



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Gestión administrativa y la productividad laboral en la
empresa Comsurpe de la ciudad de Juliaca, 2024**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORA:

Mamani Quispe, Elia (orcid.org/0009-0009-6339-3247)

ASESORA:

Dra. Mendez Gutierrez, Leidy Lucia (orcid.org/0000-0003-2675-8090)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico empleo y emprendimiento

LIMA — PERÚ

2024

Dedicatoria

El presente Tesis está dedicada a Dios por ser mi guía y fortaleza en cada transcurso de mis estudios y quien ha sido un pilar fundamental en mi formación como profesional.

A mis padres que me dieron la existencia y en la cual la capacidad por superarme en cada peldaño por este camino difícil y arduo de la vida.

A mi familia por el apoyo moral y por brindarme la confianza, consejos, oportunidad y recursos para lograrlo lo cual me permitió cumplir cada meta trazada.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por ser mi guía y fortaleza a pesar de cada obstáculo vivido, a la Universidad César Vallejo por darme la oportunidad de concluir mis estudios, a las autoridades y docentes de la Universidad, y cordialmente a mi apreciada asesora del Curso de Tesis Dra. Leidy Lucia Méndez Gutiérrez, que gracias a sus aportes, apoyo y compartir sus conocimientos durante todo el desarrollo de esta tesis.

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MENDEZ GUTIERREZ LEIDY LUCIA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Gestión Administrativa y la Productividad Laboral en la empresa Comsurpe de la ciudad de Juliaca, 2024," cuyo autor es MAMANI QUISPE ELIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 09 de Mayo del 2024

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|---|--|
| MENDEZ GUTIERREZ LEIDY LUCIA DNI: 46215770 ORCID: 0000-0003-2675-8090 | Firmado electrónicamente por: LMENDEZGUT el 14- 07-2024 18:06:12 |

Código documento Trilce: TRI - 0747166



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, MAMANI QUISPE ELIA estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión Administrativa y la Productividad Laboral en la empresa Comsurpe de la ciudad de Juliaca, 2024," es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

| Nombres y Apellidos | Firma |
|---|--|
| ELIA MAMANI QUISPE DNI: 70329351 ORCID: 0009-0009-8339-3247 | Firmado electrónicamente por: ELMAMANIQU el 09- 05-2024 15:54:29 |

Código documento Trilce: TRI - 0747165



Índice de Contenidos

| | |
|--|-----|
| Carátula | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Declaratoria De Autenticidad Del Asesor | iv |
| Declaratoria de Originalidad del Autora | v |
| Índice de Contenidos | vi |
| Índice de Tablas | vii |
| Resumen | ix |
| Abstract | x |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 4 |
| III. METODOLOGÍA | 17 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 17 |
| 3.2. Variables y operacionalización | 17 |
| 3.3. Población, muestra y muestreo | 18 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 19 |
| 3.5. Procedimientos | 21 |
| 3.6. Método de análisis de datos | 21 |
| 3.7. Aspectos éticos | 22 |
| IV. RESULTADOS | 23 |
| V. DISCUSIÓN | 39 |
| VI. CONCLUSIONES | 43 |
| VII. RECOMENDACIONES | 45 |
| REFERENCIAS | 46 |
| ANEXOS | 53 |

Índice de Tablas

| | | |
|----------|--|----|
| Tabla 1 | Tabla de contingencia del nivel de gestión administrativa y productividad laboral en la empresa Comsurpe de la ciudad de Juliaca, 2024 | 23 |
| Tabla 2 | Tabla de contingencia del nivel de planificación y productividad laboral en la empresa Comsurpe de la ciudad de Juliaca, 2024 | 24 |
| Tabla 3 | Tabla de contingencia del nivel de organización y productividad laboral en la empresa Comsurpe de la ciudad de Juliaca, 2024 | 25 |
| Tabla 4 | Tabla de contingencia del nivel de dirección y productividad laboral en la empresa Comsurpe de la ciudad de Juliaca, 2024 | 26 |
| Tabla 5 | Tabla de contingencia del nivel de control y productividad laboral en la empresa Comsurpe de la ciudad de Juliaca, 2024 | 27 |
| Tabla 6 | Nivel de gestión administrativa en la empresa Comsurpe de la ciudad de Juliaca, 2024 | 28 |
| Tabla 7 | Nivel de planificación administrativa en la empresa Comsurpe de la ciudad de Juliaca, 2024 | 29 |
| Tabla 8 | Nivel de organización administrativa en la empresa Comsurpe de la ciudad de Juliaca, 2024 | 29 |
| Tabla 9 | Nivel de dirección administrativa en la empresa Comsurpe de la ciudad de Juliaca, 2024 | 30 |
| Tabla 10 | Nivel de control administrativo en la empresa Comsurpe de la ciudad de Juliaca, 2024 | 31 |
| Tabla 11 | Nivel de productividad laboral en la empresa Comsurpe de la ciudad de Juliaca, 2024 | 31 |
| Tabla 12 | Nivel de eficiencia laboral en la empresa Comsurpe de la ciudad de Juliaca, 2024 | 32 |
| Tabla 13 | Nivel de eficacia laboral en la empresa Comsurpe de la ciudad de Juliaca, 2024 | 33 |
| Tabla 14 | Contrastación de hipótesis general | 34 |
| Tabla 15 | Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov – Para hipótesis general | 34 |
| Tabla 16 | Correlación de Spearman - Contrastación de hipótesis general | 35 |
| Tabla 17 | Contrastación de hipótesis específicas | 35 |

| | | |
|----------|---|----|
| Tabla 18 | Prueba de normalidad de Kolmogorv- Smirnov – Para hipótesis específicas | 36 |
| Tabla 19 | Correlación de Spearman - Contrastación de hipótesis específicas | 37 |

Resumen

La gestión administrativa de la empresa hoy en día, tienen la finalidad de incrementar la productividad, centrarse en el logro de los objetivos y maximizar el uso de los recursos. Es por ello, que el presente estudio, se tiene como objetivo principal determinar la relación de la gestión administrativa y la productividad laboral en la empresa Comsurpe de la ciudad de Juliaca, 2024. Para tal fin, el estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo de tipo básica y con diseño no experimental, la información utilizada en el presente estudio se determinó encuestando a 79 trabajadores de la empresa Comsurpe, los datos fueron procesados en el software SPSS 22 y para contrastar la hipótesis de la investigación se utilizó el estadístico de correlación R_o de Spearman. Los principales resultados muestran que, de acuerdo a la mayoría de los trabajadores encuestados, la relación entre la gestión administrativa y productividad laboral en la empresa Comsurpe de la ciudad de Juliaca, 2024, está en un nivel medio. Además, se encuentra que existe relación positiva moderada y significativa entre la gestión administrativa y la productividad laboral. Por otro lado, en cuanto a las dimensiones de la gestión administrativa se encuentra que, existe relación positiva débil y significativa entre las dimensiones planificación y dirección administrativa con la productividad laboral; de la misma manera, se encontró que existe relación positiva moderada y significativa entre las dimensiones organización y control administrativo con la productividad laboral.

Palabras clave: Gestión administrativa, productividad laboral, planificación, organización, dirección y control.

Abstract

The administrative management of the company today has the purpose of increasing productivity, focused on achieving objectives and maximizing the use of resources. For this reason, the main objective of this study is to determine the relationship between administrative management and labor productivity in the Comsurpe company in the city of Juliaca, 2024. For this purpose, the study was developed under a basic quantitative approach and with a non-experimental design, the information used in the present study was determined by surveying 79 workers from the company Comsurpe, the data were processed in the SPSS 22 software. and to contrast the research hypothesis, Spearman's R_s evaluation statistic was used. The main results show that, according to the majority of the workers surveyed, the relationship between administrative management and labor productivity in the Comsurpe company in the city of Juliaca, 2024, is at a medium level. Furthermore, it is found that there is a moderate and significant positive relationship between administrative management and labor productivity. On the other hand, regarding the dimensions of administrative management, it is found that there is a weak and significant positive relationship between the dimensions of planning and administrative management with labor productivity; In the same way, it was found that there is a moderate and significant positive relationship between the dimensions organization and administrative control with labor productivity.

Keywords: Administrative management, labor productivity, planning, organization, direction and control.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, toma con relevancia en cuanto la gestión administrativa y productividad laboral en empresas, instituciones, entre otras, por ser un proceso muy formado, para llegar a los objetivos indicados con el uso de trabajadores para aportar ideas y mejorar la productividad en una organización.

América Latina es conocida por una gestión administrativa ineficiente, que genera pérdidas económicas anuales de alrededor de 220 millones de dólares. Esto descontenta a la población, que espera de sus representantes municipales un mejor servicio público, un mayor desarrollo y una gestión más eficaz de los recursos. El país se destaca por corrupción en proyectos, los exorbitantes salarios de funcionarios y trabajadores públicos, 25% más en empresas privadas, y deficiente administración del gasto público (Valeriano, 2019).

La productividad mide el servicio o la eficiencia superior de fabricación. Aquí también se muestra el PIB por unidad de trabajo para una época específica. Esta métrica permite a los registrantes realizar un seguimiento del crecimiento del PIB-laboral a lo largo del tiempo. Por lo tanto, informa periódicamente sobre la eficacia y la calidad de los recursos humanos en la producción económica y social (OIT,2022).

Se identifico que el objeto de estudio, en la empresa de Comsurpe, se notó deficiencias en actividades de trabajo grupal, participación de los servidores, otorgación de responsabilidades, capacitación, apoyo y como también la calidad de competitividad de la empresa Comsurpe depende de los equipos ya sean internos y externos que participan en su labor los cuales tienen influencia directa en los resultados organizacionales.

Las empresas con más trabajadores, mayores credenciales de los trabajadores, estabilidad laboral, buena captación de capital extranjero, mayor adiestramiento técnico, fuertes afiliaciones tecnológicas, fuerte grado de tecnológicas con las demás instituciones e intensidad innovadora tienen más probabilidades de invertir en capacitación de personal (Batalla & Myrthianos ,2015).

Con el tiempo, las brechas internas y una variedad significativa entre las empresas latinoamericanas se hacen evidentes en la estructura productiva de las industrias y empresas de la región. Mientras que la productividad de los trabajadores en las microempresas era sólo del 6%, equivalente a la de las grandes empresas, era del 23% en las pequeñas (CEPAL, 2022).

Respecto a nivel regional, el Perú es uno de los países que tiene un desempeño muy bajo, comparando con el promedio de países de desarrollo, excluyendo China, Perú está a menos de la mitad que el resto (IPE, 2023). En el Perú, se requiere de agentes que sean capaces de lograr metas, ser eficientes y eficaces (J. E. Facho, 2017)(Facho, 2017).

Este contexto, motiva a realizar el presente estudio para mostrar que las empresas pueden gestionar la administración y mejorar su productividad, ser competitivo y adaptarse a los nuevos cambios se logra con un incremento de productividad lo cual conlleva en el contexto económico a un crecimiento económico.

El problema general de estudio será “¿Qué relación existe entre gestión administrativa y la productividad laboral en la empresa Comsurpe, de la ciudad de Juliaca, 2024?”; los problemas específicos serán: (a) “¿Qué relación existe entre planificación y productividad laboral en la empresa Comsurpe de la ciudad de Juliaca, 2024?”; (b) “¿Qué relación existe entre organización y productividad laboral en la empresa Comsurpe de la ciudad de Juliaca, 2024?”; (c) “¿Qué relación existe entre dirección y productividad laboral en la empresa Comsurpe de la ciudad de Juliaca, 2024?”; (d) “¿Qué relación existe entre control y productividad laboral en la empresa Comsurpe de la ciudad de Juliaca, 2024?”.

El estudio se justifica teóricamente porque comparará información detallada y documentada en gestión administrativa utilizando enfoques y teorías extraídas de artículos científicos, tesis y libros académicos. Por otro lado, la productividad con la investigación actual ayudará sugerir soluciones a problemas corporativos y proporcionar una base para estudios futuros. Por el contrario, las metodologías utilizadas se basarán en la investigación cuantitativa; Se realizará un análisis correlacional con el fin de conocer la naturaleza de las correlaciones entre las

variables de productividad laboral y gestión administrativa en la organización Comsurpe. Del mismo modo, la justificación práctica del estudio es que la investigación ayudará a la gerencia a comprender cómo el progreso de la gestión administrativa en la empresa Comsurpe, enfocada en sus 4 dimensiones, incide en la productividad, eficiencia y eficacia.

El objetivo general de investigación será; “Determinar la relación de Gestión Administrativa y la Productividad laboral en la empresa Comsurpe de la ciudad de Juliaca, 2024”. Los objetivos específicos serán: (a) “Establecer la relación de planificación y productividad laboral en la empresa Comsurpe de la ciudad de Juliaca, 2024”; (b) “Determinar la relación de organización y productividad laboral en la empresa Comsurpe de la ciudad de Juliaca, 2024”; (c) “Conocer la relación de dirección y productividad laboral en la empresa Comsurpe de la ciudad de Juliaca, 2024”; (d) “Establecer la relación del control y productividad laboral en la empresa Comsurpe de la ciudad de Juliaca, 2024”.

En el estudio se plantea una hipótesis general y esta será; “Existe una relación significativa entre gestión administrativa y la Productividad laboral en la empresa Comsurpe de la ciudad de Juliaca, 2024”. Las hipótesis específicas serán: (a) “Existe una relación significativa entre planificación y productividad laboral en la empresa Comsurpe de la ciudad de Juliaca, 2024”; (b) “Existe una relación significativa entre organización y productividad laboral en la empresa Comsurpe de la ciudad de Juliaca, 2024”; (c) “Existe una relación significativa entre dirección y productividad laboral en la empresa Comsurpe de la ciudad de Juliaca, 2024”; (d) “Existe una relación significativa entre control y productividad laboral en la empresa Comsurpe de la ciudad de Juliaca 2024”.

II. MARCO TEÓRICO

Del entorno internacional se tuvo en cuenta los siguientes antecedentes: Fonseca (2021) en su investigación de posgrado tuvo como fin primordial “Investigar la asociación de gestión administrativa y la productividad del rubro textil de la provincia de Tungurahua, Ecuador”. Utiliza un énfasis cuantitativo de nivel o tipo de investigación exploratorio, siendo el estudio no experimental; en cuanto a la población de estudio, se consideran a 148 empresas del sector textil y 107 empresas fueron consideradas en la muestra las cuales fueron encuestadas digital y presencialmente para recopilar la debida información; en cuanto a el procesamiento de los datos se usa el software SPSS. Por último, los resultados indican, la gestión administrativa en la mayoría de las firmas textiles influye en la productividad comercial.

