



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Gestión Administrativa y Productividad en la empresa Centro de
Actualización Profesional – CEAP, San Miguel, Lima - Perú 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE :
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

Bach. Llanos Mongrut, Sergio Humberto (ORCID: [0000-0002-4929-1342](https://orcid.org/0000-0002-4929-1342))

ASESOR:

Mg. Dios Zárate, Luis Enrique (ORCID: [0000-0003-0176-0047](https://orcid.org/0000-0003-0176-0047))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

Lima, Perú

2022

DEDICATORIA:

Dedico este trabajo a mi familia, por estar siempre a mi lado, en especial a mis abuelos, mi madre y a mis hermanos, que son la razón de mi esfuerzo a diario.

AGRADECIMIENTO:

A Dios, por permitirme seguir adelante; a mis abuelos, mi madre y mis hermanos por inspirarme a hacerlo.

A la universidad, por brindarme la oportunidad de seguir desarrollando mis aptitudes y habilidades a través del desarrollo de este trabajo.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población, muestra, muestreo	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	45

ANEXOS

Anexo A: Matriz de consistencia	46
Anexo B: Matriz de operacionalización de las variables – V01: Gestión Administrativa	47
Anexo C: Matriz de operacionalización de las variables – V02: Productividad	48
Anexo D: Muestreo	49
Anexo E: Glosario de términos	50
Anexo F: Cuestionario sobre gestión administrativa	53
Anexo G: Cuestionario sobre productividad	54
Anexo H: Análisis de fiabilidad del instrumento gestión administrativa	55
Anexo I: Análisis de fiabilidad del instrumento productividad	56
Anexo J: Base de datos agrupados V01 Gestión Administrativa	57
Anexo K: Base de datos agrupados V02 Productividad	59
Anexo L: Prueba de normalidad – Correlaciones	61
Anexo M: Certificado de validación del instrumento que mide gestión administrativa y productividad.	63

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Distribución de la población	14
Tabla 2 Validación del instrumento mediante juicio de expertos	16
Tabla 3 Resultado Coeficiente de Alfa de Cronbach	16
Tabla 4 Interpretación de coeficiente de Alfa	16
Tabla 5. Distribución de frecuencia de la variable gestión administrativa	18
Tabla 6. Distribución de frecuencia de la dimensión planificación	19
Tabla 7. Distribución de frecuencia de la dimensión organización	20
Tabla 8. Distribución de frecuencia de la dimensión dirección	21
Tabla 9. Distribución de frecuencia de la dimensión control	22
Tabla 10. Distribución de frecuencia de la variable productividad	23
Tabla 11. Distribución de frecuencia de la dimensión eficiencia	24
Tabla 12. Distribución de frecuencia de la dimensión eficacia	25
Tabla 13. Distribución de frecuencia de la dimensión adaptabilidad	26
Tabla 14. Prueba de Normalidad	27
Tabla 15. Grado de relación según coeficiente de correlación	28
Tabla 16. Prueba de Correlación de Spearman – Hipótesis General	29
Tabla 17. Prueba de Correlación de Spearman - Hipótesis Específica 01	30
Tabla 18. Prueba de Correlación de Spearman – Hipótesis Específica 02	31
Tabla 19. Prueba de Correlación de Spearman - Hipótesis Específica 03	32
Tabla 20. Prueba de Correlación de Spearman - Hipótesis Específica 04	33
Tabla 21. Prueba de Correlación de las dimensiones gestión administrativa vs productividad	34

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Esquema del diseño de investigación	11
Gráfico 2. Porcentaje del uso de la gestión administrativa en el CEAP	18
Gráfico 3. Porcentaje del uso de planificación en el CEAP	19
Gráfico 4. Porcentaje del uso de organización en el CEAP	20
Gráfico 5. Porcentaje del uso de la dirección en el CEAP	21
Gráfico 6. Porcentaje del uso del control en el CEAP	22
Gráfico 7. Porcentaje de la productividad en el CEAP	23
Gráfico 8. Porcentaje de la eficiencia en el CEAP	24
Gráfico 9. Porcentaje de la eficacia en el CEAP	25
Gráfico 10. Porcentaje de la adaptabilidad en el CEAP	26

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación existente entre la gestión administrativa del Centro de Actualización Profesional - CEAP por sus siglas en castellano, con los niveles de productividad de la empresa con base en los colaboradores de la organización.

La investigación ha sido de tipo aplicada por estar orientada a dar solución a un determinado problema; de diseño no experimental, de corte transversal con un enfoque cuantitativo y de nivel descriptivo-correlacional. Se consideró una muestra de 48 colaboradores haciendo uso de la encuesta como técnica de recolección de datos por medio de cuestionarios en calidad de instrumento. Este último conformado por 22 interrogantes y graduado en la escala de Likert. A fines de realizar el estudio más preciso se validaron previamente los instrumentos a través del alfa de Cronbach, resultando una buena confiabilidad para ambos cuestionarios (0.861 y 0.865); así como la validez de éstos a través del juicio de expertos.

Una vez realizada la recolección de datos la información fue procesada haciendo uso del software estadístico SPSS v.25 con el cuál se aplicó la prueba estadística Rho de Spearman para datos no paramétricos, obteniendo como resultado la existencia de relación entre las variables de estudio. Concluyendo así que la gestión administrativa es determinante para la productividad que se espera obtener.

Palabras clave: Gestión, Gestión administrativa, productividad.

ABSTRACT

The aim of this research was to determine the relationship between the administrative management of the Centro de Actualización Profesional (CEAP) and the levels of productivity of the company based on the organization's collaborators.

The research has been of the applied type as it is oriented towards providing a solution to a specific problem; of a non-experimental, cross-sectional design with a quantitative approach and a descriptive-correlational level. A sample of 48 collaborators was considered, using the survey as a data collection technique by means of questionnaires as an instrument. The latter consisted of 22 questions and was graded on a Likert scale. In order to carry out a more precise study, the instruments were previously validated through Cronbach's alpha, resulting in a good reliability for both questionnaires (0.861 and 0.865), as well as their validity through expert judgement.

Once the data had been collected, the information was processed using the SPSS v.25 statistical software with which the Spearman's Rho statistical test for non-parametric data was applied, obtaining as a result the existence of a relationship between the variables under study. Thus, concluding that administrative management is a determining factor for the productivity that is expected to be obtained.

Keywords: Management, Administrative management, productivity.

I. INTRODUCCIÓN

Cómo vemos cada día, hoy las empresas y grandes organizaciones se esfuerzan por ser mejores cada día, despliegan grandes campañas comerciales con el fin de poder atraer más clientes y generar más ingresos; pero esto es sólo la punta del iceberg ya que detrás de toda una magna campaña comercial hay muchas áreas detrás funcionando, esperando a aquellos nuevos clientes para ser bien atendidos. Es por esto por lo que el éxito de estas campañas comerciales, lo cual se resume en su productividad, no sólo depende de una gran inversión en publicidad sino que dependen también de cuán organizada esté la compañía internamente, ya que de nada servirá atraer potenciales clientes si no se cuenta internamente con las comprobaciones administrativas completas para garantizar un servicio al cliente eficiente y como resultado éste permanezca por un buen tiempo con la empresa y lo mejor de todo, que la recomiende.

Además de esto, muchas empresas emergentes con frecuencia consideran que para ser más productivas deben vender más, pero eso no se delimita sólo a esto sino que hay otros factores de importancia y relevancia que deben ser considerados también para la optimización de los recursos con los que se cuenta y así poder ser más productiva. Por esta razón es que debe primar una organización eficiente, y parte de esta organización es considerar a la gestión administrativa como un pilar fundamental para respaldar los esfuerzos desplegados no sólo por parte de la empresa sino por parte del personal que la compone y que va orientada a objetivos.

En ese marco, es que la empresa Centro de Actualización Profesional CEAP, a pesar de que sus ventas son buenas, no cuenta con una adecuada organización interna y carece de lineamientos que hagan la gestión administrativa eficiente. Algo que preocupa a los dueños, quienes actualmente dirigen todos sus recursos a la publicidad y a la venta más no a la consolidación interna de su gestión, poniendo en riesgo la continuidad del negocio.

A nivel mundial Erazo (2016) en su estudio sobre el impacto en la productividad desde la gestión administrativa en una institución del Ecuador, concluyó que la gestión administrativa es factor clave para la productividad de los trabajadores ya que por medio de ella las actividades que se realizan en la compañía se planifican, se organizan, se aplican y se evalúan realizando un adecuado uso de los recursos de los cuales se dispone para la generación de bienes o servicios, el autor también resalta la importancia de la delegación de actividades con el fin de no sobrecargar actividades a un solo personal y poner en riesgo el progreso de la organización.

Garzón (2016) analizó los manuales de gestión y su incidencia en la productividad de la empresa Picolomondo SA del Ecuador y concluyó que la empresa posee duplicidad en las actividades que realiza y recae en sobre gastos los cuales financieramente no le permiten reinvertir las ganancias. Así también verifica que la empresa carece de un adecuado plan estratégico lo que conlleva que el personal no conoce la misión de la empresa, tampoco la visión, valores y objetivos que la organización persigue. Recomendando que en toda institución se debe apoyar en un control de las actividades con el fin de no tener inconvenientes en el personal al momento de desarrollar sus tareas.

Fuentes (2012) afirmó en su trabajo sobre satisfacción laboral y la influencia que esta tiene en los niveles de productividad – Guatemala, que se puede remarcar lo importante que es para el personal que los supervisores y jefes den un óptimo seguimiento al desempeño laboral, y puedan obtener de parte de ellos una retroalimentación que permita la corrección de observaciones y puedan mejorar su performance en el trabajo, también la evaluación periódica respecto del cumplimiento de sus metas así como el reconocimiento de su esfuerzo a través de incentivos o felicitaciones. Concluyendo que la satisfacción laboral influye significativamente en los niveles de la productividad laboral según los resultados que se obtenga. Como información adicional, México, a través de la subcontratación en los sectores automotriz, de servicios y comercial; contribuye a la industria en razón a menores costos y con una fuerza de trabajo más flexible, con el firme objetivo de aumentar la productividad (Del Castillo et al. 2020, p.3).

Asimismo, Zambrano (2021) afirma que en Suiza es perjudicial para la gestión administrativa el que aproximadamente un 27% de colaboradores sufran de ansiedad, a causa de exceso de carga laboral.

A nivel nacional, Vásquez (2022) realizó su estudio en la Municipalidad Distrital de Víctor Larco – Trujillo, donde analizó la correspondencia entre liderazgo gerencial y gestión administrativa de dicha institución, a través de la medición del nivel de liderazgo que cada trabajador de la empresa posee, esto con el fin de explicar si influye el liderazgo participativo en la gestión administrativa. De acuerdo con los resultados se determinó que el Liderazgo Gerencial influye directamente en las gestiones Administrativas de la Municipalidad de Víctor Larco – Trujillo, 2021.

Rázuri (2021), analizó la posibilidad de aplicar estrategias con la metodología de Gestión por procesos a fines de aumentar los niveles de productividad en la empresa Ingesagua de Lambayeque quién se encuentra en el rubro de construcción y de servicios de ingeniería, luego del análisis situacional en la empresa en razones de productividad se identifican los factores y los costes que genera la implementación de esta propuesta. El autor en su estudio indica que luego de realizar las evaluaciones se obtuvo que, los trabajadores no tienen muy en claro las actividades que realizan, ni de la importancia de estas en los indicadores de la organización. Además, se encontró que hay un considerable grado de falta de comunicación interna, claridad en las funciones y objetivos, así como de coordinación, conocimiento y manejo de los tiempos. El estudio determinó que la empresa debe implementar y aplicar las estrategias por medio de la metodología de gestión por procesos a fines de aumentar los niveles de la productividad y en consecuencia el aumento de la rentabilidad.

Chiroque (2020) en su investigación realizada en la Municipalidad Provincial de Tumbes, mantuvo como principal objetivo determinar la correspondencia entre el control interno y la gestión administrativa en la Gcia. Administrativa de la Municipalidad Provincial de Tumbes, la muestra fue de 51 trabajadores del área administrativa a quienes se les aplicó dos cuestionarios los cuales fueron confeccionados para poder evaluar ambas variables. Los resultados arrojaron que

no existe relación significativa ($Rho = .262$ $p = .063$) entre el control interno y la gestión administrativa en la Gerencia Administrativa de la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2019.

A nivel local, Terán (2015) desarrolló su trabajo sobre la capacitación y la productividad de las MYPES de Lima metropolitana, manteniendo como objetivo principal establecer la correspondencia entre la capacitación y la productividad de las MYPES participantes en el programa Nacional desde el ministerio de producción y realizó la evaluación sobre una muestra a los conductores de las Mypes. Así, la investigación arrojó como resultado la no existencia de correspondencia entre la capacitación y la productividad de las MYPES de Lima metropolitana participantes en dicho programa.

Facho (2014) basó su estudio sobre la gestión administrativa y productividad en Trabajadores de la SOF Municipalidad de Lima; concluyendo que el nivel de gestión administrativa es de nivel regular y encuentra un vínculo directo y significativo con la Productividad laboral del personal; describiéndola como no óptima y que dicha gestión tiene injerencia en la productividad, viendo por conveniente una evaluación sobre la misma para evaluar la implantación de un modelo de gestión que promueva eficientes niveles de productividad en el personal.

Por lo anteriormente expuesto, se considera pertinente realizar esta investigación a fin de establecer el vínculo entre la gestión administrativo y productividad; tan luego encontrada esta relación se estarán brindando las recomendaciones del caso para la mejora oportuna, y como resultado brindar soluciones a los problemas existentes. Es por ello el problema principal fue formulado con la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y productividad en la empresa Centro de actualización Profesional - CEAP del distrito de San Miguel, Lima - 2022? Como problemas específicos: a) ¿Cuál es la relación que existe entre la Planificación y la Productividad en empresa Centro de actualización Profesional - CEAP del distrito de San Miguel, Lima - 2022? b) ¿Cuál es la relación que existe entre la Organización y la Productividad en la empresa Centro de actualización Profesional - CEAP del distrito de San Miguel, Lima - 2022?

c) ¿Cuál es la relación que existe entre la Dirección y la Productividad en la empresa Centro de actualización Profesional - CEAP del distrito de San Miguel, Lima - 2022?

d) ¿Cuál es la relación que existe entre la Control y la Productividad en la empresa Centro de actualización Profesional - CEAP del distrito de San Miguel, Lima - 2022?

