establecidos los estándares de desempeño, se otorgaran incentivos a los trabajadores que realizaran esfuerzos adicionales. Su enfoque se centraba en encontrar el "mejor método de trabajo" a través de estudios de tiempos y movimientos.

Por lo tanto, la teoría de Taylor postula que la mejor forma de organización es aquella que permite medir el esfuerzo individual y recompensarlo adecuadamente.

#### **2.2.1.2. Aspectos clave de la gestión administrativa:**

Es importante destacar que la gestión administrativa es todo proceso que tiene como objetivo principal alcanzar un propósito organizacional específico. Esto se logra mediante la implementación de una metodología de acción que guíe el camino hacia el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos, con el fin de lograrlos en las mejores condiciones posibles de eficacia y eficiencia. Por lo tanto, se presentan las siguientes conceptualizaciones para entender la gestión administrativa.

Para Chiquito et al., (2022), la gestión administrativa en las empresas es un componente esencial para el funcionamiento eficiente y efectivo de una organización. Implica una serie de actividades y procesos diseñados para planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos y actividades de una empresa con el fin de lograr sus

objetivos. A continuación, se presentan algunos aspectos clave de la gestión administrativa en las empresas:

1. Planificación: La planificación implica definir los objetivos y metas de la empresa, así como los medios para alcanzarlos. Esto incluye la elaboración de planes estratégicos, tácticos y operativos. La planificación también implica la toma de decisiones sobre la asignación de recursos y la identificación de estrategias para enfrentar desafíos y aprovechar oportunidades.

2. Organización: La organización se refiere a la estructura de la empresa y la asignación de roles y responsabilidades. Esto incluye la definición de departamentos, la creación de organigramas y la designación de funciones a empleados específicos. Una organización eficiente garantiza una distribución adecuada del trabajo y la autoridad.

3. Dirección: La dirección implica liderar a los empleados y equipos para lograr los objetivos de la empresa. Esto incluye la motivación, la comunicación, la toma de decisiones y la resolución de conflictos. Los líderes efectivos son fundamentales para guiar y alinear a la fuerza laboral.

4. Control: El control comprende la supervisión y evaluación del desempeño empresarial en relación con los objetivos establecidos. Esto se logra mediante la recolección y análisis de datos, la definición de indicadores clave de rendimiento (KPI) y la aplicación de medidas correctivas en caso de ser necesarias.

5. Recursos Humanos: La gestión de recursos humanos es esencial para la gestión administrativa. Esto abarca la contratación, capacitación, evaluación del desempeño y la gestión de relaciones laborales. El personal bien capacitado y motivado es un activo fundamental.

6. Gestión Financiera: La administración de las finanzas es crítica. Implica la gestión del flujo de efectivo, la presupuestación, el análisis financiero y la toma de decisiones relacionadas con inversiones y financiamiento.

7. Tecnología de la Información (TI): En la era moderna, la gestión administrativa también implica la gestión de sistemas de información y tecnología. Esto incluye la selección y administración de sistemas, así como la protección de datos y la ciberseguridad.

8. Ética y Responsabilidad Social: Cada vez más, las empresas también se centran en la ética empresarial y la responsabilidad social corporativa como parte de su gestión administrativa. Esto implica consideraciones éticas en la toma de decisiones y la contribución a la comunidad y al medio ambiente.

Los aspectos presentados son de gran utilidad para la empresa porque permite definir estrategias, asignar roles que motiven a los empleados para mejorar su desempeño apoyados en capacitaciones planificadas oportunamente y con el debido soporte tecnológico a fin de lograr el éxito y la sostenibilidad de cualquier empresa en el entorno empresarial actual.

Por lo tanto, se deduce que la gestión administrativa efectiva es esencial para el éxito a largo plazo de una empresa. Las prácticas de gestión bien implementadas ayudan a garantizar que los recursos se utilicen eficientemente y que la organización esté preparada para enfrentar los desafíos en un entorno empresarial en constante cambio.

### **2.2.1.3 Dimensiones de la gestión administrativa:**

#### **a) Optimización de recursos:**

Para Herrera (2017, Pg.40), la propuesta de un sistema de gestión administrativa busca impulsar a los gerentes a plantear soluciones alternativas mediante su implementación, con el propósito de mejorar el proceso administrativo. Esto conduce a un aumento en la eficiencia y eficacia del rendimiento empresarial y productivo. La implementación de nuevos enfoques gerenciales permite un mayor control de los recursos disponibles, un equipo de trabajo motivado y capacitado, objetivos claros y políticas internas y externas para empleados y clientes. Este enfoque crea un entorno laboral que se alinea con las tendencias administrativas modernas, facilitando la adaptación al entorno en constante cambio. La ejecución de esta alternativa requerirá la dirección de un líder con habilidades técnicas y gerenciales en administración, y debe ser flexible para afrontar los cambios que se pretenden introducir en la organización. Sin embargo, Chiavenato (2011), lo define como el proceso de dividir el trabajo en actividades específicas a fin de que cada trabajador pueda cumplir con eficacia los resultados programados.

Podemos indicar que la optimización de los recursos, consiste en lograr que se utilicen de manera racional cada uno de los recursos con que cuenta la empresa, a fin de poder llegar a resultados favorables, maximizando resultados con una minimización de recursos.

**b) Logro de objetivos:**

Para el autor Valle (2020), lo considera como el alcance de resultados que la empresa pretende lograr en un tiempo determinado, a través de la planeación y el control de las actividades empresariales. Sin embargo, para Guamán (2019), considera que el logro de objetivo está determinado por el clima organizacional, ya que el trabajador debe desarrollarse en un ambiente agradable a fin de conseguir satisfacción que conlleven a alcanzar los objetivos empresariales.

Cabe indicar que, según lo mencionado por los autores, el logro de objetivos, es considerado como aquel resultado que las compañías

buscan alcanzar utilizando sus recursos de manera eficiente que les permitan llegar a concretizar sus metas empresariales.

**b. Procesos administrativos:**

Según Luna (2015), lo define como la secuencia de etapas cíclicas que se realizan para desarrollar una actividad, y que mediante la coordinación se llegará a resultados deseados por las organizaciones. También Koontz (2004), considera que el proceso administrativo está formado por una serie de etapas que se desarrolla de manera ordenada y permiten llegar a los resultados esperados.

La utilidad de las dimensiones de la gestión administrativa está basada en el proceso administrativo y es de suma importancia porque considera una serie de etapas o fases que se deben desarrollar de manera secuencial, a fin de poder alcanzar los objetivos establecidos por la organización, de manera eficiente y con calidad.

**2.2.1.4 Importancia de la gestión administrativa:**

La gestión administrativa es crucial para el desarrollo de las empresas e instituciones, basándose en una sólida planificación, organización y control. La capacidad de identificar necesidades y roles, junto con habilidades de liderazgo y motivación del personal, fortalece constantemente los objetivos organizativos, asegurando estándares de calidad. La gestión eficiente va más allá de tareas administrativas, siendo un catalizador integral para el éxito a largo plazo de las empresas, Peralta et al. (2023).

**2.2.1.5 Ventaja de la gestión administrativa:**

Para Tapasco y Giraldo (2020) la gestión administrativa ofrece diversas ventajas para las organizaciones al proporcionar un marco eficiente para la coordinación de recursos, la toma de decisiones informada y la optimización de procesos. Facilita la consecución de objetivos al alinear los esfuerzos con metas claras, mejora la

comunicación interna y externa, y promueve la adaptabilidad al cambio. Además, contribuye al crecimiento sostenible al establecer bases sólidas para la expansión y el desarrollo a largo plazo, brindando a las organizaciones una ventaja competitiva y una mayor capacidad de enfrentar los desafíos dinámicos del entorno empresarial.

Se deduce que la gestión administrativa no solo mejora el funcionamiento interno de las organizaciones, sino que también les otorga una mayor capacidad para sobresalir en un entorno empresarial dinámico y competitivo.

### **2.2.2 Desempeño Laboral:**

Chiavenato (2007), define al desempeño laboral como la realización de tareas que cumplen los trabajadores, según lo establecido en su puesto de trabajo, aplicando las habilidades y destrezas que le permitan llegar a los resultados establecidos por la organización (Pg. 251). Para Paz (2020), el desempeño laboral es considerado como el rendimiento del colaborador, el cual permite enfocar las actividades sobre las metas propuestas y motiva a conseguir resultados favorables para la empresa.

También Dessler (2007), lo define como el desarrollo de las actividades que cumplen los colaboradores dentro de una organización, llegando a de manera eficiente a conseguir el desarrollo de la organización. Asimismo, Matute (2018), considera que el trabajo diario que realizan las personas que forman parte de una organización está relacionado con el desempeño laboral, contemplando el compromiso, funciones, actividades o tareas que emanan del puesto que ocupa en la organización.

De lo mencionado por los autores podemos considerar que el desempeño laboral es aquella relación que se da sobre lo programado y lo alcanzado, ese rendimiento de actividades o resultados, permitirá a la

empresa llegar a conseguir resultados favorables, según la programación realizada.

### **2.2.2.1 Teoría del desempeño laboral:**

Existen varias teorías del desempeño laboral propuestas por diferentes autores. Aquí presento algunas de las teorías más influyentes:

Teoría de la Motivación-Higiene (Teoría de dos factores) de Frederick Herzberg: Herzberg propuso que existen dos tipos de factores que afectan al desempeño laboral. Los factores de higiene, como el salario y las condiciones de trabajo, pueden evitar la insatisfacción, pero no necesariamente aumentarán la satisfacción. En cambio, los factores de motivación, como el reconocimiento y el logro personal, son los que realmente impulsan el desempeño y la satisfacción en el trabajo. Herzberg (1954).

Un aporte valioso considerando la Teoría de la Motivación-Higiene de Herzberg sería aplicar esta perspectiva a la gestión de recursos humanos en la empresa. Esto implica identificar y abordar los factores de higiene para evitar la insatisfacción de los empleados, asegurando condiciones de trabajo justas y un salario adecuado. Al mismo tiempo, se debe centrar en fomentar factores de motivación, como reconocimiento y oportunidades de logro, para impulsar la satisfacción y el rendimiento laboral.

Teoría X y Teoría Y de Douglas McGregor: McGregor propuso dos enfoques opuestos sobre la naturaleza de los empleados. La Teoría X asume que la mayoría de las personas tienen aversión al trabajo y necesitan ser controladas y dirigidas de manera estricta. En contraste, la Teoría Y sostiene que las personas son intrínsecamente motivadas, creativas y disfrutan del trabajo cuando se les da la oportunidad de hacerlo. McGregor (1960).

Un aporte relevante en el contexto de la Teoría X y Teoría Y de McGregor es adoptar una perspectiva equilibrada en la gestión de los recursos humanos. Reconocer que las personas tienen diferentes motivaciones y actitudes hacia el trabajo y que no todos se ajustan estrictamente a una de estas teorías.

La gestión moderna puede beneficiarse al combinar elementos de ambas teorías, reconociendo la necesidad de supervisión y dirección en ciertos casos (Teoría X), mientras se fomenta la autonomía, la participación y la autorrealización en otros (Teoría Y). Esta aproximación equilibrada permite a los líderes adaptarse a la diversidad de sus equipos y maximizar el potencial de cada individuo, creando un ambiente de trabajo más eficiente y satisfactorio.

Teoría de la Autorrealización de Abraham Maslow: Maslow desarrolló una jerarquía de necesidades que incluye necesidades fisiológicas, de seguridad, de pertenencia, de estima y de autorrealización. Argumentó que el desempeño laboral se mejora cuando las necesidades de niveles inferiores se satisfacen y se avanza hacia la autorrealización y el desarrollo personal. Maslow (1991).

Se puede indicar en base a lo brindado por Maslow en la Teoría de la Autorrealización, es que las organizaciones pueden promover un ambiente de trabajo que apoye el crecimiento y desarrollo personal de los empleados. Esto implica reconocer y abordar las necesidades en todos los niveles de la jerarquía, desde lo básico como la seguridad y la pertenencia, hasta las necesidades más elevadas de estima y autorrealización. Cuando los empleados sienten que su desarrollo y crecimiento son valorados y respaldados, es más probable que estén motivados y comprometidos en el trabajo. Esto puede traducirse en un mejor desempeño laboral y una mayor satisfacción en el trabajo, lo que beneficia tanto a los empleados como a la organización en su conjunto.

Teoría del Rendimiento Contextual: Considerando aspectos del comportamiento del ser humano en las organizaciones, aunados al clima organizacional el cual es un factor que influye en el rendimiento de los colaboradores, por lo que Borman y Motowidlo (1997), se propone una teoría que incorpora el contexto social al concepto de desempeño. La teoría del rendimiento contextual sugiere que hay dos tipos de desempeño: en la tarea y en el contexto. El primero se refiere a la realización de las actividades formales del puesto, aspectos técnicos específicos del trabajo. El segundo implica acciones destinadas a fomentar un ambiente psicosocial de bienestar interpersonal que facilite una mayor productividad en el trabajo. Es relevante destacar que Borman, et al. (1997) identifican dos categorías de rendimiento en la tarea: Rendimiento en la tarea en puestos de línea:

Como señala Borman et al., se refiere a las actividades encaminadas a transformar las materias primas en bienes y servicios para generar productos y servicios organizacionales.

- Rendimiento en la tarea en puestos de asesoría:

Desde la posición de Borman et al., se refiere a las acciones enfocadas al mantenimiento y servicio de las actividades centrales o técnicas de la organización a través de la reposición de materia prima.

Considerando lo brindado por Borman y Motowidlo (1997), es reconocer la importancia de considerar dos tipos de rendimiento en las organizaciones. El primero se refiere al desempeño en la tarea formal del cargo, que se centra en aspectos técnicos y específicos del trabajo. El segundo tipo se relaciona con el rendimiento en el contexto, que implica acciones dirigidas a promover un ambiente de bienestar interpersonal en el entorno laboral, lo que contribuye a una mayor productividad. Esta perspectiva enfatiza que el rendimiento no solo está ligado a las tareas fundamentales, sino también a la calidad de las

relaciones interpersonales y al clima organizacional, lo que puede tener un impacto significativo en el éxito de la organización.

#### **2.2.2.2 Factores del desempeño laboral**

Según Robbins (2008) y Koontz y Weirich (2007) consideran los siguientes factores del desempeño laboral:

- Conocimiento del trabajo:

Es considerado cuando el trabajador conoce la forma de realizar su trabajo en cada una de las tareas asignadas, teniendo en cuenta los procedimientos, técnicas e instrumentos que deberá de emplear en la labor que desempeña, asimismo, el trabajador deberá de dominar todos los conceptos necesarios, debe conocer lo que hace, porque lo hace y cuando lo hace.

- Producción:

Con base a Koontz y Weirich (2007), la producción se genera entre las unidades producidas y los recursos empleados para producir, bajo los lineamientos de la calidad. Ya que la calidad del desempeño va a determinar de manera positiva la rentabilidad que las empresas anhelan.

Por otro lado, Chiavenato (2007), indica que la labor que desempeña el colaborador estará determinada por el nivel de compromiso y capacidades del trabajador logrando alcanzar resultados de calidad, siendo este un factor preponderante en la producción.