Oghenevwegba (2022) en su estudio se sostuvo como finalidad “Examinar el impacto del sistema de evaluación del desempeño (PAS) en el desempeño de los empleados (EMP) en la industria de las telecomunicaciones de Nigeria del estado de Delta”. En el estudio se consideró una población total del igual a 116, que comprende el personal de dos oficinas de la red de telefonía MTN Nigeria Plc en Asaba y se extrajo un tamaño de muestra de 89. Se analizó con la estadística descriptiva y matriz de correlación para identificar la relación que existe entre las dos variables. Los hallazgos revelaron que los EPS (Estándares de Desempeño Establecidos), CPE (Comunicación de Expectativas de Desempeño), MAPEBES (Medición del Desempeño Real del Empleado Basado en Estándares Establecidos), DARGF (Discusión sobre el Resultado de la Evaluación y Entrega de Retroalimentación) e ICA (Indicaciones de Acciones Correctivas) tienen una relación significativa positiva con EMP. El estudio sugirió que existe la necesidad de mejorar de forma continua el proceso de evaluación del desempeño de los empleados en la industria de las telecomunicaciones de Nigeria mediante la capacitación, la información a las partes interesadas sobre la provisión, proceso de retroalimentación adecuada, la estandarización del instrumento y el uso de varios métodos para indicar acciones correctivas.

Según Nugent y Radicic (2023) en su artículo tuvieron como objetivo “estimar los efectos de la gestión ambiental en el desempeño de las empresas en particular

la productividad laboral en la Unión Europea (UE)". Por lo tanto, se aborda la relación entre varias variables ambientales sobre la productividad laboral, mediante el uso de datos transversales a nivel de empresa. Estos datos se obtuvieron utilizando la sexta oleada de la Encuesta Empresarial y de Entorno Empresarial (BEEPS VI); Esta encuesta se realiza a nivel de empresa y se basa en entrevistas cara a cara con gerentes utilizadas para evaluar la calidad del entorno empresarial. El estudio se centró en diez países de la UE. Los resultados obtenidos del análisis empírico revelan que las empresas que emplean un administrador ambiental y las empresas que están sujetas a impuestos o gravámenes sobre la energía tienen mayor productividad que aquellas que no lo hacen; por lo tanto, las empresas que han empleado o están sujetas a ciertas prácticas ambientales obtienen los beneficios de una mayor productividad laboral. Por lo tanto, los resultados obtenidos permiten extraer implicaciones tanto para los responsables políticos como también para los directivos de las empresas.

De acuerdo a Ahn et al. (2023) en su artículo tuvieron como fin "Estimar los efectos la capacidad de gestión en la productividad laboral mediante el análisis de varios métodos en los datos de panel del año de la empresa de empresas que cotizan en bolsa en Corea del Sur de 2002 a 2019". El estudio trabaja con el paradigma cuantitativo de tipo relacional. Para lo cual, la capacidad de gestión se analiza utilizando el método de medición de Demerjian et al. (2012), mientras que la productividad laboral se analiza utilizando el valor agregado y las ventas. Los autores encuentran e indican que la capacidad de gestión tiene un efecto positivo en la productividad laboral. Es decir, la productividad laboral aumenta cuando un directivo con buenas capacidades se nombra. Además, de acuerdo a los resultados se recomienda a las empresas tomar en cuenta la capacidad de gestión como el vínculo para aumentar la eficacia de los trabajadores.

Asimismo, Nuñez et al. (2022) en su estudio desarrollado tuvieron como fin "Analizar el grado de influencia de la Gestión Administrativa-Operativa en la productividad de la Empresa Repuestos Jhon ubicada en la ciudad de Quevedo". Para lo cual el estudio sigue un enfoque cuali-cuantitativo, la metodología utilizada es de tipo inductivo-deductivo de nivel descriptivo. La encuesta se realiza al número de colaboradores internos, el gerente general de la empresa, los clientes con mayor permanencia en los procesos de compras teniendo un total de 185 personas. Los

resultados fueron que la gestión administrativa de “Repuestos Jhon” tiene problemas ya que no hay evaluación de los procesos internos por el manejo de inventarios. Se tiene que incrementar el nivel de formación de los trabajadores internos porque la firma no tiene un plan de formación integral para mejorar los procesos operativos que dificultan el nivel de confianza del cliente. "Repuestos Jhon" no cuenta con canales de comercialización diversificados, sólo venta directa desde la tienda al cliente, lo que dificulta el nivel de crecimiento del negocio.

De la misma manera, Afunwa et al. (2020) en su artículo tuvieron como fin “Analizar la relación de la gestión ajustada y rendimiento de las empresas de telecomunicaciones en Nigeria”. Para lo cual se utilizó un diseño de encuesta y se utilizó una muestra de 299 empleados en 6 oficinas estatales de empresas de telecomunicaciones seleccionadas. Se adoptó la técnica de muestreo estratificado para seleccionar a los participantes del estudio. Se adoptó un diseño de encuesta utilizando un cuestionario para la adecuada recopilación de datos. La confiabilidad de ambos instrumentos de investigación se realizó con un enfoque de consistencia interna y se validó mediante un enfoque de constructo y criterio. Se utilizó un modelo de estimación de mínimos cuadrados parciales para el análisis de datos y Smartpls v3.9. La investigación indica que el éxito de las empresas de telecomunicaciones se ve significativamente afectado por métodos de gestiones eficaces. La investigación también descubrió que la distribución del lugar de trabajo mide la conexión entre las técnicas de gestión eficaces y el éxito de la industria de las telecomunicaciones.

En cuanto a antecedentes del ámbito nacional, destacan los estudios de Pandal y Ramírez (2022) que en su trabajo de investigación de pre grado tuvo como finalidad “Estimar la asociación de la gestión administrativa con productividad de los trabajadores en la empresa Embotelladora Sisley S.A.”. El estudio se basa en un énfasis cuantitativa aplicada, con diseño no experimental. Para consensuar los resultados, se encuestó a 34 trabajadores de la empresa (determinado por muestreo no probabilístico). Entre los principales hallazgos se destaca que, la gestión administrativa incide positiva y significativamente en la productividad laboral siendo el grado de relación de Spearman alta de 0.773, asimismo la planificación administrativa muestra la misma relación con la productividad laboral con un grado de relación de 0.789, por otro lado, la organización, dirección y el control

administrativo presentan una relación positiva y significativa con la productividad laboral pero con grado de relación moderada en los tres casos.

Asimismo, Llanos (2022) en su tesis de pregrado tuvo como finalidad “Estimar la asociación de la gestión administrativa del Centro de Actualización Profesional – CEAP y los niveles de productividad de la empresa, en la ciudad de San Miguel, Lima”. El estudio se basa en énfasis cuantitativo, un tipo transversal aplicado, un nivel descriptivo y correlacional y un diseño que no experimental. La investigación utiliza una muestra probabilística de 48 servidores, compuesta por gerentes, líderes y trabajadores operativos. La obtención de datos se hizo a través de las encuestas. Según los hallazgos, existe incidencia positiva y sustancial de la gestión administrativa con la productividad. Por ello, esta relación tiene alta correlación de 0,540, y en términos de dimensiones, planificación, organización, dirección y control también están conectados entre sí. Esta conclusión se puede extraer de los hallazgos, ya que la gestión administrativa esta positiva y fuertemente correlacionada con la productividad de los trabajadores.

Por otro lado, Rodríguez y Peñafiel (2022) en su artículo mostró como objetivo primordial “Precisar la situación en la que se encuentra la empresa PALIM y evidenciar si la gestión administrativa incide en la productividad” el objetivo fue mejorar los procesos de desarrollo y bienestar de la micro empresa PALIM. El estudio se desarrolla a través de un estudio documental – bibliográfico bajo un énfasis cualitativo y cuantitativo). Los resultados se resumen en que, la gestión administrativa incide en la productividad de la firma PALIM siendo la gestión un elemento importante para la mejora del rendimiento, esto se debe a que las actividades son planificadas, debidamente organizadas, dirigidas y controladas constantemente, además en la empresa siempre se toma en consideración el uso de los recursos financieros para cumplir con las metas de la empresa.

Seguin Noriega (2022) en su tesis de pregrado tuvo como finalidad “Precisar la relación entre la gestión administrativa y el manejo de la tecnología en servidores de la tienda maestro Chiclayo”: Para tal fin, el estudio se basa en paradigma cuantitativo, siendo básica el tipo de estudio de diseño es no experimental. La muestra es determinada mediante un muestreo no probabilístico, se encuesta a 20 colaboradores de la tienda, el cuestionario utilizado para realizar la recopilación de datos es confiable y los datos son procesados en SPSS. Los hallazgos concluyen

que, acorde al nivel de relación la gestión administrativa incide con nivel alto en el uso de la ciencia en el puesto el Maestro, es decir ante un mejor uso de la tecnología mejora el desempeño administrativo. En cuanto a las dimensiones, se concluye que la planificación y la infraestructura se relaciona positivamente con la utilización de nuevas tecnologías en la tienda el Maestro en Chiclayo.

En la misma línea, Choquecahua y Sotelo (2022) en su tesis de pre grado tuvieron de propósito primordial “Analizar la incidencia de la gestión por procesos en la productividad de una empresa procesadora de naranjas de Lima”. El estudio es aplicado y el diseño es experimental. La población considerada para el estudio fue 22 trabajadores, los datos son reunidos a través de cuestionarios. Para la inferencia estadística de datos utilizados se usa el software SPSS. Los resultados infieren que, la gestión por procesos incide directamente en la empresa procesadora de naranjas. Asimismo, mejora la productividad con respecto a los costos de producción, gestión personal y calidad de servicio de una empresa procesadora de naranja en la ciudad de Lima.

En cuanto a Mucha (2022), en su estudio de pre grado propuso como fin general “Establecer la asociación de la gestión administrativa con la productividad laboral en la firma ICONEG EIRL en Huancayo”. Para lo cual la metodología sigue un énfasis cuantitativo con una tipología básica, nivel transaccional y el diseño es no experimental. Para reunir los datos se usa un cuestionario y encuestan a 20 trabajadores seleccionados. Para la contrastación inferencial se usa la correlación de Spearman. Los resultados concluyen que la gestión administrativa incide positiva y significativamente sobre la productividad de la firma ICONEG con un nivel de relación alta de grado 0.577. En cuanto a las magnitudes de la gestión administrativa los procesos teniendo en cuenta la planeación, organización, dirección y control inciden positiva y significativamente en la productividad de la firma.

De la misma manera Solf (2019) en su tesis de pregrado presentó como finalidad principal “Establecer el grado de relación de los procesos de gestión administrativa en el progreso de la productividad laboral”. Para tal fin, la investigación se realizó en un énfasis cuantitativo, con una tipología correlacional y el diseño es no experimental, se trabajó con 20 trabajadores los cuales son seleccionados por muestro no probabilístico o conveniencia, para reunir los datos

se usó un cuestionario para encuestar y la simulación de datos se hizo mediante el software SPSS. Los resultados infieren que los procesos de gestión administrativa influyen de forma positiva y significativa en la productividad de la empresa, donde la mayoría de los encuestados está de acuerdo con el incremento de la productividad con las medidas necesarias de la empresa.

En cuanto a los antecedentes del ámbito regional y local destaca el estudio de Cari (2023), quien en su tesis de maestría tuvo como propósito general “Establecer la incidencia de la gestión administrativa con la productividad laboral del personal de salud en la Microred Puno”. Para tal fin el estudio sigue un énfasis cuantitativo básico (correlacional), de nivel de estudio fue explicativo, con diseño no experimental. Para reunir los datos se aplica la técnica de encuestas a 63 enfermeros seleccionados aleatoriamente, para la inferencia estadística de usa la prueba de hipótesis de Pseudo R2. Los hallazgos de la investigación concluyen que la gestión administrativa influye en la productividad del personal de salud donde la prueba de Pseudo R2 es 25.2% y significativo al 5%. Además, la gestión administrativa incide positiva y significativamente en la motivación y satisfacción del trabajador, manejo de problemas y civilización organizacional del personal de salud.

En ese sentido Churata (2020) en su tesis de pre grado tuvo de propósito general “Establecer la asociación de la gestión administrativa con la productividad laboral de los servidores público de la municipalidad de carácter distrital Vilquechico de la región de Puno”. Para tal fin, utiliza una tipología de estudio correlacional, el nivel fue explicativo con un énfasis cuantitativo. Para desarrollar los resultados y recopilación de datos se encuesta a 23 colaboradores del área administrativa seleccionados de manera censal. Los hallazgos del estudio concluyen que la gestión administrativa incide significativa y positivamente con la productividad de los servidores de la municipalidad de Vilquechico, siendo el nivel de correlación de Spearman alta e igual a 0.682. En cuanto a las magnitudes de la gestión administrativa como son la planeación, organización, dirección y control, todas inciden positiva y significativamente con la productividad de los servidores en la municipalidad distrital.

Asimismo, Guevara (2021) en su tesis de pre grado tuvo como finalidad “Establecer el nivel de asociación de la gestión administrativa con el control interno del Consorcio Conservador Puno I”. Para tal fin, el estudio sigue un énfasis

cuantitativo de tipo aplicado y diseño no experimental. La obtención de datos se realizó encuestando a 30 colaboradores los cuales fueron seleccionados de manera censal. Para el análisis inferencial de correlación y descriptivo se hace uso el software SPSS. Los hallazgos importantes concluyen que, la gestión administrativa se asocia directa y significativamente con el control interno del Consorcio Conservador Puno I, con un grado de correlación de Spearman muy alto e igual a 0.923. En relación a las dimensiones este efecto es similar, es decir una mejora en la planeación, organización, dirección y control aumenta la competitividad en la empresa, es decir tiene relación es positiva y significativa con las variables ya mencionadas.