El presente trabajo se justificó desde el plano **teórico** porque permitió obtener los conocimientos y aportes de diferentes autores en cuanto a las variables, como por ejemplo Chiavenato (2010) quien mencionó que la gestión administrativa consiste en dirigir, organizar y controlar la distribución de los medios para perseguir los objetivos trazados por la organización. Estas teorías se utilizarán para determinar las relaciones que existen entre las variables que son objeto de este estudio. En el plano **metodológico** se dispondrá a hallar la correspondencia existente entre la gestión administrativa y la productividad en la empresa Centro de actualización Profesional - CEAP del distrito de San Miguel, Lima – 2022 a través del uso de la metodología adecuada, por los cuales contribuyeron para obtener la información necesaria y a través del análisis y procesamiento de data comparar las hipótesis presentadas y obtener así la correspondencia entre las variables de estudio. En el plano **práctico**, es justificado por poner en estudio la problemática presentada y como ésta es percibida por los individuos del grupo. Asimismo, mediante la investigación se busca el presente trabajo sirva como una referencia a instituciones que presenten problemas similares esperando también este estudio sirva como antecedente a futuras investigaciones.

En tal sentido, el **objetivo general** fue: Determinar la relación entre la gestión administrativa y productividad en la empresa Centro de actualización Profesional - CEAP del distrito de San Miguel, Lima - 2022 y tiene como **objetivos específicos**:

a) Determinar la relación que existe entre la Planificación y la Productividad en la empresa Centro de actualización Profesional - CEAP del distrito de San Miguel, Lima - 2022, b) Determinar la relación que existe entre la Organización y la Productividad en la empresa Centro de actualización Profesional - CEAP del distrito de San Miguel, Lima - 2022, c) Determinar la relación que existe entre la Dirección y la Productividad en la empresa Centro de actualización Profesional - CEAP del distrito de San Miguel, Lima - 2022, d) Determinar la relación que existe entre el

Control y la Productividad en la empresa Centro de actualización Profesional - CEAP del distrito de San Miguel, Lima - 2022.

En cuanto a **hipótesis general** se describe: Existe relación significativa entre la Gestión Administrativa y la productividad en el Centro de actualización Profesional - CEAP del distrito de San Miguel, Lima - 2022; y en cuanto a hipótesis **específicas**:

- a) Existe relación significativa entre la planificación y la productividad en la empresa Centro de actualización Profesional - CEAP del distrito de San Miguel, Lima - 2022,
- b) Existe relación significativa entre la organización y la productividad en la empresa Centro de actualización Profesional - CEAP del distrito de San Miguel, Lima - 2022,
- c) Existe relación significativa entre la dirección y la productividad en la empresa Centro de actualización Profesional - CEAP del distrito de San Miguel, Lima - 2022,
- d) Existe relación significativa entre la control y la productividad en la empresa Centro de actualización Profesional - CEAP del distrito de San Miguel, Lima - 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a antecedentes investigados a nivel internacional tenemos: Gálvez, Aguilar y Ripoll (2019) quienes en su artículo tuvo como objetivo describir el nivel de emprendimiento en la apertura de personas jurídicas propias entre jóvenes universitarios. La metodología que se utilizó fue: cuantitativa, aplicada, descriptiva correlacional, no experimental, transversal. Esta eligió una muestra con 246 estudiantes de negocios y contabilidad del campus Norte del Cauca de la Universidad del Valle - Colombia, una región geográfica con antecedentes históricos en problemáticas económicas y sociales. Luego de obtener los resultados, se supo que el 70% de los jóvenes universitarios están interesados en convertirse en emprendedores, siendo sus familias el principal motivador. Concluyó que los negocios, especialmente por las retribuciones que recibían para los futuros profesionales de las más remotas localidades, también eran una importante alternativa de desarrollo.

Hernández y Cárdenaz (2019) en su artículo tuvo como objetivo general examinar y proponer la implementación formal de los presupuestos para las pymes, como una estrategia para mejorar su productividad y competitividad, fortaleciendo además su ciclo de vida puesto que la esperanza en las distintas empresas en México estaba en aproximadamente en 6.9 años, este es un dato de alta preocupación porque genera solo el 70% de los empleos en el país. Metodología: cuantitativa, aplicada, descriptiva, no experimental, transversal. Se propuso aplicar las mejores prácticas de gestión recomendadas a un porcentaje de empresas para desarrollar esta posición, el sistema se utiliza en última instancia para mejorar las empresas anteriores y el crecimiento del estado.

Jaimes, Luzardo y Rojas (2018) tuvieron como objetivo en su artículo identificar los determinantes del desempeño de los trabajadores de las medianas y pequeñas empresas (PYMES). Esto debido a que las PYME se enfrentan a situaciones competitivas especiales debido a las limitaciones económicas y de capital humano. Con base en datos de 39 PYMES de la región, se utilizaron dos aspectos del estudio de productividad laboral: personas y producción. Metodología: Mediante análisis

factorial exploratorio, se encontró que, para los factores de dimensión humana, comportamiento grupal y ambiente social de trabajo, el 62,32% de varianza de los datos. Como resultado del estudio, concluyó la idoneidad de la evaluación y buscó mejorar los factores relacionados con el tamaño humano. Por otro lado, desde la perspectiva del proceso de producción, es importante administrar bien los procesos, tener las habilidades necesarias y controlar estos procesos para aumentar la tasa de productividad del talento.

Vallejo y Orosco (2018) en su artículo de investigación se obtienen resultados del análisis sobre algunos planteamientos de Friedrich Wilhelm Nietzsche sobre las organizaciones y la administración. Metodología: cualitativa, aplicada, descriptiva correlacional, no experimental, transversal. Cabe destacar que una visión humanista de la gestión del talento se puede proponer en todas las organizaciones. En definitiva, invita a la filosofía a participar en el campo de la gestión, buscando enriquecer la discusión sobre los problemas básicos, más allá del simple nivel técnico imperante en la sociedad. La comunidad de personas interesadas en la relación filosofía y gestión.

Bayas y Martínez (2017) en su artículo sostuvo su propósito de examinar la capacidad de la administración de los inventarios para evidenciar los costos inherentes a los productos comercializados en las medianas y pequeñas empresas del estado de Riobamba, Ecuador. Metodología: cuantitativa, aplicada, descriptiva, no experimental, transversal. Se obtuvieron muestras de tres empresas del estado de Riobamba, las cuales pudieron realizar los diagnósticos correspondientes en cuanto a costo y cantidad requerida en el stock de producto. Por lo tanto, una gestión eficaz del inventario garantiza la rentabilidad para las PYMES, disminuyendo las salidas y mejorando los activos totales.

A nivel nacional tenemos: Chávez, Moscoso y Chávez (2019) en su artículo, cuyo objetivo general fue determinar el impacto del empleo en la administración universitaria en la adquisición de competencias especializadas por parte del personal administrativo de la casa superior de estudios Altoandina de Tarma. Metodología: cuantitativa, aplicada, descriptiva, no experimental, transversal. La

muestra se extrajo de 29 empleados administrativos, utilizando el método de evaluación de habilidades y la herramienta lista de verificación de variables de habilidades de la fuerza laboral. En conclusión, la formación gerencial del personal administrativo al nivel de significación de 0,05 y $p = 0$ representa una mejora general.

Escalante (2021) En su artículo, trató de implementar un modelo de balanceo de línea que incluyera el uso de herramientas de producción ajustada y mejora continua para toda la línea de producción (área de corte, área de pulido, etc., perforaciones y hornos). Metodología de Investigación: El método de investigación es cuantitativo y su diseño es no experimental, asimismo, se proponen medidas de optimización como detección y remoción de subárboles, así como el uso de la metodología 5s. Finalmente, debido a que se requiere inversión económica, se construye una tabla con la estructura de costos antes y después del modelo.

Palomino, Vásquez y Vicente (2020), En su ponencia, señaló como fin principal la correspondencia entre la responsabilidad social de las universidades y la calidad de los servicios de gestión universitaria. Metodología: El método de investigación fue del tipo cuantitativo y su diseño fue no experimental. Asimismo, se tomó una muestra de 268 entre alumnos y alumnas mediante encuestas y cuestionarios para obtener resultados sobre la relación entre estas dos variables. El estudio muestra que existe una relación estadísticamente significativa entre la responsabilidad social de las universidades y la calidad de los servicios administrativos.

De las casas (2018) en su artículo manifiesta que el impacto de un sistema de gestión de calidad con certificación ISO en las empresas del Perú se ilustra con los nueve factores de éxito frecuentemente utilizados para medir la eficacia de la TQM (Gestión de calidad total). Metodología: enfoque de investigación se definió como cuantitativo y el diseño es no experimental. Para este estudio se utilizaron 211 empresas, algunas certificadas y otras sin certificación, y como conclusión se sugiere que la metodología utilizada en este estudio sea aplicable a empresas de otros países en América Latina.

Según Céspedes (2018) en su artículo planteó como objetivo general demostrar que las métricas de gestión tienen un impacto significativo en la visión estratégica de Scotiabank - Huánuco en 2016; Para determinar los efectos se consideraron como dimensiones de la variable independiente la rentabilidad, la adaptabilidad y la productividad. Metodología: método de la investigación fue cuantitativo y su diseño no experimental. Experiencia en servicios financieros, para obtener los resultados corresponden al problema porque el promedio observado se estima en 3,5 puntos, lo que equivale a 4,40. Llegó a la conclusión de que un promedio del 80% de los encuestados considera que las métricas de gestión Scotiabank - Huánuco son simples, flexibles, de alta confiabilidad, seguras, eficiente, sostenible e innovador para garantizar la credibilidad y confiabilidad.

En cuanto a las bases teóricas, existen diferentes teorías sobre las variables de este estudio, se describirá en primera instancia la variable independiente y en segunda instancia la variable dependiente.

Gestión administrativa

La gestión administrativa es descrita como la capacidad que tiene la organización para definir y llegar a los objetivos mediante una adecuada gestión administrativa y es también un grupo de tareas y actividades coordinadas que hacen el uso óptimo y eficiente de los recursos de la entidad empresarial. Todo ello con el objetivo de alcanzar los objetivos e ir a por los mejores resultados. Su importancia según Koontz (2011) es la de crear una mejor sociedad económica y socialmente exitosa como consecuencia de una administración eficaz. (p.27).

Resulta indispensable mencionar la teoría general de la administración, que alberga a estudiosos como Taylor, Fayol y Weber; pasando de la administración tradicional o científica hasta la formal burocrática. Así también, considerando procesos administrativos descritos por Henry Fayol como lo son: planificación, organización, dirección y control.

Bernal (2021), afirmó que la habilidad de gestión de un gerente es un conjunto de actividades que un directivo o gerentes realizan sus decisiones completando las etapas del proceso gerencial las cuales son: planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar. Dicha gestión está encabezada por el director gerente que supervisa las actividades de la organización y garantiza que el flujo de información sea eficiente y que los instrumentos con los que cuenta se utilicen de manera eficiente.

Robbins (2012), afirmó que la gestión administrativa en empresas del sector público y privadas demanda que los objetivos se ejecuten con las funciones del proceso, y con la cuál debería contar todo departamento gerencial.

Quiñonez (2018) también se ha establecido que es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar el trabajo de los integrantes de una empresa; mientras se manipulan recursos adicionales de la organización para conseguir los objetivos de la empresa. La gestión; se entiende generalmente como un proceso continuo, integrado por métodos y principios con el fin de desarrollar las tareas adecuadas para lograr los objetivos establecidos por la compañía.

Portal y Torres (2018), han evidenciado que la gestión empresarial como un proceso mediante optimización se coordinan los recursos de un sector humano con la finalidad de lograr la eficiencia, la calidad, la productividad y la máxima competitividad para lograr sus objetivos, a través de técnicas, métodos y procedimientos de gestión.

Para las dimensiones de la variable independiente tenemos; según Hurtado (2019) quién señala que la gestión administrativa se define como la habilidad que tienen los que están al mando para organizar, controlar y liderar a un grupo de personas y lograr así una meta previamente establecida.

Planificación: Es una labor gerencial que implica analizar la situación, establecer metas y representar estrategias para lograr resultados.

Organización: La segunda etapa del proceso de gobierno es en la cual se establece un organizado sistema de control para alcanzar las metas y objetivos establecidos en las fases de planificación y gestión.

Dirección o Gerencia: Definido como un grupo de funciones que existen en toda organización, encaminadas a encontrar estrategias favorables y tomar decisiones por ellas.

Control: Es aquella que se trata de la implementación, evaluación y medición de los objetivos y planes, con la misión de identificar irregularidades en el proceso y tomar las acciones correctivas necesarias.

Productividad:

Continuando con la siguiente variable, según Quiñonez (2018), se define a la productividad como la relación entre el producto obtenido por el sistema que se producen bienes o servicios y se utilizan recursos para lograrlo, es decir, un uso eficiente de los instrumentos y recursos (horas hombre, capital, localidad, materias primas, fuentes, datos) en la fabricación de bienes o servicios. Asimismo, se da el vínculo correspondiente a los resultados obtenidos y los recursos utilizados, así como el tiempo necesario para alcanzarlos.

Según Bernal (2021), destaca su importancia al considerar a la productividad el nivel más alto de análisis del comportamiento organizacional. De esta forma, una empresa es eficiente si logra sus objetivos convirtiendo los recursos en productos al menor costo. Como tal, la productividad requiere tanto eficiencia como eficacia.

Caicedo (2017) también muestra la correlación entre la cantidad de los bienes suministrados a los servicios prestados por la empresa; con la cantidad de recursos utilizados; a través del cual se puede demostrar el desempeño de un empleado o empleados; es decir, la productividad es una medida de eficiencia donde la cantidad

de los recursos dispuestos y utilizados está relacionada con la cantidad de producción generada.

Bernal, García y Ramírez (2012) establece en su estudio que la productividad implica la mejora del proceso productivo, y esta mejora se debe a una comparación favorable entre la cantidad de recursos utilizados. Por lo tanto la productividad es un índice que se vincula con la producción de un sistema y los recursos usados para generarlos.

Soto (2019) señala que la competencia con la que un individuo utiliza su conocimiento y experiencia para poder generar cambios se basa en la innovación continua y la calidad reconocida del trabajo.

Eficiencia: podemos precisar como la correlación entre los recursos empleados en un esquema y los logros alcanzados en dicho proyecto. Esto frecuentemente ocurre cuando se minimizan los recursos para lograr la misma cantidad, o cuando se produce más haciendo utilización de los mismos o menos recursos.

Eficiencia: incluye el alcance de las metas establecidas dentro de la organización y las metas establecidas de mejora y crecimiento.

Adaptabilidad: Persona que tiene la capacidad de adaptarse a una situación diferente en cualquier lugar y gestionarla para mejorar esta situación.

Como definición de términos encontramos:

1. Adaptación Es alguien que tiene la capacidad de comunicarse por todas partes con una situación diferente y administrarla para su propio crecimiento y el crecimiento de la empresa.

