



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

# **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

## **ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA  
EMPRESA SGO 12 S.A.C COMAS, 2017**

### **TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

#### **AUTORA:**

**ESCURRA OCAÑA, YESSENIA BARBARA**

#### **ASESOR:**

**Dr. JIMÉNEZ CALDERÓN, CÉSAR EDUARDO**

#### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES**

**LIMA-PERU**

**AÑO 2017**

**PÁGINA DE JURADO**

.....  
**PRESIDENTE**

**Dr. Víctor Dávila Arenaza**

.....  
**SECRETARIO**

**Dr. Antonio Díaz Saucedo**

.....  
**VOCAL**

**Dr. Cesar Jiménez Calderón**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a Dios por su amor inmenso y darme la fortaleza necesaria para afrontar todos los obstáculos y superarlos; a mi amada madre Graciela Ocaña Llagas, por su apoyo en cada momento y por ser un ejemplo de valentía y tenacidad.

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar agradecer a Dios por todas sus bendiciones y por la fuerza que me brindo para poder lograr una de mis más anheladas metas; el culminar mi carrera profesional.

A mi familia por sus palabras de aliento y su apoyo incondicional siempre, a mi madre Graciela Ocaña Llagas por brindarme la oportunidad de seguir mis estudios, porque a pesar de todas las dificultades nunca dejo de apoyarme y darme el mejor ejemplo de valentía. También a mi padre por el apoyo que me brindo cuando comencé mi carrera universitaria.

Un gran agradecimiento a mis Asesores Dr. Cesar Jiménez Calderón y MSC. Petronila Liliana Mairena Fox, por su paciencia, compromiso, dedicación y valiosas sugerencias que contribuyeron durante la realización del presente trabajo de tesis

A la Universidad Cesar Vallejo por brindarnos las mejores enseñanzas a través de sus docentes.

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo Yessenia Barbara Escurra Ocaña con DNI N° 73484024, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 04 Diciembre del 2017

---

Yessenia Barbara Escurra Ocaña

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Gestión administrativa y desempeño laboral en la empresa sgo 12 S.A.C Comas, 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Administrador

Yessenia Barbara Ecurra Ocaña

## ÍNDICE

<b>PÁGINA DEL JURADO</b>	i
<b>DEDICATORIA</b>	ii
<b>AGRADECIMIENTO</b>	iii
<b>DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD</b>	iv
<b>PRESENTACIÓN</b>	v
<b>ÍNDICE</b>	vi
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	vii
<b>RESUMEN</b>	viii
<b>ABSTRACT</b>	ix
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	1
1.1. Realidad Problemática	1
1.2. Trabajos previos	2
1.3. Teorías relacionadas al tema	5
1.4. Formulación del problema	6
1.5. Justificación del estudio	7
1.6. Hipótesis	9
1.7. Objetivos.	9
<b>II. MÉTODO</b>	10
2.1. Diseño de investigación	10
2.2. Variables, operacionalización	12
2.3. Población y muestra	22

2.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	22
2.5.	Métodos de análisis de datos	24
2.6.	Aspectos éticos	24
<b>III.</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>25</b>
3.1.	Prueba de normalidad	25
3.2.	Contrastación de hipótesis	26
3.3.	Análisis de resultados	31
<b>IV</b>	<b>DISCUSION</b>	<b>36</b>
<b>V</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>40</b>
<b>VI</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>41</b>
<b>VII</b>	<b>REFERENCIAS</b>	<b>42</b>
	<b>ANEXOS</b>	<b>46</b>
A.	Matriz de consistencia	47
B.	Validación de instrumentos	48
C.	Cuestionario	49
D.	Matriz de validación de los instrumentos	50
C.	Turnitin	53



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla N° 1</b> Variables en estudio	13
<b>Tabla 2.</b> Operacionalización de variables	21
<b>Tabla 3.</b> Validación de expertos	23
<b>Tabla 4.</b> Resumen de procesamiento de casos	23
<b>Tabla 5.</b> Estadísticos de fiabilidad	23
<b>Tabla N° 6.</b> Coeficiente de confiabilidad	24
<b>Tabla N° 7.</b> Criterios éticos de la investigación	25
<b>Tabla N° 8.</b> Pruebas de normalidad	26
<b>Tabla N° 9.</b> Rango-relación	26
<b>Tabla N° 10.</b> La gestión administrativa en relación con el desempeño laboral	27
<b>Tabla N° 11.</b> La gestión administrativa en relación con la eficacia laboral	28
<b>Tabla N° 12.</b> La gestión administrativa en relación con el compromiso laboral	29
<b>Tabla N° 13.</b> La gestión administrativa en relación con la satisfacción laboral	30
<b>Tabla N° 14</b> Escala de valoración por rango de ítem	31
<b>Tabla N° 15</b> variable x1: gestión administrativa	31
<b>Tabla N° 16</b> dimensión : planificación	32
<b>Tabla N° 17</b> dimensión: organización	32
<b>Tabla N° 18</b> dimensión: dirección	33
<b>Tabla N° 19</b> dimensión: control	33
<b>Tabla N° 20</b> variable y: desempeño laboral	34
<b>Tabla N° 21</b> dimensión: eficacia laboral	34
<b>Tabla N° 22</b> dimensión: compromiso laboral	35
<b>Tabla N° 23</b> dimensión: satisfacción laboral	35

## RESUMEN

El presente trabajo de Investigación detalla un análisis de todos los temas y aspectos relacionados al desempeño laboral de los trabajadores de la empresa SGO 12 SAC en el distrito de Comas en el año 2017. El objetivo general de la presente investigación fue determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en la empresa SGO 12 S.A.C. Comas, 2017. Para tal propósito, se realizó una encuesta aplicando como instrumento un cuestionario conformado por 22 preguntas en medición de escala de Likert y validado por tres expertos, alcanzando una confiabilidad aceptable. Se consideró una muestra censal de 35 trabajadores de la empresa en estudio. Posteriormente los resultados fueron procesados en el programa SPSS, en donde se encontró un coeficiente de correlación de Spearman con un valor de 0.442, lo que indica que existe una correlación positiva media, entre gestión administrativa y desempeño laboral. Concluyendo así en que aplicando una correcta gestión se podrá lograr un adecuado desempeño laboral.

**Palabras clave:** Gestión administrativa - Desempeño laboral – Satisfacción laboral

## ABSTRACT

This research work details an analysis of all issues and aspects related to the work performance of workers of the company SGO 12 SAC in the district of Comas in the year 2017. The general objective of the present investigation was to determine the relationship that exists between administrative management and work performance in the company SGO 12 SAC Comas, 2017. For this purpose, a survey was carried out applying as a tool a questionnaire consisting of 22 questions in Likert scale measurement and validated by three experts, achieving an acceptable reliability. A census sample of 35 workers of the company under study was considered. Subsequently, the results were processed in the SPSS program, where a Spearman correlation coefficient with a value of 0.442 was found, which indicates that there is a mean positive correlation between administrative management and work performance. Concluding in this way that by applying correct management, an adequate work performance can be achieved.

**Keywords:** Administrative management - Labor performance - Job satisfaction