Por otro lado, Pumaquispe (2021), en su tesis de maestría tiene como finalidad “Establecer el grado de asociación de la gestión administrativa con la satisfacción laboral del distrito de Sina, Puno”. Para determinar el objetivo planteado, la investigación sigue un énfasis cuantitativo, la tipología de estudio es aplicada de nivel relacional y el diseño no experimental de corte asincrónica. Los datos se reúnen mediante un cuestionario encuestando a 57 trabajadores de la municipalidad los cuales fueron seleccionados de manera censal. De acuerdo a los hallazgos se puede inferir que, gran parte de los encuestados (64.9%) indican que la gestión administrativa está en un nivel regular, además, muestra que la relación entre la gestión administrativa y satisfacción laboral es directa y significativa con un coeficiente correlativo de Spearman muy alta e igual a 0,883. La relación significativa también se visualiza en las dimensiones de la gestión administrativa con la satisfacción de los laborantes de la municipalidad de Sina.

Finalmente, Luque (2019) en su trabajo de tesis de pre grado tuvo como finalidad “Establecer el nivel de asociación entre gestión logística con la productividad de los servidores en la Caja Rural de Ahorro y Crédito (CRAC) Los Andes, Puno”. Para tal fin, el estudio conlleva una metodología basada en un paradigma cuantitativo, diseño no experimental, la tipología de estudio relacional. La población de estudio considera a los colaboradores de la CRAC Los Andes S.A., la muestra considera a 7 gerentes de área. La información se recopila mediante la técnica de encuestas y los datos son trabajados en el SPSS. Los hallazgos concluyen que, no se encuentra incidencia en la gestión logística y productividad

del trabajador. De la misma manera, la implementación y control de la gestión logística no se relacionan con la productividad de la CRAC Los Andes S.A.

En lo que respecta a las bases teóricas para definir la gestión administrativa, se parte de las teorías de la administración, esta se basa en el principio de agrupar las actividades de manera que se produzca una división del trabajo, lo que sugiere que las diversas tareas a llevar a cabo para lograr el objetivo común, la idea básica que se sigue es la de dividir el trabajo de tal manera que todos reciban el trabajo por igual y uno haga el trabajo que mejor se adapte a su desempeño y de alguna manera contribuya plenamente a la cooperación. La gestión administrativa se centra en cómo y qué harán los empleados en su trabajo (Kaul, 2020).

Ojogwu (2017) señaló que los gerentes deben ejecutar tácticas que aseguren una administración exitosa y se ajusten a las actividades o planes de la empresa para tener éxito. Este enfoque de gestión crea un marco formal para ayudar a una empresa a tener éxito. Los trabajadores bajo este estilo de gestión también establecen una estructura, asignan tareas, determinan roles importantes y distribuyen el trabajo entre las divisiones de la empresa (Bezes, 2022)

La gestión administrativa se define como la adquisición y utilización de ese conocimiento por parte de diferentes trabajadores. Se puede decir que la función administrativa es una combinación de una forma estructurada de planificar, clasificar, registrar y divulgar la información a los gerentes o formuladores de políticas de las organizaciones para que puedan trabajar y hacer que las cosas vayan en consecuencia dentro del mejor interés de la institución. La gestión administrativa es una función clave de toda corporación. El puesto administrativo controla los requisitos de conocimiento de la organización para que los gerentes puedan comunicar información oportuna, suficiente y completa en todos los niveles para tomar decisiones (Kaul, 2020).

La administración administrativa es una función clave de toda corporación. El puesto administrativo controla los requisitos de conocimiento de la organización para que los gerentes puedan comunicar información oportuna, suficiente y completa en todos los niveles para tomar decisiones.

Katz (1974) señaló que “La gestión administrativa aborda una empresa desde el punto de vista de los gerentes y ejecutivos responsables de gestionar las operaciones de los diferentes departamentos y divisiones dentro de la empresa”.

Los administradores se pueden dividir en tres tipos: gerentes intermedios y superiores y ejecutivos que garantizan que los flujos de conocimiento y los recursos se implementen de manera efectiva en toda la empresa. Garantizan un funcionamiento fluido y eficaz de todas las operaciones y sistemas (Dima et al., 2011).

Fayol (1949) dio soporte a la teoría clásica y su contribución más importante es el principio de gestión de 14 puntos (“división de trabajo, autoridad, disciplina, unidad de mando, la unidad de dirección, la subordinación de los intereses individuales al interés general, remuneración, centralización, cadena escalar, orden, equidad, antigüedad de los empleados, iniciativa, espíritu de cuerpo”).

Estos 14 principios de gestión de Fayol (1949) dieron forma a la filosofía de gestión actual. A principios del siglo XX, sus conceptos tangibles ayudaron a los gerentes a organizarse y conectarse con su personal de manera constructiva (Kaul, 2020). Fayol (1949) también explicó la idea y el papel de la gestión utilizando su teoría para planificar, organizar, mandar, coordinar y controlar una empresa.

Además, el empleador/gerente las cualidades para llevar a cabo una buena gestión y cooperar, entre ellas: “Requisitos físicos, Requisitos mentales, Requisitos morales, Educación general, Conocimientos especiales y experiencia laboral (Wren, 1995).

Los principios de gestión de Fayol (1949) hoy en día, sin embargo, también son criticados porque se concentra demasiado en el componente de gestión de la institución y pasa por alto las dificultades en tiempo real que experimentan los trabajadores, por lo que pasa por alto los desafíos prácticos que los trabajadores enfrentan en cooperación; la jerarquía que propone es ideal para organizaciones formales pero no para las informales; y esta filosofía ignora las emociones humanas como la motivación, la confianza y el liderazgo, convirtiéndola en mecánica (Wren, 1995).

Kaul (2020) mencionó que surge otro enfoque llamado “Gestión científica”, la Teoría de la Gestión Científica es reconocida por aplicar la teoría de la ingeniería en la fabricación y las operaciones. Taylor (1911) es el principal contribuyente a esta idea, de ahí que la gestión científica se denomine "taylorismo".

Esta filosofía se centró en mejorar la competencia, eficiencia y fortaleza de cada individuo para mejorar la institución en su conjunto. El objetivo era aprovechar

la tecnología. Esta ideología sostenía que las personas debían ser tratadas como máquinas y trabajar como máquinas. Taylor siempre creyó que incluso las tareas más simples podían realizarse de una manera que aumentaría significativamente la eficiencia, y creía que el método científico creó el método de recompensa de la iniciativa porque el método de estímulo mejoraba la productividad, pero obligaba al empleado a descubrir cómo hacerlo (Ahmad, 2022).

En esta teoría, los trabajadores son capacitados para mejorar sus habilidades y eficiencia. Taylor desarrolló varios métodos de estudio, entre ellos "estudio de trabajo, tiempos, movimientos, fatiga y métodos". El objetivo básico de una organización es la productividad total. Los principios de Taylor (1911) enfatizaban la maximización de la producción.

Esta teoría también es criticada porque el taylorismo ignora la motivación intrínseca de los trabajadores y el deseo de satisfacción personal al suponer que la igualdad de remuneración los empuja a desempeñarse bien. La dirección del trabajo estandarizada aumenta la eficiencia, la capacitación y la reducción de desperdicios. Sin embargo, los empleos poco calificados y altamente racionalizados, como los centros de llamadas y la comida rápida, pueden generar un alto ausentismo y rotación debido a la baja satisfacción de los empleados. Estos aumentan los costos, por lo tanto, la filosofía rigurosa de la Gestión Científica simplemente disuade el riesgo mental de aumentar los costos y disminuir la eficiencia (Ralston, 2014).

Por otro lado, también existió la teoría de la gestión burocrática que es desarrollada por Max Weber, la jerarquía organizacional, o la estructuración de una organización por nivel o autoridad de los trabajadores, es parte de la teoría burocrática. Cada empleado es responsable ante el nivel jerárquico superior, el superior directivo. La segunda parte se centra en las reglas y regulaciones respaldadas legalmente que se utilizan para administrar una organización, como los objetivos, políticas y leyes utilizadas para administrar la gestión y la organización. Por ejemplo, reglas de mala conducta, autoridad, jubilación, ascenso y seguro de desempleo (Kaul, 2020).

Por lo tanto, es difícil quedarse con una teoría en específico para gestionar una empresa, pero se debería de tomar los aspectos importantes de cada teoría centrándose en las capacidades de cada empleado. En tal sentido, para el presente

estudio de investigación se toma en cuenta como dimensiones principales de la gestión de administración a la planificación, organización, dirección y control.

La gestión administrativa enfrentó nuevos cambios a medida que la globalización convierte a las empresas en un mercado competitivo, los clientes tienen nuevas demandas y los gustos de los consumidores varían, lo que mantiene a las organizaciones competitivas. La capacidad administrativa influye en cómo la empresa logra sus objetivos a través de cuatro procedimientos administrativos. (Chiavenato, 2011), estos son las siguientes: La planeación, se realiza para ahora y el futuro porque la gestión de la empresa utiliza propósito, visión, objetivo y valores. La organización, al dividir el trabajo según el talento que producen roles y responsabilidades para cumplir con la planificación, la magnitud se evalúa a través de: estructura, división del trabajo, coordinación. La dirección, es un método dinámico que fomenta la colaboración para avanzar en las etapas de planificación, permitiendo que los contribuyentes de la organización participen. Dado que la planificación de capital establece el objetivo a lograr dentro de un período de tiempo determinado y necesita agregar valor al capital humano para alcanzar los objetivos, la dimensión se evalúa utilizando las siguientes métricas: Toma de decisiones, trabajo en equipo y motivación. El control, implica la verificación del cumplimiento y la evaluación del desempeño del capital humano para evaluar si puede ejecutar los planes previstos por la organización. La dimensión se evalúa mediante el siguiente indicador: Control, comunicación, vigilancia y seguimiento de la actividad (Chiavenato, 2011).

Por otro lado, es importante la teoría relacionada a la Productividad, según Ramírez et al. (2022) a Taylor (1911) es conocido por optimizar la fabricación y mejorar la productividad. Priorizó la armonía, la colaboración grupal, la remuneración justa y el crecimiento de los trabajadores. La escuela clásica utilizó una estructura formal para lograr mejorar la producción y la eficiencia de la empresa.

Según Baraei y Mirzaei (2018) en las últimas décadas, “la productividad de las empresas se ha convertido en un factor importante en las economías desarrolladas y en proceso de desarrollo”. Creen que una organización productiva que logra sus metas de forma rápida y económica conduce a un mayor crecimiento

económico y mejores formas de vivir para una sociedad y le otorga una ventaja competitiva (Hakmani & Bashir, 2014).

Sobre la importancia de la productividad según Krugman y Obstfeld (2006) dicen que la productividad no lo es todo, pero a largo plazo lo es prácticamente todo. El crecimiento y el desarrollo económicos a largo plazo dependen de la gestión de la productividad a nivel empresarial y nacional. También muestra que aumentar la productividad per cápita es prácticamente esencial y relevante para mejorar la calidad de vida de una nación con el tiempo (Céspedes et al., 2016).

Factores efectivos en la productividad de las organizaciones se puede dividir en dos categorías: factores organizativos externos e internos (Baraei & Mirzaei, 2018).

Los factores organizacionales externos más importantes son los siguientes:
Factores culturales, Factores económicos y Factores sociales

Los factores organizacionales internos más importantes son los siguientes:
Recursos humano, Entorno de la organización, Salario, Formación de los empleados, Tecnología, Recompensas, Cultura organizacional, Calidad de vida laboral y Estilo y método de gestión.

Baraei y Mirzaei (2018) señala que una “organización productiva es aquella que logra sus objetivos lo antes posible y con el menor costo”.

En el campo de la economía, la productividad se refiere a la utilización eficiente y eficaz de los recursos disponibles en el proceso de fabricación para garantizar que la economía de una sociedad alcance su máximo rendimiento potencial. El Centro de Productividad de Japón define la productividad como maximizar el uso de recursos, mano de obra y equipo según el método científico y reducir los costos de producción (costos de prestación de servicios), expandir los mercados, aumentar el empleo, intentar aumentar los salarios reales y mejorar los niveles de vida, de modo que es en beneficio de los trabajadores, la dirección y los consumidores públicos (Hakmani & Bashir, 2014).

Según algunos autores, recomendaron que tanto la eficiencia y la eficacia son determinantes esenciales de la productividad.

Silva y Ramos (2019) definieron la eficiencia de la productividad como una métrica de calidad del servicio que maximiza los equipos y los recursos de efectivo corporativos. Ocurre cuando los objetivos se cumplen con pocos recursos.

objetivos, metas y calidad del servicio. Su definición de eficacia son resultados rápidos de las tareas. El grado en que las actividades cumplen con los objetivos sugeridos se mide por la efectividad y el desempeño laboral (Rojas et al., 2018).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

El estudio fue de tipo básica, utilizó la teoría para explicar el conocimiento a una situación específica, con la intención de producir resultados prácticos. La investigación básica examina el funcionamiento de ideas o procesos. Los datos de la investigación fundamental suelen sentar las bases de los estudios aplicados (Fernández & Batista, 2014).

El estudio tuvo un enfoque cuantitativo debido a que en el trabajo de investigación se analizará y recopilará datos numéricos para evaluar correlaciones y extraer conclusiones generales. El nivel de estudio será correlacional.

3.1.2. Diseño de investigación

Para ello según Hernández et al. (2014) definen que los estudios que se realizan sin la manipulación de datos es una investigación no experimental. Se usa en los casos que se manipulan, pero no se controlan, los datos solo se observan los datos y según los resultados de la investigación se extraen las principales conclusiones, por lo que es fundamental identificar las variables que determinan e indican el tipo de investigación científica en los múltiples entornos de exploración. Esto significa que la investigación no será experimental.

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1. Conceptualización de las variables

Variable 1: Gestión de administración

La gestión administrativa se refiere al proceso de mantener y administrar una organización o negocio. El objetivo principal de este estilo de gestión es crear una estructura formal que fomente el éxito de una organización o negocio en particular (Durand, 2018).

Variable 2: Productividad laboral.

Es la producción por trabajador u hora. Los cambios en las habilidades de los trabajadores, la tecnología, la gestión y el capital pueden alterar la productividad laboral (Bueno & Zelaya, 2018).

3.2.2. Definición operacional de las variables

Variable 1: Gestión de administración

La Gestión Administrativa se mide a través de un instrumento de encuestado para recabar el criterio o idea que tiene el personal del Comsurpe de la ciudad de Juliaca, para lo cual se ha construido un instrumento con 04 dimensiones y se medirá con la escala de Likert. Los indicadores de la dimensión planificación son: visión, misión y objetivos con ítems del 1-2, 3-4 y 5-6 respectivamente. Los indicadores de la dimensión organización son: funciones, comunicación y perfiles con ítems del 7-8, 9-10 y 11-12 respectivamente. Los indicadores de la dimensión dirección son: integridad, motivación y liderazgo con ítems del 13-14, 15-16 y 17-18 respectivamente. Los indicadores de la dimensión control son: desempeño, evaluación y monitoreo con ítems del 19-20, 21-22 y 23-24 respectivamente (Durand, 2018).