2.Calidad de servicio	de	Es la medida en que el nivel de servicio prestado coincide con las expectativas del consumidor. Aguirre y Dulanto (2021)
3.Calidad de trabajo	de	Capaz de realizar actividades laborales específicas con precisión y confiabilidad. Rojas y Vílchez (2018)
4.Capacidad de respuesta	de	La voluntad y disposición de los empleados para asistir a los usuarios y prestar servicios. Panda (2019)
5.Capacitación personal		Es la adquisición de conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que contribuirán al desarrollo del individuo. Rojas y Vílchez (2018)
6.Cliente		Los clientes internos interactúan con él y brindan servicios a otros miembros de la organización. Panda (2019)
7.Competitividad		Es la capacidad de la organización para crear relaciones dinámicas, en situaciones fuera de su control. (Navarro, Cota y González, 2018)
8.Control		Es la evaluación y medición de la ejecución de los planes, con el fin de anticipar desviaciones para poner en marcha las medidas correctoras necesarias.
9.Desempeño laboral		Así es como los empleados hacen su trabajo. Rojas y Vílchez (2018)
10.Dirección		Es un conjunto de funciones que existen en la organización, las cuales están encaminadas a encontrar estrategias favorables y tomar decisiones por ellas.
11.Eficacia		Incluye el logro de las metas establecidas dentro de la empresa y las metas de crecimiento y mejora establecidas.
12.Eficiencia		Es como la relación entre los recursos utilizados en el proyecto y los logros obtenidos en el mismo proyecto.
13.Estrategias		Se refiere a los cargos o acciones que tiene que establecer la empresa. Vilca y Carrizales (2019)
14.Gobernanza		La gobernanza es el conjunto de procedimientos mediante los cuales los gerentes llevan a cabo sus actividades completando las etapas del proceso de gobernanza. Bernardo (2021)

15. Gestión de calidad de Un conjunto coordinado de acciones para administrar y controlar las especificaciones del esquema empresarial. Vilca y Carrizales (2019)
16. Gestión de talento de Esta es toda la gama de actividades de los profesionales y administradores. Delfín (2019)
17. Justificación de la investigación de Indica el motivo por el cual se realiza la investigación. guerra (2020)
18. Metas Estas son las métricas para medir el progreso hacia las metas establecidas. Vilca y Carrizales (2019)
19. Organización Esta es la segunda etapa del proceso de gobernanza, en la que se establece un sistema de control organizado para lograr las metas y objetivos planteados en las etapas de planificación y gestión.
20. Plan de mejora Se trata de un conjunto de valoraciones de la situación real de la empresa. Delfín (2019)
21. Planificación Esta es una función gerencial que implica analizar la situación, establecer metas y formular estrategias para lograr estas metas.
22. Procesos de negocio de Se define como el manejo de las habilidades de integración, participación y contribución.
23. Productividad Se define como la relación entre el producto obtenido por el sistema que produce un bien o servicio y los recursos utilizados para lograrlo, es decir, el uso eficiente de los recursos. Quiñones (2018)
24. Racionalización Se refiere al uso óptimo del tiempo, esfuerzo o costo. Huerta (2018)
25. Recursos Son los medios de que disponen las organizaciones para alcanzar sus objetivos. Panda (2019)
26. Satisfacer Acepte todas las soluciones suficientemente buenas. guerra (2020)
27. Seguridad Es el conocimiento y el cuidado mostrado por el personal. Panda (2019)

28. Trabajo en equipo Es un grupo de personas que realizan una tarea para lograr un resultado. Rojas y Vílchez (2018)
29. Utilidad La cantidad de riqueza creada en exceso de la riqueza correspondiente al patrimonio original. Panda (2018)
30. Validez Es el grado en que un dispositivo o prueba mide su propósito. guerra (2020)

III. METODOLOGÍA

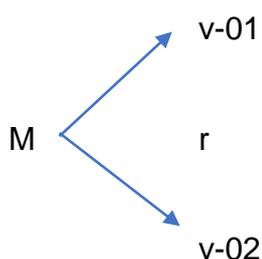
3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación fue del tipo **aplicada** por cuanto se dió respuesta a problemas generales y específicos, además que hace uso de teorías que ya han sido previamente elaboradas. El enfoque fue **cuantitativo** ya que ambas variables fueron medidas por una técnica de recogida de datos. Así mismo se indica que el diseño del estudio fue no experimental por cuanto no se manipularon las variables propuestas. Es transversal en el sentido de que pretende describir y analizar incidentes en un momento determinado.

Fue también de tipo **descriptivo** por cuanto describió a las variables sin modificar su origen; y finalmente la investigación tuvo un nivel **correlacional** porque estableció una correspondencia entre las variables objeto de este estudio dentro de la organización.

Este estudio enmarca una investigación descriptiva correlacional. El cual está graficado de la siguiente manera:

Gráfico 1 Esquema del diseño de investigación



Donde:

M = Es la muestra

v-01 = Gestión Administrativa

v-02 = Productividad

r = Correlación

3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente: Gestión administrativa

Según Chiavenato (2010) se ha definido que la gestión administrativa es un procedimiento. planificar, organizar, dirigir y controlar el uso apropiado de los recursos para la consecución de los objetivos de la organización, Por tanto, también se pretende analizar las metas de la empresa y traducirlos en actividades empresariales a través de la planificación, organización, dirección y control de las actividades realizadas en las industrias y también en el ámbito público. (Artículo 19). La variable describe las siguientes dimensiones:

Planificación: Se describe como una función de gestión relacionada con el análisis de situaciones, la fijación de objetivos y la generación de estrategias para lograr estos objetivos.

Organización: Enumerado como el segundo paso en el proceso de gobierno donde se implementa un sistema de control estructurado para lograr los objetivos que son predecibles durante las fases de planificación y gestión.

Dirección: Descrito como un conjunto de funciones existentes dentro de la organización, en el cual se definen las soluciones y estrategias más convenientes y rentables.

Control: Etapa de medición y evaluación de la puesta en acción de los planes, el cual busca prever evitar errores y de encontrar anomalías proceder con las medidas correctivas necesarias.

Para esta variable se hizo uso de la escala de medición de tipo ordinal (Likert) con los niveles “casi siempre”, “a veces”, “nunca”, “casi nunca”, “siempre”.

Variable dependiente: Productividad

Almeida y Olivares (2013), que la productividad se refiere a los resultados del uso racional de los recursos para producir bienes. Entre sus dimensiones encontramos:

Eficiencia: Dimensión que se logra sólo cuando el bien producido se obtiene luego de haber utilizado racionalmente las reservas disponibles sin desperdiciar materias primas y utilizar las cosas necesarias en tecnología y servicios como: agua, electricidad, gas, etc. De esta manera, también vemos efectividad cuando un empleado muestra compromiso con su trabajo, enfocándose en el logro de metas. y lo que se debe considerar.

Eficacia: Dimensión obtenido por la contribución de un coautor que cubre la necesidad del cliente. Esta dimensión se obtiene cuando el colaborador recibe permanente capacitación y es adiestrado constantemente a fin de brindar un buen producto y/o servicio al consumidor. Esto permite el crecimiento no sólo del colaborador sino también de la empresa.

Adaptabilidad: Cuando se presenta flexibilidad para responder a las solicitudes por parte de los clientes, no sólo en el presente sino inclusive en procesos futuros.

Para esta variable se hizo uso de la escala de medición de tipo ordinal (Likert) con los niveles “casi siempre”, “a veces”, “nunca”, “casi nunca”, “siempre”.

3.3. Población, muestra, muestreo

Población: De acuerdo con Arias-Gómez (2016) lo considera "un conjunto de circunstancias bien definidas, limitadas y preexistentes que servirán como criterio por el cual una muestra predefinida cumple con los criterios".

La población de la investigación la conformaron 62 colaboradores de distintas áreas de la organización.

Tabla 1 Distribución de la población

Ítem	Puesto	Hombres	Mujeres	Total
1	De soporte	6	12	18
2	Operativos	19	16	35
3	Jefaturas	3	3	6
4	Gerencias	2	1	3
Total		30	32	62

Criterios de selección:

Inclusión: Aquellos trabajadores de la empresa con injerencia directa en la gestión administrativa (Gerentes, Jefaturas, Personal operativo). 54

Exclusión: Aquellos colaboradores que no influyen directamente con la gestión administrativa. (Personal de limpieza, vigilancia, Courier, etc.). 8

Muestra: Para el estudio se determinó trabajar con una muestra de 48 colaboradores de la empresa Centro de Actualización Profesional CEAP San Miguel a través de la técnica del muestreo.

Según Carrasco (2012), establece que la muestra “es una porción o proporción representativa de una población cuyas básicas características deben reflejarse con objetividad y precisión de manera que los resultados percibidos en la muestra sean generalizables a la totalidad de los elementos que integran un conjunto particular”. Población (2012, pág. 237).

En Anexos la determinación realizada.

Muestreo: Para el muestreo se utiliza una muestra de probabilidad aleatoria con un 95 % de confianza y un 5 % de error. Según Gutiérrez (2016), el muestreo es un método utilizado para seleccionar elementos contenidos en una muestra.

Unidad de análisis: Compuesta por los colaboradores de la Empresa Centro de Actualización Profesional CEAP del distrito de San Miguel Lima – 2022.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas: La encuesta se utilizó como instrumento de recolección de datos.

De acuerdo con López y Fachelli (2015) la encuesta es considerada fundamental en un método de recolección de datos, llevando a cabo el proceso de entrevistar a sujetos, cuyo propósito es obtener mediciones sistemáticas de conceptos a partir de un problema de investigación hipotético, previamente determinado.

Dicha encuesta es dirigida a los colaboradores de las áreas comercial y administrativa con el fin de recabar datos acerca de la perspectiva que tienen estos sobre la gestión administrativa que se presenta en la empresa.

Instrumentos: El instrumento utilizado es el cuestionario.

Según Hernández et al. (2014), cuestionarios de recogida de datos de uso frecuente. Un cuestionario consiste en un grupo de preguntas diseñadas por el autor sobre las variables que se están midiendo.

En este caso, la herramienta consta de 22 preguntas cerradas con opciones según el orden de la escala (Likert).

El instrumento se encuentra en anexos.

Validez y confiabilidad:

La herramienta fue validada por tres expertos, quienes verificaron el cumplimiento de las dimensiones de las variables testeadas con las preguntas planteadas. Estos expertos son los siguientes:

Tabla 2 Validación del instrumento mediante juicio de expertos

Expertos		Opinión
Juez N° 01	Mag. Dios Zarate, Luis Enrique	Es aplicable
Juez N° 02	Mag. López Landauro, Rafael Aturo	Es aplicable
Juez N° 03	Mag. Pérez Ruibal, Eliana	Es aplicable

Fuente: Formato resuelto por expertos

La confiabilidad del instrumento de medición se aprovechó a través de la prueba piloto con una parte de la muestra. Dicho plan trabajó con 12 colaboradores que mediante el uso del software IBM SPSS Statistics 25 obteniendo el coeficiente de Alpha de Cronbach de 0,865 correspondiente a la variable de gestión administrativa y de 0,861 en la variable productividad, lo cual significa la fiabilidad es de nivel “Bueno” para ambas variables.

Tabla 3 Resultado Coeficiente de Alfa de Cronbach

Variable	Alfa de Cronbach	N° de ítems	Casos válidos
Gestión administrativa	0,861	12	12
Productividad	0,865	10	12

Fuente: Procesamiento del SPSS 25

Tabla 4 Interpretación de coeficiente de Alfa

Coeficiente Alfa de Cronbach	
Resultado	Interpretación
0.9 a 1	Excelente
0.8 a 9	Bueno
0.7 a 8	Aceptable
0.6 a 0.7	Débil
0.5 a 0.6	Pobre
Coeficiente de Alfa < 5 es inaceptable	

Fuente: Elaboración propia.

3.5. Procedimientos

Se procedió a analizar el problema de investigación, recolectando los datos propios de las variables de estudio y poder así establecer la realidad problemática y de esta forma identificar los objetivos específicos y generales.

Se diseñaron también los instrumentos que fueron validados y aprobados por expertos para después ser aplicados a los colaboradores de la empresa.

3.6. Método de análisis de datos

La encuesta, cuya elaboración fue mediante el uso de MS Word, el mismo que se ha realizado a nivel descriptivo e inferencial de la investigación; luego de ello se consolidó la información en MS Excel, para posteriormente ser trabajados mediante el programa SPSS v25.

3.7. Aspectos éticos

Dicho proyecto fue realizado aplicando aspectos éticos tales como:

Respeto por las personas, beneficencia y justicia.

Asimismo, de acuerdo con Aristizábal (2018) se consideraron también la: Confidencialidad, Honestidad y Responsabilidad.

En consecuencia, cualquier información derivada de libros, artículos, resúmenes u otros documentos existentes es razonablemente citada y referenciada de acuerdo con lo establecido en la norma APA..

IV. RESULTADOS

Análisis Descriptivo

Procedemos a mostrar los resultados descriptivos por variable y dimensión obtenidos de los 48 colaboradores del Centro de Actualización Profesional - CEAP de la ciudad de Lima, año 2022.

Tabla 5. Distribución de frecuencia de la variable gestión administrativa

Nivel de la gestión administrativa	f	%
Deficiente	0	0,0%
Regular	8	16,7%
Bueno	29	60,4%
Excelente	11	22,9%
Total	48	100,0%

Fuente: Propia del autor (2022)

Elaboración: Propia del autor (2022)

De acuerdo con lo observado en la tabla 5 y gráfico 2, el 16,7% de los colaboradores del Centro de Actualización Profesional - CEAP de la ciudad de Lima, se emplea tácticas en gestión administrativa en un nivel regular, en tanto que el 60,4% aplica estrategias en gestión administrativa en un nivel bueno y el 22,9% aplica estrategias en gestión administrativa en un nivel excelente.