- Responsabilidad:

La responsabilidad es considerada como el cumplimiento oportuno de las tareas según lo encomendado por la empresa, considerando como el colaborador cumple con sus funciones en el tiempo establecido, a fin de llegar a los resultados deseados por la organización. Koontz y Weirich (2007). Teniendo en consideración lo

indicado por los autores podemos indicar que es primordial que los trabajadores cumplan el factor de responsabilidad a fin de que la compañía alcance los niveles de rentabilidad deseados.

Se puede afirmar que la responsabilidad es un factor primordial para el éxito y la rentabilidad de la empresa. Cuando los trabajadores son responsables y cumplen con sus tareas de manera oportuna, se asegura un flujo de trabajo eficiente y efectivo. Esto a su vez puede conducir a niveles más altos de productividad y rentabilidad para la organización.

### **2.2.2.3 Dimensiones del desempeño laboral:**

- **Capacitación:**

Como señala Serna (2020), la capacitación se ha convertido en el aspecto generador de resultados favorables para la compañía, pues toca al personal de capacidades y competencias necesarias según lo requiera el puesto de trabajo, es por ello que las organizaciones pequeñas, medianas y grandes corporaciones, implementan un plan de capacitación para sus colaboradores.

Asimismo, Alles (2019), considera que la capacitación contribuye en la formación de los colaboradores, es por ello que la empresa deberá de diseñar, planificar e implementar acciones relacionadas a la capacitación, a fin de formar y preparar trabajadores competentes, en el trabajo que realizan.

- **Motivación:**

Según lo dispuesto por Serra (2012), la motivación es considerada como el impulso o motor que genera la acción en determinadas actividades del mundo empresarial, obteniendo resultados no solo de cantidad sino también de calidad, por considerarse como un factor satisfactor del colaborador. Por lo que, las empresas deberán de aplicar un plan de motivación a sus

colaboradores si desean conseguir resultados óptimos para la organización. Asimismo, Gonzales (2020), reafirma lo indicado por Serna, ya que considera a la motivación como el estímulo que siente la persona y lo lleva a desarrollar las actividades con mucho entusiasmo y dedicación, generando que se consigan los objetivos estratégicos de la compañía.

- **Clima organizacional:**

Para García et al. (2020), es considerado como el entorno donde se desenvuelven los colaboradores en la organización, el cual podría ser positivo o negativo, dependiendo de los factores que se den en la empresa ya sea como las relaciones interpersonales, el ambiente físico, los instrumentos, así como las percepciones de los colaboradores. Por ello, se considera que el clima organizacional positivo contribuye a generar la productividad de los miembros de una organización, desde el nivel superior hasta el nivel operativo de una empresa.

Para la Real Academia Española (2019), considera que los trabajadores de una empresa son un factor primordial en el desarrollo de las mismas, por lo que es imprescindible brindarles un ambiente o entorno agradable, considerado como clima organizacional, a fin de poder contribuir con el logro de los resultados.

Las dimensiones de la investigación son útiles porque mediante la capacitación se beneficia el empleado y contribuye al éxito de la empresa. También la motivación se ha convertido en un elemento clave para el éxito de la empresa porque influye en el desempeño de los colaboradores organizacionales que permiten mantener un clima organizacional positivo con un ambiente laboral saludable y motivador.

#### **2.2.2.4 Importancia del desempeño laboral:**

El desempeño laboral es de suma importancia en el contexto empresarial y organizacional por varias razones cruciales. En primer lugar, impacta directamente en la eficiencia y productividad de los

empleados, contribuyendo al logro de metas y objetivos organizacionales. Un buen desempeño laboral también está vinculado a la satisfacción y el compromiso de los empleados, lo que influye positivamente en la retención del talento y en la construcción de un ambiente laboral saludable. Además, el desempeño laboral efectivo contribuye a la mejora continua, fomentando la innovación y el crecimiento tanto a nivel individual como organizacional. Evaluar y reconocer el desempeño laboral no solo fortalece la motivación del personal, sino que también permite la identificación de áreas de desarrollo y la implementación de estrategias de capacitación. En resumen, el desempeño laboral no solo es crucial para el éxito operativo, sino que también sustenta una cultura organizacional positiva y favorece el progreso y la competitividad a largo plazo, Pashanasi et al. (2021).

Es decir, que el desempeño laboral efectivo genera una mejora continua que fomenta la innovación y crecimiento a nivel individual como organizacional y tiene impacto directo en la eficiencia y productividad e los empleados en la consecución de metas corporativas.

#### **2.2.2.5 Eficiencia en el desempeño laboral:**

El desempeño laboral y la eficiencia están intrínsecamente relacionados en el entorno empresarial, ya que un sólido desempeño de los empleados tiene un impacto directo en la eficiencia operativa de una organización. Cuando los empleados demuestran un alto nivel de desempeño, se traduce en una mayor productividad y calidad en la ejecución de tareas y responsabilidades. Un personal altamente eficiente es capaz de realizar sus funciones de manera efectiva, optimizando el uso de recursos y reduciendo posibles desperdicios de tiempo o materiales. La gestión efectiva del desempeño también contribuye a la identificación y corrección proactiva de posibles obstáculos que podrían afectar la eficiencia operativa. Por lo tanto, el

fomento de un sólido desempeño laboral no solo mejora la eficiencia en las operaciones diarias, sino que también fortalece la capacidad de la organización para alcanzar sus metas y objetivos de manera eficaz y competitiva, Mori y Bardales (2020).

La eficiencia laboral es de gran utilidad porque contribuye significativamente en la mejora de la eficiencia operativa de la organización de tal manera que fortalece su posicionamiento en el mercado y su capacidad en el logro del éxito empresarial.

### **2.3 Marco conceptual**

- **Calidad**

Características que poseen los productos o el resultado de un proceso, lo cual permite valorarlo según lo percibido por la persona (Ramírez, et al. 2021).

- **Cargo**

Puesto de trabajo que se establecen a través de una estructura organizacional, a fin de que el trabajador cumpla con sus funciones establecidas en dicho cargo (Valenzuela y Pacheco, 2004).

- **Competitividad**

Factor deseado por las empresas, que permite obtener la diferenciación en el mercado, y competir con los demás ocupando una posición ventajosa ante el competidor (Porter, 2020).

- **Compromiso organizacional**

Es la relación que existe entre el trabajador y la empresa, cumpliendo de manera eficiente su labor y generando una motivación para los demás trabajadores (Dávila y Jiménez, 2014).

- **Eficacia**

Permite llegar a los resultados deseados, considerando las políticas de calidad establecidas por la organización (Greppi, 2014).

- **Eficiencia**

Efecto de optimizar los recursos materiales, humanos y financieros, utilizándolo con racionalidad (Rodríguez, et al., 2020).

- **Estímulo**

Factor motivador que impulsa el accionar de las personas, según la naturaleza (Hernández y Cordero, 2021).

- **Gestión**

Capacidad de conseguir lo establecido por la organización, a través de la correcta utilización de los recursos empresariales (Armijos, et al., 2019).

- **Percepción**

Conocimiento que se genera de un aspecto que es entendido por nuestros sentidos (Castilla, 2006).

- **Procedimiento**

Serie de etapas que se realizan a fin de llegar a un resultado, considerando los lineamientos establecidos por la empresa (Molina y Garrote, 2006).

- **Proceso administrativo**

Se refiere al cumplimiento de etapas de manera secuencia, que ayuden a llegar a los resultados (Mendoza, et al., 2019).

- **Producción**

Transformación de la materia prima a fin de generar un producto o servicio, según el giro del negocio (Avalos, et al., 2021).

- **Productividad**

Efecto de integración de la eficiencia y la eficacia, que permite a la empresa llegar a producir mucho más cantidad y calidad, empleando menos recursos empresariales (Avalos, et al., 2021).

- **Rentabilidad**

Datos financieros que las empresas buscan alcanzar a través del trabajo realizado (Eslava, 2016).

- **Resultados**

Efecto que se genera de la realización de diversas actividades, y muchas veces son programadas por las empresas (Lago, 2023).

## **2.4 Hipótesis**

### **2.4.1 Hipótesis General**

Existe relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en la empresa Clastec, ciudad de Lima, 2023

### **2.4.2 Hipótesis Específicas**

H.E. 1: Existe relación entre la optimización de recursos y el desempeño laboral en la empresa Clastec, ciudad de Lima, 2023

H.E. 2: Existe relación entre el logro de objetivos y el desempeño laboral en la empresa Clastec, ciudad de Lima, 2023

H.E. 3: Existe relación entre los procesos administrativos y el desempeño laboral en la empresa Clastec, ciudad de Lima, 2023.

## **2.5 Variables**

### **Gestión Administrativa:**

#### **Dimensiones**

- Optimización de recursos
- Logro de objetivos
- Procesos administrativos

### **Desempeño Laboral:**

#### **Dimensiones**

- Capacitación
- Motivación
- Clima organizacional

## 2.6 Definición operacional de términos:

**Tabla 1**

**Definición de variables**

<b>Variables</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>
Gestión Administrativa	Robbins et al. (2005), La gestión administrativa, implica coordinar actividades y recursos de manera eficiente y eficaz para lograr los objetivos de una organización. Esto implica la interacción y colaboración con otras personas y equipos, asegurando que se hagan las cosas correctas y de la manera más eficiente posible.	La variable será medida aplicando un cuestionario con preguntas que permitirá obtener datos sobre el análisis de los participantes.
Desempeño Laboral	Mota y Mendoza (2019), El desempeño laboral se refiere al rendimiento y comportamiento de un empleado en su trabajo, evaluado en función de los estándares, metas y expectativas establecidos por la organización.	La variable será medida aplicando un cuestionario con preguntas que permitirá obtener datos sobre el análisis de los participantes.

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.1 Diseño metodológico**

La investigación no experimental permitió observar el contexto en el que se desarrolló el hecho o problema y se analizaron para obtener información, el investigador no pudo controlar o manipular el estudio, es transversal porque analizaron datos de las variables en un periodo de tiempo, y correlacional, ya que busco medir la relación entre dos o más variables. (Rivas, 2013)

Por lo tanto, en la investigación sobre la gestión administrativa y el desempeño laboral pudo ser examinado de tal forma que se identificó la problemática que fundamento el proceso investigativo sin que se halla alterado la información sobre las variables que fueron parte del estudio.

#### **3.1.1 Tipo de investigación**

La investigación básica estuvo dirigida con el marco teórico y su finalidad fue incrementar los conocimientos científicos de un hecho o tema de interés el cual se investigó para llegar a conclusiones precisas y válidas. (Hernández y Mendoza, 2020)

La utilidad de llevar a cabo un estudio básico es porque permitió profundizar en el conocimiento científico de las variables a fin de que los investigadores tengan un mejor panorama del contexto y les permitió brindar un mejor aporte científico. Mediante la exploración y análisis del tema, se adquirieron nuevos conocimientos sobre las variables de estudio: la gestión administrativa y el desempeño laboral.

#### **3.1.2 Nivel de investigación**

El nivel correlacional es aquel tipo de estudio que persiguió cuantificar la relación entre dos o más variables, permitió evaluar su relación sin influencia de ningún indicador. (Mar, 2020)

En este punto fue muy importante considerar el vínculo entre las variables, lo que permitió determinar la viabilidad para obtener resultados positivos sobre las variables que se propusieron para la investigación.

## **3.2 Población y muestra**

### **3.2.1 Población**

La población estadística está enmarcado a un grupo de individuos o también pueden ser objetos, que mantienen las mismas características o propiedades y pueden ser observables para su medición dentro de un proceso de investigación.

La utilidad de la población fue obtener información o datos como parte secuencial de un proceso investigativo, se consideraron ciertos criterios para establecer el número de población que permitió un proceso investigativo óptimo y eficaz. (Luna, 2018)

La población de estudio de la empresa CLASTEC estuvo conformado por 45 colaboradores, los cuales fueron parte en la aplicación del instrumento para recabar los datos de interés en la investigación.

- Criterios de inclusión: se consideraron al personal con más de tres años de labor en la empresa, ya que tienen conocimiento pleno de las actividades que se desarrollan.
- Criterios de exclusión: no formaran parte del proceso de investigación aquellos trabajadores que no superaron los tres años de trabajo o personal nuevo.

### **3.2.2 Muestra**

La muestra estadística será un subconjunto o parte del universo de la población, mantienen sus mismas características en común, también se consideró la muestra censal cuando la cantidad es un número pequeño de personas como parte de la investigación. El muestreo fue no probabilístico por conveniencia de corte censal, porque permitió seleccionar los elementos muestrales a criterio de los investigadores (Gallud, 2016)

La utilidad de este tipo de muestreo permitió obtener sujetos para su indagación de ambas variables gestión administrativa y desempeño laboral en la empresa CLASTEC teniendo como muestra 45 colaboradores quienes participaron en el desarrollo de la encuesta.

### **3.3 Técnica e instrumento de recolección de datos**

La encuesta es una herramienta metodológica que permite recolectar información o datos que fueron de interés para el proceso de investigación, también se consideró como una técnica de investigación importante para un tema de interés. (Ramos, 2018).

Este medio es muy efectivo si se pone en práctica los procedimientos adecuados para que los resultados que se obtengan sean objetivos y por tal, tengan una influencia positiva para que los participantes puedan desarrollar la encuesta de manera clara y en un corto tiempo.

El cuestionario es otro medio que permite de recolectar datos de manera ordenada, en el que se plasmaron una serie de preguntas y se ejecutó con el fin de obtener datos que se utilizaron para su el proceso estadísticos y obtener resultados objetivos sin ser manipulados. (Ramos, 2018).

Es un medio fiable para la obtención de datos relevantes que sirvieron para su posterior proceso estadístico, por lo tanto, fue muy importante su elaboración con preguntas directas para dar mayor vialidad en su ejecución.

La validez de una prueba se refiere a cuán bien mide lo que se supone que debe medir y con qué precisión lo hace. En otras palabras, una prueba es válida si realmente evalúa la característica o fenómeno que se espera, lo que es esencial para asegurar la relevancia y precisión de los resultados obtenidos. (Sampieri et al., 2013)

La validez de acuerdo a la aplicación del instrumento alfa de Cronbach para la presente investigación mostro resultados excelentes con una valoración del 97.8% y 98.4% respectivamente.

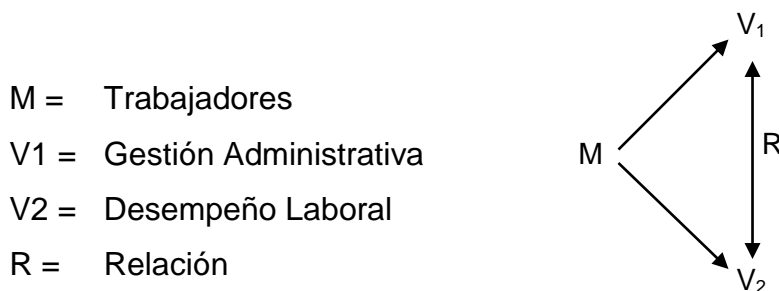
La confiabilidad de un instrumento de medición se relaciona con la coherencia de los resultados que genera al aplicarse de manera reiterada a la misma muestra o individuo, bajo condiciones similares. Es decir, un

instrumento es confiable si al usarlo varias veces en las mismas circunstancias se obtienen resultados consistentes y reproducibles. (Sampieri et al., 2013)

Adicionalmente, las fichas de juicio de expertos fueron evaluados por docentes en investigación quienes determinaron que los instrumentos para recolectar datos cumplen con los aspectos de validación según el informe de opinión de cada docente, donde el magister Rafael Pareja Méndez promedio un 95% de valoración, doctor Joan Boza Muñoz promedio un 90% de valoración y la doctora Fátima Ramos Huamán promedio un 94% de valoración.