Variable 2: Productividad laboral.

Para la segunda variable que es productividad laboral se mide mediante un instrumento de encuestado para recabar el criterio o percepción que tiene los trabajadores del Comsurpe de la ciudad de Juliaca, para lo cual se ha construido un instrumento con 02 dimensiones y se medirá con escala de Likert. Los indicadores de la dimensión eficiencia son las siguientes: desarrolla las actividades eficientemente y utiliza los recursos eficientemente con ítems del 1-3 y 4-7 respectivamente. Los indicadores de la dimensión eficacia son: cumple con los objetivos y metas programadas, y muestra responsabilidad en el trabajo con ítems del 8-11 y 12-14 respectivamente (Bueno & Zelaya, 2018).

3.3. Población, muestra y muestreo

La población se comprende como el conjunto de individuos y/o personas con las mismas particularidades, que pueden ser analizados, evaluados y estudiados de acuerdo a la característica del caso de investigación. Población pueden ser elementos, objetos individuales y fenómeno (Fernández & Batista, 2014). Se considera población a los 100 trabajadores de la empresa Comsurpe.

Según Hernández et al. (2014), indica que la muestra se define como el subconjunto de elementos que forman parte del conjunto específico según las características a las que nos referimos como población. Es un componente matemático de una población y se calcula de la siguiente manera:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{(N - 1)e^2 + (Z^2 pq)}$$

Donde: n es tamaño de la muestra, Z es valor estadístico Z normal con nivel de confianza del 95% (1.96), p la probabilidad de éxito (0.5), q es la probabilidad de fracaso (0.5), N la población (100) e es el margen de error permisible del 5%. El cálculo de la muestra es representado por la siguiente ecuación:

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 100}{(100 - 1) * 0.05^2 + (1.96^2 * 0.5 * 0.5)}$$

$$n = 79$$

En este estudio se consideró una muestra de 79 trabajadores de la empresa Comsurpe con características similares respecto a conocimientos en gestión administrativa y productividad laboral.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas que se emplearon en el estudio provienen de las variables a utilizar en la encuesta, como son la “gestión administrativa y productividad laboral”, para el encuestado se formulan preguntas en base a variables, dimensiones e indicadores y aplicarlas a una muestra de la población de los trabajadores.

En cuanto a las herramientas, se realizó una investigación en el registro de las respuestas del cuestionario y se brindará diversas alternativas para explicar la correlación de las dimensiones y variables con los indicadores, se registran las variables en orden, sus dimensiones, se especifican sus indicadores lo que conforma el problema. La confiabilidad y validez del método, las preguntas para cada indicador registradas en el cuestionario, así también, el instrumento fue el cuestionario para la recolección de datos.

Para los instrumentos se aplicó dos cuestionarios, que permitieron recolectar información de cada una de las variables (gestión administrativa y productividad laboral). Tal como Muñiz y Fonseca (2008) afirman los instrumentos son herramientas claves útiles para explicar fenómenos y adquirir conocimientos más imparcial. Por otro lado, Alcaraz et al. (2006) indica que los cuestionarios son un

conjunto de interrogantes que tienen como finalidad evaluar un estudio bajo el criterio del investigador.

3.4.1. Validez y confiabilidad

a) Variable gestión administrativa

La validez considera a la exactitud con lo que un método mide lo que desea medir. Si la investigación ciñe una validez alta, eso significa que genera logros que corresponde a características, propiedades y cambios reales en el mundo social o físico (Prieto & Delgado, 2010). Es la idoneidad de un cuestionario, siendo el instrumento que mide propiedades para lo que se ha construido y tiene componentes diferentes que deben medirse. La alta confiabilidad es un indicativo de medición efectiva o válida. Si no es confiable un método, es posible que no funcione. La efectividad o validez es más dificultoso de evaluar que la confiabilidad, pero es más fundamental. Para conseguir resultados provechosos, los métodos a utilizar para compilar datos deben ser efectivos y/o válidos: al investigar debe medir lo que desea medir. Con ello aseguramos que la discusión de los datos y las conclusiones que deduzca de igual forma sean válidas. El instrumento midió el capital humano con 4 dimensiones y 24 ítems, para su validez fue sometido a juicio de expertos respectivamente (Durand, 2018).

La confiabilidad da entender a la consistencia de un método para medir algo. Si una medición se considera confiable si se puede usar el mismo método para obtener consistentemente los mismos resultados bajo las mismas circunstancias (Prieto & Delgado, 2010). Según Bannigan y Watson (2009) indica que la confiabilidad es la medición realizada en diferentes momentos que determinan resultados similares. Para demostrar la fiabilidad del estudio en la investigación de Durand (2018). Se realizó la prueba piloto y obtiene un Alfa de Cronbach 0,982, por tal motivo, se considera como un instrumento aplicable con resultados aceptables.

b) Variable productividad laboral

La validez determina si el instrumento de medición mide el comportamiento o la calidad anticipada y con qué eficacia lo hace. La validez se establece mediante la interpretación comprensible y adecuada de los resultados del instrumento de medición después del análisis. Asimismo, la

validez es obtener datos que se ajusten a los dispositivos de medición. Las comprobaciones de validez evalúan si las expresiones de la escala miden adecuadamente para la consulta. Probar la validez del instrumento de medición es más difícil pero más crucial que su confiabilidad (Sürücü & Maslakçı (2020). Los instrumentos de medición validados garantizan resultados de análisis precisos. La herramienta o instrumento mide la productividad laboral utilizando 14 elementos en 2 dimensiones: con 7 elementos o ítems para la eficiencia y eficacia. El instrumento fue evaluado con juicio por 3 expertos (Bueno & Zelaya, 2018). Para Taherdoost (2018), es el grado que una herramienta se aplica más de una vez y en poblaciones con las mismas particularidades produce resultados similares, en mediciones previas siga dando resultados similares. En el estudio de Quiñonez (2018). Se obtiene el estadístico Alpha de Cronbach tiene un valor de 0.900, lo cual según la literatura es una evidencia de confiabilidad muy alta y es aplicable el instrumento.

3.5. Procedimientos

El procedimiento que se seguirá para adquirir información en el presente estudio se realizó bajo la autorización del gerente de la empresa Comsurpe , indicando primero el propósito de la investigación y por otro lado una reunión preliminar mediante una sala de manera virtual, que explicará la composición, el detalle y luego se pasará una carta solicitando la aprobación de los trabajadores para recopilar la información, quien es un alto directivo que felizmente accederá a realizar esta investigación, por lo tanto se realizará la recolección de datos de manera presencial.

3.6. Método de análisis de datos

Respecto a el análisis estadístico, se empleó software Excel y SPSS para la categorización, orden y el procesamiento de datos partiendo desde su validez y la validación de datos, para posteriormente desarrollar los resultados pertinentes.

3.7. Aspectos éticos

El presente estudio tendrá la característica de respetar la autoría de autores que se utilizan para el desarrollo del presente estudio, por lo que toda la información extraída de otros estudios es debidamente citada. Y los espacios no citados serán debidamente parafraseadas con su respectivo aporte. El investigador mantiene una ética respetuosa y por ello se cree que el estudio será novedoso y original para avanzar en el conocimiento y quedar como un modelo empírico. Para concluir, Esteban et al. (2020) señalan que los investigadores deben demostrar empatía, poseer la actitud, las habilidades y la disposición para trabajar con eficacia en un marco de respeto y conciencia ética.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis de los resultados

En el actual estudio se obtuvo y recopiló la información necesaria según la muestra para interpretar y analizar los estadísticos, la información fue recopilada a través de encuestas. La encuesta consta de 38 preguntas, de las cuales 24 son para analizar la variable de gestión administrativa y sus respectivas dimensiones, y 14 para analizar la variable denominada productividad laboral y sus respectivas dimensiones.

4.2. Resultados para el objetivo general

“Determinar la relación de gestión administrativa y la Productividad laboral en la empresa Comsurpe de la ciudad de Juliaca, 2024”

Tabla 1.

Tabla de contingencia del nivel de gestión administrativa y productividad laboral en la empresa Comsurpe de la ciudad de Juliaca, 2024.

| | | | Productividad laboral | | | Total |
|------------------------|-------|------|-----------------------|-------|--------|-------|
| | | | Bajo | Medio | Alto | |
| Gestión administrativa | Bajo | N | 3 | 1 | 0 | 4 |
| | | % | 3.8% | 1.3% | 0.0% | 5.1% |
| | Medio | N | 4 | 29 | 0 | 33 |
| | | % | 5.1% | 36.7% | 0.0% | 41.8% |
| | Alto | N | 0 | 27 | 15 | 42 |
| | | % | 0.0% | 34.2% | 19.0% | 53.2% |
| Total | N | 7 | 57 | 15 | 79 | |
| | % | 8.9% | 72.2% | 19.0% | 100.0% | |

En la tabla 1, se muestra la tabla cruzada que permitió medir la relación de la gestión administrativa con la productividad laboral en la empresa Comsurpe de la ciudad de Juliaca, 2024. Del total de los trabajadores encuestados, el 3.8% de los trabajadores calificaron que se halla una asociación de las variables estudiadas de nivel bajo; por otro lado, el 36.7% de los empleados señalan que la relación es de

nivel medio en las variables estudiadas y el 19% de los empleados señalaron que la relación es de nivel alto entre las variables analizadas. Se concluye que, la empresa Comsurpe de la ciudad de Juliaca no se encuentra en un proceso de gestión administrativa adecuada lo cual hace que la productividad laboral se encuentre en nivel medio.

4.3. Resultados para el primer objetivo específico

“Establecer la relación de planificación y productividad laboral en la empresa Comsurpe de la ciudad de Juliaca, 2024”

Tabla 2.

Tabla de contingencia del nivel de planificación y productividad laboral en la empresa Comsurpe de la ciudad de Juliaca, 2024.

| | | | Productividad laboral | | | Total |
|---------------|-------|---|-----------------------|-------|-------|--------|
| | | | Bajo | Medio | Alto | |
| Planificación | Bajo | N | 3 | 2 | 0 | 5 |
| | | % | 3.8% | 2.5% | 0.0% | 6.3% |
| | Medio | N | 4 | 23 | 7 | 34 |
| | | % | 5.1% | 29.1% | 8.9% | 43.0% |
| | Alto | N | 0 | 32 | 8 | 40 |
| | | % | 0.0% | 40.5% | 10.1% | 50.6% |
| Total | | N | 7 | 57 | 15 | 79 |
| | | % | 8.9% | 72.2% | 19.0% | 100.0% |

En la tabla 2, se muestra la tabla cruzada que permitió medir la relación de la dimensión planificación con la variable productividad laboral en la empresa Comsurpe de la ciudad de Juliaca, 2024. Del total de los trabajadores encuestados, el 3.8% de los trabajadores calificaron que se halla una asociación de nivel bajo; por otro lado, el 29.1% de los trabajadores calificaron que hay una asociación de la dimensión y variable estudiada de nivel medio, y el 10.1% de los trabajadores

calificaron que hay una asociación de la dimensión y variable estudiada de nivel alto. Se concluye que, la empresa Comsurpe de la ciudad de Juliaca no cuenta con una planificación administrativa adecuada lo cual hace que la productividad laboral se encuentre en un nivel medio.

4.4. Resultados para el segundo objetivo específico

“Determinar la relación de organización y productividad laboral en la empresa Comsurpe de la ciudad de Juliaca, 2024”

Tabla 3.

Tabla de contingencia del nivel de organización y productividad laboral en la empresa Comsurpe de la ciudad de Juliaca, 2024.

| | | | Productividad laboral | | | Total |
|--------------|-------|------|-----------------------|-------|--------|-------|
| | | | Bajo | Medio | Alto | |
| Organización | Bajo | N | 1 | 3 | 0 | 4 |
| | | % | 1.3% | 3.8% | 0.0% | 5.1% |
| | Medio | N | 6 | 15 | 0 | 21 |
| | | % | 7.6% | 19.0% | 0.0% | 26.6% |
| | Alto | N | 0 | 39 | 15 | 54 |
| | | % | 0.0% | 49.4% | 19.0% | 68.4% |
| Total | N | 7 | 57 | 15 | 79 | |
| | % | 8.9% | 72.2% | 19.0% | 100.0% | |

En la tabla 3, se muestra la tabla cruzada que permitió medir la relación de dimensión organización con la variable productividad laboral en la empresa Comsurpe de la ciudad de Juliaca, 2024. Del total de los trabajadores encuestados, el 1.3% de los trabajadores calificaron que se halla una asociación entre la dimensión y variable estudiada de nivel bajo; por otro lado, el 19% de los trabajadores calificaron que hay una asociación entre la dimensión y variable estudiada de nivel medio, y el mismo porcentaje calificaron la relación en un nivel

alto. Se concluye que, la empresa Comsurpe de la ciudad de Juliaca no cuenta con una organización administrativa mala lo cual hace que la productividad laboral se encuentre en un nivel medio y alto.

4.5. Resultados para el tercer objetivo específico

“Conocer la relación de dirección y productividad laboral en la empresa Comsurpe de la ciudad de Juliaca, 2024”

Tabla 4.

Tabla de contingencia del nivel de dirección y productividad laboral en la empresa Comsurpe de la ciudad de Juliaca, 2024.

| | | | Productividad laboral | | | Total |
|-----------|-------|---|-----------------------|-------|-------|--------|
| | | | Bajo | Medio | Alto | |
| Dirección | Bajo | N | 1 | 8 | 0 | 9 |
| | | % | 1.3% | 10.1% | 0.0% | 11.4% |
| | Medio | N | 6 | 37 | 7 | 50 |
| | | % | 7.6% | 46.8% | 8.9% | 63.3% |
| | Alto | N | 0 | 12 | 8 | 20 |
| | | % | 0.0% | 15.2% | 10.1% | 25.3% |
| Total | | N | 7 | 57 | 15 | 79 |
| | | % | 8.9% | 72.2% | 19.0% | 100.0% |

En la tabla 4, se muestra la tabla cruzada que permitió medir la relación de la dimensión dirección con la variable productividad laboral en la empresa Comsurpe de la ciudad de Juliaca, 2024. Del total de los trabajadores encuestados, el 1.3% de los trabajadores calificaron que se verifica una asociación entre la dimensión y variable estudiada de nivel bajo; por otro lado, el 46.8% de los trabajadores calificaron que se verifica la asociación entre la dimensión y variable estudiada de nivel medio, y el 10.1% de los trabajadores calificaron que se verifica una asociación de la dimensión y variable estudiada de nivel alto. Se concluye que,

la empresa Comsurpe de la ciudad de Juliaca no cuenta con una dirección administrativa adecuada lo cual hace que la productividad laboral se encuentre en un nivel medio.