Gráfico 2. Porcentaje del uso de la gestión administrativa en el CEAP

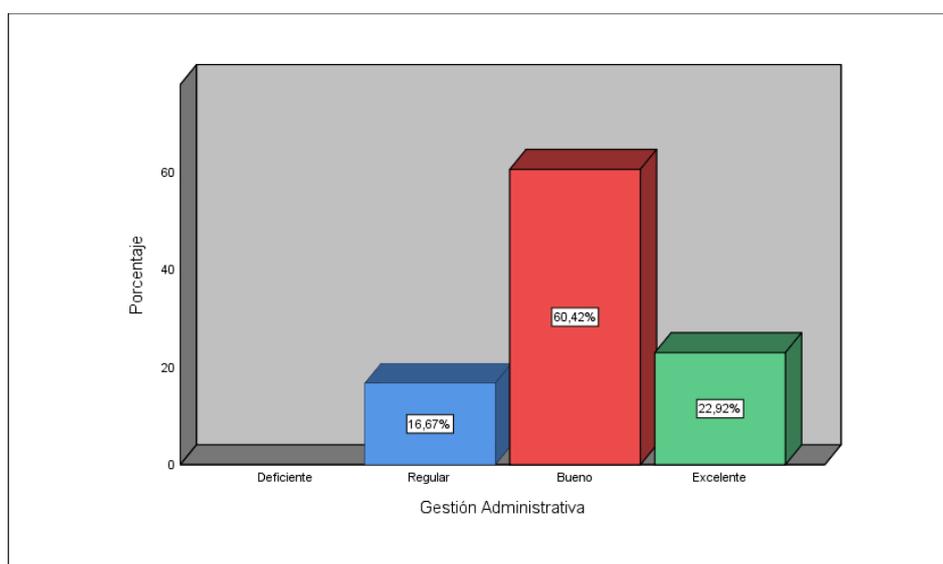


Tabla 6. Distribución de frecuencia de la dimensión planificación

Nivel de planificación	f	%
Deficiente	0	0,0%
Regular	5	10,4%
Bueno	19	39,6%
Excelente	24	50,0%
Total	48	100,0%

Fuente: Propia del autor (2022)

Elaboración: Propia del autor (2022)

De acuerdo con lo observado en la tabla 6 y gráfico 3, el 10,4% de los colaboradores del Centro de Actualización Profesional - CEAP de la ciudad de Lima, consideró que se tiene una regular planificación, mientras que el 39,4% consideró que se tiene una buena planificación y el 50% consideró que se cuenta con una excelente planificación en el Centro de Actualización Profesional -CEAP.

Gráfico 3. Porcentaje del uso de planificación en el CEAP

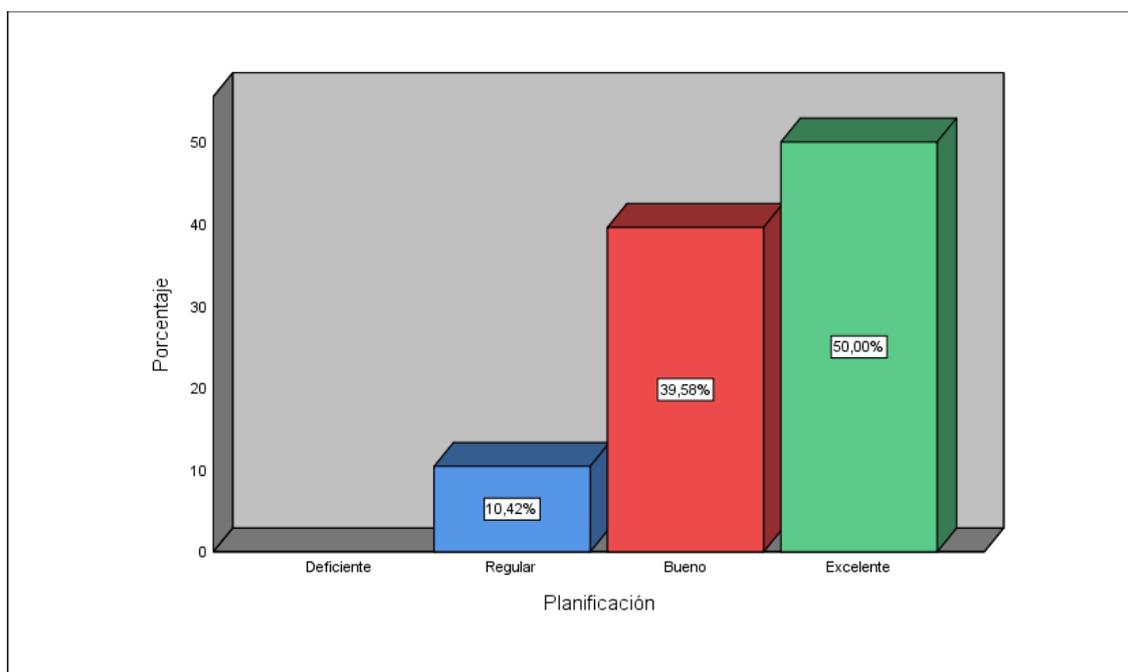


Tabla 7. Distribución de frecuencia de la dimensión organización

Nivel de organización	f	%
Deficiente	2	4,2%
Regular	13	27,1%
Bueno	19	39,6%
Excelente	14	29,2%
Total	48	100,0%

Fuente: Propia del autor (2022)

Elaboración: Propia del autor (2022)

De acuerdo con lo observado en la tabla 7 y gráfico 4, el 4,2% de los colaboradores del Centro de Actualización Profesional - CEAP de la ciudad de Lima, consideró que se aplica una deficiente organización, mientras que el 27,1% consideró que se aplica una regular organización, el 39,4% consideró que se aplica una buena organización y el 29,2% consideró que se aplicó una excelente organización en el Centro de Actualización Profesional -CEAP.

Gráfico 4. Porcentaje del uso de organización en el CEAP

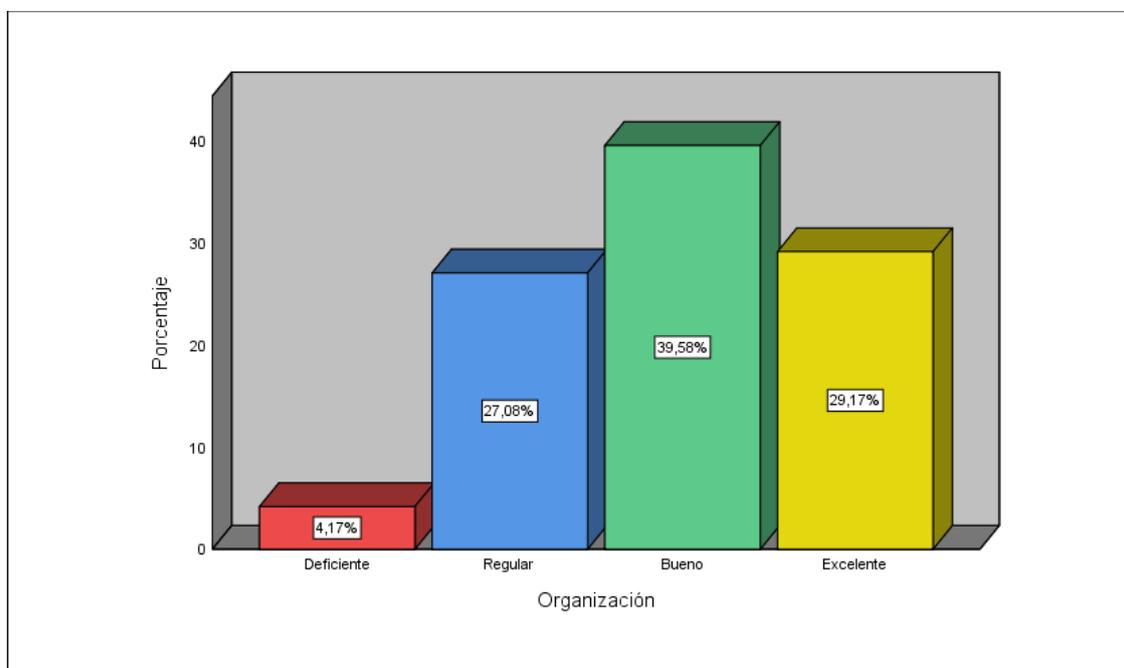


Tabla 8. Distribución de frecuencia de la dimensión dirección

Nivel dirección	f	%
Deficiente	4	8,3%
Regular	17	35,4%
Bueno	21	43,8%
Excelente	6	12,5%
Total	48	100,0%

Fuente: Propia del autor (2022)

Elaboración: Propia del autor (2022)

De acuerdo con lo observado en la tabla 8 y gráfico 5, el 8,3% de los colaboradores del Centro de Actualización Profesional - CEAP de la ciudad de Lima, consideró que se aplica una deficiente dirección, mientras que el 35,8% consideró que se aplica una regular dirección, el 43,8% consideró que se aplica una buena dirección y el 12,5% consideró que se aplica una excelente dirección en el Centro de Actualización Profesional -CEAP.

Gráfico 5. Porcentaje del uso de la dirección en el CEAP

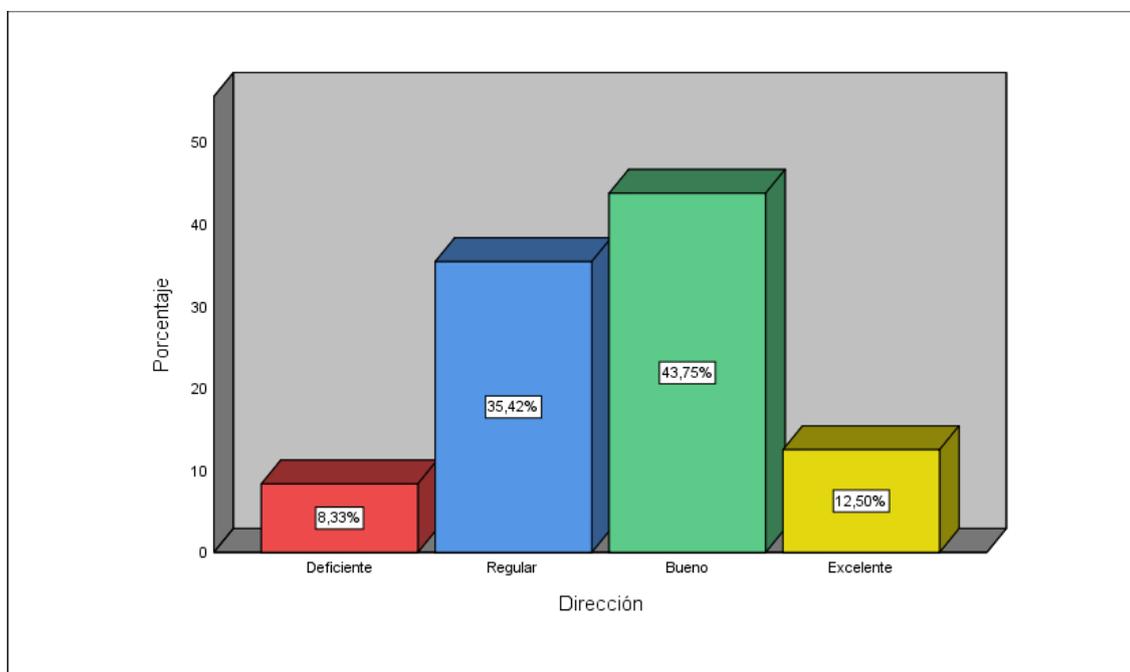


Tabla 9. Distribución de frecuencia de la dimensión control

Nivel de control	f	%
Deficiente	0	0,0%
Regular	6	12,5%
Bueno	16	33,3%
Excelente	26	54,2%
Total	48	100,0%

Fuente: Propia del autor (2022)

Elaboración: Propia del autor (2022)

De acuerdo con lo observado en la tabla 9 y gráfico 6, el 12,5% de los colaboradores del Centro de Actualización Profesional - CEAP de la ciudad de Lima, consideró que se tiene un regular control, mientras que el 33,3% consideró que se tiene un buen control y el 54,2% consideró que se cuenta con un nivel excelente control en el Centro de Actualización Profesional -CEAP.

Gráfico 6. Porcentaje del uso del control en el CEAP

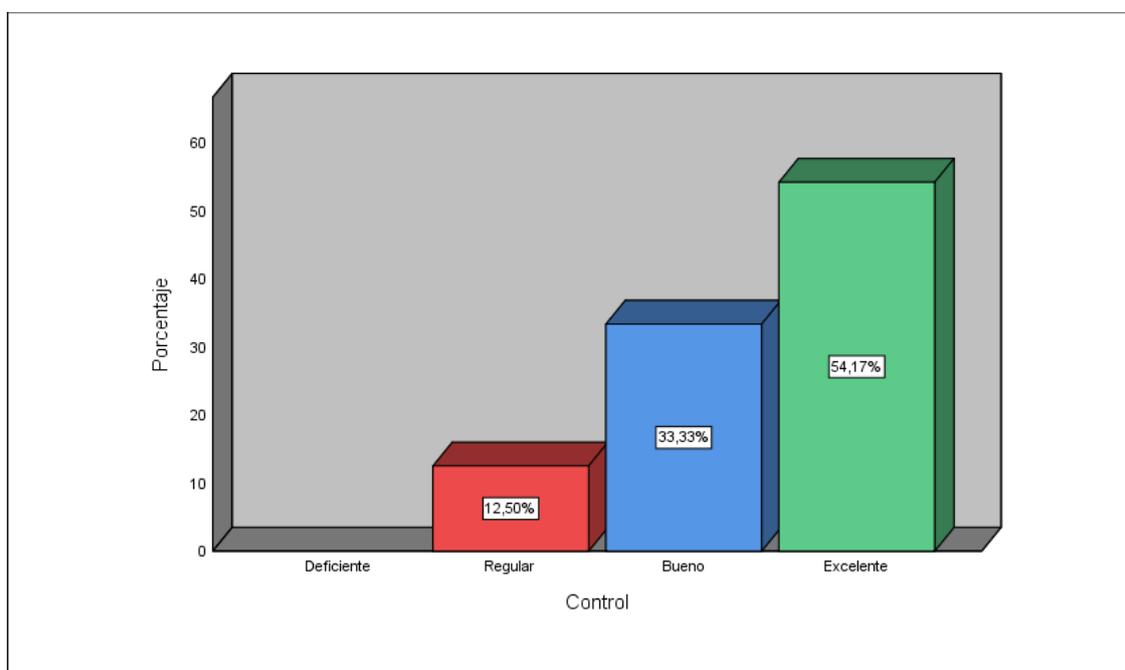


Tabla 10. Distribución de frecuencia de la variable productividad

Nivel de productividad	f	%
Deficiente	0	0,0%
Regular	9	18,8%
Bueno	26	54,2%
Excelente	13	27,1%
Total	48	100,0%

Fuente: Propia del autor (2022)

Elaboración: Propia del autor (2022)

De acuerdo con lo observado en la tabla 10 y gráfico 7, el 18,8% de los colaboradores del Centro de Actualización Profesional - CEAP de la ciudad de Lima, cuenta con un nivel regular de productividad, mientras que el 54,2% cuenta con un nivel bueno de productividad y el 27,1% cuenta con un nivel excelente de productividad.