### 3.4 Diseño de recolección de datos

El diseño es correlacional porque se buscó encontrar la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral.



El análisis estadístico descriptivo, se limitó a describir y analizar un conjunto de datos. Tuvo como objetivo simplificar y clarificar la evidencia descubierta en una investigación de manera accesible y comprensible para su interpretación.

Este tipo estadístico consto en la presentación de tablas y figuras donde se resumió los datos obtenidos del proceso estadístico permitiendo una clara interpretación de la información.

El análisis estadístico inferencial, trató de sacar conclusiones validas sobre una población determinada a partir del análisis de los datos extraídos de un subconjunto de la misma.

Es un campo de la estadística que incluye técnicas y procesos que, a través de la inducción, permitieron inferir características de una población a partir de una muestra de la misma.

### **3.5 Procesamiento y análisis de datos**

Consistió en la recopilación de datos primarios, los cuales fueron examinados y organizados con el fin de obtener información relevante. Posteriormente, estos datos fueron analizados por los investigadores para tomar decisiones o realizar interpretaciones. (Hernández, y Mendoza, 2020). Para el procesamiento de datos las técnicas que se emplearon fue la encuesta y el cuestionario que son medios importantes para la recolección de datos para el proceso de investigación. Se tomó en consideración la siguiente secuencia:

- Estadística descriptiva e inferencial
- Recogida de datos
- Elaboración de la base datos en el programa SPSS V-27
- Ingresar los datos al sistema
- Elaboración de las tablas de distribución de frecuencias
- Evaluar la validez y fiabilidad
- Pruebas de las hipótesis
- Presentación de los resultados

### **3.6 Aspectos éticos**

La investigación tuvo presente los aspectos éticos en el desarrollo del estudio, considerando también la reglamentación emitida por grados y títulos y el vicerrectorado de investigación, las normas y lineamientos para la elaboración del plan de tesis y la tesis. Así como también, se consideraron las normas de redacción APA 7ma. edición., los instrumentos de recolección de

información, el plan de tesis y la tesis fueron evaluados por el software de similitud Turnitin, a fin de mantener su originalidad.

## CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

### 4.1 Resultados

#### 4.1.1 Análisis descriptivo

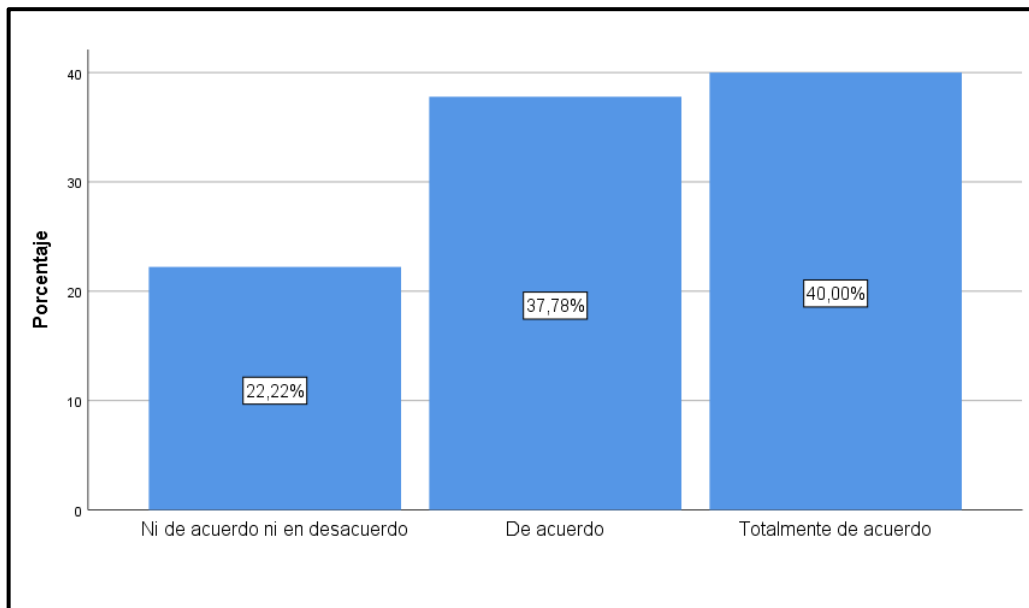
**Tabla 2**

*Gestión administrativa*

	<b>F</b>	<b>Porcentaje</b>
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	22,22%
De acuerdo	17	37,78%
Totalmente de acuerdo	18	40,00%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100,00%</b>

**Gráfico 1**

*Gestión administrativa*



## Interpretación

De acuerdo al procesamiento y gráfico se evidencia que el 40,00% de los encuestados señalaron estar totalmente de acuerdo con la gestión administrativa, el 37,78% de los encuestados manifestaron estar de acuerdo y el 22,22% consideraron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

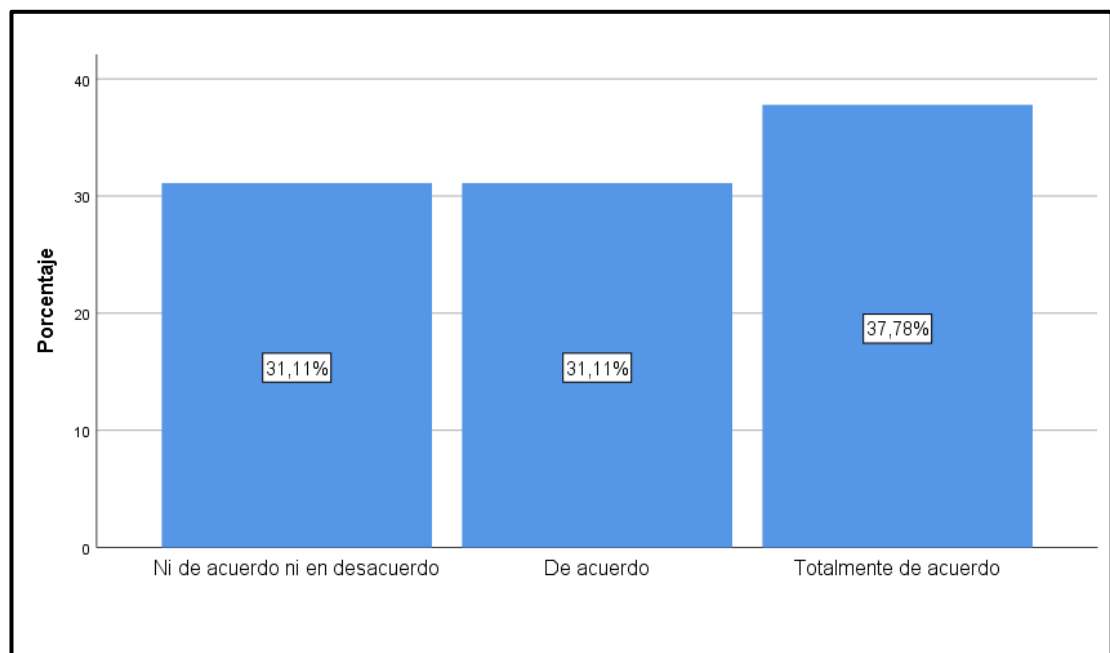
**Tabla 3**

*Optimización de los recursos*

	<b>F</b>	<b>Porcentaje</b>
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	31,11%
De acuerdo	14	31,11%
Totalmente de acuerdo	17	37,78%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100,00%</b>

**Gráfico 2**

*Optimización de los recursos*



## Interpretación

De acuerdo al procesamiento y gráfico se evidencia que el 37,78% de los encuestados señalaron estar totalmente de acuerdo con la optimización de los recursos, el 31,11% de los encuestados manifestaron estar de acuerdo y el 31,11% consideraron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

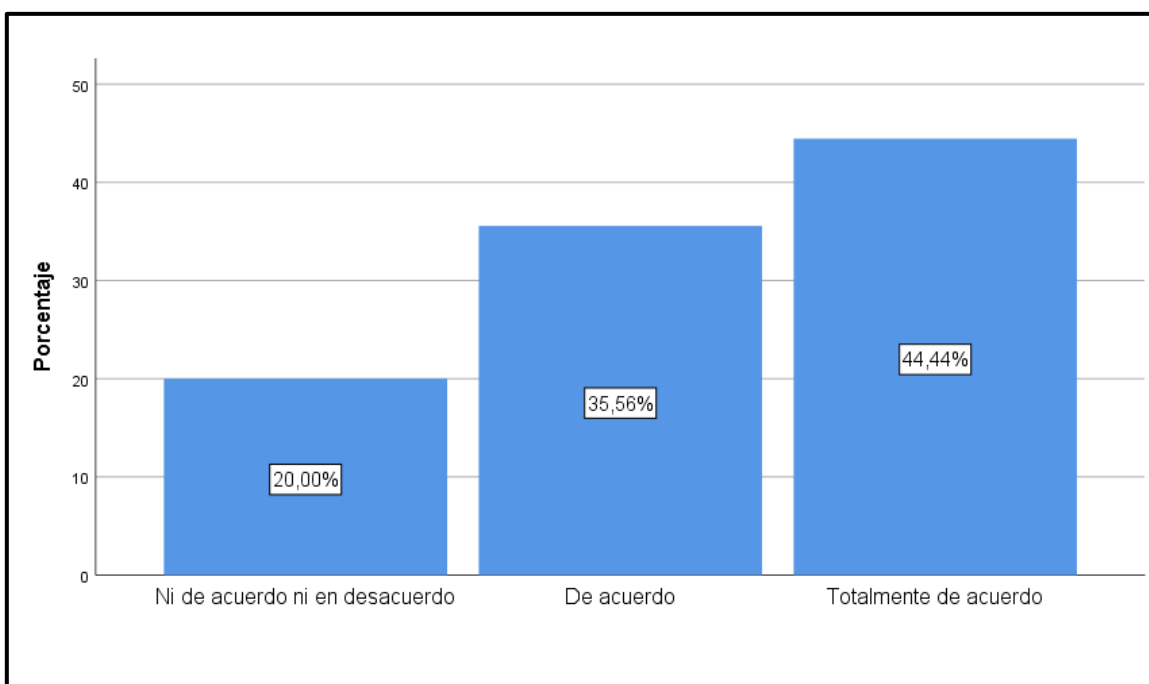
**Tabla 4**

*Logro de objetivos*

	<b>F</b>	<b>Porcentaje</b>
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	09	20,00%
De acuerdo	16	35,56%
Totalmente de acuerdo	20	44,44%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100,00%</b>

**Gráfico 3**

*Logro de objetivos*



## Interpretación

De acuerdo al procesamiento y gráfico se evidencia que el 44,44% de los encuestados señalaron estar totalmente de acuerdo con el logro de objetivos, el 35,56% de los encuestados manifestaron estar de acuerdo y el 20,00% consideraron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

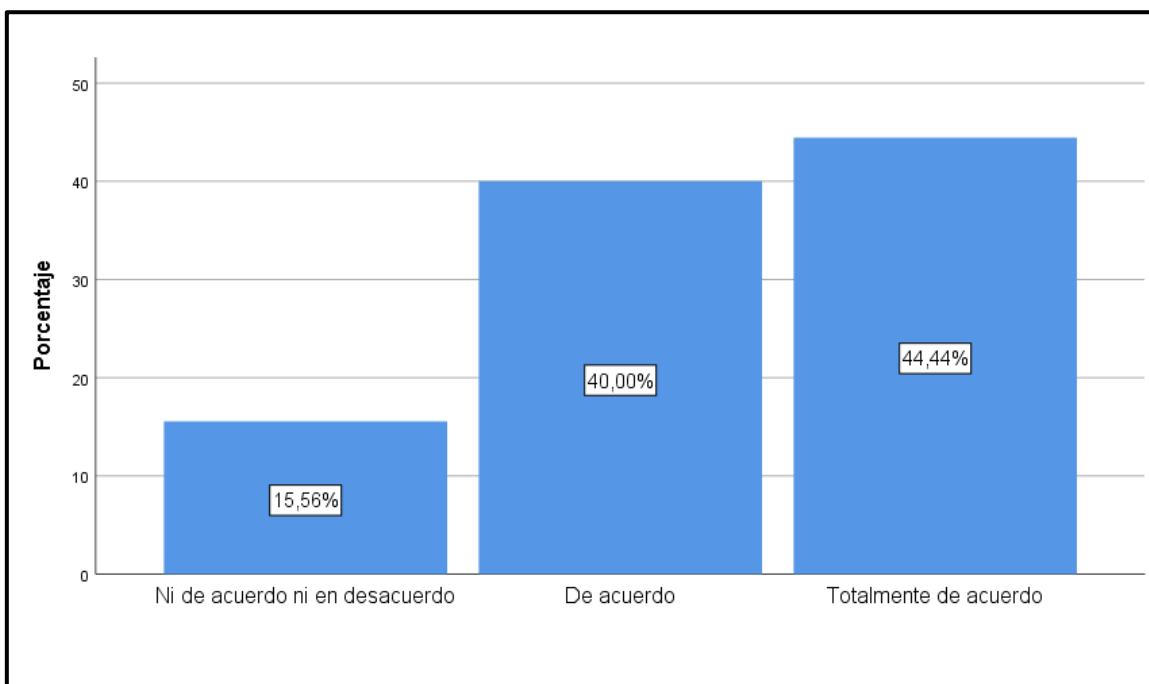
**Tabla 5**

*Proceso administrativo*

	<b>F</b>	<b>Porcentaje</b>
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	07	15,56%
De acuerdo	18	40,00%
Totalmente de acuerdo	20	44,44%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100,00%</b>

**Gráfico 4**

*Proceso administrativo*



## Interpretación

De acuerdo al procesamiento y gráfico se evidencia que el 44,44% de los encuestados señalaron estar totalmente de acuerdo con el proceso administrativo, el 40,00% de los encuestados manifestaron estar de acuerdo y el 15,56% consideraron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