4.6. Resultados para el cuarto objetivo específico

“Establecer la relación del control y productividad laboral en la empresa Comsurpe de la ciudad de Juliaca, 2024”

Tabla 5.

Tabla de contingencia del nivel de control y productividad laboral en la empresa Comsurpe de la ciudad de Juliaca, 2024.

| | | | Productividad laboral | | | Total |
|---------|-------|---|-----------------------|-------|-------|--------|
| | | | Bajo | Medio | Alto | |
| Control | Bajo | N | 7 | 0 | 0 | 7 |
| | | % | 8.9% | 0.0% | 0.0% | 8.9% |
| | Medio | N | 0 | 31 | 0 | 31 |
| | | % | 0.0% | 39.2% | 0.0% | 39.2% |
| | Alto | N | 0 | 26 | 15 | 41 |
| | | % | 0.0% | 32.9% | 19.0% | 51.9% |
| Total | | N | 7 | 57 | 15 | 79 |
| | | % | 8.9% | 72.2% | 19.0% | 100.0% |

En la tabla 5, se muestra la tabla cruzada que permitió medir la relación de la dimensión control con la variable productividad laboral en Comsurpe de la ciudad de Juliaca, 2024. Del total de los trabajadores encuestados, el 8.9% de los trabajadores calificaron que se halla un vínculo entre la dimensión y variable estudiada de nivel bajo; por otro lado, el 39.2% de los trabajadores calificaron que se encuentra una asociación de nivel medio de la dimensión y variable estudiada, y el 19% de los trabajadores calificaron que se halla un vínculo de la dimensión y variable estudiada de nivel alto. Se concluye que, la empresa Comsurpe de la

ciudad de Juliaca no cuenta con un control administrativo adecuado lo cual hace que la productividad laboral se encuentre en un nivel medio.

4.7. Resultados por frecuencia

4.7.1. Variable 1: Gestión administrativa

Tabla 6.

Nivel de gestión administrativa en la empresa Comsurpe de la ciudad de Juliaca, 2024.

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Bajo | 4 | 5.1 |
| Medio | 33 | 41.8 |
| Alto | 42 | 53.2 |
| Total | 79 | 100.0 |

De acuerdo a tabla 6, se muestra la tabla de frecuencia por niveles de la variable gestión administrativa, los indicadores son resultado de la encuesta aplicada a servidores de la empresa Comsurpe, donde el 5.1% de los empleados señalan que la gestión administrativa se halla en una categoría baja; el 41.8% señalan que la gestión administrativa se encuentra en una categoría media y el 53.2% creen que la gestión administrativa se encuentra en una categoría alta. Por tanto, la mayoría de los encuestados señalan que los procesos de la gestión administrativa de la empresa se encuentran en un nivel adecuado o bueno.

Dimensión 1: Planificación

Tabla 7.

Nivel de planificación administrativa en la empresa Comsurpe de la ciudad de Juliaca, 2024.

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Bajo | 5 | 6.3 |
| Medio | 34 | 43.0 |
| Alto | 40 | 50.6 |
| Total | 79 | 100.0 |

De acuerdo a tabla 7, se muestra la tabla de frecuencia por niveles de la dimensión planificación administrativa, los indicadores son resultado de la encuesta realizada a trabajadores de la empresa Comsurpe de la ciudad de Juliaca, donde el 6.3% de los trabajadores encuestados señalan que la planificación administrativa se encuentra en una categoría baja; el 43% consideran que la planificación administrativa se encuentra en una categoría media y el 50.6% consideran que la planificación administrativa se encuentra en una categoría alta. Por tanto, la mayoría de los encuestados señalan que los procesos de la planificación administrativa de la empresa se encuentran en un nivel adecuado o alto.

Dimensión 2: Organización

Tabla 8.

Nivel de organización administrativa en la empresa Comsurpe de la ciudad de Juliaca, 2024.

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Bajo | 4 | 5.1 |
| Medio | 21 | 26.6 |
| Alto | 54 | 68.4 |
| Total | 79 | 100.0 |

De acuerdo a tabla 8, se muestra la tabla de frecuencia por niveles de la dimensión organización administrativa, los indicadores son resultado de la encuesta realizada a servidores de la empresa Comsurpe de la ciudad de Juliaca, donde el 5.1% de los trabajadores encuestados señalan que la organización administrativa se encuentra en una categoría baja; el 26.6% consideran que la organización administrativa se encuentra en una categoría media y el 68.4% consideran que la organización administrativa se encuentra en una categoría alta. Por tanto, la mayoría de los encuestados señalan que los procesos de la organización administrativa de la empresa se encuentran en un nivel adecuado o alto.

Dimensión 3: Dirección

Tabla 9.

Nivel de dirección administrativa en la empresa Comsurpe de la ciudad de Juliaca, 2024.

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Bajo | 9 | 11.4 |
| Medio | 50 | 63.3 |
| Alto | 20 | 25.3 |
| Total | 79 | 100.0 |

De acuerdo a tabla 9, se muestra la tabla de frecuencia por niveles de la dimensión dirección administrativa, los indicadores son resultado de la encuesta realizada a servidores de la empresa Comsurpe de la ciudad de Juliaca, donde el 11.4% de los trabajadores encuestados señalan que la dirección administrativa se encuentra en una categoría baja; el 63.3% consideran que la dirección administrativa se encuentra en una categoría media y el 25.3% consideran que la dirección administrativa se encuentra en una categoría alta. Por tanto, la mayoría de los trabajadores señalan que los procesos de la dirección administrativa de la empresa se encuentran en un nivel adecuado o alto.

Dimensión 4: Control

Tabla 10.

Nivel de control administrativo en la empresa Comsurpe de la ciudad de Juliaca, 2024.

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Bajo | 7 | 8.9 |
| Medio | 31 | 39.2 |
| Alto | 41 | 51.9 |
| Total | 79 | 100.0 |

De acuerdo a tabla 10, se muestra la tabla de frecuencia por niveles de la dimensión control administrativo, los indicadores son resultado de la encuesta realizada a trabajadores de la empresa Comsurpe de la ciudad de Juliaca, donde el 8.9% de los trabajadores encuestados señalan que el control administrativo se encuentra en una categoría baja; el 39.2% consideran que el control administrativo se encuentra en una categoría media y el 51.9% consideran que control administrativo se encuentra en una categoría alta. Por tanto, la mayoría de los encuestados señalan que los procesos del control administrativo de la empresa se encuentran en un buen nivel.

4.7.2. Variable 2: Productividad laboral

Tabla 11.

Nivel de productividad laboral en la empresa Comsurpe de la ciudad de Juliaca, 2024.

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Bajo | 7 | 8.9 |
| Medio | 57 | 72.2 |
| Alto | 15 | 19.0 |
| Total | 79 | 100.0 |

De acuerdo a tabla 11, se muestra la tabla de frecuencia por niveles de la variable productividad laboral, los indicadores son resultado de la encuesta realizada a servidores de la empresa Comsurpe de la ciudad de Juliaca, donde el 8.9% de los trabajadores encuestados señalan que la productividad laboral se encuentra en una categoría baja; el 72.2% consideran que la productividad laboral se encuentra en una categoría media y el 19% consideran que la productividad laboral se encuentra en una categoría alta. Por tanto, la mayoría de los encuestados señalan que existe un nivel de productividad laboral promedio, es decir no existe una buena gestión de tareas, no hay objetivos y metas claras y la comunicación no es efectiva.

Dimensión 1: Eficiencia

Tabla 12.

Nivel de eficiencia laboral en la empresa Comsurpe de la ciudad de Juliaca, 2024.

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Bajo | 17 | 21.5 |
| Medio | 36 | 45.6 |
| Alto | 26 | 32.9 |
| Total | 79 | 100.0 |

De acuerdo a tabla 12, se muestra la tabla de frecuencia por niveles de la dimensión eficiencia laboral, los indicadores son resultado de la encuesta realizada a los servidores de la empresa Comsurpe de la ciudad de Juliaca, donde el 21.5% de los servidores encuestados señalan que la eficiencia laboral se encuentra en una categoría baja; el 45.6% consideran que la eficiencia laboral se encuentra en una categoría media y el 32.9% consideran que la eficiencia laboral se encuentra en una categoría alta. Por lo tanto, no existe una buena capacidad de los trabajadores de la empresa para cumplir sus actividades en el menor tiempo posible.

Dimensión 2: Eficacia

Tabla 13.

Nivel de eficacia laboral en la empresa Comsurpe de la ciudad de Juliaca, 2024.

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Bajo | 11 | 13.9 |
| Medio | 51 | 64.6 |
| Alto | 17 | 21.5 |
| Total | 79 | 100.0 |

De acuerdo a tabla 13, se muestra la tabla de frecuencia por niveles de la dimensión eficacia laboral, los indicadores son resultado de la encuesta realizada a servidores de la empresa Comsurpe de la ciudad de Juliaca, donde el 13.9% de los servidores encuestados señalan que la eficacia laboral se encuentra en una categoría baja; el 64.6% consideran que la eficacia laboral se encuentra en una categoría media y el 21.5% consideran que la eficacia laboral se encuentra en una categoría alta. Por tanto, los trabajadores de la empresa no son altamente eficaces en alcanzar sus objetivos y en utilizar adecuadamente los recursos de la empresa.

4.8. Prueba de la hipótesis general

Tabla 14.

Contrastación de hipótesis general

| | |
|-------------------|--|
| Hipótesis nula | H0: “La relación entre gestión administrativa y productividad laboral no es significativa en la empresa Comsurpe de la ciudad de Juliaca, 2024” Ho: > 0.05 (se rechaza) |
| Hipótesis alterna | H1: “La relación entre la gestión administrativa y productividad laboral es significativa en la empresa Comsurpe de la ciudad de Juliaca, 2024” H1: < 0.05 (se acepta) |

Tabla 15.

Prueba de normalidad de Kolmogorov - Smirnov – Para hipótesis general.

| | Estadístico | GI | Sig. |
|------------------------|-------------|----|------|
| Gestión administrativa | .340 | 79 | .000 |
| Productividad laboral | .387 | 79 | .000 |

Se puede apreciar en la tabla 15, que el estadístico Kolmogorov-Smirnov es utilizada para medir la normalidad, ya que muestra supera las 50 observaciones, es decir, 79 trabajadores, la prueba es útil para conocer la distribución de los datos, en donde se obtuvo el valor de significancia de 0.000 para ambas variables ($p < 0.05$), lo que permite corroborar que el repartimiento de datos no es normal, entonces se propone evaluar la relación de las variables con la control no paramétrica Rho de Spearman.

Tabla 16.*Correlación de Spearman - Contrastación de hipótesis general.*

| | Coeficiente de Spearman | Productividad laboral |
|------------------------|-------------------------|-----------------------|
| Gestión administrativa | Rho | ,563** |
| | P-valor | .000 |
| | N | 79 |

Según la tabla 16, para verificar la relación de variables se empleó el estadístico de correlación de Spearman, el coeficiente tiene un valor de 0.563, comprobándose una correlación positiva moderada. Por otra parte, se observa que el p valor = 0.000 < 0.05, es decir, la asociación entre las variables es significativa al 5% de nivel de significancia, por lo que se acepta la hipótesis alterna (H1). Pudiendo concluir que, se encuentra asociación positiva moderada y significativo al 5% de la gestión administrativa con la productividad laboral en la empresa Comsurpe de la ciudad de Juliaca, 2024, es decir, una mejora en la gestión administrativa mejora medianamente la productividad de trabajadores de la empresa.

4.9. Prueba de las hipótesis específicas

Tabla 17.*Contrastación de hipótesis específicas*

| | | |
|-------------------|--|---|
| Regla de decisión | Ho: > 0.05 (se rechaza) | H1: < 0.05 (se acepta) |
| H1: | “Existe una relación significativa entre la planificación y la productividad laboral | “No existe una relación significativa entre la planificación y la productividad laboral” “Si existe una relación significativa entre la planificación y la productividad laboral |

| | | | |
|-----|---|--|--|
| | en la empresa Comsurpe de la ciudad de Juliaca, 2024” | laboral en la empresa Comsurpe de la ciudad de Juliaca, 2024” | en la empresa Comsurpe de la ciudad de Juliaca, 2024” |
| H2: | “Existe una relación significativa entre la organización y la productividad laboral en la empresa Comsurpe de la ciudad de Juliaca, 2024” | “No existe una relación significativa entre la organización y la productividad laboral en la empresa Comsurpe de la ciudad de Juliaca, 2024” | “Si existe una relación significativa entre la organización y la productividad laboral en la empresa Comsurpe de la ciudad de Juliaca, 2024” |
| H3: | “Existe una relación significativa entre la dirección y la productividad laboral en la empresa Comsurpe de la ciudad de Juliaca, 2024” | “No existe una relación significativa entre la dirección y la productividad laboral en la empresa Comsurpe de la ciudad de Juliaca, 2024” | “Si existe una relación significativa entre la dirección y la productividad laboral en la empresa Comsurpe de la ciudad de Juliaca, 2024” |
| H4: | “Existe una relación significativa entre el control y la productividad laboral en la empresa Comsurpe de la ciudad de Juliaca, 2024” | “No existe una relación significativa entre el control y la productividad laboral en la empresa Comsurpe de la ciudad de Juliaca, 2024” | “Si existe una relación significativa entre el control y la productividad laboral en la empresa Comsurpe de la ciudad de Juliaca, 2024” |

Tabla 18.

Prueba de normalidad de Kolmogorov- Smirnov – Para hipótesis específicas.

| | Estadístico | Gl | Sig. |
|---------------|-------------|----|------|
| Planificación | .324 | 79 | .000 |
| Organización | .420 | 79 | .000 |
| Dirección | .340 | 79 | .000 |
| Control | .327 | 79 | .000 |

Se puede apreciar en la tabla 18, que el estadístico Kolmogorov-Smirnov es utilizada para medir la normalidad, ya que muestra supera las 50 observaciones, es decir, 79 trabajadores, la prueba es útil para conocer la distribución de los datos, en donde se obtuvo el valor de significancia de 0.000 para ambas variables ($p < 0.05$), lo que permite corroborar que la repartición de datos no es normal, entonces se propone evaluar la relación de las dimensiones de gestión administrativa y la variable productividad laboral con la prueba Rho de Spearman.