Gráfico 7. Porcentaje de la productividad en el CEAP

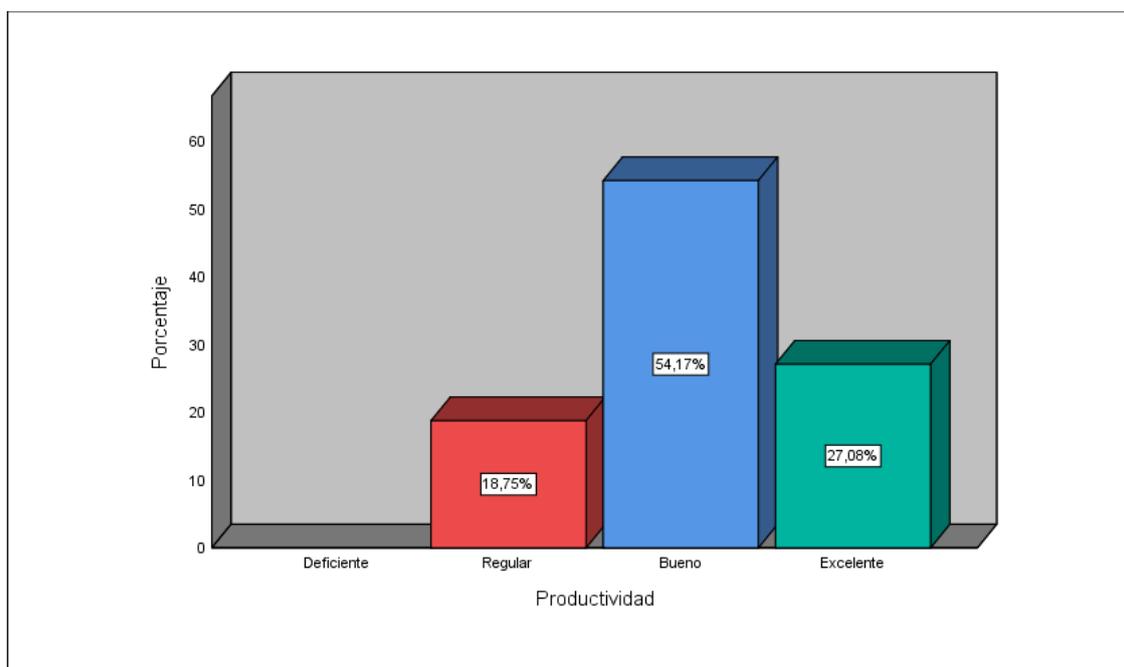


Tabla 11. Distribución de frecuencia de la dimensión eficiencia

Nivel de eficiencia	f	%
Deficiente	0	0,0%
Regular	17	35,4%
Bueno	19	39,6%
Excelente	12	25,0%
Total	48	100,0%

Fuente: Propia del autor (2022)

Elaboración: Propia del autor (2022)

De acuerdo con lo observado en la tabla 11 y gráfico 8, el 35,4% de los colaboradores del Centro de Actualización Profesional - CEAP de la ciudad de Lima, cuenta con un nivel regular de eficiencia, mientras que el 39,6% cuenta con un nivel bueno de eficiencia y el 25% cuenta con un nivel excelente de eficiencia.

Gráfico 8. Porcentaje de la eficiencia en el CEAP

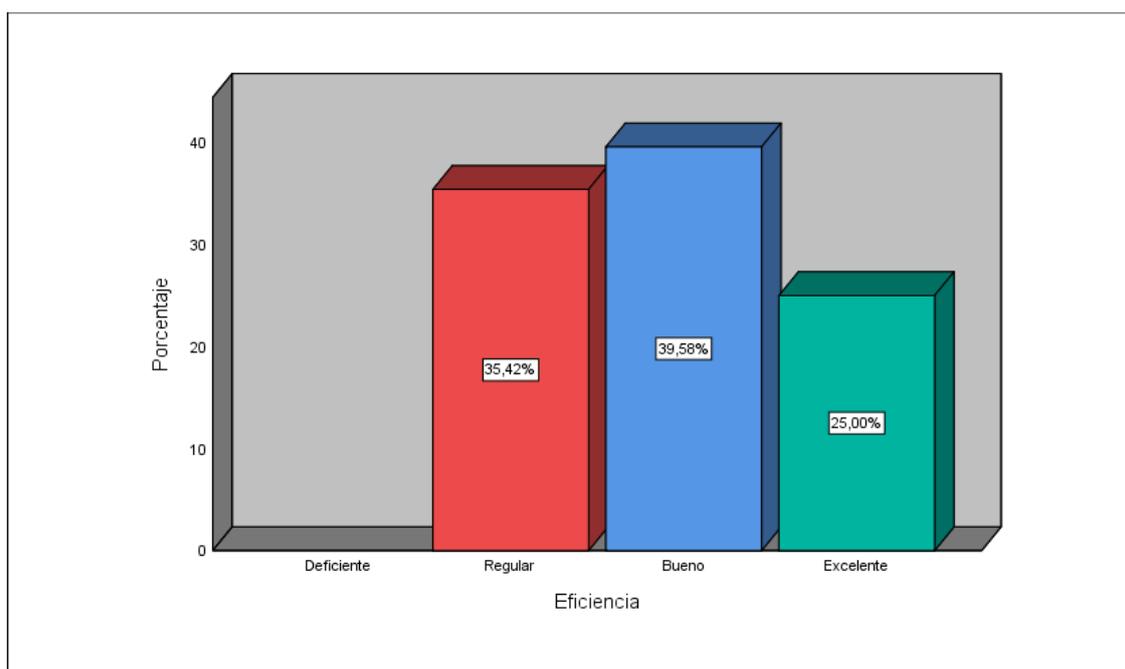


Tabla 12. Distribución de frecuencia de la dimensión eficacia

Nivel de eficacia	f	%
Deficiente	1	2,1%
Regular	11	22,9%
Bueno	22	45,8%
Excelente	14	29,2%
Total	48	100,0%

Fuente: Propia del autor (2022)

Elaboración: Propia del autor (2022)

De acuerdo con lo observado en la tabla 12 y gráfico 9, el 2,1% de los colaboradores del Centro de Actualización Profesional - CEAP de la ciudad de Lima, cuenta con un nivel de eficacia deficiente, mientras que el 22,9% cuenta con un nivel bueno de eficacia, el 45,8% cuenta con un nivel bueno de eficacia y el 29,2% cuenta con un nivel excelente de eficacia.

Gráfico 9. Porcentaje de la eficacia en el CEAP

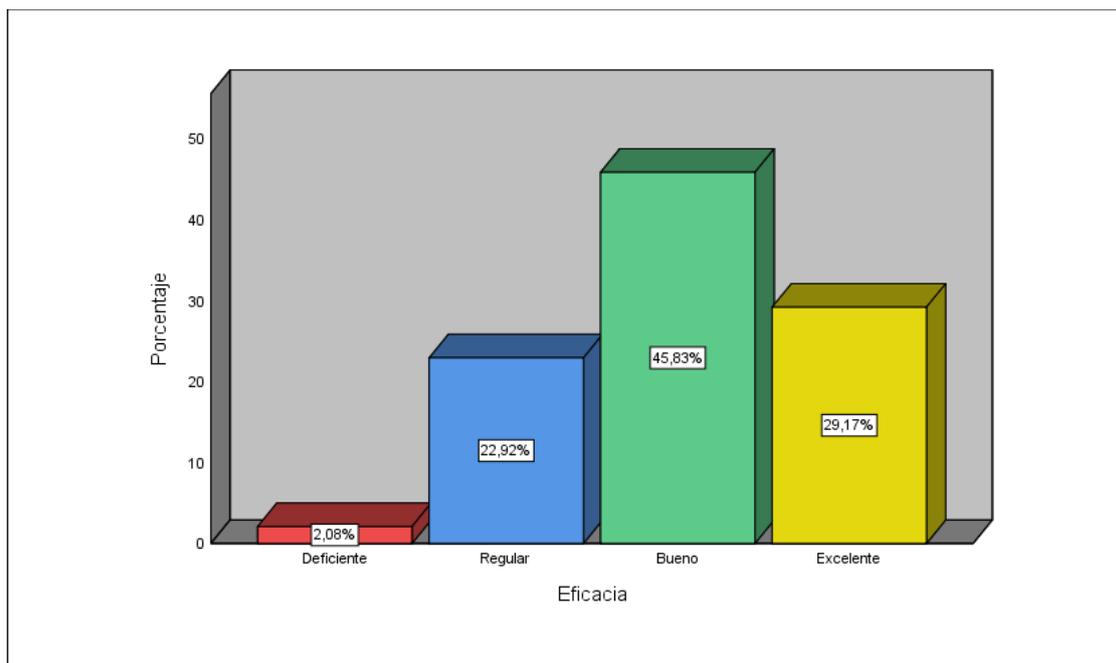


Tabla 13. Distribución de frecuencia de la dimensión adaptabilidad

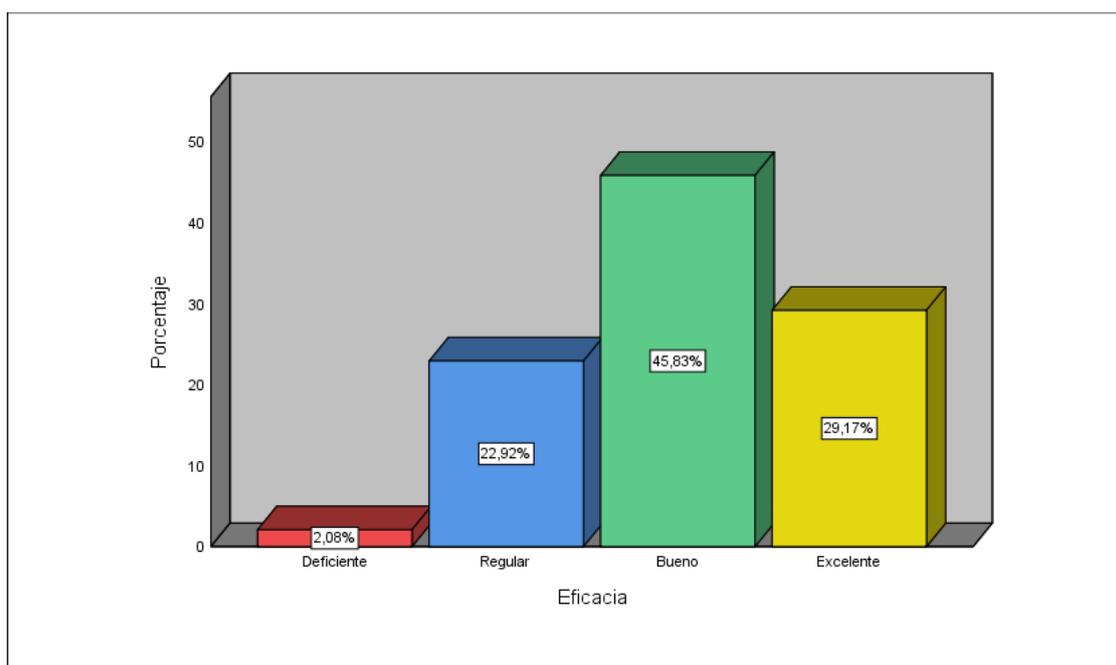
Nivel de adaptabilidad	f	%
Deficiente	0	0,0%
Regular	17	35,4%
Bueno	21	43,8%
Excelente	10	20,8%
Total	48	100,0%

Fuente: Propia del autor (2022)

Elaboración: Propia del autor (2022)

De acuerdo con lo observado en la tabla 13 y gráfico 10, el 35,4% de los colaboradores del Centro de Actualización Profesional - CEAP de la ciudad de Lima, cuenta con un nivel de adaptabilidad regular, 43,8% cuenta con un nivel bueno de adaptabilidad y el 20,8% cuenta con un nivel excelente de adaptabilidad.

Gráfico 10. Porcentaje de la adaptabilidad en el CEAP



Análisis Inferencial

Prueba de Normalidad

Para poder demostrar la correlación correspondiente, realizamos la prueba preliminar de normalidad con el fin de conocer si se usará una prueba paramétrica o no paramétrica:

Características de la prueba:

Nivel confianza al 95%

Nivel significancia $\alpha=0,05$

Hipótesis de la Normalidad:

Ho: Los datos son próximos a una distribución Normal

H1: Los datos No son próximos a una distribución Normal

Tabla 14. Prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Planificación	,314	48	,000	,752	48	,000
Organización	,216	48	,000	,855	48	,000
Dirección	,248	48	,000	,867	48	,000
Control	,212	48	,000	,861	48	,000
Productividad	,278	48	,000	,799	48	,000

Fuente: Propia del autor (2022)

Elaboración: Propia del autor (2022)

Según la tabla 14, la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk y Kolmogorov-Smirnov, y dado que p valor es $< 0,05$ en todos los casos se concluye que a un nivel de

significación al 5% que existe evidencia estadística suficiente para rechazar H_0 , por ende los datos no se aproximan a una distribución Normal para todas las variables; por cuanto se afirma que se están procesando datos en calidad no paramétricos y se determina que se utilizará el estadístico Rho de Spearman por ser una prueba no paramétrica.

En nuestra investigación aplicamos pruebas no paramétricas por medio de la Prueba de Rho de Spearman, por lo que se utilizó el cuestionario en la escala de Likert.

Hernández et al. (2014, p. 305), indica que la correlación de Spearman “es una prueba estadística, que se usa, con el objetivo de apreciar el vínculo de las variables medidas en un nivel por intervalos”.

La misma que describe:

Tabla 15. Grado de relación según coeficiente de correlación

Valor	Significado
-1	Correlación negativa perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	No existe correlación
0.001 a 0.19	Correlación positiva baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva moderada
0.4 a 0.69	Correlación positiva alta
0.7 a 0.89	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva perfecta

Fuente: Elaboración propia autor, basada en Hernández, Fernández y Baptista (2014)

HIPÓTESIS GENERAL: Existe significativa relación entre la Gestión Administrativa y la productividad en el Centro de Actualización Profesional – CEAP.

H₀: No existe significativa relación entre la Gestión Administrativa y la productividad en el Centro de Actualización Profesional - CEAP

$$\rho = 0$$

H₁: Existe significativa relación entre la Gestión Administrativa y la productividad en el Centro de Actualización Profesional - CEAP

$$\rho \neq 0$$

Características de la prueba:

Nivel de confianza al 95%

Nivel de significancia $\alpha=0,05$

Tabla 16. Prueba de Correlación de Spearman – Hipótesis General

			Gestión Administrativa	Productividad
Rho de Spearman	Gestión Administrativa.	Coeficiente de correlación	1,000	,540
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	48	48
		Productividad	,540	1,000
		Coeficiente de correlación	,540	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	48	48

Fuente: Propia del autor (2022)

Elaboración: Propia del autor (2022)

De acuerdo con la tabla 16 se aprecia que existe relación positiva alta entre la Gestión Administrativa y la productividad (sig. (bilateral) = .000 < .05; Rho = .540). Por ende, a un nivel de significación del 5%, existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y dar por aceptada la alternativa, por lo tanto, se concluye que existe relación significativa entre la Gestión Administrativa y la productividad en el Centro de Actualización Profesional – CEAP.

significativa entre la planificación y la productividad en el Centro de Actualización Profesional – CEAP.