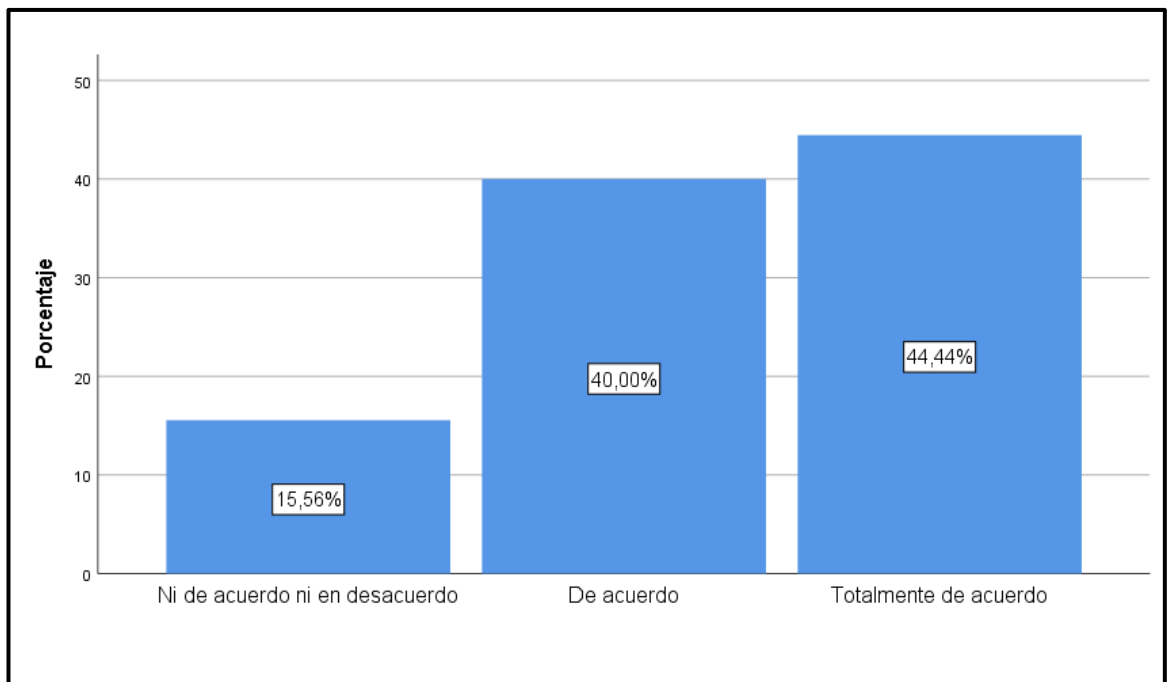
**Tabla 6**

*Desempeño laboral*

	<b>F</b>	<b>Porcentaje</b>
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	07	15,56%
De acuerdo	18	40,00%
Totalmente de acuerdo	20	44,44%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100,00%</b>

**Gráfico 5**

*Desempeño laboral*



## Interpretación

De acuerdo al procesamiento y gráfico se evidencia que el 44,44% de los encuestados señalaron estar totalmente de acuerdo con el desempeño laboral, el 40,00% de los encuestados manifestaron estar de acuerdo y el 15,56% consideraron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

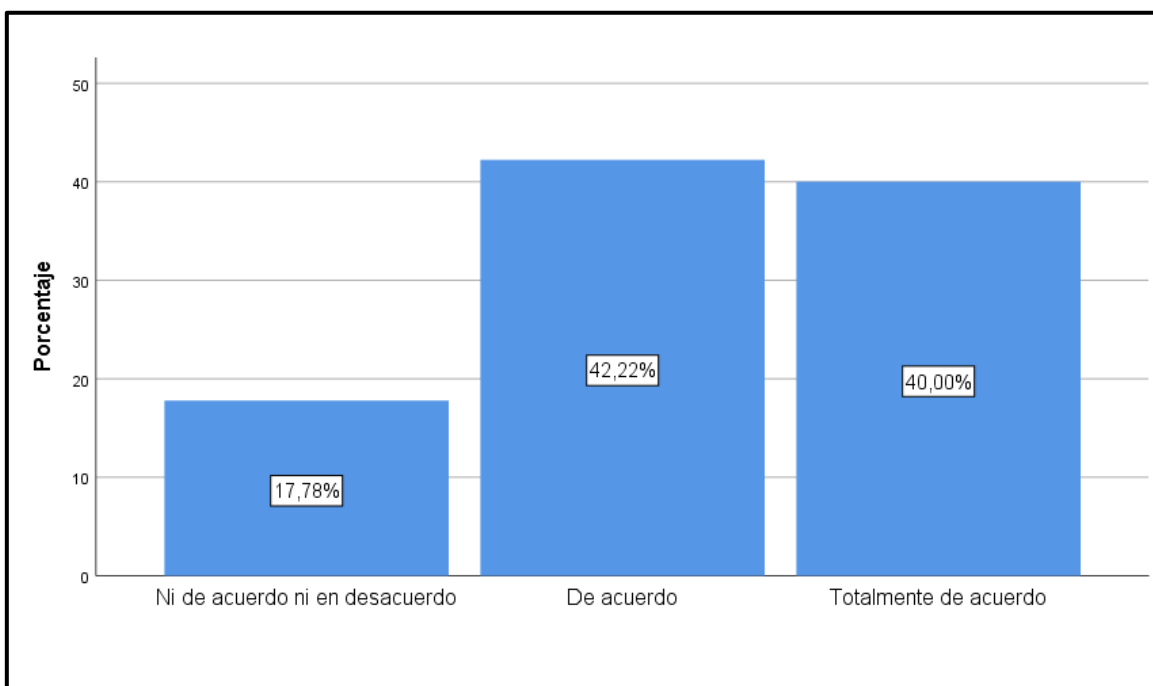
**Tabla 7**

*Capacitación*

	<b>F</b>	<b>Porcentaje</b>
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	08	17,78%
De acuerdo	19	42,22%
Totalmente de acuerdo	18	40,00%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100,00%</b>

**Gráfico 6**

*Capacitación*



## Interpretación

De acuerdo al procesamiento y gráfico se evidencia que el 42,22% de los encuestados señalaron estar de acuerdo con la capacitación, el 40,00% de los encuestados manifestaron estar totalmente de acuerdo y el 17,78% consideraron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

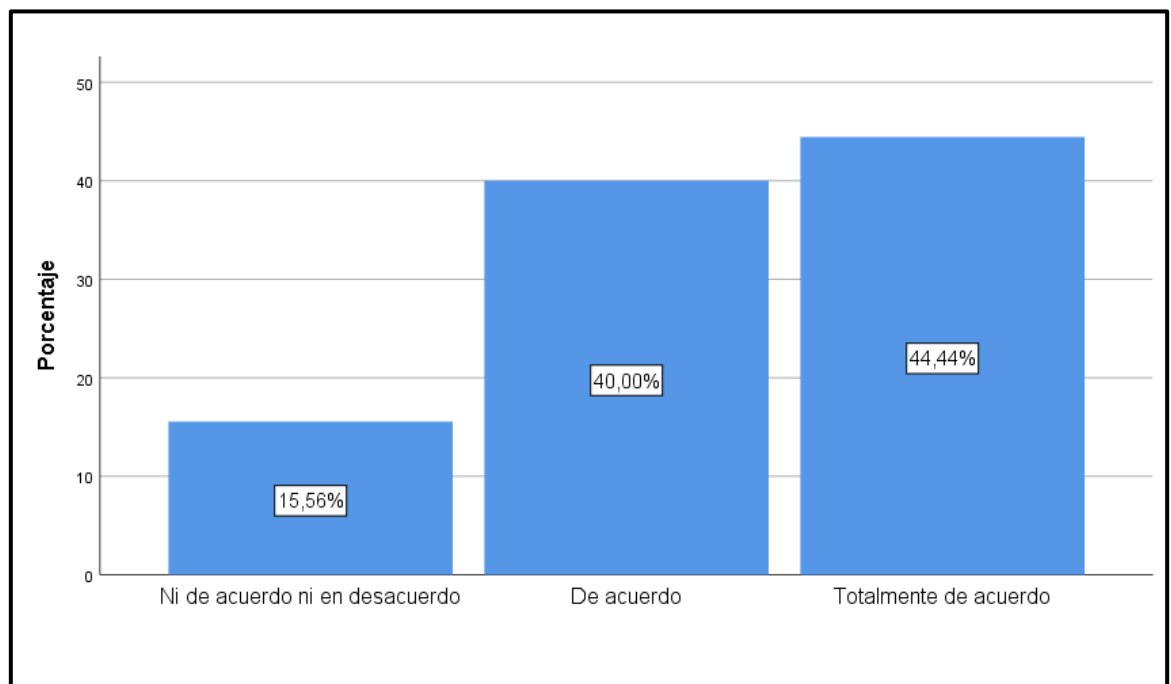
**Tabla 8**

*Motivación*

	F	Porcentaje
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	07	15,56%
De acuerdo	18	40,00%
Totalmente de acuerdo	20	44,44%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100,00%</b>

**Gráfico 7**

*Motivación*



## Interpretación

De acuerdo al procesamiento y gráfico se evidencia que el 44,44% de los encuestados señalaron estar totalmente de acuerdo con la motivación, el 40,00% de los encuestados manifestaron estar de acuerdo y el 15,56% consideraron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

**Tabla 9**

*Clima laboral*

	F	Porcentaje
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	07	15,56%
De acuerdo	18	40,00%
Totalmente de acuerdo	20	44,44%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100,00%</b>

**Gráfico 8**

*Clima laboral*



## Interpretación

De acuerdo al procesamiento y gráfico se evidencia que el 44,44% de los encuestados señalaron estar totalmente de acuerdo con el clima laboral, el 40,00% de los encuestados manifestaron estar de acuerdo y el 15,56% consideraron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

**Tabla 10**

### *Prueba de normalidad*

Prueba de normalidad			
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Administrativa	,778	45	,000
Desempeño Laboral	,779	45	,000

Como  $p < 0,05$  se lleva a cabo el análisis de correlación con el coeficiente de Spearman.

## 4.1.2 Análisis inferencial

### Contrastación de las hipótesis

- **Hipótesis general:**

**Ha:** Existe relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en la empresa Clastec, ciudad de Lima, 2023.

**Ho:** Existe relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en la empresa Clastec, ciudad de Lima, 2023.

**Tabla 11**

*Correlación entre gestión administrativa y desempeño laboral*

		<b>Gestión Administrativa</b>	<b>Desempeño Laboral</b>
<b>Gestión Administrativa</b>	Correlación Rho de Spearman	1	,913**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	45	45
<b>Desempeño Laboral</b>	Correlación Rho de Spearman	,913**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	45	45

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

**Interpretación:** La tabla evidencia que la gestión administrativa tiene una relación significativa con el desempeño laboral, ya que la significancia bilateral es (0.000) es menor (0.005) además la relación es positiva alta por que la correlación Rho de Spearman

(0.913). Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna: Existe relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en la empresa Clastec, ciudad de Lima, 2023.

- **Hipótesis específica 1:**

**Ha:** Existe relación entre la optimización de recursos y el desempeño laboral en la empresa Clastec, ciudad de Lima, 2023.

**Ho:** Existe relación entre la optimización de recursos y el desempeño laboral en la empresa Clastec, ciudad de Lima, 2023.

**Tabla 12***Correlación entre optimización de recursos y desempeño laboral*

		<b>Optimización de los Recursos</b>	<b>Desempeño Laboral</b>
<b>Optimización de los Recursos</b>	Correlación Rho de Spearman	1	,865**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	45	45
<b>Desempeño Laboral</b>	Correlación Rho de Spearman	,865**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	45	45

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

**Interpretación:** La tabla evidencia que la optimización de los recursos tiene una relación significativa con el desempeño laboral, ya que la significancia bilateral es (0.000) es menor (0.005) además la relación es positiva alta por que la correlación Rho de Spearman es (0.865). Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna: Existe relación entre la optimización de los recursos y el desempeño laboral en la empresa Clastec, ciudad de Lima, 2023.

- **Hipótesis específica 2:**

**Ha:** Existe relación entre el logro de objetivos y el desempeño laboral en la empresa Clastec, ciudad de Lima, 2023.

**Ho:** Existe relación entre el logro de objetivos y el desempeño laboral en la empresa Clastec, ciudad de Lima, 2023.

**Tabla 13**

*Correlación entre logro de objetivos y desempeño laboral*

		<b>Logro de Objetivos</b>	<b>Desempeño Laboral</b>
<b>Logro de Objetivos</b>	Correlación Rho de Spearman	1	,963**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	45	45
<b>Desempeño Laboral</b>	Correlación Rho de Spearman	,963**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	45	45

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

**Interpretación:** La tabla evidencia que el logro de objetivos tiene una relación significativa con el desempeño laboral, ya que la significancia bilateral es (0.000) es menor (0.005) además la relación es positiva alta por que la correlación Rho de Spearman es (0.963). Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna: Existe relación entre el logro de objetivos y el desempeño laboral en la empresa Clastec, ciudad de Lima, 2023.

- **Hipótesis específica 3:**

**Ha:** Existe relación entre los procesos administrativos y el desempeño laboral en la empresa Clastec, ciudad de Lima, 2023.

**Ho:** Existe relación entre los procesos administrativos y el desempeño laboral en la empresa Clastec, ciudad de Lima, 2023.

**Tabla 14***Correlación entre procesos administrativos y desempeño laboral*

		<b>Procesos Administrativos</b>	<b>Desempeño Laboral</b>
<b>Procesos Administrativos</b>	Correlación Rho de Spearman	1	1,000**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	45	45
<b>Desempeño Laboral</b>	Correlación Rho de Spearman	1,000**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	45	45

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

**Interpretación:** La tabla evidencia que el proceso administrativo tiene una relación significativa con el desempeño laboral, ya que la significancia bilateral es (0.000) es menor (0.005) además la relación es positiva alta por que la correlación Rho Spearman es (1.000). Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna: Existe relación entre el proceso administrativo y el desempeño laboral en la empresa Clastec, ciudad de Lima, 2023.

#### **4.2 Discusión**

Luego de procesar la contrastación de hipótesis y obtener sus resultados se relacionan con los objetivos de la investigación; en cuanto al objetivo general; determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en la empresa Clastec, ciudad de Lima 2023. De acuerdo a los resultados de la contrastación de la hipótesis se obtuvo una correlación positiva siendo su correlación Rho de Spearman 0,913

y su significancia bilateral de  $0,000 < 0,05$  lo que permite aceptar la hipótesis alterna.

Considerando el siguiente contexto se identificaron estudios con similares resultados, en el siguiente estudio Castillo (2022) donde su investigación fue evaluar la gestión administrativa y su relación con los modelos B2C y B2B de empresas tecnológicos, obteniendo una correlación de 0,865 y su significancia bilateral es de  $0,000 < 0,05$  aceptando la hipótesis alterna. Para Soto et al. (2020) su investigación fue el perfil de gestión del directivo docente y los enfoques de gestión administrativa, se obtuvo una correlación de 0,894 y su significancia bilateral es de  $0,012 < 0,05$  lo que permite aceptar la hipótesis alterna.

En base al primer objetivo específico; analizar la relación que existe entre la optimización de recursos y el desempeño laboral en la empresa Clastec, ciudad de Lima 2023. De acuerdo a los resultados de la contrastación de la hipótesis se obtuvo una correlación positiva siendo su correlación de Pearson 0,865 y su significancia bilateral de  $0,000 < 0,05$  lo que permite aceptar la hipótesis alterna.

En ese contexto, el siguiente estudio de Arguelles, et al. (2020) su investigación del desempeño laboral y su relación con la satisfacción de los trabajadores de MiPymes, se obtuvo una correlación de 0,940 y su significancia bilateral de  $0,000 < 0,05$  lo que permitió aceptar la hipótesis alterna. Por otro lado, de acuerdo a la investigación de Adamini (2020) encontró que la presencia de resistencia en los colaboradores para lograr el desempeño laboral en la empresa de software. Para Cajaleon (2023) su investigación fue la gestión administrativa y su relación con la satisfacción del cliente en el grupo impresores Kalpa Perú se obtuvo una correlación de Pearson de 0,835 siendo esta correlación positiva alta y su significancia bilateral es de  $0,000 < 0,05$  lo que permitió aceptar la hipótesis alterna. Y para Orozco y Piñero (2023) en su estudio influencia del clima organizacional y el liderazgo sobre el desempeño laboral de los miembros de la empresa

compujeis, se obtuvo una correlación de 0,930 siendo una correlación positiva alta y una significancia bilateral de  $0,000 < 0,05$  cuyos datos permitió aceptar la hipótesis alterna.