Tabla 19.

Correlación de Spearman - Contrastación de hipótesis específicas.

| Coeficiente de Spearman | | Planificación | Organización | Dirección | Control |
|--------------------------|---------|---------------|--------------|-----------|---------|
| Productividad laboral | Rho | ,244* | ,486** | ,337** | ,635** |
| | P-valor | .030 | .000 | .002 | .000 |
| | N | 79 | 79 | 79 | 79 |

Según la tabla 19, para verificar la relación de las dimensiones de gestión administrativa y la variable productividad laboral se utilizó la correlación de Spearman, los resultados para contrastar las hipótesis específicas son: el estadístico de correlación para contrastar la hipótesis específica 1, tiene un valor de 0.244, comprobándose un grado de relación directa débil de la planificación administrativa con la productividad laboral, por tanto, una mejora de planificación mejora la productividad laboral de la empresa; para la hipótesis específica 2, el coeficiente de correlación es 0.486, comprobándose un grado

relación directa moderada entre la organización administrativa y la productividad laboral, por tanto, una mejora de la organización mejora la productividad laboral de la empresa; para la hipótesis específica 3, el estadístico de correlación es 0.337, comprobándose un grado de relación directa débil entre la dirección administrativa y la productividad laboral, por tanto, una mejora de la dirección mejora la productividad laboral de la empresa, y para la hipótesis específica 4, el estadístico de correlación es 0.635, comprobándose un grado de relación directa moderada entre el control administrativo y la productividad laboral, por tanto, una mejora del control mejora la productividad laboral de la empresa. Por otra parte, se observa que los p valor para las correlaciones entre los componentes de la gestión administrativa y la variable productividad laboral son menores a 0.05, es decir, la relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la variable productividad laboral son significativas al 5% de nivel de significancia, por lo que se rechaza la H_0 planteado para cada hipótesis específica.

V. DISCUSIÓN

En el capítulo anterior, se mostró los resultados del presente estudio y de tal manera alcanzar los objetivos de la investigación hubo limitantes al momento de la recolección de datos, debido a que la empresa Comsurpe en una primera instancia no dio su consentimiento para poder encuestar a sus trabajadores, pero ante mucha insistencia y con solicitudes presentadas al director general de la empresa, finalmente accedió en brindar el consentimiento para recolectar información de sus trabajadores. Por otro lado, otra limitación fue la escasa información sobre la relación de las variables analizadas en el sector de telecomunicaciones, es por ello que la información para la construcción de antecedentes fue limitada.

En el estudio se tuvo como objetivo general encontrar la asociación de la gestión administrativa con la Productividad laboral en la empresa Comsurpe". Respecto a las variables analizadas, Katz (1974) señaló que la gestión administrativa en una empresa es visto por los gerentes y ejecutivos responsables de gestionar las operaciones de los diferentes departamentos y áreas de la empresa; y de acuerdo a Céspedes et al. (2016) la productividad laboral generó crecimiento y desarrollo económico a largo plazo a nivel empresarial y nacional. También muestra que aumentar la productividad per cápita es esencial para incrementar el bienestar de las personas y/o con el tiempo. Es así que en el presente estudio se encuentra que la empresa Comsurpe de la ciudad de Juliaca no se encuentra en un proceso de gestión administrativa adecuada lo cual hace que la productividad laboral se encuentre en un nivel medio. De acuerdo a Cari (2023) el 30.2% de los trabajadores calificaron que la asociación entre la gestión administrativa y productividad laboral está en un nivel medio, por lo que sugiere que se debe implementar estrategias de capacitación, supervisión y mejorar los niveles de la variable a nivel de la empresa, además, indica que la gestión administrativa explica en un 18% la productividad laboral. Por otro lado, Solf (2019) encontró que los procesos de gestión administrativa influyen positiva y significativamente en la productividad de la empresa, donde la mayoría de los encuestados está de acuerdo con el incremento de la productividad con las medidas necesarias de la empresa, además, señalan que el 45% de los trabajadores están conformes con estado de la gestión administrativa, y el 60% están de acuerdo con la mejora de la productividad

de la empresa. Es así que, Ahn et al. (2023) aconsejó que las empresas tengan en cuenta la capacidad de gestión como una forma de aumentar la productividad de los trabajadores. Como resultado, elevar los niveles de gestión administrativa aumenta en cierta medida la productividad de los empleados en la organización.

En cuanto al objetivo específico 1: “Establecer la asociación de la planificación y productividad laboral en la empresa Comsurpe”. Y según Chiavenato (2011) la planificación administrativa se realiza para el ahora y el futuro porque la gestión de la empresa utiliza propósito, visión, objetivo y valores. En el presente estudio se encuentra que, la empresa Comsurpe de la ciudad de Juliaca no cuenta con una planificación administrativa adecuada lo cual hace que la productividad laboral se encuentre en un nivel medio. Según Rodríguez y Peñafiel (2022) encontraron que la planificación administrativa se relaciona en la productividad de la empresa, consideraron que la gestión es un elemento importante para la mejora del rendimiento, esto se debe a que las actividades son planificadas constantemente, además en la empresa siempre se toma en consideración el uso de los recursos financieros para cumplir con las metas de la empresa. Asimismo, Noriega (2022) señaló que el proceso de planificación de la gestión administrativa se asocia de una manera positiva moderada con la productividad laboral con un grado de correlación de Spearman igual a 0.428, es decir, una mejora en el proceso de planificación (objetivos, estrategias, presupuesto) mejora moderadamente la productividad laboral. Por tanto, una mejora de la planificación administrativa no mejora adecuadamente la productividad laboral de la empresa.

Asimismo, para el objetivo específico 2: “Determinar la relación de la organización y productividad laboral en la empresa Comsurpe”. De acuerdo a Chiavenato (2011) la organización de la empresa se administra al dividir el trabajo según el talento que producen roles y responsabilidades para cumplir con la planificación, la magnitud se evalúa a través de: estructura, división del trabajo, coordinación. En el estudio se encontró que, la empresa Comsurpe de la ciudad de Juliaca no cuenta con una organización administrativa mala lo cual hace que la productividad laboral mantuvo un nivel medio y alto. En relación a Llanos (2022), en su estudio encontraron que la organización administrativa se relacionó de forma positiva con la productividad laboral, donde el 39.4% de los colaboradores indicaron

que el nivel de la organización de la empresa es bueno. Asimismo, Mucha (2022) señaló que organización administrativa se asocia de forma directa y moderada con la productividad laboral con un grado de correlación de Spearman igual a 0.602, es decir, una mejora de gestión en el proceso de organización, mejora moderadamente la productividad laboral, asimismo, señala que el 65% de los encuestados mencionan que el nivel de la organización de la empresa está en un nivel medio, lo que indica que la asignación de funciones, comunicación y entre otras áreas no son informados a los trabajadores. Por tanto, una mejora de la organización administrativa mejora la productividad laboral de empresa.

Respecto al objetivo específico 3: “Conocer la relación de la dirección y productividad laboral en la empresa Comsurpe”. De acuerdo a Chiavenato (2011) la dirección administrativa es un método dinámico que fomenta la colaboración para avanzar en las etapas de planificación, permitiendo que los contribuyentes de la organización participen, la dimensión se evalúa utilizando las siguientes métricas: Toma de decisiones, trabajo en equipo y motivación. En el presente estudio se encuentra que, la empresa Comsurpe de la ciudad de Juliaca no cuenta con una dirección administrativa adecuada lo cual hace que la productividad laboral se encuentre en un nivel medio. En relación a Pandal y Ramírez (2022), indicaron que el 68.2% de los trabajadores encuestados calificaron que existe una relación de nivel medio entre la dirección administrativa y productividad laboral; asimismo, indica que la dirección administrativa tiene una relación positiva y moderada con la productividad laboral siendo el grado de relación de Spearman igual a 0.494. Por otro lado, respecto al nivel de correlación Churata (2020) encontró resultados similares, donde la dirección administrativa se relaciona directamente con la productividad laboral con un grado de relación positiva moderada e igual a 0.669. Por tanto, una mejora de la dirección administrativa no mejora eficientemente la productividad laboral de la empresa.

Para el objetivo específico 4: “Establecer la relación del control y productividad laboral en la empresa Comsurpe”. Según (Chiavenato, 2011) el control administrativo implica la verificación del cumplimiento y la evaluación del desempeño del capital humano para evaluar si puede ejecutar los planes previstos por la organización. En el presente estudio se encontró que, la empresa Comsurpe

de la ciudad de Juliaca no cuenta con un control administrativo adecuado lo cual hace que la productividad laboral se encuentre en un nivel medio. De acuerdo a Guevara (2021), en su estudio encontró que existe relación entre el control administrativo y el control interno de la organización, donde encuentra que existe relación positiva y moderada entre las variables. Por otro lado, Hualpa (2016) encontró que el 17.6% de los trabajadores señalan que existe una relación poco eficiente y poco adecuado entre el control administrativo y gestión administrativa, el grado de relación encontrado entre estas dos variables es positiva moderada e igual a 0.435. Por otro lado, Pumaquispe (2021) encontró una relación positiva entre el control administrativo y la satisfacción laboral, donde el 40.4% de los encuestados señalan que tienen un sistema de control regular. Por tanto, una mejora del control administrativo mejora la productividad laboral de la empresa.

Asimismo, en el presente estudio se utilizaron herramientas metodológicas bajo el enfoque cuantitativo y con diseño no experimental, la tipología de investigación es básica con un nivel relacional. Para la obtención de los resultados se ha tenido que recurrir a la técnica de recolección de datos a través de encuestas a los trabajadores de la empresa Comsurpe. Los resultados de correlación fueron analizados con el coeficiente de rho de Spearman en el programa SPSS 22. Por lo que, el criterio estadístico puede ser utilizado y mejorado en las futuras investigaciones.

VI. CONCLUSIONES

Primero: Se encontró que los datos respaldan la hipótesis general planteada, es decir, de acuerdo a la mayoría de los trabajadores encuestados (36.7%), la asociación de la gestión administrativa con la productividad laboral en la empresa Comsurpe está en un nivel medio. Además, se encuentra que el estadístico de rho de Spearman es igual a 0.563, es decir, es regular, lo cual se debe a la carencia de gestión en la planificación, organización, dirección y control de la verificación de que los colaboradores cumplan eficiente y eficazmente sus actividades. Por lo que, elevar los niveles de gestión administrativa aumenta moderadamente la productividad de los empleados en la organización.

Segundo: Para el caso del primer objetivo específico, debido a la mayoría de los servidores encuestados (29.1%), la asociación de planificación con la productividad laboral en la empresa, está en un nivel medio. Además, se encuentra que el estadístico rho de Spearman es igual a 0.244, es decir, no se encuentra una adecuada asociación entre la dimensión y variable, por tanto, la inadecuada la planificación administrativa no mejora adecuadamente la productividad laboral de la empresa.

Tercero: Para el caso del segundo objetivo específico, debido al gran número de servidores encuestados (19%), la asociación de la organización y con productividad laboral en la empresa Comsurpe, está en un nivel medio y alto. Además, se encuentra que el estadístico de rho de Spearman tiene un valor de 0.486, es decir, se encuentra asociación positiva moderada y significativa entre la dimensión organización administrativa y la productividad laboral.

Cuarto: Para el caso del tercer objetivo específico, debido a la mayoría de los servidores encuestados (46.8%), la asociación de la dirección con la productividad laboral en la empresa Comsurpe, está en un nivel medio. Además, se encuentra que el estadístico de rho de Spearman

es igual a 0.337, es decir, no se encuentra asociación en la dimensión y variable, por tanto, la carencia de la dirección administrativa no mejora eficientemente la productividad laboral de la empresa.

Quinto: En relación al cuarto objetivo específico, de acuerdo a la mayoría de los trabajadores encuestados (39.2%), la asociación del control con la productividad laboral en la empresa Comsurpe, está en un nivel medio. Además, se encuentra que el estadístico rho de Spearman es igual a 0.635, es decir, hay una relación positiva moderada y significativa entre la dimensión control administrativo y la productividad laboral.

VII. RECOMENDACIONES

Primero: Debido a que, el nivel de relación entre la gestión administrativa con productividad laboral es medio, se sugiere a los gerentes dedicar más tiempo a planificación, organización, dirección y controlar, las actividades para ganar agilidad e impulsar la productividad ya que existen diversas soluciones como reingeniería, gestión de calidad total, organizaciones virtuales y redes, la solución más óptima es la agilidad organizacional.

Segundo: La planificación administrativa en la empresa no es efectiva con la mejora de la productividad laboral. Por lo tanto, se aconseja a la empresa gestionar un presupuesto para incentivar la meritocracia a los trabajadores y así perfeccionar el buen desempeño del colaborador y la productividad de la empresa.

Tercero: La organización administrativa en la empresa no es adecuada para optimizar la productividad laboral, por lo que se sugiere a la empresa reforzar la forma organización del trabajo en equipo, además de difundir las actividades a realizar con el fin de perfeccionar los procesos de gestión y mejorar la productividad.

Cuarto: Por otro lado, se observó que la dirección administrativa de la empresa no mejora la productividad laboral de trabajadores. Por lo tanto, se aconseja a la empresa, perfeccionar el sistema de dirección logística de la empresa para lograr lo planeado y lo implementado; además de aplicar medidas correctivas para una buena mejoría de la eficiencia y eficacia de los trabajadores.

Quinto: El control administrativo en la empresa no es el adecuado para poner eficiente la productividad laboral, por lo que se sugiere a la empresa que maneje un cuadro de control de los indicadores de la gestión administrativa que contribuya a analizar los datos de manera clara y mejorar la productividad laboral eficientemente.