HIPÓTESIS ESPECIFICA 2: Existe relación significativa entre la organización y productividad en el Centro de Actualización Profesional - CEAP

H₀: No existe significativa relación entre la organización y la productividad en el Centro de Actualización Profesional - CEAP

$$\rho = 0$$

H₁: Existe significativa relación entre la organización y la productividad en el Centro de Actualización Profesional - CEAP

$$\rho \neq 0$$

Características de la prueba:

Nivel de confianza al 95%

Nivel significancia $\alpha=0,05$

Tabla 18. Prueba de Correlación de Spearman – Hipótesis Específica 02

			Organización	Productividad
Rho de Spearman	Organización.	Coeficiente de correlación	1,000	,330
		Sig. (bilateral)	.	,022
		N	48	48
	Productividad	Coeficiente de correlación	,330	1,000
		Sig. (bilateral)	,022	.
		N	48	48

Fuente: Propia del autor (2022)

Elaboración: Propia del autor (2022)

De acuerdo con la tabla 18 se aprecia que existe relación positiva media entre la planificación y la eficiencia (sig. (bilateral) = .022 < .05; Rho = .330). Por ende, a un nivel de significación del 5% existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis

nula y dar por aceptada la alterna, por lo tanto, se concluye que existe relación significativa entre la organización y la productividad en el Centro de Actualización Profesional – CEAP.

HIPÓTESIS ESPECIFICA 3: Existe relación significativa entre la dirección y la productividad en el Centro de Actualización Profesional - CEAP

H₀: No existe significativa relación entre la dirección y la productividad en el Centro de Actualización Profesional - CEAP

$$\rho = 0$$

H₁: Existe significativa relación entre la dirección y la productividad en el Centro de Actualización Profesional - CEAP

$$\rho \neq 0$$

Características de la prueba:

Nivel de confianza al 95%

Nivel significancia $\alpha=0,05$

Tabla 19. Prueba de Correlación de Spearman - Hipótesis Específica 03

			Dirección	Productividad
Rho de Spearman	Dirección.	Coeficiente de correlación	1,000	,354
		Sig. (bilateral)	.	,013
		N	48	48
	Productividad	Coeficiente de correlación	,354	1,000
		Sig. (bilateral)	,013	.
		N	48	48

Fuente: Propia del autor (2022)

Elaboración: Propia del autor (2022)

De acuerdo con la tabla 19 se aprecia que existe relación positiva media entre la dirección y la productividad (sig. (bilateral) = .013 < .05; Rho = .354). Por ende, a un nivel de significación del 5% existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula, por lo que se concluye que existe relación significativa entre la dirección y la productividad en el Centro de Actualización Profesional – CEAP.

HIPÓTESIS ESPECIFICA 4: Existe relación significativa entre el control y la productividad en el Centro de Actualización Profesional - CEAP

H₀: No existe significativa relación entre el control y la productividad en el Centro de Actualización Profesional - CEAP

$$\rho = 0$$

H₁: Existe significativa relación entre el control y la productividad en el Centro de Actualización Profesional - CEAP

$$\rho \neq 0$$

Características de la prueba:

Nivel de confianza al 95%

Nivel significancia $\alpha=0,05$

Tabla 20. Prueba de Correlación de Spearman - Hipótesis Específica 04

		Control	Productividad
Rho de Spearman	Control	1,000	,387
		Sig. (bilateral)	. ,007
		N	48 48
Productividad	Productividad	,387	1,000
		Sig. (bilateral)	,007 .
		N	48 48

Fuente: Propia del autor (2022)

Elaboración: Propia del autor (2022)

De acuerdo con la tabla 20 se evidencia que existe relación positiva media el control y la productividad (sig. (bilateral) = .007 < .05; Rho = .387). Por ende, a un nivel de significación del 5%, existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula, por lo que se concluye que existe relación significativa entre el control y la productividad en el Centro de Actualización Profesional – CEAP.

Tabla 21. Prueba de Correlación de las dimensiones gestión administrativa vs productividad

Dimensión	Productividad	
	Rho	P-valor
Planificación	0.561	0.000
Organización	0.330	0.022
Dirección	0.354	0.013
Control	0.387	0.007

Fuente: Propia del autor (2022)

Elaboración: Propia del autor (2022)

De acuerdo con la tabla 21 se puede apreciar que en todos los casos se da la existencia de una correlación entre las dimensiones de la variable gestión administrativa y la productividad en el Centro de Actualización Profesional – CEAP.

V. DISCUSIÓN

En esta investigación al determinar la relación entre gestión administrativa y productividad en la empresa centro de actualización CEAP de Lima, se encontró que (sig. (bilateral) = .000 < .05; Rho = .540) por medio de la prueba no paramétrica de Spearman; lo que nos indica que existe una correspondencia entre ambas variables. Lo cual nos dice que la gestión administrativa en la empresa en un nivel adecuado influye en la productividad de ésta haciendo uso de sus bases científicas como lo son la planificación, organización, dirección y control.

De lo expuesto, para nuestra hipótesis general podemos dar por aceptada la hipótesis alterna, donde se denota que existe relación entre gestión administrativa y productividad en la institución Centro de Actualización Profesional CEAP - Lima. Estos resultados los podemos corroborar con Palomino (2020) quien en su estudio llegó a la deducción de que la gestión administrativa y la productividad guardan relación positiva alta (0.521) y además se presenta como significativa (0.000 < 0.05). En tal sentido, podemos confirmar que mientras mejor sea diseñada una adecuada gestión administrativa se desarrollará de manera directamente proporcional una mejor productividad.

Como respuesta a la prueba de hipótesis específica 1 al determinar la relación entre planificación y productividad en la empresa Centro de actualización CEAP de la ciudad de Lima, se encontró que (sig. (bilateral) = .000 < .05; Rho = .561), lo que nos indica existe una correspondencia entre ambas variables. Estos resultados los podemos corroborar con Facho (2017) quien concluyó también la correlación entre ambas variables en su estudio realizado en Subgerencia de Operaciones de Fiscalización de la Municipalidad de Lima, 2016.

Para la prueba de hipótesis específica 2 al determinar la relación entre organización y productividad en la empresa Centro de actualización CEAP de la ciudad de Lima, se encontró que (sig. (bilateral) = .022 < .05; Rho = .330), lo que nos indica existe una correspondencia entre ambas variables. Estos resultados se pueden corroborar con Chapa (2020) quien concluyó también la correlación entre ambas

variables en su estudio realizado en: Institución Educativa 5022 Francisco Izquierdo Ríos del Callao 2020.

Asimismo, como respuesta a la prueba de hipótesis específica 3 al determinar la relación entre dirección y productividad en la empresa Centro de actualización CEAP de la ciudad de Lima, se encontró que (sig. (bilateral) = .013 < .05; Rho = .354) lo que nos indica existe una correspondencia entre ambas variables. Dichos resultados se pueden contrastar con Vásquez (2019) quien concluyó también la correlación entre ambas variables en su estudio realizado en la empresa: Maquinarias y Servicios del Oriente E.I.R.L.

En cuanto a la prueba de hipótesis específica 4 al determinar la relación entre control y productividad en la empresa Centro de actualización CEAP de la ciudad de Lima, se encontró que (sig. (bilateral) = .007 < .05; Rho = .387) lo que nos indica existe una correspondencia entre ambas variables. Dichos resultados se contrastan con Tam (2019) quien concluyó en su estudio también la existencia de una relación entre ambas variables objeto de su estudio y realizado en la empresa: Super Rey SAC, 2018.

VI. CONCLUSIONES

Como respuesta a nuestro objetivo general se determinó la relación entre la gestión administrativa y la productividad en la Empresa Centro de Actualización CEAP, San Miguel 2022, con una correlación positiva alta de (.540) y también es significativa ($0.000 < 0.05$), por tanto, se confirma la correlación positiva entre ambas variables.

Como respuesta a nuestro objetivo específico 1 se determinó la relación entre la planificación y la productividad en la Empresa Centro de Actualización CEAP, San Miguel 2022, con una correlación positiva alta de (.561) y también es significativa ($0.000 < 0.05$), por tanto, se confirma la correlación positiva entre ambas variables.

Como respuesta a nuestro objetivo específico 2 se determinó la relación entre la organización y la productividad en la Empresa Centro de Actualización CEAP, San Miguel 2022, con una correlación positiva media de (.330) y también es significativa ($0.022 < 0.05$), por tanto, se confirma la correlación positiva entre ambas variables.

Como respuesta a nuestro objetivo específico 3 se determinó la relación entre la dirección y la productividad en la Empresa Centro de Actualización CEAP, San Miguel 2022, con una correlación positiva media de (.354) y también es significativa ($0.013 < 0.05$), por tanto, se confirma la correlación positiva entre ambas variables.

Como respuesta a nuestro objetivo específico 4 se determinó la relación entre el control y la productividad en la Empresa Centro de Actualización CEAP, San Miguel 2022, con una correlación positiva media de (.387) y también es significativa ($0.007 < 0.05$), por tanto, se confirma la correlación positiva entre ambas variables.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se sugiere el fortalecimiento de la gestión administrativa de la organización por medio de la reestructuración de los procesos que sigue actualmente, así como la revisión y mejoramiento de los sistemas informáticos. Para la productividad, se sugiere se reasignen las funciones específicas, se fortalezca el área de ventas y se condicione un presupuesto económico mensual.

Segunda: Se sugiere realizar planificaciones de manera integral y conjunta entre todas las áreas de la empresa a fin de optimizar la productividad, a través de estrategias que permitan el crecimiento sostenible en el corto y largo plazo. Estas planificaciones pueden realizarse de manera mensual en un nivel operacional y en un nivel directivo de manera semanal.

Tercera: Se sugiere revisar la forma organizativa de la empresa, repotenciando al personal en cada puesto, de ser necesario realizar una evaluación para determinar perfiles profesionales y adecuarlos a funciones y puestos en los que puedan explotar sus experiencias y habilidades.

Cuarta: Se sugiere capacitar y actualizar al personal directivo de la empresa en temas de gestión administrativa, comercial y financiera a fin de fortalecer el ámbito directivo de la organización. Esto fortalecerá la toma de decisiones y una plana directiva más acorde y eficiente; organizada para el alcance de las metas y objetivos trazados.

Quinta: Se sugiere implementar con urgencia un software de gestión comercial, administrativa y de finanzas, a fin de llevar un mejor control sobre los costos y ventas y se tenga información más precisa de los ingresos y salidas de las cuentas corrientes de la empresa. Contar con personal específico para las funciones de tesorería y caja, así como personal dedicado a las ventas liderado por personal supervisor. Junto con esto tener un control también sobre los nuevos flujos de proceso que se implementen en sincronización con todas las áreas responsables.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, A. (2021). Gestión administrativa y marketing estratégico en una institución educativa de lima norte. *Scientia*, 22(22), 319 - 328.
<https://doi.org/10.31381/scientia.v22i22.3585>
- Arana, L. (2014). Mejora de productividad en el área de producción de carteras en una empresa de accesorios de vestir y artículos de viaje. Título de ingeniero industrial). Lima: Universidad San Martín de Porres, Facultad de ingeniería y arquitectura.
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USMP_b58362c213d684bfba92fb4ddc545ecf
- Bayas, I. & Martínez, M. (2017). La gestión de inventario como factor estratégico en la administración de empresas. *Negotium: revista de ciencias gerenciales*, 13(37), 109-129.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7169805>
- Benzaquen, J. (2018). La ISO 9001 y la administración de la calidad total en las empresas peruanas. *Revista universidad y empresa*, 20(35), 281-312.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s0124-46392018000200281
- Cadena, K. & Vásquez, M. (2021). Plan de mejora para aumentar la productividad de la empresa Limarice S.A.
<http://revistas.uss.edu.pe/index.php/ING/article/view/1537>
- Cárdenas, C.; Farías, G. & Méndez, G. (2017). ¿Existe relación entre la gestión administrativa y la innovación educativa?: Un estudio de caso en educación superior en México.
<https://repositorio.uam.es/handle/10486/676774>

Cerdas, V., García, J., Torres, N., & Fallas, M. (2017) Análisis de la gestión administrativa de centros educativos costarricenses: Percepción del colectivo docente y la dirección de Costa Rica.

<https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/ensayopedagogicos/article/view/10101>

Céspedes, R. (2018). Indicadores claves de gestión y prospectiva estratégica de una empresa. *Investigación Valdizana*, 12(3), 147–152.

<https://doi.org/10.33554/riv.12.3.149>

Céspedes, N., Lavado, P., & Ramírez Rondán, N. (2016). Productividad en el Perú: medición, determinantes e implicancias. Universidad del Pacífico.

<http://hdl.handle.net/11354/1083>

Chapa, M. (2022). Gestión administrativa y productividad laboral en la institución educativa 5022 Francisco Izquierdo Ríos del Callao 2020.

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/79676>

Chávez, A., Moscoso, K., & Manrique, Z. (2019). Capacitación en gestión universitaria para lograr competencias laborales en el personal administrativo de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, 2017.

<https://167.114.2.69/index.php/horizontedelaciencia/article/view/305>

Córdova, E. (2018). “Gestión interna de procesos y su influencia en la productividad de los colaboradores de Ripley, San Miguel – 2018”.

Díaz, C. (2020). Análisis de la productividad en una empresa industrial, Lima - 2019.

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/24589>

Escalante, O. (2021). Modelo de balance de línea para mejorar la productividad en una empresa de procesamiento de vidrio templado. *Industrial data*, 24(1), 219-242.

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S181099932021000100219&script=sci_arttext

Facho, J. (2017). "Gestión Administrativa y Productividad Laboral en Trabajadores de la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización, Municipalidad de Lima, 2016".

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/6006>

Gálvez, E., Guauña, R., & Ravina, R. (2020). Actitud e intención emprendedora en estudiantes de administración de empresas y de contaduría pública. *Universidad & Empresa*, 22(38), 79-105.

<http://www.scielo.org.co/pdf/unem/v22n38/2145-4558-unem-22-38-79.pdf>

Huallpa, V. (2016). Gestión administrativa de la empresa Marasal S.A.

<http://hdl.handle.net/20.500.12918/2279>

Idarraga, D., & Carvajal, J. (2018). Algunas implicaciones del pensamiento nietzscheano para las organizaciones y administración. *Revista Universidad Y Empresa*, 20(35), 197-219.