En base al segundo objetivo específico; evaluar la relación que existe entre el logro de objetivos y el desempeño laboral en la empresa Clastec, ciudad de Lima 2023. De acuerdo a los resultados de la contrastación de la hipótesis se obtuvo una correlación positiva siendo su correlación de Pearson 0,963 y su significancia bilateral de  $0,000 < 0,05$  lo que permite aceptar la hipótesis alterna.

Dentro de este contexto, el estudio realizado por Lobatón (2023) sobre la gestión administrativa y su influencia en el desempeño laboral en la Universidad Nacional de Ingeniería reveló una correlación de Pearson de 0,982, con una significancia bilateral de  $0,000 < 0,00$ , lo que condujo a la aceptación de la hipótesis alterna. Por otro lado, en la investigación llevada a cabo por Licas et al. (2022) sobre la gestión administrativa y su impacto en la satisfacción laboral, se encontró una correlación de Spearman de 0,731, indicando una correlación positiva alta, con una significancia bilateral de  $0,000 < 0,05$ , lo que también llevó a la aceptación de la hipótesis alterna. De igual manera, De La Cruz y Alarcón (2022) en su estudio sobre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los trabajadores en la provincia de Chanchamayo, obtuvieron una correlación de 0,927, que sugiere una correlación positiva alta, con una significancia bilateral de  $0,010 < 0,05$ , permitiendo la aceptación de la hipótesis alterna. Sin embargo, basado en la investigación de Llontop (2019) sobre la gestión administrativa y el desempeño laboral en la gerencia de operaciones de Media Network Latin América, se encontró una correlación de 0.344, indicando una correlación positiva baja, con una significancia bilateral de  $0,344 > 0,05$ , lo que condujo al rechazo de la hipótesis alterna.

En base al tercer objetivo específico; identificar la relación que existe entre los procesos administrativos y el desempeño laboral en la empresa

Clastec, ciudad de Lima 2023. De acuerdo a los resultados obtenidos de la contrastación de la hipótesis se obtuvo una correlación positiva siendo su correlación de Pearson 1, 000 y su significancia bilateral de  $0,000 < 0,05$  lo que permite aceptar la hipótesis alterna.

En ese contexto, el estudio realizado por Jiménez (2020) acerca de la gestión administrativa y el desempeño laboral en la empresa TSL Solution reveló una correlación de Spearman de 0,947, con una significancia bilateral de  $0,000 < 0,05$ , lo que condujo a la aceptación de la hipótesis alterna. Por otro lado, en la investigación llevada a cabo por Agurto (2020) sobre la gestión administrativa y su impacto en el desempeño laboral en el Gobierno Regional de La Libertad, se encontró una correlación de Pearson de 0,841, indicando una correlación positiva alta, con una significancia bilateral de  $0,000 < 0,05$ , lo que también llevó a la aceptación de la hipótesis alterna. En el estudio de Cajaleon (2023) sobre la gestión administrativa y su relación con la satisfacción del cliente en el grupo impresores Kalpa Perú, se obtuvo una correlación de Pearson de 0,835, sugiriendo una correlación positiva alta, con una significancia bilateral de  $0,000 < 0,05$ , lo que permitió aceptar la hipótesis alterna. Y para Soto et al. (2020) en su investigación sobre el perfil de gestión del directivo docente y los enfoques de gestión administrativa, se encontró una correlación de 0,894, con una significancia bilateral de  $0,012 < 0,05$ , permitiendo así la aceptación de la hipótesis alterna.

## CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 Conclusiones

1. Se logró comprobar la hipótesis general mediante el valor  $p < 0,05$  y el coeficiente de correlación Rho de Spearman: 0,913 se confirma que existe relación significativa, positiva y alta entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en la empresa Clastec, considerando que la gestión administrativa fortalece en el personal su desempeño laboral y a su vez mejora la satisfacción con los clientes y la sostenibilidad de la empresa.
2. Se determinó mediante la significativa bilateral  $< 0.05$  y  $r: 0,8065$  que existe relación significativa, positiva y alta entre la optimización de recursos y el desempeño laboral en la empresa Clastec, evidenciando que todas las mejoras en la infraestructura, instalaciones, equipos y desempeño del personal tiene un impacto positivo en la empresa.
3. Se estableció mediante la significancia bilateral  $< 0,05$  y valor  $r: 0,963$  que existe relación significativa, positiva y alta entre el logro de objetivos y el desempeño laboral en la empresa Clastec, estableciendo que la planificación de los logros se alcanzase con el trabajo efectivo por parte del personal y de una gestión por parte de los responsables de la empresa.
4. Se determinó mediante el valor de significancia bilateral  $< 0,05$  y valor  $r: 1,00$  que existe relación significativa, excelente y positiva entre los procesos administrativos y el desempeño laboral en la empresa Clastec, concluyendo que los gestores de la empresa ponen en práctica estrategias para que cada colaborador cumpla con sus funciones y con ello se busca un trabajo efectivo fortaleciendo la imagen de la empresa.

## **5.2 Recomendaciones**

Se recomienda al gerente general de la empresa Clastec SAC:

1. Fortalecer la gestión administrativa, mediante la socialización de sus documentos alineados a los objetivos, como la misión y visión de la organización, así mismo, motivar al personal para que puedan alcanzar los objetivos mostrando un desempeño laboral eficiente y con ello lograr un crecimiento empresarial sostenible.
2. Optimizar los recursos que utilizan los trabajadores, debido a que la empresa no evoluciona de manera autónoma y que depende intensivamente del capital humano, entonces se debe evaluar los aspectos negativos para que puedan cumplir con sus actividades y funciones que se requieren para influir en un buen desempeño laboral y sobre todo que se cumplan con la planificación y organización establecido con la empresa.
3. Implementar diversas estrategias para el logro de objetivos teniendo como premisa que no se considera un trabajo direccionado por líderes que influyan en el personal a desarrollar una labor eficiente en los logros que se tienen que alcanzar, por lo tanto, se debe buscar una influencia en el personal para que ellos con un buen desempeño permitan alcancen los logros de objetivos que son importantes para el desarrollo y sostenibilidad de la empresa y para cada integrante.
4. Desarrollar un proceso administrativo haciendo un diagnóstico permanente para poder establecer limitaciones o inconvenientes en las distintas actividades que se desarrollan, por lo que se tiene que mejorar los procesos administrativos para que el personal pueda cumplir con sus funciones, de esta manera, se podrá mejorar y obtener un trabajo efectivo por cada integrante.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agurto, J. M. (2020). *Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la subgerencia de transporte terrestre del Gobierno Regional de La Libertad, 2020*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49848>
- Adamini, M. (2020). Resistencias frente a la precarización laboral en el sector de software y servicios informáticos. Un abordaje a partir del caso de los trabajadores informáticos de Tandil. *Estudios del trabajo*, (59), 43-45. [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S2545-77562020000100003&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S2545-77562020000100003&script=sci_arttext)
- Argüelles, L., Quijano García, R. A., Fajardo, M. J., Medina Blum, F., & Cruz Mora, C. E. (2020). El éxito en las MiPyMES a través del desempeño laboral y la satisfacción de los trabajadores. *Revista de la Alta Tecnología y Sociedad*, 12(1), 2020 ISSN 1940-2171 <https://static1.squarespace.com/static/55564587e4b0d1d3fb1eda6b/t/5ffe00147d3f5a618711b354/1610481684610/02+ArguellesMa+CML139+ATS+V12N1+8-13.pdf>
- Armijos, F., Bermúdez, A. & Mora, N. (2019). Gestión de administración de los Recursos Humanos. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(4), 163-170. Epub 02 de septiembre de 2019. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202019000400163&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400163&lng=es&tlng=es).
- Avalos, R. M., Chacchi, D. V. G., Yépez, N. L. M., & Hernández, E. J. V. (2021). Gestión del conocimiento y productividad de una empresa constructora del Perú: Knowledge and productivity management of a construction company in Peru. *South Florida Journal of Development*, 2(4), 5183–5194. <https://doi.org/10.46932/sfjdv2n4-017>
- Bautista, J., & Delgado Bardales, J. M. (2020). Evaluación de la gestión administrativa para mejorar el desempeño laboral en la gestión

- municipal. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2),1737-1753. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.189](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.189)
- Borman, W., Motowidlo, S. & Schmith, M. (1997). A theory of individual differences in task and contextual performance. *Human Performance*, 10(2), 71-83. [https://doi.org/10.1207/s15327043hup1104\\_1](https://doi.org/10.1207/s15327043hup1104_1)
- Cajaleon, Y. (2023). *Gestión administrativa y su relación con la satisfacción del cliente en el Grupo Impresores Kalpa del Perú SAC, Lima, 2022*. [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de las Américas]. Repositorio institucional de la Universidad Peruana de las Américas. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/123456789/3454>
- Castilla, C.A. (2006). Enfoques teóricos sobre la percepción que tienen las personas. *Horizontes pedagógicos*, 8(1), 1. ISSN-e 0123-8264. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4907017>
- Castillo, A. E. (2022). *Gestión administrativa basada en modelos B2C y B2B en empresas de servicios tecnológicos* (Master's thesis, Guayaquil: ULVR, 2022.). <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/5522>
- Chiquito Tigua, G. P., Plua Parrales, N. V., & González Benítez, N. (2022). Planeación estratégica para la mejora de la gestión administrativa en instituciones universitarias de Ecuador. *Avances*, 24(1), 135–148. <https://www.redalyc.org/journal/6378/637869301011/html/>
- Corea, S. R., Saldaña, C. M. A., Salazar, H. O., Correa, J. R., Arévalo, P. F., & Orbe, R. E. C. (2021). Motivación: Buen desempeño laboral de los trabajadores de la gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3), 3805-3823. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/564>
- Cuello, R. B., Fructus, R. C., & Panduro, J. D. A. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de investigación valor agregado*, 7(1), 54-60. [https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_valor/article/view/1417](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_valor/article/view/1417)

- Costales, F. (2009). Teorías contemporáneas sobre rendimiento laboral individual. *Psicología y Organización*, 48, 121-147. ISSN 13902849 Avda. 24 de mayo N° 7-77 y Hernán Malo www.uazuay.edu.ec
- Dávila de León, Celeste, & Jiménez García, Gemma. (2014). Sentido de pertenencia y compromiso organizacional: predicción del bienestar. *Revista de Psicología (PUCP)*, 32(2), 271-302. Recuperado en 12 de mayo de 2023, de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0254-92472014000200004&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0254-92472014000200004&lng=es&tlng=es).
- De La Cruz, M., & Alarcón, C. R. (2022). *Gestión Administrativa y Desempeño Laboral de los Trabajadores de las Concesiones Mineras de la Provincia de Chanchamayo 2021*. [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana los Andes]. Repositorio institucional de la Universidad Peruana los Andes. <https://hdl.handle.net/20.500.12848/4209>
- Echevarría Vargas, S. L. & Galaz Flores, M.M. (2019), en su artículo titulado: Cultura organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en bibliotecarios. *Investigacion Bibliotecologica Open Access* Volume 33, Issue 79, Pages 149 – 1762019. DOI: 10.22201/iibi.24488321xe.2019.79.57913
- Escribano Escribano, J. C. M., & Perez Perez, S. (2023). *Gestión administrativa y calidad del servicio al cliente en la empresa Semape Reparaciones & Servicios Lima, 2020*. [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio institucional de la Universidad Señor de Sipán. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/10691>
- Cruz Mora, C.E. (2020). El éxito en las MIPYME a través del desempeño laboral y la satisfacción de los trabajadores. *Revista de Alta Tecnología y Sociedad*, 12(1), 8-13. <https://ADculo-16006-1-10-20130122.pdf>
- González Sánchez, M. G. (2023). Uso del sistema de información Educa y su aporte en la gestión administrativa y académica a las instituciones

- educativas venezolanas. *Revista Innovaciones Educativas*, 25(38), 7-22. <http://dx.doi.org/10.22458/ie.v25i38.4205>
- González, D. J. (2020). *Criterios y técnicas para el estudio de la motivación*. Editorial Pueblo y Educación.
- Greppi, A. (2014). Eficacia. *EUNOMÍA. Revista En Cultura De La Legalidad*, (3), 150-159. Recuperado a partir de <https://e-revistas.uc3m.es/index.php/EUNOM/article/view/2126>
- Guamán Llongo, L. (2019). Clima organizacional y su incidencia en los logros de objetivos institucionales en las organizaciones públicas. <https://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4794/1/Guam%20c3%a1n%20Llongo%20Luis%20Guillermo%20%281%29.pdf>
- Guanoluisa M. (2019) La Gestión administrativa y su efecto en el desempeño laboral del comercial Los Laureles de la ciudad de Riobamba año 2018. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional de Chimborazo. <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/5804/1/UNACH-EC-FCP-ING-COM-2019-0026.pdf>
- Gutiérrez, C.C., Martínez, G.M.F., Castro, G.M. REICE. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 2017, 15(1), 19-35. doi:10.15366/reice2017.15.1.002
- Harold Koontz. *Administración una Perspectiva Global*. México, McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V., 2004. p. 6.
- Hernández Ching, R. C., & Cordero Badilla, D. (2021). El estímulo de la motivación intrínseca del estudiantado en un curso de inglés como lengua extranjera. *Revista Internacional De Pedagogía E Innovación Educativa*, 1(1), 149–172. <https://doi.org/10.51660/ripie.v1i1.30>
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2020). *Metodología de la investigación, las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. MCGRAW-HILL
- Herrera, M. (2017). Propuesta de un modelo de optimización de recursos para mejorar la eficiencia en el proceso de transformación del plástico. *Bogotá: Universidad Católica de Colombia*.

<https://repository.ucatolica.edu.co/entities/publication/bab74ecc-722c-4771-9cd3-027c4a002784>

Jiménez, L. P. (2020). *Gestión administrativa y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa TSL SOLUTION EIRL Tarapoto, 2019*. [Tesis de Maestro, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/47421>

Lago, E. L. (2023). *Orientación motivacional y género en los resultados, objetivos y subjetivos, de dos negociaciones transaccionales repetidas con diferente tasa de integración* (Doctoral dissertation, Universidades de Santiago de Compostela). <http://hdl.handle.net/10347/30038>

Licas Huarcaya, Edgar Manuel; Licas Huarcaya, David; Portugal Moscoso, Félix Carlos; Patricio Aparicio, Santiago Saturnino; Guizado Ortiz, Armando Elías (2022) *Gestión administrativa y satisfacción laboral del docente de educación en una Universidad Peruana, Universidad y Sociedad* Volume 14, Issue S1, Pages 258 - 2631 February 2022, ISSN 24152897

Llontop, M. A. (2019). *Gestión administrativa y desempeño laboral en la gerencia de operaciones de Media Networks Latin América SAC, Lima 2019*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/43170>

Lobatón, S. B. (2023). *La gestión administrativa y su influencia en el desempeño laboral de la unidad de logística de la Facultad de Ingeniería Química y Textil de la Universidad Nacional de Ingeniería, Rímac 2022*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana de las Américas]. Repositorio institucional de la Universidad Peruana de las Américas. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/>

- Martínez Fajardo (2002) Neoinstitucionalismo y Teoría de Gestión, <https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/36292/23953-87022-1-PB.pdf>
- Martínez Fajardo, C. E. (1997). El proceso de investigación y la teoría de gestión. *Innovar*, (10), 49–65. <https://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/19355>
- Matute J. Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral [Internet]. Santiago de Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2016 [citado 20 Mar 2018] Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/30Clima\\_organizacional\\_y\\_su\\_incidencia\\_en\\_el\\_desempeno\\_laboral](https://www.researchgate.net/publication/30Clima_organizacional_y_su_incidencia_en_el_desempeno_laboral)
- Mendoza Alcívar, M. A., Álvarez Gómez, L. K., & Rivera Segura, G. N. (2020). Los procesos administrativos y su contribución en el fortalecimiento de las MiPymes del cantón Quevedo. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 13. <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fap&AN=141887633&lang=es&site=ehost-live>
- Mendoza-Fernández, V. M., & Moreira-Chóez, J. S. (2021). Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación científico-técnica multidisciplinaria)*. ISSN: 2588-090X. *Polo De Capacitación, Investigación Y Publicación (POCAIP)*, 6(3), 608-620. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i3.414>
- Mendoza, J. M. H., & Mendoza, S. L. H. (2019). Etapas del proceso administrativo. *Boletín Científico de la Escuela Superior Atotonilco de Tula*, 6(11), 66-67. <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/atotonilco/issue/archive>
- Molina, J. A. M., & Garrote, M. F. M. (2006). *Procedimiento y proceso administrativo práctico* (Vol. 2). La Ley.
- Morales Gordon, A. D. (2024). *La innovación tecnológica y su impacto en la gestión administrativa en la Ferretería Grupo Santa Elena del cantón*

- Pelileo* (Bachelor's thesis), Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Carrera de Administración de Empresas). <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/40586/1/081%20AE.pdf>
- Mori, K. O. C., & Bardales, J. M. D. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 684-703. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/107>
- Mota, C. & Mendoza, P. (Dir.). (2019). *La motivación y su incidencia en el desempeño laboral de los instructores de la Escuela de Policía del Estado Carabobo*. D - Universidad de Carabobo. <https://elibro.net/es/ereader/upsjb/121978?page=21>
- Orozco, A., & Piñero, A. (2023). *Influencia del clima organizacional y el liderazgo, sobre el desempeño laboral de los miembros de la empresa COMPUJEIS26* (Doctoral dissertation). <https://saber.ucab.edu.ve/xmlui/handle/123456789/20564>
- Pashanasi Amasifuen, B., Gárate Ríos, J., & Palomino Alvarado, G. D. P. (2021). Desempeño laboral en instituciones de educación superior: una revisión Latinoamericana de literatura. *Comuni@cción*, 12(3), 163-174.
- Peralta Tapia, M. E., Horna Torres, E., Horna Torres, E., & Heredia Llatas, F. D. (2023). Gestión administrativa en unidades de gestión educativa: una revisión literaria. *Revista Educación*, 47(1), 663-675. <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/view/49904>
- Ramírez, D. R., Villamares, E.J., Benavides, L.A., & Benavides, C.L. (2021). Gestión de calidad y su impacto en la innovación ecológica del distrito de Ica, Perú. *Humanas Em Perspectiva*, 1. ISBN: 978-65-994725. <https://www.periodicojs.com.br/index.php/hp/article/view/340>
- Rodríguez Panduro, M. S., Palomino Alvarado, G. del P., & Aguilar Saldaña, C. M. (2020). Eficiencia, eficacia y transparencia del gasto público

municipal. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 704-719. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.108](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.108)

Soto Builes, N., Morillo Puente, S., Calderón-Hernández, G., & Betancur, H. D. (2020). El perfil de gestión del directivo docente de Antioquia y los enfoques de gestión administrativa. *Innovar*, 30(77), 123-136. <https://doi.org/10.15446/innovar.v30n77.87453>

Tapasco-Alzate, O. A., & Giraldo-García, J. A. (2020). Asociación entre posturas administrativas de directivos y su disposición hacia la adopción del teletrabajo. *Información tecnológica*, 31(1), 149-160. [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-07642020000100149](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642020000100149)

Vásquez Pailaqueo, M. P., Inostroza Naranjo, R.F., & Acosta Antognoni, H. (2021). Liderazgo transformacional: su impacto en la confianza organizacional, work engagement y desempeño laboral en trabajadores millennials en Chile. *Revista de Psicología (Santiago)*, 30(1), 1-17. <https://doi.org/10.5354/0719-0581.2021.55066>

## Bibliografía

- Albarrán Francisco, J. M. (2015). *Gestión administrativa de las relaciones laborales*. RA-MA Editorial. <https://elibro.net/es/ereader/upsjb/106477?page=20>
- Alles, M. (2019). *Formación, Capacitación, Desarrollo-Volumen 1: Diseñar, planificar e implementar actividades formativas efectivas y eficaces mirando al 2030/2040* (Vol.1). Ediciones Granica. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=keH4DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=>
- Arias Gonzáles, J. L., & Covinos Gallardo, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. *Enfoques Consulting EIRL*, 1, 66-78.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos. El capital humano en las organizaciones*. México: Editorial McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2019). Introducción a la teoría general de la administración: una visión integral de la moderna administración de las organizaciones. Editorial McGrawHill – México ISBN 978-1-456-26982-1.
- Dihigo, J. G. (2021). *Metodología de la investigación para administradores*. Ediciones de la U.
- Gallud, E. (2016). *Manual práctico para escribir una tesis*. Editorial V
- García-Rubiano, M, Vesga-Rodríguez, J y Gómez-Rada, C. (2021). *Clima organizacional: Teoría y práctica*. Editorial Universidad Católica de Colombia. Facultad de Psicología.
- Herzberg, F. (1954). La teoría de la motivación-higiene. *Teoría de la Organización*, 10, 71-91. <http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/handle/12345678/4794>
- Koontz, O.; Weirich, H. (2007). *Elementos de la administración*. México D.F.: Editorial McGraw-Hill.

- Lozano Mejía, E. (2021). Gestión administrativa y desempeño laboral en los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo año 2021.
- Luna González, A. C. (2015). *Proceso administrativo*. Grupo Editorial Patria. <https://elibro.net/es/ereader/upsjb/39415?page=1>.
- Luna, A. (2018). *Metodología de la tesis*. TRILLAS.
- Mar, C. (2020). Metodología de la investigación, métodos y técnicas. PATRIA.
- Maslow, A. H. (1991). Motivación y personalidad. Ediciones Díaz de Santos.
- McGregor, D. (1960). Teoría X y teoría Y. *Revista Pensamiento Imaginativo. Investigación*, 4, 06-13.
- Mendoza-Fernandez, V. M., & Moreira-Chóez, J. S. (2021). Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación científico-técnica multidisciplinaria)*. ISSN: 2588-090X. *Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP)*, 6(3), 608-620.
- Pérez, M.D. (Coord.). (2012). *Gestión administrativa de recursos humanos en las administraciones públicas*. 1. Editorial ICB. <https://elibro.net/es/ereader/upsjb/228668?page=15>.
- Porter, M. (2000). Sobre competitividad. *Boston, Estados Unidos: Harvard Business Publishing*.
- Ramos, C. (2018). *Cómo hacer una tesis*. LEX & LURIS
- Real Academia Española. (2019). Ambiente. En *Diccionario de la lengua española* (23.ª ed.). <https://dle.rae.es/ambiente?m=form>.
- Rivas, L. (2013). *Elaboración de tesis, estructura y metodología*. TRILLAS
- Robbins, S. (2008). *Comportamiento organizacional*. México D. F.: Editorial Prentice Hall.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2005). *Administración*. Pearson educación.
- Sánchez, I. P. (2021). *Organización empresarial y de recursos humanos*. ADGG0408. IC Editorial.

- Serna, E. (2020). Revolución en la Formación y la Capacitación para el Siglo XXI. *Editorial Antioqueño de investigación*, 1-654.
- Serra, D. J. G. (2022). *Los niveles de la motivación. Teoría y evaluación*. Editorial Pueblo y Educación.
- Tovar, L. A. R. (2009). Evolución de la teoría de la organización. *Revista Universidad y Empresa*, 11(17), 11-32.
- Torres Hernández, Z. (2014). *Teoría general de la Administración*. México: GRUPO EDITORIAL PATRIA. Obtenido de <https://editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074386196.pdf>
- Valenzuela, B., & Pacheco, M. O. (2004). *Análisis de puestos de trabajo*. USON.
- Valle Núñez, A. P. (2020). La planificación financiera una herramienta clave para el logro de los objetivos empresariales. *Revista Universidad y De Jaime Eslava*, J. (2016). *La rentabilidad: análisis de costes y resultados*. ESIC editorial.
- Dessler, G. (2007). *Administración de recursos humanos*. México: Pearson. *Sociedad*, 12(3), 160-166.

## **ANEXOS**

### Anexo 1: Matriz de Consistencia

**ALUMNOS:** Vannia A. Vergel Legua y José A. Esponda Bobadilla

**ASESOR:** Alejandro Alfredo Quispe Mayurí

**LOCAL:** Filial Ica

**TEMA:** Gestión administrativa y su relación con el desempeño laboral en la empresa Clastec, ciudad de Lima, 2023

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES
<p>General: PG: ¿En qué medida se relaciona la gestión administrativa con el desempeño laboral en la empresa Clastec, ciudad de Lima, 2023?</p> <p>Específicos: PE 1: ¿Cómo se relaciona la optimización de recursos con el desempeño laboral en la empresa Clastec, ciudad de Lima, 2023? PE 2: ¿En qué medida se relaciona el logro de objetivos con el desempeño laboral en la empresa Clastec, ciudad de Lima, 2023? PE 3: ¿De qué manera se relaciona los procesos administrativos con el desempeño laboral en la empresa Clastec, ciudad de Lima, 2023?</p>	<p>General: OG: Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en la empresa Clastec, ciudad de Lima, 2023.</p> <p>Específicos: OE 1: Analizar la relación que existe entre la optimización de recursos y el desempeño laboral en la empresa Clastec, ciudad de Lima, 2023. OE 2: Evaluar la relación que existe entre el logro de objetivos y el desempeño laboral en la empresa Clastec, ciudad de Lima, 2023. OE 3: Identificar la relación que existe entre los procesos administrativos y el desempeño laboral en la empresa Clastec, ciudad de Lima, 2023.</p>	<p>General: HG: Existe relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en la empresa Clastec, ciudad de Lima, 2023.</p> <p>Específicos: HE 1: Existe relación entre la optimización de recursos y el desempeño laboral en la empresa Clastec, ciudad de Lima, 2023 HE 2: Existe relación entre el logro de objetivos y el desempeño laboral en la empresa Clastec, ciudad de Lima, 2023 HE 3: Existe relación entre los procesos administrativos y el desempeño laboral en la empresa Clastec, ciudad de Lima, 2023</p>	<p>Variable 1: Gestión administrativa</p> <p>Dimensiones: Procesos administrativos Optimización de recurso Logro de objetivos</p> <p>Variable 2: Desempeño laboral</p> <p>Dimensiones: Motivación Clima organización Capacitación</p>

Diseño metodológico	Población y muestra	Técnicas e instrumentos
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nivel: es correlacional, porque permite medir el grado de relación existente entre dos variables. (Mar, 2020)</li> <li>- Tipo: es una investigación básica, su finalidad es incrementar los conocimientos de un hecho de interés. (Hernández, y Mendoza, 2020)</li> </ul>	<p>Población: se considera un grupo de individuos, puede ser medibles y tienen las mismas características. (Luna, 2018)</p> <p>N = 45</p> <p>Criterios de inclusión: se ha considerado al personal con más de tres años de laborar en la empresa ya que tienen conocimiento pleno de las actividades que se desarrollan.</p> <p>Criterios de exclusión: no forman parte del proceso de investigación aquellos trabajadores que no superan los tres años de trabajo o el personal nuevo.</p> <p>N = 45 colaboradores</p> <p>Tamaño de muestra: 45 colaboradores</p> <p>Muestreo: Por conveniencia</p>	<p>Técnica:</p> <p>La encuesta es una herramienta metodológica que permite recolectar información o datos. (Ramos, 2018)</p> <p>Instrumento:</p> <p>El cuestionario es un medio de recolección de información en el que se plasma preguntas para obtener datos precisos. (Ramos, 2018)</p>

Dr. -----

Asesor

Lic. -----

Estadístico

## Anexo 2: Operacionalización de variables

**ALUMNO:** Vannia A. Vergel Legua y José A. Esponda Bobadilla

**ASESOR:** Alejandro Alfredo Quispe Mayurí

**LOCAL:** Filial Ica

**TEMA:** Gestión administrativa y su relación con el desempeño laboral en la empresa Clastec, ciudad de Lima, 2023

<b>VARIABLE 1: Gestión Administrativa</b>								
DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	NIVEL DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO				
OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS	Servicio de calidad	(1,2)	Nominal	Cuestionario				
	Mejorar resultados	(3,4)						
	Mayor eficiencia	(5,6)						
	Mejora continua	(7,8)						
LOGRO DE OBJETIVO	Trabajo en equipo	(9,10)			Nominal	Cuestionario		
	Comunicación	(11,12)						
	Motivación	(13,14)						
	Desempeño	(15,16)						
PROCESOS ADMINISTRATIVOS	Planificación	(17,18)					Nominal	Cuestionario
	Organización	(19,20)						
	Dirección	(21,22)						
	Control	(23,24)						

	<b>VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL</b>			
<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ITEMS</b>	<b>NIVEL DE MEDICIÓN</b>	<b>INSTRUMENTO</b>
CAPACITACIÓN	Capacidad	(1,2)	Nominal	Cuestionario
	Optimizar recursos	(3,4)		
	Habilidades	(5,6)		
	Conocimiento	(7,8)		
MOTIVACIÓN	Preparación	(9,10)		
	Evaluaciones	(11,12)		
	Incentivos	(13,14)		
	Experiencia laboral	(15,16)		
CLIMA ORGANIZACIONAL	Infraestructura	(17,18)		
	Cultura organizativa	(19,20)		
	Ambiente de trabajo	(21,22)		
	Identidad con la empresa	(23,24)		

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

Universidad Privada San Juan Bautista

INSTRUMENTO N°01

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Estimado Sr. (a). Se le pide su colaboración. Esta información será utilizada de manera académica, se le pide dar su respuesta marcando con una X, la respuesta con la que usted se logre identificar. A continuación, se dos alternativas, que son:

(1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) De acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo

	<b>Optimización de los recursos</b>	1	2	3	4	5
1	¿El personal desarrolla un servicio de calidad cumpliendo con sus funciones?					
2	¿La empresa considera un servicio de calidad como parte de su imagen?					
3	¿La iniciativa del personal busca mejorar los resultados en sus labores?					
4	¿Se promueve un trabajo eficiente para mejorar los resultados?					
5	¿Las cualidades del personal influyen para lograr mayor eficiencia en sus actividades?					
6	¿La preparación del personal permite fortalecer mayor su eficiencia?					
7	¿La mejora continua es parte del desarrollo del personal?					
8	¿Se evalúan los resultados para una mejora continua en las actividades?					
	<b>Logro de objetivos</b>					
9	¿En la empresa se fomenta el trabajo en equipo para lograr los objetivos?					

10	¿Es un compromiso desarrollar trabajo en equipo?					
11	¿Los trabajadores mantienen una buena comunicación para un trabajo eficiente?					
12	¿Para realizar un buen trabajo es importante la comunicación entre los integrantes?					
13	¿Las estrategias de motivación que se aplican influyen para alcanzar los objetivos?					
14	¿El trabajador muestra motivación en sus actividades?					
15	¿Consideras que tu desempeño es valorado por la organización?					
16	¿Las capacitaciones tienen influencia en el desempeño de cada empleado?					
	<b>Proceso administrativo</b>					
17	¿La planificación en la empresa determina un buen trabajo?					
18	¿Los recursos y materiales se disponen en la planificación para un buen trabajo?					
19	¿Considera que la organización repercute en una buena gestión administrativa?					
20	¿La organización del personal tiene influencia en los objetivos?					
21	¿La empresa gestiona una dirección enfocada en el talento humano?					
22	¿Los supervisores de la empresa desarrollan una buena dirección de trabajo?					
23	¿El proceso de control permite optimizar los recursos?					
24	¿Todos los trabajadores están dispuestos a ser controlados para minimizar errores?					

**Universidad Privada San Juan Bautista**

**INSTRUMENTO N°02**

**DESEMPEÑO LABORAL**

Estimado Sr. (a). Se le pide su colaboración. Esta información será utilizada de manera académica, se le pide dar su respuesta marcando con una X, la respuesta con la que usted se logre identificar. A continuación, se dos alternativas, que son:

(1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) De acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo

	<b>Capacitación</b>	1	2	3	4	5
1	¿Considera que su capacidad le permite cumplir con su trabajo?					
2	¿El personal debe mostrar capacidad en sus funciones para un trabajo efectivo?					
3	¿La optimización de los recursos influye en minimizar errores?					
4	¿Los trabajadores desarrollan sus actividades optimizando sus recursos?					
5	¿Las habilidades que muestra se enfocan en desarrollar un buen trabajo?					
6	¿Un trabajo eficiente depende de las habilidades de cada integrante?					
7	¿Su desempeño depende del conocimiento que aplica en sus actividades?					
8	¿El personal debe mostrar conocimiento en las funciones en cargadas?					
	<b>Motivación</b>					
9	¿Mantiene una preparación continua para lograr un buen desempeño?					
10	¿Se prepara al personal para lograr un trabajo acorde a los objetivos?					

11	¿Es importante que la empresa desarrolle evaluaciones en el trabajo del personal?					
12	¿Los procesos de evaluación tienen incidencia en la mejora de desempeño del personal?					
13	¿Considera que los incentivos son importantes para un trabajo eficiente?					
14	¿Los incentivos se planifican para que influyen en la mejora del personal?					
15	¿La experiencia del personal influye para un desempeño óptimo?					
16	¿El personal de la empresa tiene experiencia laboral y con ello se busca la efectividad?					
	<b>Clima laboral</b>					
17	¿La infraestructura de la empresa repercute en tu ambiente de trabajo?					
18	¿El trabajo que realiza los empleados se ejecuta con la seguridad ante su integridad?					
19	¿Considera que la cultura organizativa de la empresa es parte del clima organizacional?					
20	¿El trabajador muestra compromiso con la empresa como parte de su cultura organizativa?					
21	¿Su desempeño depende del ambiente de trabajo?					
22	¿El ambiente de trabajo permite alcanzar una labor eficiente?					
23	¿El clima laboral permite que se identifique con la empresa?					
24	¿El personal se siente valorado como parte de la identidad de la empresa?					

## Anexo 4: Validez del instrumento juicios de expertos

Ica, 02 de Diciembre del 2023.

**Magister Rafael Alfonso Pareja Mendez**

Presente.

**ASUNTO:** Validación de instrumentos de investigación.

**VANNIA ALESSANDRA VERGEL LEGUA**, identificado con **DNI N° 74093366** y **JOSE ALEJANDRO ESPONDA BOBADILLA**, identificado con **DNI N° 74298695**, en condición de egresados de la carrera de Administración de Negocios de la Universidad Privada San Juan Bautista; Solicito a Usted su opinión profesional para validar los instrumentos de mi proyecto de investigación titulado:

**“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA CLASTEC, CIUDAD DE LIMA, 2023”**


Para tal efecto acompaño los siguientes documentos:

1. Matriz de consistencia.
2. Operacionalización de variables
3. Instrumentos de medición:
4. Fichas de validación

Agradezco por anticipado la atención de la presente, aprovecho la oportunidad para reiterarle mi consideración y estima personal.



FIRMA  
Vannia Alessandra Vergel Legua  
DNI N° 74093366



FIRMA  
José Alejandro Esponda Bobadilla  
DNI N° 74298695

## Informe de Opinión de Experto

### I.- DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y nombres del Experto: Mg. Rafael Alfonso Pareja Mendez

1.2 Cargo e institución donde labora: UPSJB.

1.3 Tipo de Experto: Metodólogo  Especialista  Estadístico

1.4 Nombre del instrumento:  
INSTRUMENTO DE  
GESTIÓN ADMINISTRATIVA

1.5 Autor (as) del instrumento: Vannia Alessandra Vergel Legua; José Alejandro Esponda Bobadilla

### II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00 - 20%	Regula r21 - 40%	Buena 41 -60%	Muy Buena 61 -80%	Excelent e81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje claro.					X
OBJETIVIDAD	No presenta sesgo ni induce respuestas.					X
ACTUALIDAD	Está de acuerdo a los avances la teoría sobre la transformación digital con el posicionamiento.					X
ORGANIZACION	Existe una organización lógica y coherente de los ítems.				X	
SUFICIENCIA	Comprende aspectos en calidad y cantidad.				X	
INTENCIONALIDAD	Adecuado para establecer la relación de la transformación digital con el posicionamiento.					X
CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos y científicos.					X
COHERENCIA	Entre los índices e indicadores.					X
METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación Cuantitativo no Experimental.					X

### III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

### IV.- PROMEDIO DE VALORACIÓN

95%

Ica, 02 de Diciembre de 2023.

Mg. Rafael Alfonso Pareja Mendez  
DNI N° 43003174

## Informe de Opinión de Experto

### I.- DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y nombres del Experto: Mg. Rafael Alfonso Pareja Mendez

1.2 Cargo e institución donde labora: UPSJB

1.3 Tipo de Experto: Metodólogo  Especialista  Estadístico

1.4 Nombre del instrumento:  
INSTRUMENTO DE  
DESEMPEÑO LABORAL

1.5 Autor (a) del instrumento: Vannia Alessandra Vergel Legua; José Alejandro Esponda Bobadilla

### 1.6 II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00 – 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 -60%	Muy Buena 61 -80%	Excelent 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje claro.				X	
OBJETIVIDAD	No presenta sesgo ni induce respuestas.					X
ACTUALIDAD	Está de acuerdo a los avances la teoría sobre la transformación digital con el posicionamiento.				X	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica y coherente de los ítems.				X	
SUFICIENCIA	Comprende aspectos en calidad y cantidad.				X	
INTENCIONALIDAD	Adecuado para establecer la relación de la transformación digital con el posicionamiento.					X
CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos y científicos.				X	
COHERENCIA	Entre los índices e indicadores.				X	
METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación Cuantitativo no Experimental.				X	

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

### IV.- PROMEDIO DE VALORACIÓN

95%

Ica, 02 de Diciembre de 2023

*Rafael Pareja*

Mg. Rafael Alfonso Pareja Mendez  
DNI N° 43003174

Ica, 02 de Diciembre del 2023.

**Dr. Joan Boza Muñoz**

Presente.

**ASUNTO:** Validación de instrumentos de investigación.

**VANNIA ALESSANDRA VERGEL LEGUA**, identificado con **DNI N° 74093366** y **JOSE ALEJANDRO ESPONDA BOBADILLA**, identificado con **DNI N° 74298695**, en condición de egresados de la carrera de Administración de Negocios de la Universidad Privada San Juan Bautista; Solicito a Usted su opinión profesional para validar los instrumentos de mi proyecto de investigación titulado:

**“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA CLASTEC, CIUDAD DE LIMA, 2023”**

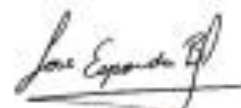
Para tal efecto acompaño los siguientes documentos:

1. Matriz de consistencia.
2. Operacionalización de variables
3. Instrumentos de medición:
4. Fichas de validación

Agradezco por anticipado la atención de la presente, aprovecho la oportunidad para reiterarle mi consideración y estima personal.



FIRMA  
Vannia Alessandra Vergel Legua  
DNI N° 74093366



FIRMA  
José Alejandro Esponda Bobadilla  
DNI N° 74298695

## Informe de Opinión de Experto

### I.- DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y nombres del Experto: Dr. Joan Boza Muñoz

1.2 Cargo e institución donde labora: UTP - Ica

1.3 Tipo de Experto:    Metodólogo     Especialista     Estadístico

1.4 Nombre del instrumento:  
INSTRUMENTO DE  
GESTIÓN ADMINISTRATIVA

1.5 Autor (as) del instrumento: **Vannia Alessandra Vergel Legua; José Alejandro Esponda Bobadilla**

### II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente e 00 – 20%	Regular r21 - 40%	Buena 41 -60%	Muy Buena 61 -80%	Excelente e81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje claro.					X
OBJETIVIDAD	No presenta sesgo ni induce respuestas.					X
ACTUALIDAD	Está de acuerdo a los avances la teoría sobre la transformación digital con el posicionamiento.					X
ORGANIZACION	Existe una organización lógica y coherente de los ítems.				X	
SUFICIENCIA	Comprende aspectos en calidad y cantidad.				X	
INTENCIONALIDAD	Adecuado para establecer la relación de la transformación digital con el posicionamiento.					X
CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos y científicos.				X	
COHERENCIA	Entre los índices e indicadores.					X
METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación Cuantitativo no Experimental.				X	

### III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

### IV.- PROMEDIO DE VALORACIÓN

90%

Ica, 02 de Diciembre de 2023.



\_\_\_\_\_  
Dr. Joan Boza Muñoz

## Informe de Opinión de Experto

### I.- DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y nombres del Experto: Dr. Joan Boza Muñoz

1.2 Cargo e institución donde labora: UTP - Ica

1.3 Tipo de Experto: Metodólogo  Especialista  Estadístico

1.4 Nombre del instrumento:  
INSTRUMENTO DE  
DESEMPEÑO LABORAL

1.5 Autor (a) del instrumento: **Vannia Alessandra Vergel Legua; José Alejandro Esponda Bobadilla**

### 1.6 II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00 – 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 -60%	Muy Buena 61 -80%	Excelent 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje claro.					X
OBJETIVIDAD	No presenta sesgo ni induce respuestas.				X	
ACTUALIDAD	Está de acuerdo a los avances la teoría sobre la transformación digital con el posicionamiento.					X
ORGANIZACION	Existe una organización lógica y coherente de los ítems.					X
SUFICIENCIA	Comprende aspectos en calidad y cantidad.					X
INTENCIONALIDAD	Adecuado para establecer la relación de la transformación digital con el posicionamiento.				X	
CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos y científicos.					X
COHERENCIA	Entre los índices e indicadores.				X	
METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación Cuantitativo no Experimental.				X	

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

### IV.- PROMEDIO DE VALORACIÓN

90%

Ica, 02 de Diciembre de 2023



Dr. Joan Boza Muñoz

Ica, 02 de Diciembre del 2023.

**Dra. Fatima Ramos Huamán**

Presente.

**ASUNTO:** Validación de instrumentos de investigación.

**VANNIA ALESSANDRA VERGEL LEGUA**, identificado con **DNI N° 74093366** y **JOSE ALEJANDRO ESPONDA BOBADILLA**, identificado con **DNI N° 74298695**, en condición de egresados de la carrera de Administración de Negocios de la Universidad Privada San Juan Bautista; Solicito a Usted su opinión profesional para validar los instrumentos de mi proyecto de investigación titulado:

**"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA CLASTEC, CIUDAD DE LIMA, 2023"**

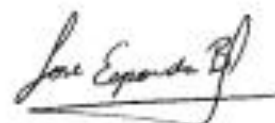
Para tal efecto acompaño los siguientes documentos:

1. Matriz de consistencia.
2. Operacionalización de variables
3. Instrumentos de medición:
4. Fichas de validación

Agradezco por anticipado la atención de la presente, aprovecho la oportunidad para reiterarle mi consideración y estima personal.



FIRMA  
Vannia Alessandra Vergel Legua  
DNI N° 74093366



FIRMA  
José Alejandro Esponda Bobadilla  
DNI N° 74298695

## Informe de Opinión de Experto

### I.- DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y nombres del Experto: Dra. Fatima Ramos Huamán

1.2 Cargo e Institución donde labora: UPSJB.

1.3 Tipo de Experto:    Metodólogo     Especialista     Estadístico

1.4 Nombre del instrumento:  
INSTRUMENTO DE  
GESTIÓN ADMINISTRATIVA

1.5 Autor (as) del instrumento: Vannia Alessandra Vergel Legua; José Alejandro Esponda Bobadilla

### II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00 – 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 -60%	Muy Buena 61 -80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje claro.					90%
OBJETIVIDAD	No presenta sesgo ni induce respuestas.					94%
ACTUALIDAD	Está de acuerdo a los avances la teoría sobre la transformación digital con el posicionamiento.					95%
ORGANIZACION	Existe una organización lógica y coherente de los ítems.					95%
SUFICIENCIA	Comprende aspectos en calidad y cantidad.					95%
INTENCIONALIDAD	Adecuado para establecer la relación de la transformación digital con el posicionamiento.					94%
CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos y científicos.					95%
COHERENCIA	Entre los índices e indicadores.					94%
METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación Cuantitativo no Experimental.					95%

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento es aplicable.

IV.- PROMEDIO DE VALORACIÓN

94%

Ica, 02 de Diciembre de 2023.



Dra. Fatima Ramos Huamán

## Informe de Opinión de Experto

### I.- DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y nombres del Experto: Dra. Fatima Ramos Huamán

1.2 Cargo e institución donde labora: UPSJB

1.3 Tipo de Experto: Metodólogo  Especialista  Estadístico

1.4 Nombre del instrumento:  
INSTRUMENTO DE  
DESEMPEÑO LABORAL

1.5 Autor (a) del instrumento: **Vannia Alessandra Vergel Legua; José Alejandro Esponda Bobadilla**

### 1.6 II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00 – 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 -60%	Muy Buena 61 -80%	Excelent 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje claro.					95%
OBJETIVIDAD	No presenta sesgo ni induce respuestas.					94%
ACTUALIDAD	Está de acuerdo a los avances la teoría sobre la transformación digital con el posicionamiento.					94%
ORGANIZACION	Existe una organización lógica y coherente de los ítems.					95%
SUFICIENCIA	Comprende aspectos en calidad y cantidad.					95%
INTENCIONALIDAD	Adecuado para establecer la relación de la transformación digital con el posicionamiento.					95%
CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos y científicos.					95%
COHERENCIA	Entre los índices e indicadores.					96%
METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación Cuantitativo no Experimental.					95%

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento es aplicable.

IV.- PROMEDIO DE VALORACIÓN

94.8%

Ica, 02 de Diciembre de 2023



Dra. Fatima Ramos Huamán

## Anexo 5: Confiabilidad del instrumento prueba piloto primero

Pregunta	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	Suma de Items
1	1	1	1	4	1	4	4	3	3	3	3	4	1	3	3	3	4	3	1	1	1	1	1	4	58
2	3	3	1	1	4	3	3	4	3	4	3	1	1	3	3	4	3	4	1	2	1	1	2	1	59
3	3	5	3	3	1	2	3	4	1	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	5	3	3	69
4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	49
5	2	3	2	2	2	5	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	59
6	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	1	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	62
7	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	5	3	2	2	3	3	2	2	59
8	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	4	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	58
9	3	2	2	1	2	3	3	3	2	1	2	4	3	2	2	4	4	2	2	4	2	2	2	3	60
10	3	2	1	3	2	1	1	3	2	1	3	3	2	3	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	51
11	3	3	1	2	2	4	2	3	4	2	2	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	67
12	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	46
13	5	2	2	2	1	1	2	2	1	3	3	1	2	2	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2	50
14	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	4	3	2	2	2	2	2	4	3	61
15	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	4	2	2	2	4	4	2	1	2	2	2	2	3	49
16	1	1	2	1	1	1	1	4	1	1	4	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	36
17	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	4	1	2	4	4	1	1	45
18	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	4	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	41
19	2	1	4	4	2	1	1	4	1	1	2	1	2	5	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	47
20	1	4	1	1	1	4	4	4	1	2	1	4	1	1	4	2	2	1	2	4	1	2	2	1	51
21	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	44
22	2	4	2	4	2	4	2	4	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	52
23	2	1	1	4	1	2	2	2	1	2	2	1	4	4	2	2	4	2	2	4	1	2	4	2	54
24	2	4	2	1	4	2	1	2	1	2	2	1	2	2	4	2	2	1	4	2	1	4	2	1	51
25	4	2	2	4	2	4	2	1	2	2	4	1	2	2	2	2	2	4	1	2	2	2	2	2	55
<b>VARP</b> (Varianza de la Población)	<b>0.98</b>	<b>1.13</b>	<b>0.55</b>	<b>1.08</b>	<b>0.72</b>	<b>1.36</b>	<b>0.75</b>	<b>0.34</b>	<b>0.63</b>	<b>0.63</b>	<b>0.71</b>	<b>1.14</b>	<b>0.67</b>	<b>0.73</b>	<b>0.63</b>	<b>0.93</b>	<b>1.13</b>	<b>0.34</b>	<b>0.64</b>	<b>0.71</b>	<b>0.76</b>	<b>0.36</b>	<b>0.56</b>	<b>0.61</b>	<b>60.52</b>
$\Sigma S_i^2$ :	<b>3.20</b>																								

$S_T^2$ :

- K: El número de ítem
- $\Sigma S_i^2$ : Sumatoria de las Varianzas de los ítems
- $S_T^2$ : La Varianza de la suma de los ítems
- $\alpha$ : Coeficiente de Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\Sigma S_i^2}{S_T^2} \right]$$

$\alpha = \frac{24}{23}$   
 $\alpha = 1.043478$   
 $\alpha = 1.043478$   
 $\alpha = 0.978$

$$\begin{pmatrix} 1 & - \frac{3.20}{60.52} \\ 1 & - 0.06 \end{pmatrix}$$

3.1  
4.13  
0.751  
1.043  
0.783

**0.94**  
**INSTRUMENTO DE MUUY FUERTE CONFIABILIDAD**

Se acerca de 1 a 0.94, en sí misma el grado de confiabilidad  
**CONFIABILIDAD:**  
 Sir como la estabilidad o consistencia de los resultados obtenidos  
 si se repite al grado en que la aplicación repetida del instrumento, al  
 mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados  
 un Test de Intelectualización aplica hay a un grupo de  
 100 y preparaciona ciertar datos; rizo aplica un mox despues y  
 aror diferentiar y de manera similar en mediciones rubro cuenter,  
 tal prueba es confiable

Preguntas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	Varianza de Item
1	1	1	1	4	1	4	4	3	3	3	3	4	1	3	3	3	4	3	1	1	1	1	1	4	58
2	3	3	1	1	4	3	3	4	3	4	3	1	1	3	3	4	3	4	1	2	1	1	2	1	59
3	3	5	3	3	1	2	3	4	1	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	5	3	3	69
4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	49
5	2	3	2	2	2	5	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	59
6	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	1	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	62
7	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	5	3	2	2	3	3	2	2	58
8	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	4	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	58
9	3	2	2	1	2	3	3	3	2	1	2	4	3	2	2	4	4	2	2	4	2	2	2	3	60
10	3	2	1	3	2	1	1	3	2	1	3	3	2	3	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	51
11	3	3	1	2	2	4	2	3	4	2	2	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	67
12	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	48
13	5	2	2	2	1	1	2	2	1	3	3	1	2	2	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2	50
14	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	4	3	2	2	2	2	2	4	3	61
15	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	4	2	2	2	4	4	2	1	2	2	2	2	3	49
16	1	1	2	1	1	1	1	4	1	1	4	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	36
17	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	3	3	2	2	2	1	4	1	2	4	4	1	1	48
18	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	4	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	41
19	2	1	4	4	2	1	1	4	1	1	2	1	2	5	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	47
20	1	4	1	1	1	4	4	4	1	2	1	4	1	1	4	2	2	1	2	4	1	2	2	1	51
21	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	44
22	2	4	2	4	2	4	2	4	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	52
23	2	1	1	4	1	2	2	2	1	2	2	1	4	2	2	4	2	2	4	1	2	4	2	4	54
24	2	4	2	1	4	2	1	2	1	2	2	1	2	2	4	2	2	1	4	2	1	4	2	1	51
25	4	2	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	1	2	2	2	2	2	2	66
<b>YARP</b>	<b>0.98</b>	<b>1.18</b>	<b>0.55</b>	<b>1.01</b>	<b>0.87</b>	<b>1.36</b>	<b>0.88</b>	<b>0.77</b>	<b>0.88</b>	<b>0.84</b>	<b>0.71</b>	<b>1.13</b>	<b>0.69</b>	<b>0.73</b>	<b>0.68</b>	<b>0.98</b>	<b>1.13</b>	<b>0.84</b>	<b>0.64</b>	<b>0.71</b>	<b>0.76</b>	<b>0.86</b>	<b>0.56</b>	<b>0.61</b>	<b>64.93</b>

Varianza de la

- K: El número de ítems
- $\sum S_i^2$ : Sumatoria de las Varianzas de los Items
- $S_v^2$ : La Varianza de la suma de los Items
- $\alpha$ : Coeficiente de Alfa de Cronbach

24
3.73
64.93

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_v^2} \right]$$

$$\left( \begin{array}{c} 1 \\ 1 \\ 1 \end{array} \right) \left( \begin{array}{c} - \frac{3.73}{64.93} \\ \\ - 0.06 \end{array} \right)$$

3.1  
4.13  
0.75  
1.04  
0.78

$$\alpha = 1.04 \left( \begin{array}{c} 0.94 \end{array} \right)$$

$\alpha = 0.934$  INSTRUMENTO DE MUY FUERTE CONFIABILIDAD

Entre más cerca de 1 está  $\alpha$ , más alto es el grado de confiabilidad

**CONFIABILIDAD:**  
se define como la estabilidad o consistencia de los resultados obtenidos  
decir, se refiere al grado en que la aplicación repetida del instrumento, al  
mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados  
emplo, si un Test de Inteligencia Emocional se aplica hoy a un grupo de  
profesores y proporciona ciertos datos, si se aplica un mes después y  
obtiene valores diferentes y de manera similar en mediciones subsecuentes,  
tal prueba no es confiable

### Prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach

Intervalo al que pertenece el coeficiente Alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0 ; 0,5]	Inaceptable
[0,5 ; 0,6]	Pobre
[0,6 ; 0,7]	Débil
[0,7 ; 0,8]	Aceptable
[0,8 ; 0,9]	Bueno
[0,9 ; 1]	Excelente

**Anexo 6: Confiabilidad de los instrumentos (prueba piloto) debe aparecer las preguntas no las dimensiones**

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,978	24

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,984	24

Intervalo al que pertenece el coeficiente Alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0 ; 0,5]	Inaceptable
[0,5 ; 0,6]	Pobre
[0,6 ; 0,7]	Débil
[0,7 ; 0,8]	Aceptable
[0,8 ; 0,9]	Bueno
[0,9 ; 1]	Excelente



	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	Numérico	3	0	1.El personal desarrolla un servicio de calida...	{1, Totalme...	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
2	P2	Numérico	3	0	2.La empresa cinsidera un servicio de calida...	{1, Totalme...	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
3	P3	Numérico	3	0	3.La iniciativa del personal busca mejorar los...	{1, Totalme...	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
4	P4	Numérico	3	0	4.Se promueve un trabajo eficiente para mejo...	{1, Totalme...	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
5	P5	Numérico	3	0	5.Las cualidades del personal influyen para l...	{1, Totalme...	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
6	P6	Numérico	3	0	6.La preparación del personal permite fortale...	{1, Totalme...	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
7	P7	Numérico	3	0	7.La mejora continua es parte del desarrollo ...	{1, Totalme...	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
8	P8	Numérico	3	0	8.Se evalúan los resultados para una mejora ...	{1, Totalme...	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
9	P9	Numérico	3	0	9.En la empresa se fomenta el trabajo en eq...	{1, Totalme...	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
10	P10	Numérico	3	0	10.Es un compromiso desarrollar trabajo en ...	{1, Totalme...	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
11	P11	Numérico	3	0	11.Los trabajadores mantienen una buena co...	{1, Totalme...	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
12	P12	Numérico	3	0	12.Para realizar un buen trabajo es importan...	{1, Totalme...	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
13	P13	Numérico	3	0	13.Las estrategias de motivación que se apli...	{1, Totalme...	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
14	P14	Numérico	3	0	14.El trabajador muestra motivación en sus a...	{1, Totalme...	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
15	P15	Numérico	3	0	15.Consideras que tu desempeño es valorad...	{1, Totalme...	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
16	P16	Numérico	3	0	16.Las capacitaciones tienen influencia en el...	{1, Totalme...	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
17	P17	Numérico	3	0	17.La planificación en la empresa determina ...	{1, Totalme...	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
18	P18	Numérico	3	0	18.Los recursos y materiales se disponen en...	{1, Totalme...	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
19	P19	Numérico	3	0	19.Considera que la organización repercute e...	{1, Totalme...	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
20	P20	Numérico	3	0	20.La organización del personal tiene influen...	{1, Totalme...	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
21	P21	Numérico	3	0	21.La empresa gestiona una dirección enfoc...	{1, Totalme...	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
22	P22	Numérico	3	0	22.Los supervisores de la empresa desarrolla...	{1, Totalme...	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
23	P23	Numérico	3	0	23.El proceso de control permite optimizar lo...	{1, Totalme...	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
24	P24	Numérico	3	0	24.Todos los trabajadores están dispuestos ...	{1, Totalme...	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
25	P25	Numérico	3	0	1.Considera que su capacidad le permite cu...	{1, Totalme...	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
26	P26	Numérico	3	0	2.El personal debe mostrar capacidad en su...	{1, Totalme...	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
27	P27	Numérico	3	0	3.La optimización de los recursos influye en ...	{1, Totalme...	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
28	P28	Numérico	3	0	4.Los trabajadores desarrollan sus actividade...	{1, Totalme...	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
29	P29	Numérico	3	0	5.Las habilidades que muestra se enfocan e...	{1, Totalme...	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
30	P30	Numérico	3	0	6.Un trabajo eficiente depende de las habilid...	{1, Totalme...	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
31	P31	Numérico	3	0	7.Su desempeño depende del conocimiento ...	{1, Totalme...	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
32	P32	Numérico	3	0	8.El personal debe mostrar conocimiento en ...	{1, Totalme...	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
33	P33	Numérico	3	0	9.Mantiene una preparación continua para lo...	{1, Totalme...	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
34	P34	Numérico	3	0	10.Se prepara al personal para lograr un trab...	{1, Totalme...	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
35	P35	Numérico	3	0	11.Es importante que la empresa desarrolle ...	{1, Totalme...	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
36	P36	Numérico	3	0	12.Los procesos de evaluación tienen incide...	{1, Totalme...	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
37	P37	Numérico	3	0	13.Considera que los incentivos son importa...	{1, Totalme...	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
38	P38	Numérico	3	0	14.Los incentivos se planifican para que influ...	{1, Totalme...	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
39	P39	Numérico	3	0	15.La experiencia del personal influye para u...	{1, Totalme...	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
40	P40	Numérico	3	0	16.El personal de la empresa tiene experienc...	{1, Totalme...	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
41	P41	Numérico	3	0	17.La infraestructura de la empresa repercut...	{1, Totalme...	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
42	P42	Numérico	3	0	18.El trabajo que realiza los empleados se ej...	{1, Totalme...	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
43	P43	Numérico	3	0	19.Considera que la cultura organizativa de l...	{1, Totalme...	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
44	P44	Numérico	3	0	20.El trabajador muestra compromiso con la ...	{1, Totalme...	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
45	P45	Numérico	3	0	21.Su desempeño depende del ambiente de ...	{1, Totalme...	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
46	P46	Numérico	3	0	22.El ambiente de trabajo permite alcanzar u...	{1, Totalme...	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
47	P47	Numérico	3	0	23.El clima laboral permite que se identifique...	{1, Totalme...	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
48	P48	Numérico	3	0	24.El personal se siente valorado como parte...	{1, Totalme...	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada

## Anexo 8: Permiso de la empresa



La Victoria, 27 de marzo de 2023.

### CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA PARA LA OBTENCIÓN DE TÍTULO PROFESIONAL

Mediante el presente documento, Yo ALFONSO ROBERTO GARCÍA CALVERA con DNI N° 06231685, en mi calidad de Gerente General de la empresa Corporación Latinoamericana de Servicios Tecnológicos S.A.C. – CLASTEC con R.U.C. N° 20508161418, ubicado en la ciudad de Lima, Perú.

#### **OTORGO LA AUTORIZACIÓN**

A la señorita Vannia Alessandra Vergel Legua con código 181140061U y José Alejandro Esponda Bobadilla con código 172140015U egresado/bachiller de la carrera de Administración de negocios para que utilice información de la empresa, con la finalidad de que pueda desarrollar su Trabajo de investigación para optar el Título Profesional.

---

Alfonso Roberto García Calvera  
DNI N° 06231685