REFERENCIAS

- Afunwam, A. ., Agbaeze, E. ., Ike, N. ., & Isichei, E. . (2020). *Lean management and performance of telecommunication firms: The mediating role of workplace structure*. *Cogent Business and Management*, 7(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1761637>
- Ahmad, S. (2022). *The Relevance of Taylor's Scientific Management in the Modern Era*. *Journal of Psychology and Political Science*, 26, 1–6. <https://doi.org/10.55529/jpps.26.1.6>
- Ahn, D., Yoo, S., & Cho, S. (2023). *Do competent managers increase labor productivity? Evidence from Korea*. *Journal of Derivatives and Quantitative Studies*, 31(3), 242–260. <https://doi.org/10.1108/JDQS-01-2023-0002>
- Alcaraz, F. G., Espín, A. A., Martínez, A. H., & Alarcón, M. M. (2006). *Diseño de Cuestionarios para la recogida de información: metodología y limitaciones*. *Revista Clínica de Medicina de Familia*.
- Bannigan, K., & Watson, R. (2009). *Reliability and validity in a nutshell*. *Journal of Clinical Nursing*, 18(23), 3237–3243. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2702.2009.02939.x>
- Baraei, E. K., & Mirzaei, M. (2018). *Identification of factors affecting on organizational agility and its impact on productivity*. *Journal of Management and ...*, 6(4), 59–65.
- Batalla, J., & Myrthianos, V. (2015). *The impact of innovation and the use of ICTs on human capital development in Spanish industry*. *Intangible Capital*, 11(2), 249–269. <https://doi.org/10.3926/ic.423>
- Bezes, P. (2022). *Administración*. In *Diccionario de políticas públicas*. <https://doi.org/10.2307/j.ctv31zqdf5.13>
- Bueno, D. F., & Zelaya, K. M. (2018). *Gestión administrativa y productividad laboral en la municipalidad provincial de Pasco*. *Interciencia*, 1(1), 1–187.
- Cari, Y. (2023). *Gestión administrativa en la productividad laboral del personal de enfermería de una microred en Puno, 2023*.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/121122>

CEPAL. (2022). *Estudio económico de América Latina y el Caribe 2022: Dinámica y desafíos de la inversión para impulsar una recuperación sostenible e inclusiva*. In Estudio Económico de América Latina y el Caribe. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/48077/4/S2201058_es.pdf

Céspedes, N., Lavado, P., & Ramírez, N. (2016). *Productividad en el Perú: medición, determinantes e implicancias*. In N. Céspedes, P. Lavado, & N. Ramírez (Eds.), Universidad del Pacífico (Primera ed). Universidad del Pacífico. <https://doi.org/10.21678/978-9972-57-356-9-5>

Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones* (McGraw-Hill (ed.); Novena edi). McGraw-Hill Educación.

Choquecahua, S., & Sotelo, E. (2022). *Gestión por procesos para mejora de la productividad de una empresa procesadora de naranja, Lima 2021*. https://r.search.yahoo.com/_ylt=Awrhehc2rWBltNq4ZSF7egx.;_ylu=Y29sbwNiZjEEcG9zAzIEdnRpZAMEc2VjA3Ny/RV=2/RE=1700863415/RO=10/RU=https%253A%252F%252Frepositorio.upn.edu.pe%252Fbitstream%252Fhandle%252F11537%252F30890%252FChoquecahua%252520Suca%252520Sheyla%252520Jessenia%252520-%252

Churata, J. E. (2020). *Gestión administrativa y productividad laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Vilquechico del departamento de Puno, 2019*. Universidad Peruana Union, 1–74. <file:///C:/Users/user/Downloads/Propuesta de costos por órdenes de la empresa ASF EIRL 07.pdf>

Dima, I. C., Vokorokosova, R., Pachura, P., & Sandu, M. (2011). *Integration process in management science-theoretical review*. Annals of the University of Petroșani, 11(1), 71–76.

Durand, V. (2018). *Gestión administrativa y productividad laboral de los colaboradores de la oficina de servicios generales INDECOPI – Lima , 2018* [Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/31929>

- Esteban, E. R., Callupe, S. F., Rojas, A. R., & Cámara, A. A. (2020). *Empatía y rendimiento académico en estudiantes universitarios*. Revista EDUCARE - UPEL-IPB - Segunda Nueva Etapa 2.0, 24(2), 26–46. <https://doi.org/10.46498/reduipb.v24i2.1319>
- Facho, J. (2017). “*Gestión Administrativa y Productividad Laboral en Trabajadores de la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización, Municipalidad de Lima, 2016*” [Universidad César Vallejo]. In Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6006/Facho_GJE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fayol, H. (1949). *General and industrial management*. PITMAN Publishing Corporation.
- Fernández, C., & Batista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México. McGraw Hill educación.
- Fonseca, S. (2021). *Gestión administrativa y la productividad comercial del sector textil de la provincia de Tungurahua*. [Universidad Técnica de Ambato]. <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/5301/Mg.DCEv.Ed.1859.pdf?sequence=3>
- Guevara, J. (2021). *La gestión administrativa y su relación con el control interno del Consorcio Conservador Puno I, 2022. Proceso de Gestión de Compras de La Empresa Cencosud S.A. Metro, 1, 67*. <https://bit.ly/3BXwq5b>
- Hakmani, K. Al, & Bashir, H. (2014). *Investigation into Issues Related to the Productivity of Employees in an Oil and Gas Industry*. Proceedings of the 2014 International Conference on Industrial Engineering and Operations Management, 1699–1706.
- Hualpa, J. (2016). *Efectividad del órgano de control institucional en la gestión administrativa de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno – 2020*. 01, 1–23. https://r.search.yahoo.com/_ylt=AwrigONzq2BI8VY4vqR7egx.;_ylu=Y29sbwNiZjEEcG9zAzEEdnRpZAMEc2VjA3Ny/RV=2/RE=1700862963/RO=10/RU=https%3A%2F%2Frepositorio.unsa.edu.pe%2Fitems%2Fffc4e589-720e-4308-

8b76-bc3bdffd4b59/RK=2/RS=_.hgrD5uomNejvji4mLYejm09nk-

IPE. (2023). *El escenario de la productividad laboral en el Perú*. Instituto Peruano de Economía.

Katz, R. L. (1955). *Skills of an Effective Administrator*. *Harvard Business Review*, 33(1), 33–42.
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=6774557&site=ehost-live%5Cnhttp://web.ebscohost.com/ehost/pdf?vid=2&hid=3&sid=a6b4b872-3fd8-402f-af88-49b239266bfb@sessionmgr12>

Kaul, K. (2020). *Administrative Theories: Comparison between Classical and Scientific Management Theory*. *International Journal of Law Management & Humanities*, 3(3), 1498–1509. <https://hbr.org/1974/09/skills-of-an-effective-administrator>

Krugman, P., & Obstfeld, M. (2006). *Economía Internacional: Teoría y política* (Pearson Educación (ed.); Séptima ed).

Llanos, S. (2022). *Gestión Administrativa y Productividad en la empresa Centro de actualizacion profesional-CEAP, San Miguel, Lima-Peru 2022*.
https://r.search.yahoo.com/_ylt=AwrJ.Ba9pWBzl84bmN7egx.;_ylu=Y29sbwNiZjEEcG9zAzEEdnRpZAMEc2VjA3Ny/RV=2/RE=1700861502/RO=10/RU=http%3A%2F%2Frepositorio.ucv.edu.pe%2Fhandle%2F20.500.12692%2F91459/RK=2/RS=1IHHwPNUceHswOXyB_vsp2wo1Lg-

Luque, M. D. (2019). *La Gestion logística y su relacion con la productividad laboral de los trabajadores en la caja rural de ahorro y crédito los andes de la ciudad de Puno - periodo 2017*. 90.
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/12102/Luque_Apaza_Mirla_Danitza.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mucha Lopez, S. (2022). *La gestión administrativa y su relación con la productividad laboral en la Empresa ICONEG EIRL - Huancayo, 2021*.

Muñiz, J., & Fonseca, E. (2008). *Construcción de Instrumentos de Medida para la Evaluación Universitaria*. *Revista de Investigación En Educación*, 5, 13–25.

- Noriega, J. (2022). *Gestión administrativa y el uso de la tecnología en colaboradores de la tienda maestro Chiclayo*. Universidad Señor de Sipan. https://r.search.yahoo.com/_ylt=AwrNYMU_p2Blv4k4bMI7egx.;_ylu=Y29sbwNiZjEEcG9zAzEEdnRpZAMEc2VjA3Ny/RV=2/RE=1700861888/RO=10/RU=https%3A%2F%2F repositorio.uss.edu.pe%2Fhandle%2F20.500.12802%2F10548/RK=2/RS=MJ5rYBiCWQuBB4q7n1uQ4hA5tjw-
- Nugent, A., & Radicic, D. (2023). *The Impact of Environmental Management on Labour Productivity*. *Sustainability* (Switzerland), 15(16). <https://doi.org/10.3390/su151612256>
- Núñez, E. J., Moncayo, O. F., Medina, E. G., & Muñoz, C. E. (2022). *Administrative management and its impact on the company's productivity, training plan*. *Journal of Business and Entrepreneurial Studies*. <https://doi.org/10.37956/jbes.v6i3.300>
- Oghenevwegba, E. (2022). *Impact of Performance Appraisal on Employee Performance in Nigerian Telecommunication Industry* (A study of MTN, Nigeria). *Journal of Research in Business and Management*, 10(10), 167–180. www.iiardpub.org
- OIT. (2022). *La OIT rebaja las previsiones de recuperación del mercado laboral para 2022*. Organización Internacional Del Trabajo. https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_834129/lang--es/index.htm
- Ojogwu, A. E. (2021). *Administrative and management principles, Theories and Practice*. Association of School Business Officials International, June.
- Pandal, L., & Ramírez, V. (2022). *Gestión Administrativa Y La Productividad Laboral En Embotelladora Sisley S.a., 2022*. 68. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/6131/B4_2023_UNU_ADMINISTRACION_2023_T_LISE_TH_PANDAL_ET_AL_V1.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Prieto, G., & Delgado, A. R. (2010). *Fiabilidad y Validez*. *Papeles Del Psicólogo*, 31(1), 67–74.
- Pumaquispe, M. (2021). *Gestión administrativa y satisfacción laboral en*

- trabajadores de la Municipalidad Distrital de Sina, Puno*. In Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76522>
- Ralston, S. J. (2014). *Doing versus Thinking: John Dewey's Forgotten Critique of Scientific Management*. *Southwest Philosophy Review*, 30(1), 205–217. <https://doi.org/10.5840/swphilreview201430120>
- Ramírez, G. G., Magaña, D. E., & Ojeda, R. N. (2022). *Productividad, aspectos que benefician a la organización*. Revisión sistemática de la producción científica. *Trascender, Contabilidad Y Gestión*, 8(20), 189–208. <https://doi.org/10.36791/tcg.v8i20.166>
- Rodríguez, & Peñafiel, J. (2022). *Gestión Administrativa y su incidencia en la operatividad de la micro empresa PALIM*. *Revista Científica Dominio de Las Ciencias*, 8(1), 1–14. <http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index>
- Rojas, M., Jaimes, L., & Valencia, M. (2018). *Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo*. *Espacios*, 39(6).
- Silva, S., & Ramos, R. (2019). *Influencia del ambiente laboral en la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho – Apurímac—2017*. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.
- Solf, F. (2019). *Procesos de gestión administrativa y mejora de la productividad en la empresa el mundo de las telecomunicaciones, 2017*. *Las Políticas De Estado Y Su Trascendencia Juridico Penal En La Prevención De Delitos Cometidos En Comunidades Nativas Al Amparo Del Derecho Consuetudinario*, 172. <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/UNPRG/7558>
- Sürücü, L., & Maslakçı, A. (2020). *Validity and Reliability in Quantitative Research*. *Business & Management Studies: An International Journal*, 8(3), 2694–2726. <https://doi.org/10.15295/bmij.v8i3.1540>
- Taherdoost, H. (2018). *A review of technology acceptance and adoption models and theories*. *Procedia Manufacturing*, 22, 960–967. <https://doi.org/10.1016/j.promfg.2018.03.137>
- Taylor, F. W. (1911). *The Principles of Scientific Management*. Harper & Brother

Publishers.

Valeriano, L. (2019). *Transparencia en la gestión pública y privada del Perú frente a la crisis de valores que afectan el desarrollo del país*. *Gestión En El Tercer Milenio*, 22(43), 31–43. <https://doi.org/10.15381/gtm.v22i43.16951>

Wren, D. A. (1995). *Henri Fayol: learning from experience*. *Journal of Management History*, 1(3), 5–12. <https://doi.org/10.1108/13552529510095116>

ANEXOS

Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables

Cuadro de operacionalización de la variable 1

| Nombre de la variable | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de medición |
|------------------------|--|--|---|---|---|---|
| Gestión administrativa | La gestión administrativa se refiere al proceso de mantener y administrar una organización o negocio. El objetivo principal de este estilo de gestión es crear una estructura formal que fomente el éxito de una organización o negocio en particular. | La Gestión Administrativa se mide a través de un instrumento de encuestado para recabar la opinión o percepción que tiene el personal del Comsurpe de la ciudad de Juliaca, para lo cual se ha construido un instrumento con 04 dimensiones y se medirá con la escala de Likert. | Planificación Organización Dirección Control | Visión Misión Objetivos Funciones Comunicación Perfiles Integridad Motivación Liderazgo Desempeño Evaluación Monitoreo | 1-2 3-4 5-6 7-8 9-10 11-12 13-14 15-16 17-18 19-20 21-22 23-24 | Ordinal Índices: Nunca Solo una vez Algunas veces Muchas veces Siempre Nivel de medición: Bajo: 24-56 Media: 57-89 Alta: 90-120 |

Cuadro de operacionalización de la variable 2

| Nombre de la variable | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de medición |
|-----------------------|---|--|-------------|--|----------------------|---|
| Productividad laboral | La productividad laboral se define como la producción por trabajador o por hora trabajada. Los factores que pueden afectar la productividad laboral incluyen las habilidades de los trabajadores, el cambio tecnológico, las prácticas de gestión y los cambios en otros insumos (como el capital). | La Productividad laboral se mide a través de un instrumento de encuestado para recabar la opinión o percepción que tiene el personal del Comsurpe de la ciudad de Juliaca, para lo cual se ha construido un instrumento con 02 dimensiones y se medirá con escala de Likert. | Eficiencia | Desarrolla las actividades eficientemente | 1-3 | Ordinal Índices: Totalmente en desacuerdo En desacuerdo. Ni de acuerdo ni en desacuerdo. De acuerdo. Totalmente de Acuerdo Nivel de medición: Muy Bueno: 59-70 Bueno: 48-58 Regular: 37-47 Bajo: 26-36 Muy bueno: 14-25 |
| | | | Eficacia | Utiliza los recursos eficientemente Cumple con los objetivos y metas programadas Muestra responsabilidad en el trabajo | 4-7 8-11 12-14 | |