<https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.5942>

Jaimes, L., Luzardo, M., & Rojas, M. (2018). Factores determinantes de la productividad laboral en pequeñas y medianas empresas de confecciones del área metropolitana de Bucaramanga, Colombia. *Información tecnológica*, 29(5), 175-186.

https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S071807642018000500175&script=sci_arttext&tlng=p

Lamprea, E., Carreño, Z. & Sánchez, P. (2015). Impact of 5S on productivity, quality, organizational climate and industrial safety in Caucho Metal Ltda. [Impacto de 5S en la productividad, calidad, clima organizacional y seguridad industrial en Caucho Metal Ltda]. *Ingeniare Revista chilena de ingeniería*, 23 (1) ,107-117.

<https://www.redalyc.org/pdf/772/77233740013.pdf>

Martel, C. (2018). La gestión administrativa y el posicionamiento de la marca de un instituto de educación superior.

<http://revistas.udh.edu.pe/index.php/udh/article/view/74e>

Maturana, D., & Andrade, V. (2019). La relación entre la formalización de las prácticas de gestión humana y la productividad de las mipymes. Un artículo de revisión. *Innovar*, 29(74), 101–114.

<https://doi.org/10.15446/innovar.v29n74.82091>

Miró Pérez, A. (2017). Productividad, Eficiencia Técnica e Internacionalización del Sector Químico español 2007-2011. [Tesis doctoral, Universidad Central de Cataluña]. Repositorio institucional de la Universidad Central de Cataluña.

<http://dspace.uvic.cat/handle/10854/4955?show=full>

Ocaña, J. (2017). Impacto de la gestión administrativa sobre la eficiencia de la actividad pesquera artesanal-Cantón Manta. *Eca Sinergia*, 8(2), 144-157.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6230337>

Pacheco, R., Robles, C. & Ospino, A. (2018). Análisis de la gestión administrativa en las instituciones educativas de los niveles de básica y media en las zonas rurales de Santa Marta, Colombia. *Información Tecnológica*.

<https://repositorio.cuc.edu.co/handle/11323/1680>

Palomares, V. (2017). Gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores en la UGEL N° 10 de Huaral - 2016.

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/8892>

Palomino, E. (2020). Gestión administrativa y productividad en una empresa Tecnológica Privada BPO Perú, Lima, 2020.

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/53720>

Palomino, I., Vásquez, K., Vicente, J., Tomás, M., Méndez, G., & López, J. (2020). Responsabilidad social universitaria y la calidad de servicio administrativo. *Apuntes Universitarios. Revista de Investigación*, 10(2), 46-63.

<https://www.redalyc.org/journal/4676/467662252005/467662252005.pdf>

- Pérez, M. (2017). Gestión Administrativa y Clima Institucional según el personal del Área de Gestión Administrativa UGEL 07 Lima 2014.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/15542>
- Presto, J. (2017). Efectos de la productividad y rentabilidad en el desempeño y supervivencia de las empresas manufactureras uruguayas.
<https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/handle/20.500.12008/20016>
- Prieto, J., Sanchez, N. (2021). El liderazgo y la gestión administrativa en SOFT & NET SOLUTIONS S.A.C., Lima, 2021.
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_07849f837fc1d6869792d9b9e2358d49
- Ramos, C. (2020). Gestión administrativa y su influencia en la satisfacción del cliente en la Empresa Mecánica e Hidráulica Galex, Callao, 2020.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/56760>
- Reátegui, C. (2016). La gestión administrativa y productividad en el Poder Judicial: Caso módulo penal de Moyobamba, 2016.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/1245>
- Suárez, A. d. e. C. (2021). Las condiciones laborales y su relación con el incremento de la productividad.
<http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/4721>
- Tam, F.(2019). Gestión administrativa y productividad, caso: Super Rey SAC, 2018.
<https://hdl.handle.net/11537/21849>
- Torres, O., Vallejos, A. & Burbano, J. (2019, diciembre). Buenas prácticas de gestión administrativa en empresas de servicios en la ciudad de Ibarra. Mexico. Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores. N° edición especial. Artículo 99.
<https://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1043/122>

Ulloa, J. (2022). Gestión administrativa y compromiso organizacional de los colaboradores en una empresa privada Guayaquil 2021.

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/77754>

Vargas-Hernández, J., & Cárdenaz, R. (2019). El Presupuesto en la Gestión Financiera de las Mpymes Asistido por el Proceso Administrativo como Herramienta Competitiva. *Revista Administração em Diálogo*, 21(3), 87-114.

<https://www.redalyc.org/journal/5346/534664575005/html/>

Vásquez, A. (2019). Gestión administrativa y productividad laboral en la empresa Maquinarias y Servicios del Oriente EIRL, Tarapoto - 2018.

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/34367>

Vera, E. (2016) La satisfacción laboral y su incidencia en la productividad de las pequeñas empresas en Ecuador.

<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/15825>

ANEXOS

Anexo A: Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	MÉTODO
<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la productividad en el Centro de Actualización Profesional - CEAP?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación que existe entre la Gestión Administrativa y la productividad en el Centro de Actualización Profesional - CEAP.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe relación significativa entre la Gestión Administrativa y la productividad en el Centro de Actualización Profesional – CEAP</p>	<p>Gestión administrativa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planificación • Organización • Dirección • Control 	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Aplicada</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Población: La población está constituida por los colaboradores del Centro de Actualización Profesional - CEAP (62) de la ciudad de Lima en el año 2022.</p> <p>Muestra: 48 colaboradores</p>
<p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación que existe entre la Planificación y la productividad en el Centro de Actualización Profesional - CEAP? • ¿Cuál es la relación que existe entre la Organización y la productividad en el Centro de Actualización Profesional - CEAP? • ¿Cuál es la relación que existe entre la Dirección y la productividad en el Centro de Actualización Profesional - CEAP? • ¿Cuál es la relación que existe entre la Control y la productividad en el Centro de Actualización Profesional - CEAP? 	<p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación que existe entre la planificación y la productividad en el Centro de Actualización Profesional – CEAP • Determinar la relación que existe entre la organización y la productividad en el Centro de Actualización Profesional – CEAP • Determinar la relación que existe entre la dirección y la productividad en el Centro de Actualización Profesional – CEAP • Determinar la relación que existe entre el control y la productividad en el Centro de Actualización Profesional - CEAP 	<p>Hipótesis Específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe relación significativa entre la planificación y la productividad en el Centro de Actualización Profesional – CEAP • Existe relación significativa entre la organización y la productividad en el Centro de Actualización Profesional – CEAP • Existe relación significativa entre la dirección y la productividad en el Centro de Actualización Profesional – CEAP • Existe relación significativa entre el control y la productividad en el Centro de Actualización Profesional - CEAP 	<p>Productividad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia • Eficacia • Adaptabilidad 	

Anexo B: Matriz de operacionalización de las variables – V01: Gestión Administrativa

VARIABLE DE ESTUDIO	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
1.- GESTIÓN ADMINISTRATIVA	<p>GESTIÓN ADMINISTRATIVA: Quiñonez (2018) señala que es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar los esfuerzos de los miembros de la organización, al mismo tiempo que se manipulan los demás recursos de la organización para lograr las metas de la organización.</p>	<p>Para medir la Gestión Administrativa se aplicó un cuestionario a 48 trabajadores del área administrativa de la empresa Centro de Actualización Profesional CEAP San Miguel, estableciéndose cuatro dimensiones, las mismas que fueron aplicadas en un instrumento de medición estructurado en 12 ítems.</p>	PLANIFICACIÓN	Fijación de objetivos	ORDINAL (Likert)
				Establecimiento de políticas	
				Procedimientos	
			ORGANIZACIÓN	Asignación de recursos (Presupuesto)	
				División del trabajo	
			DIRECCIÓN	Asignación de responsabilidades	
				Motivación	
				Liderazgo	
				Comunicación	
			CONTROL	Trabajo en equipo	
				Supervisión	
				Evaluación	

Anexo C: Matriz de operacionalización de las variables – V02: Productividad

VARIABLE DE ESTUDIO	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	
<p>2.- PRODUCTIVIDAD</p>	<p>PRODUCTIVIDAD: Bernal (2021) considera que la productividad es el nivel más alto en el análisis del comportamiento organizacional. Una empresa es productiva si logra sus objetivos convirtiendo los insumos en productos al menor costo.</p>	<p>Para medir la Productividad se aplicó un cuestionario a 48 trabajadores del área administrativa de la empresa Centro de Actualización Profesional CEAP San Miguel, Lima, estableciéndose cuatro dimensiones, las mismas que fueron aplicadas en un instrumento de medición estructurado en 10 ítems.</p>	<p>EFICIENCIA</p>	<p>Índice de objetivos y metas</p>	<p>ORDINAL (Likert)</p>	
			<p>EFICACIA</p>	<p>Calidad de los servicios</p>		<p>Nivel de efectividad en el trabajo</p>
			<p>ADAPTABILIDAD</p>	<p>Nivel de desempeño laboral</p>		<p>Capacidad del trabajador orientada hacia los cambios</p>

Anexo D: Muestreo

$$n = \frac{z^2 \times p \times q \times N}{E^2(N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

Dónde:

Muestra (n)	
Nivel de confiabilidad	95%
Población (N)	62
Valor de distribución (Z)	1.96
Margen de error (E)	5% (0.05)
Porcentaje de aceptación (p)	50% (0.5)
Porcentaje de no aceptación (q)	50% (0.5)

Reemplazando:

$$n = \frac{54 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * 54 - 1 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 48$$

Anexo E: Glosario de términos

1.Adaptación	Es alguien que tiene la capacidad de comunicarse por todas partes con una situación diferente y administrarla para su propio crecimiento y el crecimiento de la empresa.
2.Calidad de servicio	de Es la medida en que el nivel de servicio prestado coincide con las expectativas del consumidor. Aguirre y Dulanto (2021)
3.Calidad de trabajo	de Capaz de realizar actividades laborales específicas con precisión y confiabilidad. Rojas y Vílchez (2018)
4.Capacidad de respuesta	de La voluntad y disposición de los empleados para asistir a los usuarios y prestar servicios. Panda (2019)
5.Capacitación personal	Es la adquisición de conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que contribuirán al desarrollo del individuo. Rojas y Vílchez (2018)
6.Cliente	Los clientes internos interactúan con él y brindan servicios a otros miembros de la organización. Panda (2019)
7.Competitividad	Es la capacidad de la organización para crear relaciones dinámicas, en situaciones fuera de su control. (Navarro, Cota y González, 2018)
8.Control	Es la evaluación y medición de la ejecución de los planes, con el fin de anticipar desviaciones para poner en marcha las medidas correctoras necesarias.
9.Desempeño laboral	Así es como los empleados hacen su trabajo. Rojas y Vílchez (2018)
10.Dirección	Es un conjunto de funciones que existen en la organización, las cuales están encaminadas a encontrar estrategias favorables y tomar decisiones por ellas.
11.Eficacia	Incluye el logro de las metas establecidas dentro de la empresa y las metas de crecimiento y mejora establecidas.
12.Eficiencia	Es como la relación entre los recursos utilizados en el proyecto y los logros obtenidos en el mismo proyecto.

13.Estrategias	Se refiere a los cargos o acciones que tiene que establecer la empresa. Vilca y Carrizales (2019)
14.Gobernanza	La gobernanza es el conjunto de procedimientos mediante los cuales los gerentes llevan a cabo sus actividades completando las etapas del proceso de gobernanza. Bernardo (2021)
15.Gestión de calidad	Un conjunto coordinado de acciones para administrar y controlar las especificaciones del esquema empresarial. Vilca y Carrizales (2019)
16. Gestión de talento	Esta es toda la gama de actividades de los profesionales y administradores. Delfín (2019)
17. Justificación de la investigación	Indica el motivo por el cual se realiza la investigación. guerra (2020)
18. Metas	Estas son las métricas para medir el progreso hacia las metas establecidas. Vilca y Carrizales (2019)
19. Organización	Esta es la segunda etapa del proceso de gobernanza, en la que se establece un sistema de control organizado para lograr las metas y objetivos planteados en las etapas de planificación y gestión.
20. Plan de mejora	Se trata de un conjunto de valoraciones de la situación real de la empresa. Delfín (2019)
21. Planificación	Esta es una función gerencial que implica analizar la situación, establecer metas y formular estrategias para lograr estas metas.
22. Procesos de negocio	Se define como el manejo de las habilidades de integración, participación y contribución.
23. Productividad	Se define como la relación entre el producto obtenido por el sistema que produce un bien o servicio y los recursos utilizados para lograrlo, es decir, el uso eficiente de los recursos. Quiñones (2018)
24.Racionalización	Se refiere al uso óptimo del tiempo, esfuerzo o costo. Huerta (2018)

25. Recursos Son los medios de que disponen las organizaciones para alcanzar sus objetivos. Panda (2019)
26. Satisfacer Acepte todas las soluciones suficientemente buenas. guerra (2020)
27. Seguridad Es el conocimiento y el cuidado mostrado por el personal. Panda (2019)
28. Trabajo en equipo Es un grupo de personas que realizan una tarea para lograr un resultado. Rojas y Vílchez (2018)
29. Utilidad La cantidad de riqueza creada en exceso de la riqueza correspondiente al patrimonio original. Panda (2018)
30. Validez Es el grado en que un dispositivo o prueba mide su propósito. guerra (2020)

Anexo F: Cuestionario sobre gestión administrativa

A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá usted responder, marcando con una (X) la respuesta que considere correcta:

ESCALA VALORATIVA

Código	Categoría	Valor
N	Nunca	1
CN	Casi Nunca	2
AV	A veces	3
CS	Casi siempre	4
S	Siempre	5

N°	Características	1	2	3	4	5
	PLANIFICACIÓN					
1	¿Considera Ud. los procesos estratégicos que se realizan en la empresa están en función a la visión de la misma?					
2	¿Considera Ud. las metas está acorde con la misión de la empresa?					
3	¿Considerar Ud. los valores institucionales guían el accionar de todos los colaboradores de la empresa?					
4	¿Considera Ud. los objetivos establecidos guardan concordancia con la visión y la misión de la empresa?					
	ORGANIZACIÓN					
5	¿Considera Ud. las actividades laborales están correctamente definidas?					
6	¿Considera Ud. la estructura orgánica de la empresa define claramente la línea jerárquica?					
7	¿Considera ud. los colaboradores conocen sus funciones específicas, además de que las normas y procedimientos a seguir, son claras en la institución?					
	DIRECCIÓN					
8	¿Considera Ud. que existe un buen liderazgo por parte de los directivos de la empresa?					
9	¿Considera Ud. existe empatía al realizar sus funciones o trabajos en equipo.?					
10	¿Considera Ud. la comunicación entre las diferentes áreas y niveles de la institución es fluida, oportuna y asertiva?					
11	¿Considera Ud. los directivos emiten algún incentivo por el trabajo destacado?					
	CONTROL					
12	¿Considera Ud. existe un control continuo para el cumplimiento de los planes trazados por la institución?					

Anexo G: Cuestionario sobre productividad

A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá usted responder, marcando con una (X) la respuesta que considere correcta:

ESCALA VALORATIVA

Código	Categoría	Valor
N	Nunca	1
CN	Casi Nunca	2
AV	A veces	3
CS	Casi siempre	4
S	Siempre	5

N°	Características					
		1	2	3	4	5
	EFICIENCIA					
1	¿Cuenta Ud. con los recursos necesarios para la realización de sus funciones?					
2	¿Considera Ud. la administración maneja con eficiencia los recursos financieros asignados para el personal?					
3	¿Percibe Ud. el reconocimiento de la empresa a su esfuerzo?					
	EFICACIA					
4	¿Considera Ud. los trabajadores de la organización contribuyen en el logro de los objetivos?					
5	¿Percibe Ud. la empresa brinda capacitación a los colaboradores para la mejora continua, en el desempeño de sus funciones?					
6	¿Considera Ud. la empresa cumple con las funciones y responsabilidades adquiridas con los clientes?					
	ADAPTABILIDAD					
7	¿Considera Ud. la administración comprende las necesidades del personal organizando con equidad?					
8	¿Percibe Ud. la administración se solidariza frente a los problemas individuales del personal?					
9	¿Percibe Ud. se respetan las funciones del personal interactuando asertivamente?					
10	¿Considera Ud. el personal muestra responsabilidad considerando su centro de trabajo como un espacio de convivencia sana?					

Anexo H: Análisis de fiabilidad del instrumento gestión administrativa

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,861	12

Anexo I: Análisis de fiabilidad del instrumento productividad

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,865	10

Anexo J: Base de datos agrupados V01 Gestión Administrativa

GESTIÓN ADMINISTRATIVA																	
	PLANIFICACIÓN				ORGANIZACIÓN			DIRECCIÓN				CONTROL	v1	v1d1	v1d2	v1d3	v1d4
N°	ITEM01	ITEM02	ITEM03	ITEM04	ITEM05	ITEM06	ITEM07	ITEM08	ITEM09	ITEM10	ITEM11	ITEM12					
1	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	48	18	12	14	4
2	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	2	3	41	13	12	13	3
3	4	5	4	5	3	5	4	3	4	4	3	5	49	18	12	14	5
4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	37	15	9	10	3
5	5	4	5	4	3	4	3	4	5	5	3	4	49	18	10	17	4
6	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	2	2	35	13	10	10	2
7	5	4	3	4	4	5	4	3	3	4	3	5	47	16	13	13	5
8	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	56	20	13	18	5
9	5	4	3	4	3	5	4	4	4	3	2	3	44	16	12	13	3
10	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	2	38	12	12	12	2
11	3	4	4	4	2	4	3	4	4	2	1	4	39	15	9	11	4
12	4	3	3	4	3	5	4	3	4	2	3	4	42	14	12	12	4
13	4	3	3	2	4	1	3	3	2	3	3	3	34	12	8	11	3
14	5	4	5	4	3	4	5	4	4	3	2	3	46	18	12	13	3
15	4	5	5	5	4	3	4	3	4	4	3	3	47	19	11	14	3
16	5	5	5	4	4	4	5	3	4	4	3	2	48	19	13	14	2
17	5	4	5	5	3	4	3	3	3	3	3	5	46	19	10	12	5
18	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	57	20	13	19	5
19	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	47	16	12	15	4
20	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	57	17	15	20	5
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	12	9	12	3
22	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	42	15	10	13	4

23	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	51	18	13	16	4
24	4	5	4	4	5	3	5	4	4	3	3	3	47	17	13	14	3
25	3	3	3	4	4	5	3	3	3	3	1	4	39	13	12	10	4
26	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	1	3	31	13	8	7	3
27	5	5	3	4	5	5	4	5	3	3	5	5	52	17	14	16	5
28	5	4	4	4	5	5	4	3	3	3	3	3	46	17	14	12	3
29	4	3	3	3	3	4	2	2	3	2	2	3	34	13	9	9	3
30	3	3	4	4	3	4	2	3	4	3	2	3	38	14	9	12	3
31	5	5	5	3	3	3	3	3	4	4	4	5	47	18	9	15	5
32	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	58	20	14	19	5
33	3	5	3	3	5	3	4	3	5	5	1	4	44	14	12	14	4
34	1	3	3	3	2	2	2	2	1	2	3	2	26	10	6	8	2
35	5	3	5	5	3	3	4	3	5	4	2	5	47	18	10	14	5
36	5	1	3	3	1	2	2	3	3	3	1	3	30	12	5	10	3
37	5	5	5	5	4	5	4	3	4	4	4	5	53	20	13	15	5
38	5	5	5	5	2	4	1	2	2	3	1	2	37	20	7	8	2
39	4	3	3	3	3	4	2	2	3	2	2	3	34	13	9	9	3
40	3	3	4	4	3	4	2	3	4	3	2	3	38	14	9	12	3
41	5	5	5	3	3	3	3	3	4	4	4	5	47	18	9	15	5
42	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	58	20	14	19	5
43	3	5	3	3	5	3	4	3	5	5	1	4	44	14	12	14	4
44	3	3	3	4	4	5	3	3	3	3	1	4	39	13	12	10	4
45	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	51	18	13	16	4
46	4	5	4	4	5	3	5	4	4	3	3	3	47	17	13	14	3
47	3	3	3	4	4	5	3	3	3	3	1	4	39	13	12	10	4
48	5	5	5	5	2	4	1	2	2	3	1	2	37	20	7	8	2

Anexo K: Base de datos agrupados V02 Productividad

	PRODUCTIVIDAD													
	EFICIENCIA			EFICACIA			ADAPTABILIDAD				v2	v2d1	v2d2	v2d3
N°	ITEM13	ITEM14	ITEM15	ITEM16	ITEM17	ITEM18	ITEM19	ITEM20	ITEM21	ITEM22				
1	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	39	11	12	16
2	3	3	4	3	4	3	4	3	3	2	32	10	10	12
3	4	5	3	4	4	5	4	4	5	5	43	12	13	18
4	3	3	2	4	3	3	3	2	2	2	27	8	10	9
5	4	4	4	4	3	5	3	3	4	3	37	12	12	13
6	3	3	2	5	3	4	3	2	3	4	32	8	12	12
7	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	35	10	12	13
8	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49	15	14	20
9	4	4	2	4	1	4	3	2	3	3	30	10	9	11
10	4	4	3	3	3	3	3	2	2	4	31	11	9	11
11	4	4	2	4	1	4	5	2	2	5	33	10	9	14
12	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	36	11	12	13
13	3	3	1	5	4	3	3	3	3	3	31	28	12	12
14	4	3	2	5	3	3	3	4	4	3	34	31	11	14
15	5	3	5	4	5	4	3	2	5	5	41	36	13	15
16	4	3	4	5	3	4	4	5	5	3	40	37	12	17
17	4	3	2	4	4	4	1	3	3	3	31	28	12	10
18	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	48	43	14	20
19	3	3	3	4	2	3	3	4	4	4	33	29	9	15
20	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	47	42	14	19
21	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	25	22	8	9
22	2	3	2	4	3	4	4	4	3	4	33	29	11	15
23	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	42	38	13	16

24	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	34	31	11	12
25	4	3	2	4	3	3	3	3	3	4	32	28	10	13
26	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	26	24	6	11
27	5	4	5	4	5	3	4	1	3	5	39	34	12	13
28	4	4	2	4	3	4	4	2	4	4	35	31	11	14
29	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	23	21	7	9
30	2	3	2	4	2	4	3	3	3	4	30	26	10	13
31	5	5	5	5	4	3	4	3	4	2	40	38	12	13
32	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49	44	15	20
33	5	4	4	5	5	5	3	3	3	3	40	37	15	12
34	2	3	3	5	1	3	3	2	2	4	28	24	9	11
35	4	5	3	5	4	5	3	4	5	5	43	38	14	17
36	3	3	3	3	5	3	3	3	3	5	34	29	11	14
37	5	5	2	5	4	4	4	3	4	5	41	36	13	16
38	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	45	40	15	20
39	3	3	2	5	3	4	3	2	3	4	32	28	12	12
40	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	35	32	12	13
41	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49	44	14	20
42	4	4	2	4	1	4	3	2	3	3	30	27	9	11
43	4	4	3	3	3	3	3	2	2	4	31	27	9	11
44	4	4	2	4	1	4	5	2	2	5	33	28	9	14
45	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	47	42	14	19
46	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	25	22	8	9
47	2	3	2	4	3	4	4	4	3	4	33	29	11	15
48	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	42	38	13	16

Anexo L: Prueba de normalidad – Correlaciones

Resultado1 [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Explorar
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de datos
 - Pruebas de normalidad
 - Planificación
 - Organización
 - Dirección
 - Control
 - Productividad
 - Correlaciones no paramétricas
 - Notas
 - Correlaciones
 - Correlaciones no paramétricas
 - Notas
 - Correlaciones
 - Correlaciones no paramétricas
 - Notas
 - Correlaciones
 - Correlaciones no paramétricas
 - Notas
 - Correlaciones

Explorar

[ConjuntoDatos=0]

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Planificación	.214	48	.000	.752	48	.000
Organización	.216	48	.000	.855	48	.000
Dirección	.248	48	.000	.867	48	.000
Control	.212	48	.000	.861	48	.000
Productividad	.278	48	.000	.799	48	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Correlaciones

Rho de Spearman	Planificación	Productividad
Planificación	Coefficiente de correlación	1,000
	Sig. (bilateral)	.561**
	N	48
Productividad	Coefficiente de correlación	.561**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	48

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

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON | H: 84, W: 412 pt

Resultado1 [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Explorar
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de datos
 - Pruebas de normalidad
 - Planificación
 - Organización
 - Dirección
 - Control
 - Productividad
 - Correlaciones no paramétricas
 - Notas
 - Correlaciones
 - Correlaciones no paramétricas
 - Notas
 - Correlaciones
 - Correlaciones no paramétricas
 - Notas
 - Correlaciones
 - Correlaciones no paramétricas
 - Notas
 - Correlaciones

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

Rho de Spearman	Organización	Productividad
Organización	Coefficiente de correlación	1,000
	Sig. (bilateral)	.330*
	N	48
Productividad	Coefficiente de correlación	.330*
	Sig. (bilateral)	.022
	N	48

* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

Rho de Spearman	Dirección	Productividad
Dirección	Coefficiente de correlación	1,000
	Sig. (bilateral)	.354*
	N	48
Productividad	Coefficiente de correlación	.354*
	Sig. (bilateral)	.013
	N	48

* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON | H: 84, W: 412 pt

21:07 29/04/2022

Resultado1 [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Explorar
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de datos
 - Pruebas de norm.
 - Planificación
 - Organización
 - Dirección
 - Control
 - Productividad
 - Correlaciones no para
 - Notas
 - Correlaciones
 - Correlaciones no para
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
 - Correlaciones no para
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
 - Correlaciones no para
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones

Correlaciones

Rho de Spearman	Dirección	Coefficiente de correlación	Dirección	Productividad
			1,000	,354
		Sig. (bilateral)	.	,013
		N	48	48
	Productividad	Coefficiente de correlación	,354	1,000
		Sig. (bilateral)	,013	.
		N	48	48

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

Rho de Spearman	Control	Coefficiente de correlación	Control	Productividad
			1,000	,387**
		Sig. (bilateral)	.	,007
		N	48	48
	Productividad	Coefficiente de correlación	,387**	1,000
		Sig. (bilateral)	,007	.
		N	48	48

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

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON | H: 84, W: 412 pt. 21:07 29/04/2022

Escribe aquí para buscar

Anexo M: Certificado de validación del instrumento que mide gestión administrativa y productividad.

Tabla 26 Validación de juez experto



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
QUE MIDE: “Gestión Administrativa y**

productividad en la empresa Centro de Actualización Profesional – CEAP del distrito de San Miguel, Lima - Perú 2022”.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3	
		Sí	No	Sí	No	Sí	No
	DIMENSIÓN 1						
1	Planificación						
a	Los procesos estratégicos que se realizan están en función a la visión de la empresa.	x		x		x	
b	La meta está acorde con la misión de la empresa.	x		x		x	
c	Los valores institucionales guían el accionar de todos los colaboradores de la empresa.	x		x		x	
d	Los objetivos establecidos guardan concordancia con la visión y la misión de la empresa.	x		x		x	
	DIMENSIÓN 2						
2	Organización						
a	Las actividades laborales están correctamente definidas.	x		x		x	
b	La estructura orgánica de la empresa define claramente la línea jerárquica.	x		x		x	
c	Los colaboradores conocen sus funciones específicas, además de que las normas y procedimientos a seguir, son claras en la institución.	x		x		x	
	DIMENSIÓN 3						
3	Dirección						
a	Existe un buen liderazgo por parte de los directivos de la empresa.	x		x		x	
b	Existe empatía al realizar sus funciones o trabajos en equipo.	x		x		x	
c	La comunicación entre las diferentes áreas y niveles de la institución es fluida, oportuna y asertiva.	x		x		x	
d	Los directivos emiten algún incentivo por el trabajo destacado.	x		x		x	
	DIMENSIÓN 4						
4	Control						
a	Existe un control continuo para el cumplimiento de los planes trazados por la institución.	x		x		x	
	DIMENSIÓN 5						

5	Eficiencia						
a	Cuenta con la logística necesaria para la realización de sus funciones	x		x		x	
b	La administración maneja con eficiencia los recursos financieros asignados para el personal	x		x		x	
c	Cuenta con el reconocimiento de la empresa a su esfuerzo	x		x		x	
	DIMENSIÓN 6	Sí	No	Sí	No	Sí	No
6	Eficacia						
a	Los trabajadores de la organización contribuyen en el logro de los objetivos.	x		x		x	
b	La empresa brinda capacitación a los colaboradores para la mejora continua, en el desempeño de sus funciones.	x		x		x	
c	La empresa cumple con las funciones y responsabilidades adquiridas con los clientes	x		x		x	
	DIMENSIÓN 7	Sí	No	Sí	No	Sí	No
7	Adaptabilidad						
a	La administración comprende las necesidades del personal organizando con equidad	x		x		x	
b	La administración se solidariza frente a los problemas individuales del personal						
c	Se respetan las funciones del personal interactuando asertivamente	x		x		x	
d	En la gestión el personal muestra responsabilidad considerando su centro de trabajo como un espacio de convivencia sana	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dios Zárate Luis Enrique **DNI: 07909441**

Especialidad del validador: Licenciado en Administración

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.