Anexo 2. Matriz de consistencia

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES | METODOLOGÍA |
|---|---|---|---|--|
| <p>Problema general</p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la productividad laboral en la empresa Comsurpe, de la ciudad de Juliaca, 2024?</p> | <p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación de la gestión administrativa y la Productividad laboral en la empresa Comsurpe de la ciudad de Juliaca, 2024</p> | <p>Hipótesis general</p> <p>Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la Productividad laboral en la empresa Comsurpe de la ciudad de Juliaca, 2024</p> | <p>VARIABLE 1</p> <p>Gestión Administrativa</p> <p>Dimensiones e indicadores</p> <p>Planificación</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Misión ✓ Visión ✓ Objetivo <p>Organización</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Funciones ✓ Comunicación ✓ Perfiles <p>Dirección</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Integridad ✓ Motivación ✓ Liderazgo <p>Control</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Desempeño ✓ Evaluación ✓ Monitoreo | <p>Diseño de investigación</p> <p>No experimental de tipo transversal.</p> <p>Tipo de investigación</p> <p>Tipo correlacional</p> <p>Nivel de investigación</p> <p>Corresponde a una investigación explicativa.</p> <p>Población</p> <p>Son 100 colaboradores de la distribuidora de Comsurpe.</p> <p>Muestra</p> |
| <p>Problemas específicos</p> <p>¿Qué relación existe entre la planificación y la productividad laboral en la empresa Comsurpe de la ciudad de Juliaca, 2024?</p> <p>¿Qué relación existe entre la organización y la productividad laboral en la empresa Comsurpe</p> | <p>Objetivos específicos</p> <p>Establecer la relación de la planificación y la productividad laboral en la empresa Comsurpe de la ciudad de Juliaca, 2024</p> <p>Determinar la relación de la organización y la productividad laboral en la empresa</p> | <p>Hipótesis específicas</p> <p>Existe una relación significativa entre la planificación y la productividad laboral en la empresa Comsurpe de la ciudad de Juliaca, 2024</p> <p>Existe una relación significativa entre la organización y la productividad laboral en la</p> | | |

| | | | | |
|---|--|--|--|---|
| <p>de la ciudad de Juliaca, 2024?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dirección y la productividad laboral en la empresa Comsurpe de la ciudad de Juliaca, 2024?</p> <p>¿Qué relación existe entre el control y la productividad laboral en la empresa Comsurpe de la ciudad de Juliaca, 2024?</p> | <p>Comsurpe de la ciudad de Juliaca, 2024</p> <p>Conocer la relación de la dirección y la productividad laboral en la empresa Comsurpe de la ciudad de Juliaca, 2024</p> <p>Establecer la relación del control y la productividad laboral en la empresa Comsurpe de la ciudad de Juliaca, 2024</p> | <p>empresa Comsurpe de la ciudad de Juliaca, 2024</p> <p>Existe una relación significativa entre la dirección y la productividad laboral en la empresa Comsurpe de la ciudad de Juliaca, 2024</p> <p>Existe una relación significativa entre el control y la productividad laboral en la empresa Comsurpe de la ciudad de Juliaca 2024</p> | <p>VARIABLE 2</p> <p>Productividad laboral</p> <p>Dimensiones e indicadores</p> <p>Eficiencia</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Desarrolla las actividades eficientemente ✓ Utiliza los recursos eficientemente <p>EFICACIA</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cumple con los objetivos y metas programadas ✓ Muestra responsabilidad en el trabajo | <p>Esta conformado por 79 colaboradores de la empresa Comsurpe.</p> <p>Técnica</p> <p>La observación</p> <p>La encuesta</p> <p>Instrumento</p> <p>Cuestionario de Preguntas</p> |
|---|--|--|--|---|

| | G1 | G2 | G3 | G4 | G5 | G6 | G7 | G8 | G9 | G10 | G11 | G12 | G13 | G14 | G15 | G16 | G17 | G18 | G19 | G20 | G21 | G22 | G23 | G24 | Pr1 | Pr2 | Pr3 | Pr4 | Pr5 | Pr6 | Pr7 | Pr8 | Pr9 | Pr10 | Pr11 | Pr12 | Pr13 | Pr14 | | |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|---|---|
| 43 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | | |
| 44 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | | |
| 45 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | | |
| 46 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | |
| 47 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 5 | 2 | 5 | | |
| 48 | 3 | 2 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | | |
| 49 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | | |
| 50 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 1 | 5 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | | |
| 51 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | |
| 52 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | | |
| 53 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 54 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 5 | 2 | 5 | | |
| 55 | 3 | 2 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | | |
| 56 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | | |
| 57 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 1 | 5 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | | |
| 58 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | |
| 59 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | | |
| 60 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | | |
| 61 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 62 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | |
| 63 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | | |
| 64 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 1 | 5 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | | |
| 65 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | |
| 66 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 67 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | | |
| 68 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | |
| 69 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | |
| 70 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | | |
| 71 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 72 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 73 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 74 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 5 | 2 | 5 |
| 75 | 3 | 2 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 76 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 77 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 1 | 5 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 78 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 79 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |

Anexo 4. Instrumento de recolección de datos.

Cuestionario para la evaluación del Gestión Administrativa. Durand (2018)

INSTRUCCIONES: El presente cuestionario es parte de una investigación para optar el título de Licenciado. La información proporcionada es de vital importancia no solo desde el punto de vista personal, sino también institucional, por cuanto servirá para conocer algunos aspectos clave de la gestión administrativa de los trabajadores de Comsurpe. El cuestionario es totalmente anónimo, por lo que se solicita responder a cada una de las proposiciones con total objetividad; marcando con un aspa.

Datos generales:

- Sexo: Masculino () Femenino ()
- Edad: De 18-25 años () De 26-32 años () De 33 a más años()

Nivel de instrucción:

- Primaria () Secundaria ()
- Superior no universitario () Superior universitario()

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

| Ítems | Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |
|---|-------|------------|---------|--------------|---------|
| Planificación | | | | | |
| ¿Considera usted, que los encargados de la oficina planifican en forma oportuna? | | | | | |
| ¿El área usuaria formula sus requerimientos de servicios en forma precisa? | | | | | |
| ¿Los requerimientos de acondicionamiento de oficinas son planificados con los encargados de la ejecución, así determinar el tiempo de ejecución y entrega del acondicionamiento de oficina? | | | | | |
| ¿Se utiliza técnicas administrativas adecuadas para la planificación de los servicios que son responsabilidad de la oficina? | | | | | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| Los objetivos y metas de la oficina ajustan a los de la Entidad | | | | | |
| ¿Los colaboradores de la oficina participan en la planificación de los proyectos de la oficina? | | | | | |
| Organización | | | | | |
| ¿Los usuarios conocen el sistema de solicitud de servicios que existe en la INTRANET? | | | | | |
| ¿Considera usted que los colaboradores conocen su MOF (Manual Obligaciones y Funciones)? | | | | | |
| ¿Existen canales de comunicación adecuada entre los colaboradores? | | | | | |
| ¿La cantidad de trabajo asignado a cada colaborador es equitativo? | | | | | |
| ¿El trabajo y/o tareas asignadas a cada colaborador está de acuerdo a su MOF? | | | | | |
| ¿Cuentas con las herramientas e infraestructura adecuada para realizar tus funciones? | | | | | |
| Dirección | | | | | |
| ¿Existe una relación cordial y de respeto entre los colaboradores y la gerencia? | | | | | |
| ¿Los jefes de área valoran tu trabajo? | | | | | |
| ¿La gerencia confía en los trabajos que realizas en la oficina? | | | | | |
| ¿Los colaboradores pueden expresar sus opiniones y emociones? | | | | | |
| ¿Tu jefe de área se preocupa que cada colaborador tenga buenas oportunidades de desarrollo profesional? | | | | | |
| ¿Confías en la información que se deriva de la Gerencia hacia los colaboradores? | | | | | |
| Control | | | | | |
| ¿Crees que realizas bien el trabajo que te asignan? | | | | | |
| ¿Consideras que aplicando nuevas herramientas de gestión mejoraría la Gestión administrativa de la oficina? | | | | | |
| ¿Consideras que la supervisión, monitoreo y procedimientos disciplinarios ayudaría a mejorar el desempeño de la oficina? | | | | | |
| ¿Se realiza evaluaciones periódicas a los colaboradores para monitorear la ejecución de sus funciones? | | | | | |
| ¿Tu jefe de área conversa contigo sobre como realizas tu trabajo? | | | | | |
| ¿Crees que un control oportuno ayudaría a cumplir las metas de la oficina? | | | | | |

Cuestionario para la evaluación de la Productividad laboral. Quiñonez (2018)

INSTRUCCIONES: El presente cuestionario es parte de una investigación para optar el título de Licenciado. La información proporcionada es de vital importancia no solo desde el punto de vista personal, sino también institucional, por cuanto servirá para conocer algunos aspectos clave de la productividad laboral de los trabajadores de Comsurpe. El cuestionario es totalmente anónimo, por lo que se solicita responder a cada una de las proposiciones con total objetividad; marcando con un aspa.

Totalmente en desacuerdo: 1

En desacuerdo : 2

Ni de acuerdo ni en desacuerdo : 3

De acuerdo : 4

Totalmente de acuerdo : 5

| Ítems | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|---|--------------------------|---------------|--------------------------------|------------|-----------------------|
| Eficiencia | | | | | |
| Se cumplen con las metas dentro del tiempo previsto y respetando las fechas establecidas. | | | | | |
| Las actividades se realizan en menos tiempo del estimado en el cronograma. | | | | | |
| El tiempo utilizado para la ejecución de las actividades y/o proyectos es menor que el programado. | | | | | |
| Con la misma cantidad de recursos financieros se cumplen y se superan las metas programadas. | | | | | |
| Existe un uso y control adecuado de recursos que se utilizan en cada actividad. | | | | | |
| La utilización de recursos financieros, para la ejecución de actividades y/o proyectos, es menor que lo programado. | | | | | |
| Los gastos han sido previamente planificados. | | | | | |
| Eficacia | | | | | |
| Existe predisposición para el logro de los propósitos que persigue la entidad. | | | | | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| Se cumple con las metas trazadas oportunamente. | | | | | |
| Se logra los resultados de acuerdo a lo planificado. | | | | | |
| Los trabajadores reportan sus avances de actividades de acuerdo a un cronograma establecido. | | | | | |
| Existe responsabilidad en las funciones que desempeñan sus compañeros de trabajo. | | | | | |
| Los trabajadores cumplen sus funciones adecuadamente. | | | | | |
| Se responde de acuerdo a los planes de corto y largo plazo. | | | | | |

Anexo 5. Modelo de Consentimiento y/o asentimiento informado, formato UCV.

Análisis de fiabilidad de la variable gestión administrativa

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,933 | 24 |

Análisis de fiabilidad de la variable productividad laboral

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,887 | 14 |

Anexo 6. Modelo de Consentimiento y/o asentimiento informado, formato UCV.



Universidad
César Vallejo

“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

Trujillo, 17 de noviembre del 2023

Señor(a)
Erick Eduardo Ávila del Carpio
Administrador
Comunicaciones Sur Peruana- COMSURPE
Jr. San Martín 440, Juliaca 21104

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para saludarle cordialmente a nombre de la Universidad César Vallejo y a mí mismo; deseándole continuidad y éxitos en la gestión que viene desempeñando.

En este sentido, presento a el(la) Bachiller Mamani Quispe Elia con DNI 70329351, que viene desarrollando la tesis “Gestión Administrativa y la Productividad Laboral en la empresa Comsurpe, en la ciudad de Juliaca, 2024.”, la cual en su título y objetivos conlleva a la utilización de datos referidos de su digna institución, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación.

Sin otro particular, me despido de Usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración a su persona.



Atentamente,

Mgtr. Ocupa Cabrera Hitler Giovanni
JEFE DEL PROGRAMA DE TITULACIÓN
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Comunicaciones Sur Peruana E.N.R.L.
ERICK AVILA CARPIO
GERENTE GENERAL



Anexo 7. Autorización de la empresa



COMUNICACIONES SUR PERUANA E.I.R.L
Domicilio Fiscal: Av. Simón Bolívar N° 1115-
Mariano Melgar-Arequipa-Arequipa
Sucursal: Jr. Mariano Núñez N° 1126- Juliaca-San Román- Puno

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Juliaca, 14 de junio del 2024

CONSTANCIA:

El **Sr. ERICK EDUARDO AVILA CARPIO**, identificado con **DNI N°40015403**, Gerente General de la Empresa **COMUNICACIONES SUR PERUANA E.I.R.L.** con RUC: 20455278326, por medio de la presente, otorga el correspondiente permiso a:

Que, la **Srta. ELIA MAMANI QUISPE**, identificada con **DNI N°70329351**, para la ejecución de la Tesis "Gestión Administrativa y la Productividad Laboral en la empresa COMSURPE de la Ciudad de Juliaca, 2024".

Se expide la presente constancia a petición de la interesada, para los fines que crea conveniente.

Atentamente:



Comunicaciones Sur Peruana E.I.R.L.
ERICK AVILA CARPIO
GERENTE GENERAL

Anexo 8. Resultado de similitud del programa Turnitin.

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?ro=103&u=1151797887&o=2415885965&s=1&student_user=1&lang=es

feedback studio ELIA MAMANI QUISPE Tesis_Informe_Final_Turniting_Mamani_Quispe_Elia-.docx

Resumen de coincidencias


20 %

Se están viendo fuentes estándar

EN Ver fuentes en inglés

Coincidencias

| | | | |
|---|---|------|---|
| 1 | hdl.handle.net Fuente de Internet | 10 % | > |
| 2 | Entregado a Universida... Trabajo del estudiante | 2 % | > |
| 3 | repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet | 1 % | > |
| 4 | repositorio.untumbes.e... Fuente de Internet | 1 % | > |
| 5 | www.coursehero.com Fuente de Internet | 1 % | > |
| 6 | Entregado a unhuanca... | <1 % | > |



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

² FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión Administrativa y la Productividad Laboral en la empresa Comsurpe de la ciudad de Juliaca, ² 2024

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE

Licenciada en Administración

Página: 1 de 46 Número de palabras: 12684 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado