



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Gestión administrativa y productividad en una empresa  
Tecnológica Privada BPO Perú, Lima, 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Palomino Rojas, Estefanny (ORCID: 0000-0002-1723-1222)

**ASESOR:**

DR. Cárdenas Saavedra, Abraham (ORCID: 0000-0002-9808-7719)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2020

## **DEDICATORIA**

A Dios por ser mi fortaleza y mi guía, a mi familia por su gran apoyo y amor; a mi niño por su paciencia, alegría y compañía en este reto.

## **AGRADECIMIENTO**

A mí Universidad César Vallejo, a todos mis docentes que contribuyeron en este logro, en especial a mi asesor, el Dr. Abraham Cárdenas S. por su paciencia y humanidad, en guiarnos en este proyecto.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA .....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRAC .....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2 Variable y Operacionalización .....	13
3.3 Población, Muestra y Muestreo .....	13
3.4 Técnicas e Instrumento de recolección de datos.....	14
3.5 Procedimiento .....	14
3.6 Método de Análisis de datos .....	14
3.7 Aspectos éticos.....	14
IV. RESULTADOS.....	15
V. DISCUSIÓN.....	32
VI. CONCLUSIONES.....	36
VII. RECOMENDACIONES.....	37
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	38

**Anexos**

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b>	Distribución de frecuencia de la variable Gestión Administrativa. ....	15
<b>Tabla 2</b>	Distribución de frecuencia de la dimensión Planeación. ....	16
<b>Tabla 3</b>	Distribución de frecuencia de la dimensión Organización. ....	17
<b>Tabla 4</b>	Distribución de frecuencia de la dimensión Liderazgo. ....	18
<b>Tabla 5</b>	Distribución de frecuencia de la dimensión Control. ....	19
<b>Tabla 6</b>	Distribución de frecuencia de la Variable Productividad. ....	20
<b>Tabla 7</b>	Distribución de frecuencia de la Dimensión Eficiencia. ....	21
<b>Tabla 8</b>	Distribución de frecuencia de la Dimensión Eficacia. ....	22
<b>Tabla 9</b>	Distribución de frecuencia de la Dimensión Adaptabilidad. ....	23
<b>Tabla 10</b>	Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirov .....	25
<b>Tabla 11</b>	Grado de relación según coeficiente de correlación.....	26
<b>Tabla 12</b>	Correlación de la Planeación – hipótesis específica 1 .....	28
<b>Tabla 13</b>	Correlación de la Organización – hipótesis específica 2.....	29
<b>Tabla 14</b>	Correlación del Liderazgo – hipótesis específica 3.....	30
<b>Tabla 15</b>	Correlación del Control – Hipótesis específica 4.....	31
<b>Tabla 16</b>	Matriz de operacionalización de las Variables de estudio. ....	47
<b>Tabla 17</b>	Validación de expertos. ....	52
<b>Tabla 18</b>	Resumen de procesamiento de datos .....	52
<b>Tabla 19</b>	Estadísticas de fiabilidad.....	52

## ÍNDICE DE FIGURAS

Ilustración 1 Porcentaje del uso de la Gestión Administrativa en la Empresa Everis .....	15
Ilustración 2 Porcentaje del uso de la Planeación en la Empresa Everis. ....	16
Ilustración 3 Porcentaje del uso de la Organización en la Empresa Everis.....	17
Ilustración 4 Porcentaje del uso del Liderazgo en la Empresa Everis. ....	18
Ilustración 5 Porcentaje del uso del control en la Empresa Everis.....	19
Ilustración 6 Porcentaje del uso de la Productividad en la Empresa Everis. ....	20
Ilustración 7 Porcentaje del uso de la Eficiencia en la Empresa Everis. ....	21
Ilustración 8 Distribución de frecuencia de la Dimensión Eficacia. ....	22
Ilustración 9 Distribución de frecuencia de la Dimensión Eficacia. ....	23

## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo principal determinar la relación existente entre la Gestión Administrativa y Productividad en Empresas Tecnológicas BPO Perú, Lima, 2020. El método de la investigación es el hipotético deductivo, con un nivel descriptivo correlacional de tipo Aplicada, el Diseño es No experimental de corte transversal, con un enfoque cuantitativo. Nuestros sujetos de estudio son 55 trabajadores de la Empresa Everis BPO S.L.U Perú. La técnica a utilizar es la encuesta y el instrumento de recolección de datos es el cuestionario, el cual consta de 20 preguntas. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad del mismo se utilizó el Alfa de Cronbach con coeficiente 0.887, lo cual determina que existe una confiabilidad muy alta.

**Palabras clave:** Gestión Administrativa, Productividad Laboral.

## ABSTRAC

The main objective of this research is to determine the relationship between Administrative Management and Productivity in Technological Companies BPO Peru, Lima, 2020. The research method is the hypothetical deductive one, with a correlational descriptive level of Applied type, Design It is non-experimental in cross section, with a quantitative approach. Our study subjects are 80 workers from the Everis BPO S.L.U Perú. The technique to use is the survey and the data collection instrument is the questionnaire which consists of 20 questions. For the validity of the instruments, the judgment of Cronbach's Alpha with coefficient 0.887 was used for experts and instrument reliability, which determines that there is a very high reliability.

**Keywords:** Administrative Management, Productivity.

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente estamos viviendo un escenario de incertidumbre mundial nunca antes visto; empresas de diferentes sectores del mundo han paralizado sus operaciones como consecuencia de la actual pandemia. Asimismo, el comportamiento de las personas y organizaciones está tomando diferentes comportamientos, donde deben acatar con las normas sanitarias dadas por las Organizaciones Mundiales y diferentes gobiernos; donde las empresas deben adoptar nuevas estrategias de prevención frente al virus covid\_19, creando protocolos y estrategias sanitarias, para minimizar los efectos ocasionados por la situación actual; asimismo deben adaptar sus operaciones a las regulaciones actuales, para garantizar la continuidad de las mismas; priorizando la seguridad, salud y bienestar económico de sus colaboradores. Las organizaciones se encuentran en un mercado cambiante, globalizado y disruptivo; donde las empresas deben entender el entorno global en que se encuentran las organizaciones y las exigencias de los clientes, para lograr el éxito. La gestión administrativa implica usar los recursos de forma eficiente, cumpliendo los procedimientos y estrategias establecidas, para lograr los objetivos de manera eficiente, por ello es importante involucrar a los empleados a la filosofía, misión, visión y valores de la organización. La Organización Tecnológica Privada BPO Perú, tiene 8 años en el rubro de Business Process Outsourcing (BPO), se encuentra dentro del sector de actividades Tecnológicas de la información y de Servicios Informáticos. Donde realiza servicios de subcontratación de funciones de procesos de los diferentes negocios de la Multinacional Everis S.A (tanto en Perú, como en todas sus sucursales externas), La organización se caracteriza por tener una cultura organizacional de acorde a las exigencias de las organizaciones globales; donde brinda autonomía a sus colaboradores, el talento en ofrecer soluciones especializadas, es por ello que sus trabajadores se sienten cómodos en la organización, a pesar que el sueldo no es muy competitivo dentro del mercado; asimismo hay ciertos factores como la productividad que no ha logrado reflejarse en el trabajo de todos los colaboradores, simplemente cumplen con sus funciones determinadas sin añadir valor a su trabajo, la comunicación no fluye de acuerdo a



lo esperado; por el cual el colaborador realiza su trabajo solamente por motivaciones extrínsecas y esta no aseguran la productividad en la empresa, por consiguiente se tiene los siguientes problemas: demora en los tiempos determinados de cada gestión, así como la falta de atención oportuna a los clientes; dichos problemas tienen como consecuencia niveles bajos de productividad, y por ende se retrasan el servicio brindado a los clientes. Considerando lo manifestado, los colaboradores tienen la percepción que la administración obvia la mejora continua en los procesos que son necesarios, para lograr las metas y el proceso de realizar carrera dentro de la organización. Actualmente en nuestro país el outsourcing tiene un crecimiento del 12% anual y mueve cerca de \$9.600 millones al cierre del 2018, siendo un sector con mayor expectativa, potencialidad y crecimiento, que agrega valor y permite a sus cliente enfocarse en sus negocios, con el fin de que sean competitivos en este mercado tan cambiante; las BPO, deben contar con innovación en los procesos de negocio, agilidad de respuesta, nivel de especialización, precios competitivos, para hacer frente a las exigencias del entorno. Asimismo, deben contar con las siguientes competencias: “competencias humanas, científicas, práctica, personal y social, todas ellas permiten impulsar la productividad y el desarrollo profesional en los colaboradores” (Saravia, 2010, p. 4 – 6). Actualmente se está fomentando el interés en las organizaciones y futuros clientes, sobre la importancia de contar con este servicio, subcontratando procesos de negocios con la finalidad de ofrecer un buen servicio al cliente interno y externo. En América Latina, se está usando con mayor frecuencia el modelo SSC; debido a los resultados positivos, reducción de costos y la centralización de las tareas en una sola unidad, la cual mejora los procesos y agrega valor a la organización; implementar el servicio de outsourcing conlleva a cambios significativos de todos los colaboradores dentro de la organización, tanto como el que contrata y el que realiza el servicio; por ello es importante entender la resistencia de ciertos colaboradores a este tipo de cambios y usarlo para mejorar la disposición y características de los todos los actores de la organización. (Petta y Farraz, 2019, p. 8). México, ha promovido la inversión extranjera a través de la subcontratación en la industria automotriz, comercio y servicios; incentivando el bajo costo en los procesos productivos y la flexibilidad laboral, donde se busca generar

una mayor productividad a través del fin económico. (Del Castillo et al., 2020, p.3). Por todo lo manifestado, considero de suma importancia desarrollar una investigación que permita precisar el nexo de la Gestión administrativa con la productividad del contexto actual, cuyo propósito es brindar recomendaciones, según los resultados obtenidos que contribuyan a la solución de los problemas. Para esta investigación presentamos como problema principal: ¿Cuál es la relación de la Gestión Administrativa y Productividad en Empresas Tecnológicas BPO Perú, Lima, 2020? Problemas específicos: a) ¿Cuál es la relación de la Planificación con la Productividad en Empresas Tecnológicas BPO Perú, Lima, 2020? b) ¿Cuál es la relación de la Organización con la Productividad en Empresas Tecnológicas BPO Perú, Lima, 2020? c) ¿Cuál es la relación del Liderazgo con la Productividad en Empresas Tecnológicas BPO Perú, Lima, 2020? d) ¿Cuál es la relación del Control con la Productividad en Empresas Tecnológicas BPO Perú, Lima, 2020? En base a la justificación de estudio, se realiza desde un enfoque teórico, lo cual va a permitir a través de la investigación, obtener los conocimientos de diferentes autores, con el fin de entender el nexo existente de las variables de estudio, donde se analizó las teorías: Gestión Administrativa y Productividad en Empresas Tecnológicas BPO Perú, Lima, 2020. En la justificación metodológica, se basa la elaboración de esta investigación donde se utilizó la investigación tipo aplicada, diseño no experimental de corte transversal, asimismo se aplicó la encuesta y cuestionario, fueron de suma importancia para obtener el nexo de las variables de estudio. En la justificación práctica, esta investigación servirá como antecedente, en aquellas organizaciones que presenten la misma problemática; esta investigación expone conocimientos y estrategias que contribuirán a identificar y resolver la disyuntiva de las variables. Hipótesis General: Existe relación de la gestión Administrativa con la Productividad en Empresas Tecnológicas BPO Perú, Lima, 2020. Específicas: a) Existe relación de la planificación con la Productividad en Empresas Tecnológicas BPO Perú, Lima, 2020. B) Existe relación de la organización con la Productividad en Empresas Tecnológicas BPO Perú, Lima, 2020. c) Existe relación del liderazgo con la Productividad en Empresas Tecnológicas BPO Perú, Lima, 2020. d) Existe relación del control con la Productividad en Empresas Tecnológicas BPO Perú, Lima, 2020.

Objeto General: Determinar la relación de la Gestión Administrativa con la Productividad en Empresas Tecnológicas BPO Perú, Lima, 2020. Específicos: a) Determinar la relación de la planificación con la productividad en la Empresas Tecnológicas BPO Perú, Lima, 2020. b) Determinar la relación de la organización con la productividad de la Empresas Tecnológicas BPO Perú, Lima, 2020. c) Determinar la relación del liderazgo con la productividad de la Empresas Tecnológicas BPO Perú, Lima, 2020. d) Determinar la relación del control con la productividad de la Empresas Tecnológicas BPO Perú, Lima, 2020.

## **II. MARCO TEÓRICO**

Antecedentes Nacionales: Yanac (2018). El fin principal fue mostrar la relación de las variables investigadas, diseño de corte transversal, no experimental; de nivel descriptivo técnico, de tipo aplicada, de enfoque cuantitativo y el hipotético deductivo como método de estudio, se arribó a confirmar la relación entre ambas variables. Espinoza. (2017). La finalidad de este trabajo tuvo lugar a definir el nexo de las variables en mención, se implementó como diseño el no experimental tipo transversal, el proyecto fue tipo aplicada, tipo transversal no experimental; se utilizó el total de la población, 30 colaboradores, se aplicó la encuesta como técnica; grado de confiabilidad de 0,923. Se observó que entre las dos variables de investigación existe relación. Javier, F. (2016) El objetivo general fue definir que las variables tienen relación de estudio en la municipalidad. De tipo básica, diseño transaccional no experimental, donde se aplicó el muestreo dirigido a través de la encuesta con 0,797 de confiabilidad para la variable independiente y 0,797 de confiabilidad para la variable dependiente. Se obtuvo el nexo entre las variantes estudiadas. Santa María (2017). El principal objetivo fue verificar que entre las variables existe relación. Investigación tipo descriptiva correlacional, diseño transversal no experimental, encuesta a 100 trabajadores y el cuestionario como instrumento, la confiabilidad fue 0.953 a través del Alfa de Cronbach, la primera y 0.950 para segunda variable. En conclusión, existe relación entre las variables investigadas. Reategui. (2016). Como

objetivo principal, fue verificar las relaciones existentes de las variables, en el poder judicial. La metodología, tipo descriptiva no experimental - correlacional; se aplicó la encuesta, como técnica, a 50 personas y el cuestionario como instrumento, en contexto hay vinculo de ambas variables usada en esta investigación. Espinoza. (2017). Usó La metodología de tipo aplicada, muestra a 30 trabajadores, diseño pre experimental. Se implementó el diseño, cronograma de actividades para verificar los efectos del Proyecto Especial Olmos Tinajones. Los programas fueron desarrollados con los 30 trabajadores de la muestra. Se evidencia el incremento del desarrollo económico que han tenido desde que ingresaron a trabajar a la empresa. Advíncula (2019) Hizo uso del método hipotético deductivo, no experimental, de nivel correlacional, la información se obtuvo a través de encuesta, se usó el cuestionario de 18 interrogantes, se usó la escala de Likert como medición y el alfa de Cronbach, con el cual se verifico la viabilidad, procesado en SPSS, donde resulto el nexo entre la Programación Estratégica y Productividad. Castañeda (2019). Metodología descriptiva correlacional, se realizó encuesta a una muestra de 120 empleados, instrumento el cuestionario, obteniendo la viabilidad de 0.874 y 0.856, para ambas variables, el cual determina la conexión de Management de procesos y productividad. Gonzales (2018). Tipo descriptivo correlacional, método hipotético deductivo, muestra censal de 40 colaboradores, se decretó la credibilidad a través del Alfa de Cronbach, se comprobó el nexo de las variables. Vázquez (2018) De tipo básica correlacional, no experimental, en esta investigación elaboró dos cuestionarios y se cumplieron con la validez y confiabilidad, su principal objetivo fue confirmar el vínculo de estas variables investigadas y en consecuencia el nexo de ambas. Tesis Internacionales: Rodríguez (2011). Como objetivo, determinar el análisis, cómo la reestructuración del managment administrativo, incrementa la productividad en la organización. La metodología fue a través del enfoque cuali-cuantitativo, tipo descriptiva - correlacional, muestra de 42 personas con la encuesta como técnica, instrumento el cuestionario. Conclusión, fue necesario realizar la estructuración en la organización, determinar línea de mando y fomentar el valor corporativo. Paredes (2011). El objetivo general fue investigar los procesos de la estructura administrativa, con la implementación de indicadores que nos indique

elevant la productividad en la empresa. La metodología empleada fue enfoque cuali-cuantitativo, experimental correlacional, tipo descriptiva; se estudió la muestra de 52 personas internos y externos. Se concluyó que la organización no está logrando cumplir las metas, ya que no cuenta con una estructura formal el cual desvanece la comunicación, disminuyendo la productividad. Fuentes (2012). El principal objetivo fue comprobar que influencia existe en la satisfacción laboral y la productividad. Se realizó la aplicación de tipo descriptivo correlacional. Se arribó que la satisfacción laboral y productividad no tienen influencia el uno de la otra; ya que el 71% en de los encuestados determino la satisfacción con el trabajo realizado en la organización. Franco (2012). Tuvo como objetivo general aumentar la productividad laboral a través de la implantación de un plan estratégico. Se usó la investigación exploratoria, tipo descriptiva correlacional, se usó la totalidad de la población, 45 personas, de tipo censal; se utilizó el cuestionario como instrumento. Se concluyó que es indispensable que la organización realice la planificación estratégica, lo cual es necesario para la fijación de estrategias y el logro de las metas. Ozuna (2012), Su principal objetivo fue disponer el enlace entre el comportamiento empresarial y Productividad, para obtener este objetivo, fue necesario apoyarse en un instrumento que mida la cultura de la organización, la encuesta, esta se aplicó a la gerencia con el fin de medir el nivel existente de la cultura dentro de la empresa. Se concluyó la relación entre las variables, si se fomenta la cultura organizacional, se obtendrá resultados en la productividad de los colaboradores. Flores (2015), Nivel descriptivo de corte transversal, con enfoque cualitativo, se determinó que las variables tienen relación de forma parcial, debido a los escasos conocimientos administrativos de parte de la dirección. Fernández (2015), El fin es efectuar el estudio de la productividad dentro de la economía mundial dentro de los 25 últimos años, revisando la literatura y la metodología de la contabilidad. Pérez (2017), como finalidad tuvo resolver los diferentes aspectos del sector químico, aplico el no paramétrico como método, se concluye que en las organizaciones del sector químico, existe variación con respecto a la variable eficiencia. Márquez y Espinoza (2016). Esta investigación presenta el retorno salarial de los investigadores, por las publicaciones realizadas, bajo la estadística descriptiva y se utilizó indicadores

cuantitativos, para medir la calidad de la producción científica de los investigadores.

**Teoría Neoclásica de la Administración:** Amaru Maximiano (2009), Es el contiguo de estudios, los cuales proceden de la investigación clásica, donde se ha realizado diversas contribuciones, enfocándose en la estructuración y gestión de las grandes organizaciones. Esta teoría tiene gran soporte del conocido enfoque clásico y se interesa por la implementación de la gestión administrativa en la actualidad empresarial, la cual debe determinar el logro de metas y objetivos con mira en los resultados; a través de esta teoría, siguen conceptos vigentes de autoridad de mando, coordinación, responsabilidad y la estructura organizacional; a estos se complementan nuevo conceptos como: trabajo bajo presión, comunicación interpersonal, la dinámica de grupo, relaciones y liderazgo; los alcances principales es brindar información entre la centralización y descentralización. (p. 105). Así mismo se indica. Amaru Maximiano (2009), El estudio de esta teoría se clasifico en: a) Estructuración de las grandes corporaciones, para crecer y perdurar se debe visionar más allá de lo operativo, implementar estrategias para reestructurar la organización y el desempeño general. b) Evolución del proceso administrativo, ante el crecimiento económico de las organizaciones, también se da la necesidad que sean administradas con éxito, por ello se orientó la labor de los gerentes de principal jerarquía y los intermediarios; hacia las claves de administración que hoy conocemos como: planeación, organización, liderazgo y control. c) Administración por objetivos, también aplica los procesos claves de la administración, con ello la obligación para fijar los objetivos, estimar el desempeño en departamentos claves, con la participación del jefe y su equipo de trabajo. La APO, presenta tres principios: Objetos específicos, Tiempo determinado y Feedback de desempeño. (p. 107).

**Teoría relacionada a la variable Gestión Administrativa:** Se indica, una vez que se han fijado los objetivos y los planes, que se han puesto en acción el cronograma de tareas y la estructura organizacional, que se ha contratado, capacitado y motivado al personal, es necesario evaluar si las actividades laborales han sido ejecutadas de acuerdo con lo planificado. (Robbins y Coulter, 2018). Según Raia (2008). La gestión administrativa bajo la dirección de los gerentes se enfoca en definir el propósito que se quiere conseguir y los medios para alcanzarlos, es por

ello que en la actualidad las funciones administrativas siguen tomando notoriedad por los resultados alcanzados. (p.18). Armostrong (2001), Para determinar un pensamiento dirigido a la administración, es imprescindible implementar términos altamente validados, para la buena gestión de la alta gerencia, se detalla: la planeación, organización, dirección y control, estos son utilizados desde hace décadas y siguen vigentes en la actualidad para lograr las metas propuestas. (p. 89). Chiavenato (2001). Los administradores modernos saben que la organización representa mucho más que una estructura orientada a tareas determinadas, es redefinir constantemente las funciones y actividades de los diferentes puestos de trabajos, ya que conforme a la exigencia del entorno, se crean diferentes necesidades y por ende se debe actualizar el servicio dado. La función administrativa es responsabilidad de todos los niveles jerárquicos, tanto en la funciones de la empresa, como en las funciones administrativas, según Fayol las empresas tienen los siguientes elementos, en su función administrativa: Prever, organizar, mandar, coordinar y controlar (p. 37). La administración como toda ciencia debe estar basada en principios o leyes universales, para ser aplicable en todo tipo de situación, que definan las labores del administrador. Dimensiones variable 1: Gestión Administrativa. **Dimensión Planeación:** Determinar objetivos y metas para la organización, estableciendo estrategias con el fin de alcanzarlas, implementando planes de acción para integrar a todos los actores de la organización, coordinando las actividades laborales. (Robbins y Coulter, 2018, p. 254). Podemos indicar que la planeación es la estrategia que establece la empresa como punto inicial, que servirá como guía para lograr los objetivos, trabajando coordinadamente. Los administradores deben entender que las organizaciones son sistemas complejos y transformarlas a organizaciones sustentables, inteligentes, que se adapten no solo a la exigencia capitalista, si no de acuerdo a lo que el mundo necesita, esto les permitirá ser flexibles y duraderas. (Pineda y Ramirez, 2019, p. 12). Sus indicadores son los siguientes: a) Objetivos; los cuales determinan las prioridades deseadas y las actividades claves de la organización. (Raia, 2008, p.68). b) Planes; Es la documentación formal, en la que se especifica cómo se lograrán las metas, la disposición de recursos, honorarios y demás acciones indispensables

para llegar al objetivo y están deben estar a disponibilidad de los colaboradores. (Robbins y Coulter, 2018, p.255). **Dimensión Organización: Idalberto Chiavenato, refiere la estructura** empresarial: que estudia la superestructura empresarial en la empresa y que procesos utilizar para su correcto funcionamiento. Asimismo, la estructura empresarial requiere de una configuración de los órganos que intervienen en la empresa, también de sus nexos de interdependencia, no dejando de lado la correcta gestión de las actividades necesarias con el fin de alcanzar los beneficios para la organización (p. 205). Realizar un cambio en la estructura de las labores, en cuanto sea necesario y serán los gerentes quienes realicen este diseño, con el fin de lograr las metas organizacionales y cumplir otros propósitos. (Robbins y Coulter, 2018, p.348). Sus indicadores son los siguientes: a) Especialización; División del trabajo especializado, de acuerdo a la especialidad verificada de los colaboradores. (Robbins y Coulter 2018, p. 348). Idalberto Chiavenato indica: “segmentar el trabajo, es dividir las actividades o tareas en diferentes partes, para asignar a las áreas, en general a los colaboradores”. (p. 225). Los colaboradores tienen la obligación de desempeñar sus tareas encomendadas de acuerdo a su cargo en la organización, para ello es de suma importancia que cada integrante tenga conocimiento de las mismas. b) Autoridad; facultad otorgada a quien tiene un cargo gerencial, para determinar las decisiones correctas sobre sus empleados en beneficio de cumplir con los objetivos y metas organizacionales. (Robbins y Coulter 2018, p. 351). Antoni Amaru, señala: “La autoridad es la contraparte del compromiso. Como los gerentes asumen el compromiso del desempeño sobre sus colaboradores, la empresa le da potestad de las mismas” (p. 228). Con división del trabajo, es necesario delegar autoridad a los jefes, para que asuman responsabilidad sobre el desempeño de sus colaboradores. c) Formalización; Regularización de las áreas y funciones de los puestos de trabajo, determinando los reglamentos para una mejor conducta de los colaboradores en el interior de la empresa. (Robbins y Coulter 2018, p. 356). “Para contar con una administración óptima, se debe definir la estructura y funciones en las diferentes áreas y puestos, con la ayuda del manual de organización y funciones, para garantizar la efectividad eficiencia” (Brito et al, 2019, p. 2). Toda organización tiene



la obligación de implementar el MOF, para tener un mejor control sobre las funciones encomendadas a cada integrante de la organización, es una forma sencilla de asumir responsabilidades, evitando la duplicidad del trabajo y capacitando a los colaboradores de acuerdo al área y puesto, con el fin de cumplir los objetivos organizacionales, bajo estándares de calidad. **Dimensión Liderazgo:** Es la habilidad de dirigir a un equipo y contribuir, ya sea de forma positiva o negativa, el fin de ellos es obtener el cumplimiento de las metas fijadas. (Robbins y Coulter 2018, p. 555). **Chiavenato (2011)**, señala que este concepto está orientada al desempeño de los colaboradores, ya que es el recurso más importante dentro de todos los recursos de la organización y lo encargados en guiar a este equipo, deben fijar la estrategias para alcanzar los objetivos, fomentando el buen comportamiento con nuestro stakeholders (p. 303). Los líderes cuenta con la función más importante en sus roles, donde influyen en el desempeño de los colaboradores, donde ambas partes logren los objetivos fijados. Sus indicadores son los siguientes: a) Comunicación; Idalberto Chiavenato: “se da en todo los niveles organizativos, pero tiene suma importancia en la función de liderazgo, ya que es ahí donde se da el intercambio de información e ideas, para afianzar la mutua confianza y se consoliden las buenas relaciones” (p. 342). La comunicación es una herramienta importante dentro del nivel gerencial, a través de ella se da la información respecto de los procesos y la retroalimentación del buen desempeño, para así promover las estrategias de motivación para todos los actores. Herramienta por el cual se puede controlar y coordinar las funciones organizacionales con los empleados de manera efectiva. (Gómez y Mejía, 2003, p. 304). b) Motivación; factor que nos dirige a alcanzar nuestras metas, comportándonos de forma consecuente, para lograr el objetivo. (Robbins y Coulter 2018, p. 521). Es una predisposición positiva dentro del trabajo a realizar las tareas fijadas. **Dimensión de Control:** Proceso de vigilar, evaluar, comparar y corregir el desempeño organizacional, lo cual es importante; ya que, son herramientas importantes que cuentan los gerentes como instrumento de evaluación, para evaluar si las metas y objetivos están encaminados a los planes, de no ser así determinar las razones, a través de la retroalimentación. (Robbins y Coulter 2018, p. 596). Sus indicadores son los siguientes: a) Evaluación; Toda

organización está expuesta a un seguimiento, denominado control y evaluación periódica constante, para evaluar que las actividades desarrolladas se estén dando dentro de los lineamientos fijados en la planeación estratégica. (Robbins y Coulter 2018, p. 621). **Teoría Neoclásica de la Productividad.** La visión esencial de la teoría neoclásica refiere que los medios de producción cuentan con la misma productividad que el trabajo. Los neoclásicos sostienen este concepto con el fin de justificar la ganancia capitalista. Esta teoría presenta los dos conceptos, donde comparan el producto con los insumos: a) Productividad multifactorial, es que tan eficaz es la organización en la utilización de los recursos, donde se comparan el crecimiento del producto con todos los insumos que intervienen en el producto o servicio. b) Productividad del trabajo, se analiza la disyuntiva desde la perspectiva del consumo, donde se compara el producto con el trabajo empleado, es decir si una economía produce con único factor, como el trabajo, el colaborador con mayor productividad elaborara más unidades de producto. **Teoría vinculada a la variable Productividad:** Mide la eficiencia en el uso de elementos sobre las fases de producción. Cuando una empresa o estado elabora un único elemento, como la ocupación o trabajo, se entiende productividad como la suma del bien por unidad de función o trabajo, generalmente designada productividad del trabajo o laboral. (Céspedes et al., 2016, p.). Hoy en día, la productividad es un tema imprescindible, de mucha importancia a nivel mundial en las organizaciones; ya que determina el uso responsable de los recursos en el menor tiempo posible, adecuándose a la flexibilidad del mercado. La productividad se consigue y se potencia, realizando una excelente gestión en coordinación con todos los procesos de la empresa; además la importancia para perfeccionarla es hacer uso de los recursos, minimizando el esfuerzo físico - financiero y maximizando la calidad; es fundamental la actuación de todos los involucrados de la organización y con ello el perfeccionamiento de sus conocimientos. (Fernández, 2010, p. 11-21). Para incrementar la productividad es necesario implementar capacitaciones y evaluaciones de desempeño constantes, asimismo realizar la retroalimentación a todos los involucrados, a través de las diferentes herramientas, para mantener la comunicación efectiva en la organización. La productividad es la realización del incremento del trabajo, dentro de un tiempo

determinado y con los recursos mínimos; considerando la calidad en todos los procesos, manteniendo productos competitivos, para obtener un balance favorable. (Koontz y Weihrich, 2003). Los autores Hernández y Camargo (2015) indican que la productividad se relaciona con la eficiencia de cómo se utilizan los recursos, es decir de cuanto utilizamos para producir cierta cantidad de bienes. Dimensión de la Variable 2: Productividad. **Dimensión Eficiencia:** Se refiere al logro de los resultados, con el optimo uso de los recursos. (Robbins y Coulter 2018, p.8). Sus indicadores son los siguientes: a) Recursos; Los recursos son los diferentes medios utilizados, para elaborar un producto o servicio, que puedas satisfacer las necesidad por el cual fueron solicitados. (Robbins y Coulter 2018, p.8). b) Esfuerzo; Señaló que el esfuerzo es aquella actividad física y/o mental, que nos ayuda a trabajar arduamente, sin cesar, hasta que nuestra meta se haga realidad, interponiéndonos a las barreras e inconvenientes que susciten en el trayecto, con el fin de lograr la excelencia en los resultados. (La Rosa, 2012). **Dimensión Eficacia:** Es la medida en que se implementan las habilidades, para lograr los objetivo, de acuerdo a lo planificado por la empresa, reduciendo el tiempo empleado. (Gutiérrez, 2010, p. 3). Sus indicadores son los siguientes: a) Objetivos; Son aquellos planes que queremos lograr, para ello es importante tenerlos claro y definirlos como lineamiento organizacional, los cuales debe ser conocidos por todos los colaboradores. (Robbins y Coulter 2018, p. 254). b) Resultados; Son las metas alcanzadas por la organización, en el cual trabajan los colaboradores de la mano de sus gerentes. (Gutiérrez, 2010, p. 35). **Dimensión Adaptabilidad:** Es la adaptación del trabajador hacia los cambios. (Almeida y Olivares, 2013, p 31-32). Sus indicadores son los siguientes: a) Orientación al Cambio; Tomar resistencia ante la variabilidad en que se encuentran las organizaciones, no es mala; sin embargo, se debe reunir fuerzas e incrementar las relaciones, el cual nos permita afrontar los constantes cambios. (Gutiérrez, 2010, p. 37).

### III. METODOLOGÍA.

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

**Tipo de investigación:** Aplicada. Este estudio, presenta el propósito realizar la investigación de inconvenientes designado a la acción, aportando hechos nuevos, propone investigaciones tecnológicas y programas de gestión, (Baena, 2014).

#### **Diseño de Investigación:**

- No experimental de corte transversal. Se encargó en recolectar información en un momento determinado, describiendo variables e interpretando su interrelación en un momento específico. (Bernal, 2010, p.119).

#### 3.2 Variable y Operacionalización

De Enfoque Cuantitativo, se usó los datos en conjunto, para probar la hipótesis; es necesario realizar todos los pasos, sin obviarlos, para mostrar las teorías. (Hernández, 2010)

Variable Independiente: Gestión Administrativa

Variable dependiente: Productividad

#### 3.3 Población, Muestra y Muestreo

La **población** fue de 50 trabajadores de la Empresa Tecnológica BPO Perú. Población, es el conglomerado de componentes los cuales pueden ser estudiados, dentro de una postura obstaculizada. (Hernández, et al., 2010, p. 174).

Esta **muestra** fue censal, ya que se seleccionará toda la población, con lo cual no requiere obtener una muestra, ni la realización del muestreo. Cuando se utiliza la investigación censal en una investigación, se favorece a la generalización de los resultados para los sistemas investigados, además fortalece la valoración de la herramienta. (Hernández, et al., 2014).

### **3.4 Técnicas e Instrumento de recolección de datos.**

Para la acumulación de indagación, utilizó de **técnica** la encuesta, que contuvo, máximo 5 alternativas de respuesta tipo Likert, donde se recopila los datos de los colaboradores de la empresa.

Es la técnica para recabar información más usada, ya que obtenemos averiguación de los encuestados (Bernal, 2010, p.194)

El **instrumento** para obtener las cifras (datos) de investigación, se utiliza el cuestionario el cual consta de 20 preguntas, las cuales han sido elaboradas, de acuerdo a las dimensiones e indicadores, de las siguientes: Gestión administrativa y productividad

### **3.5 Procedimiento**

Este proyecto de estudio fue sustentado bajo procedimiento y observación de los datos, se utilizó la herramienta informática, software SPSS 22, español.

### **3.6 Método de Análisis de datos**

Se analizó las respuestas del cuestionario, con apoyo de nuestras dimensiones e indicadores, asimismo se implementó el coeficiente de alfa de cronbach.

La estadística inferencial nos permite extraer conclusiones sobre la población a estudiar

### **3.7 Aspectos éticos.**

La investigación se desarrolló bajo normas y procedimientos establecidos por la universidad César Vallejo, el cual se realizó con respeto, honestidad, transparencia y compromiso; sin plagio y sin manipular el fruto de los resultados; asimismo se respetó la privacidad de los encuestados; esta investigación tuvo el filtro del programa Turnitin.

## IV. RESULTADOS

### Análisis Descriptivos

La investigación fue descriptiva, porque se elaboró una encuesta y cuestionario que respondieron los 55 colaboradores de una Empresa Tecnológica BPO Perú, Lima, 2020, donde se obtuvo como resultado lo siguiente.

**Tabla 1** Distribución de frecuencia de la variable Gestión Administrativa.

	Frecuencia	Porcentaje
DEFICIENTE	4	7,3
REGULAR	31	56,4
BUENO	8	14,5
ÓPTIMO	12	21,8
Total	55	100,0

Fuente: Realización propia.

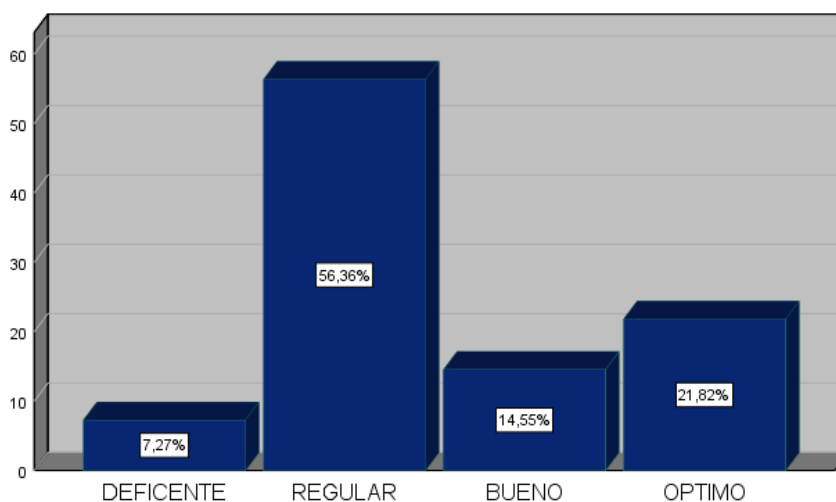


Ilustración 1 Porcentaje del uso de la Gestión Administrativa en la Empresa Everis

**Deducción:** De los resultados de la tabla 1 y figura 1 se aprecia que el 56.4 % en la Empresa Tecnológica BPO, aplica estrategias de Gestión Administrativa a un nivel regular, mientras que el 14.5 % las utiliza a un nivel bueno. Además, se aprecia que el 21.0 % de la organización utiliza las estrategias de Gestión Administrativa en forma óptima.

**Tabla 2** Distribución de frecuencia de la dimensión Planeación.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	DEFICIENTE	13	23,6
	REGULAR	9	16,4
	BUENO	25	45,5
	ÓPTIMO	8	14,5
	Total	55	100,0

Fuente: Realización propia.

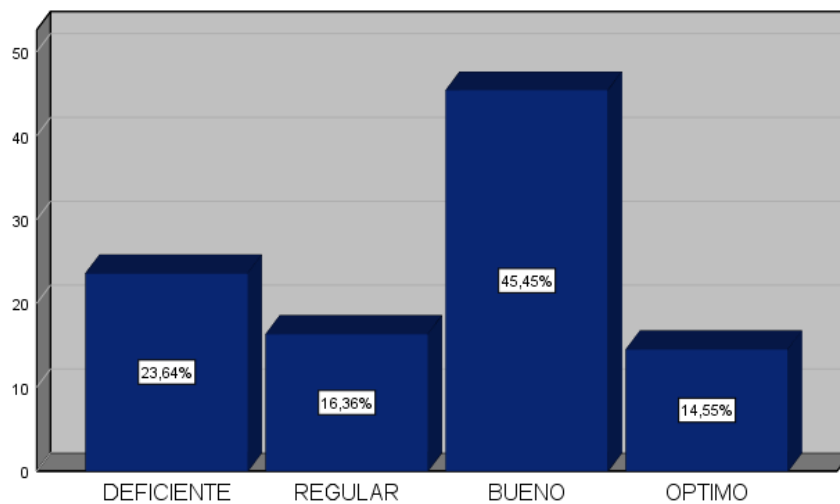


Ilustración 2 Porcentaje del uso de la Planeación en la Empresa Everis.

**Deducción:** De los resultados de la tabla 2 y figura 2 se aprecia que el 16.4 % de la Empresa Tecnológica BPO, aplica la Planeación Organizacional a un nivel regular, mientras que el 45.5 % las utiliza a un nivel bueno. Además, se aprecia que el 14.5 % de la empresa utiliza la planeación en forma óptima.

**Tabla 3** Distribución de frecuencia de la dimensión Organización.

	Frecuencia	Porcentaje	
Válido	DEFICIENTE	10	18,2
	REGULAR	23	41,8
	BUENO	14	25,5
	ÓPTIMO	8	14,5
	Total	55	100,0

Fuente: Realización propia.

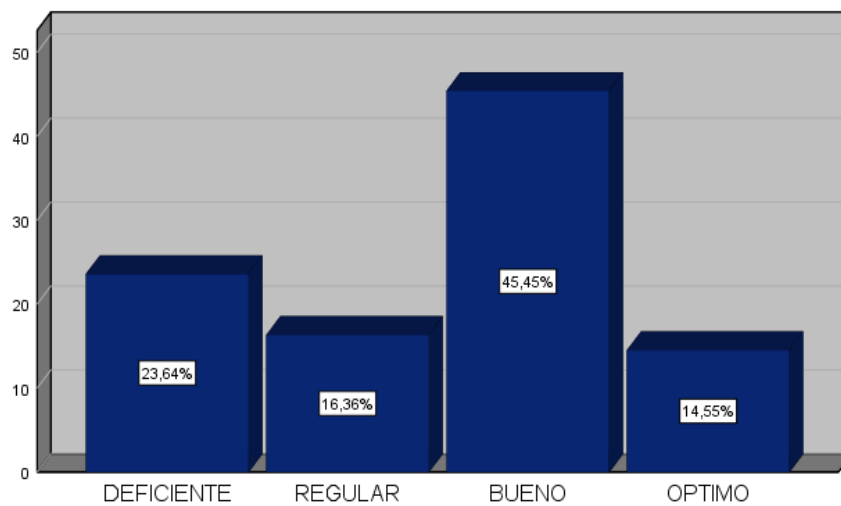


Ilustración 3 Porcentaje del uso de la Organización en la Empresa Everis.

**Deducción:** De los resultados de la tabla 3 y figura 3 se aprecia que el 41.8 % de la Empresa Tecnológica BPO, aplica la Organización a un nivel regular, mientras que el 25.5 % las utiliza a un nivel bueno. Además, se aprecia que el 14.5 % de la empresa utiliza la organización en forma óptima.



**Tabla 4** Distribución de frecuencia de la dimensión Liderazgo.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	DEFICIENTE	8	14,5
	REGULAR	18	32,7
	BUENO	15	27,3
	ÓPTIMO	14	25,5
	Total	55	100,0

Fuente: Realización propia.

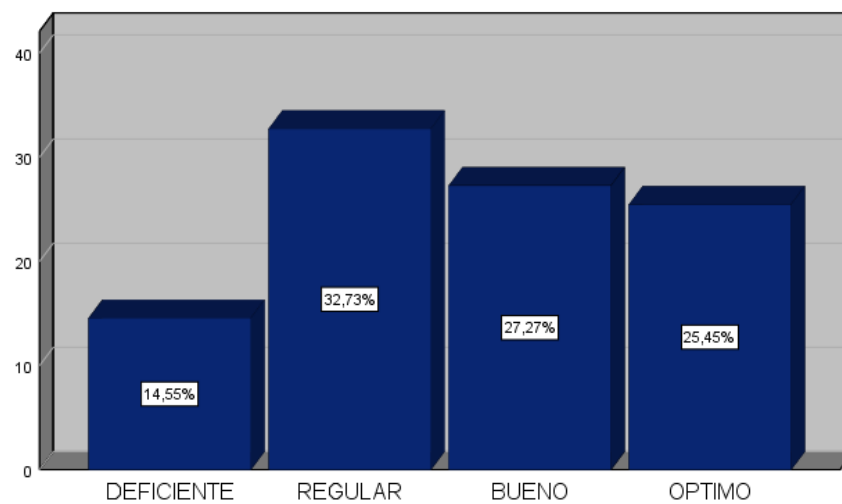


Ilustración 4 Porcentaje del uso del Liderazgo en la Empresa Everis.

**Deducción:** De los resultados de la tabla 4 y figura 4 se aprecia que el 32.7 % de la Empresa Tecnológica BPO, aplica la organización a un nivel regular, mientras que el 27.3 % las utiliza a un nivel bueno. Además, se aprecia que el 25.5 % de la empresa utiliza la organización en forma óptima.

**Tabla 5** Distribución de frecuencia de la dimensión Control.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	DEFICIENTE	6	10,9
	REGULAR	26	47,3
	ÓPTIMO	16	29,1
	BUENO	7	12,7
	Total	55	100,0

Fuente: Realización propia.

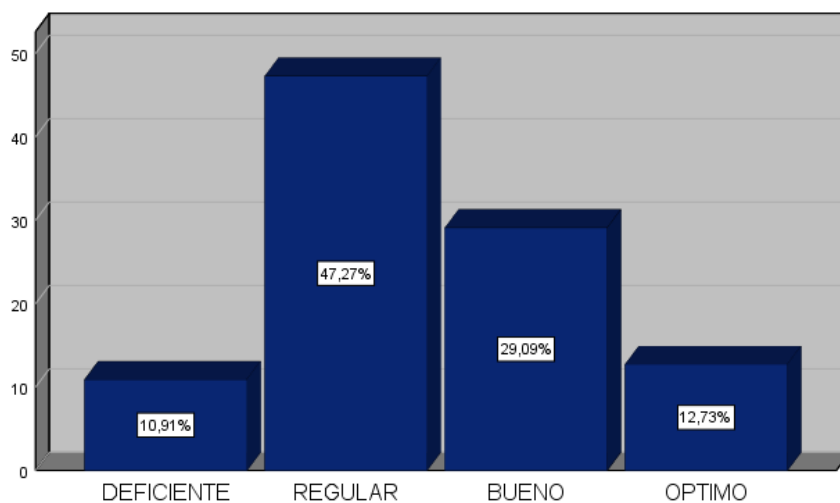


Ilustración 5 Porcentaje del uso del control en la Empresa Everis.

**Deducción:** De los resultados de la tabla 5 y figura 5 se aprecia que el 47.3 % de la Empresa Tecnológica BPO, aplica el control a un nivel regular, mientras que el 12.7 % las utiliza a un nivel bueno. Además, se aprecia que el 29.1 % de la empresa utiliza el control en forma óptima.

**Tabla 6** Distribución de frecuencia de la Variable Productividad.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	DEFICIENTE	7	9,1
	REGULAR	33	60,0
	ÓPTIMO	11	20,0
	BUENO	6	10,9
	Total	55	100,0

Fuente: Realización propia

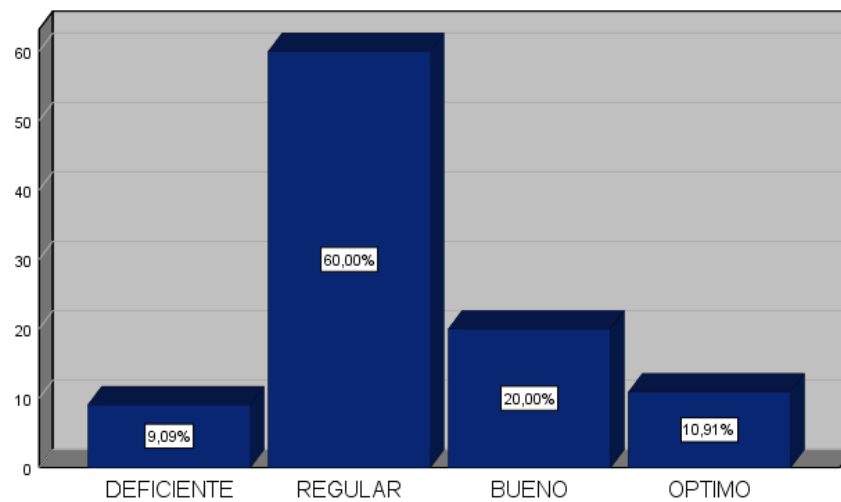


Ilustración 6 Porcentaje del uso de la Productividad en la Empresa Everis.

**Deducción:** De los resultados de la tabla 6 y figura 6 se aprecia que el 60.0 % de la Empresa Tecnológica BPO, aplica la productividad a un nivel regular, mientras que el 10.9 % la utiliza a un nivel bueno. Además, se aprecia que el 20.0 % de la empresa utiliza la productividad en forma óptima.

**Tabla 7** Distribución de frecuencia de la Dimensión Eficiencia.

	Frecuencia	Porcentaje	
Válido	DEFICIENTE	3	5,5
	REGULAR	30	54,5
	BUENO	20	36,4
	ÓPTIMO	2	3,6
	Total	55	100,0

Fuente: Realización propia.

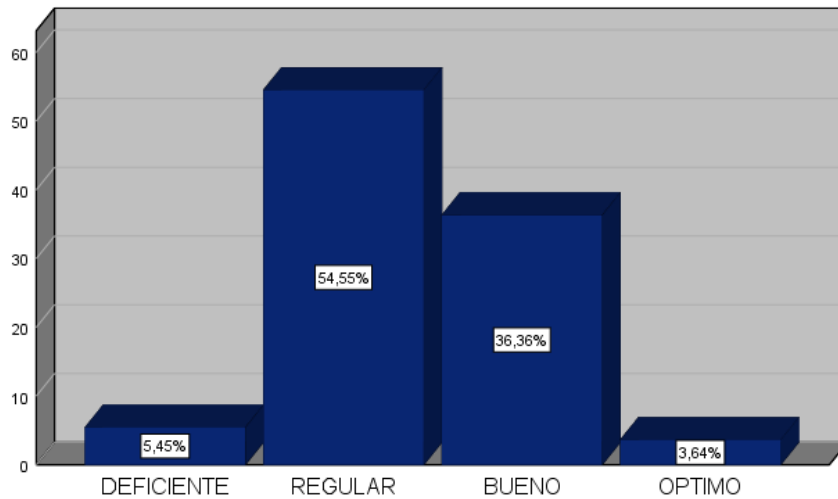


Ilustración 7 Porcentaje del uso de la Eficiencia en la Empresa Everis.

**Deducción:** De los resultados de la tabla 7 y figura 7 se aprecia que el 54.5 % de la Empresa Tecnológica BPO, es eficiente a un nivel regular, mientras que el 36.4 % lo es a un nivel bueno. Además, se aprecia que el 2.0 % de la empresa es eficiente en forma óptima.

**Tabla 8** Distribución de frecuencia de la Dimensión Eficacia.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	DEFICIENTE	5	9,1
	REGULAR	22	40,0
	BUENO	14	25,5
	ÓPTIMO	14	25,5
	Total	55	100,0

Fuente: Realización propia.

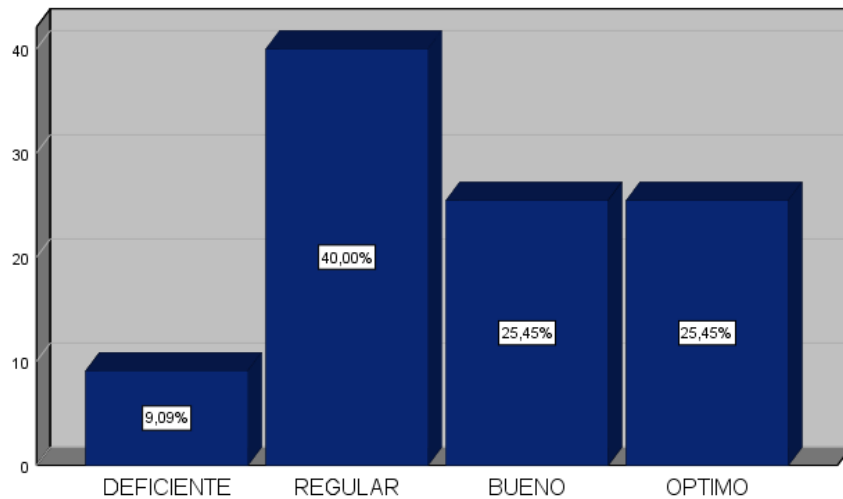


Ilustración 8 Distribución de frecuencia de la Dimensión Eficacia.

**Deducción:** De los resultados de la tabla 8 y figura 8 se aprecia que el 40.0 % de la Empresa Tecnológica BPO, es eficaz a un nivel regular, mientras que el 25.5 % lo es a un nivel bueno. Además, se aprecia que el 25.5 % de la empresa es eficiente en forma óptima.

**Tabla 9** Distribución de frecuencia de la Dimensión Adaptabilidad.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	DEFICIENTE	3	5,5
	REGULAR	30	54,5
	ÓPTIMO	22	40,0
	Total	55	100,0

Fuente: Realización propia.

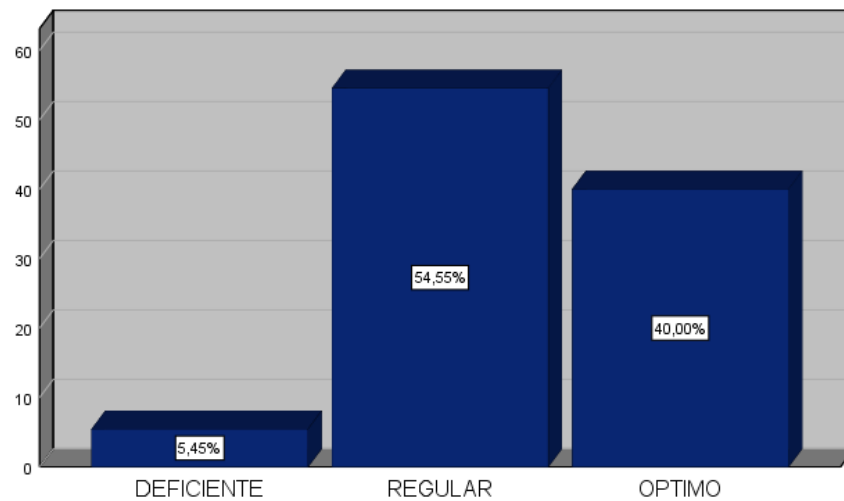


Ilustración 9 Distribución de frecuencia de la Dimensión Eficacia.

**Deducción:** De los resultados de la tabla 9 y figura 9 se aprecia que el 54.5 % de la Empresa Tecnológica BPO, se adapta a la organización a un nivel regular, mientras que el 3.0% lo es a un nivel bueno. Además, se aprecia que el 40.04 % de la empresa se adapta de forma óptima.

## **Prueba de Normalidad de la Muestra**

El computo fue elaborado de acuerdo al agrupamiento alcanzando de los datos, para comprobar si existe o no una asignación o distribución normal. Por ello se delimitó la hipótesis planteada de la siguiente manera:

### **Hipótesis de Normalidad**

HO: La asignación de datos muestral es normal

H1: La asignación de datos muestral no es normal

Se constató la significancia pre establecida de  $T = 0.05$ , conforme al 95% de nivel de confianza.

### **Regla de decisión:**

a) Si Sig.  $p < 0.05 \Rightarrow$  Rechazo HO

b) Si Sig.  $p > 0.05 \Rightarrow$  Acepto HO

Regla de Correspondencia:

a)  $N < 50$  entonces es Shapiro-Wilk

b)  $N > 50$  entonces es Kolmogorov-Smirnov

**Tabla 10** Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirov

Kolmogorov-Smirnova			
	Estadístico	gl	Sig.
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	,193	55	,000
PRODUCTIVIDAD	,197	55	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Programa IBM. Statistical Package for the Social Sciences 26 (SPSS-26)

**Deducción:** Conforme a los resultados expuestos en la tabla 10. Utilizó para verificar las hipótesis de normalidad, la prueba de Kolmogorov-Smirnov; donde la muestra de la presente averiguación fue de 55 colaboradores de la Empresa Tecnológica BPO, En los resultados obtenidos, se apreció que el valor de sig. ( $0.000 < 0.05$ ), indica que la distribución de información del constructo no es normal, en consecuencia se expulsa la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, quiere decir que esta distribución de datos muestral no es normal y la estadística que se utilizó en la demostración de las hipótesis de este informe de investigación fueron estadísticos no paramétricos, Rho Spearman.



## ANÁLISIS INFERENCIAL

Esta exploración aplicó pruebas **no paramétricas**, a través de la Prueba de Rho de Spearman, ya que se usó el cuestionario tipo Likert.

Hernández et al. (2014, p. 305), señala que la correlación de Spearman, “es una prueba estadística, la cual se usa, con el fin de observar el nexo de las variables medidas en un nivel por intervalos”, se detalla:

**Tabla 11** *Grado de relación según coeficiente de correlación*

Valor	Significado
-1	Correlación negativa perfecta
-0.9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	No existe correlación
0,001 a 0,19	Correlación positiva baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva moderada
0,4 a 0,69	Correlación positiva alta
0,7 a 0,89	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva perfecta

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

## Hipótesis general de la investigación

H<sub>0</sub>: Las Gestión Administrativa no se relaciona con la productividad en una Empresa Tecnológica BPO Perú, Lima, 2020.

H<sub>1</sub>: Las Gestión Administrativa se relacionan con la productividad en una Empresa Tecnológica BPO Perú, Lima, 2020.

**Tabla 11.**

*Prueba de correlación de variable - hipótesis general.*

		GESTIÓN ADMINISTRATIVA (Agrupada)		PRODUCTIVIDAD (Agrupada)	
Rho de Spearman	GESTIÓN ADMINISTRATIVA (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,521**	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
		N	55	55	
	PRODUCTIVIDAD (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,521**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.	
		N	55	55	

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

Fuente: Elaboración SPSS, Versión 26

**Deducción:** En la tabla 11 se obtuvo como resultado que el coeficiente de correlación es (.521), lo que evidencia de acuerdo a la tabla de correlación, es positiva alta y además es significativa (.000<0.05) entre ambas variables; por lo tanto, rechazó la hipótesis nula y aceptó la alterna; es decir que sí se encuentra vínculo entre la Gestión Administrativa y la Productividad en una Empresa Tecnológica BPO Perú, Lima, 2020.

## Prueba de hipótesis específica 1

H<sub>0</sub>: Las Planeación no se relaciona con la productividad en una Empresa Tecnológica BPO Perú, Lima, 2020.

H<sub>1</sub>: Existe relación de la planeación con la productividad en una Empresa Tecnológica BPO Perú, Lima, 2020.

**Tabla 12** *Correlación de la Planeación – hipótesis específica 1*

			PLANIFICACIÓN (Agrupada)	PRODUCTIVIDAD (Agrupada)
Rho de Spearman	PLANIFICACIÓN (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,397**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	55	55
	PRODUCTIVIDAD (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,397**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	55	55

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).  
Fuente: Elaboración SPSS, Versión 26

**Deducción:** en la tabla 12 se obtuvo como resultado que el coeficiente de correlación es 0.397, lo que evidencia de acuerdo a la tabla de significación, la correlación es positiva baja, además significativa entre ambas variables; por lo tanto, rechazó la hipótesis nula y aceptó la alterna; es decir que sí se encuentra vínculo entre la Planeación y la Productividad en una Empresa Tecnológica BPO Perú, Lima, 2020.

## Prueba de hipótesis específica 2

Prueba de Hipótesis específica 2.

H<sub>0</sub>: La Organización no se relacionan con la productividad en una Empresa Tecnológica BPO Perú, Lima, 2020.

H<sub>1</sub>: Existe relación de la Organización con la productividad en una Empresa Tecnológica BPO Perú, Lima, 2020.

**Tabla 13** *Correlación de la Organización – hipótesis específica 2*

			ORGANIZACIÓN (Agrupada)	PRODUCTIVIDAD (Agrupada)
Rho de Spearman	ORGANIZACIÓN (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,537**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	55	55
	PRODUCTIVIDAD (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,537**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	55	55

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

Fuente: Elaboración SPSS, Versión 26

**Deducción:** En la tabla 13 se obtuvo como resultado que el coeficiente de correlación es 0,537 lo que evidencia de acuerdo a la tabla de significación, la correlación es positiva moderada, además significativa entre ambas variables; por lo tanto, rechazó la hipótesis nula y aceptó la alterna; es decir que sí se encuentra vínculo entre la Organización y la Productividad en una Empresa Tecnológica BPO.

### Prueba de hipótesis específica 3

Prueba de Hipótesis específica 3.

H<sub>0</sub>: El Liderazgo no se relacionan con la productividad en una Empresa Tecnológica BPO Perú, Lima, 2020

H<sub>1</sub>: Existe relación del liderazgo con la productividad en una Empresa Tecnológica BPO Perú, Lima, 2020

**Tabla 14** *Correlación del Liderazgo – hipótesis específica 3*

			LIDERAZGO (Agrupada)	PRODUCTIVIDAD (Agrupada)
Rho de Spearman	LIDERAZGO (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,776**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	55	55
	PRODUCTIVIDAD (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,776**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	55	55

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).  
Fuente: Elaboración SPSS, Versión 26

**Deducción:** en la tabla 14 se obtuvo como resultado que el coeficiente de correlación es 0.776, lo que evidencia de acuerdo a la tabla de significación, la correlación es positiva alta, además significativa entre ambas variables; por lo tanto, rechazó la hipótesis nula y aceptó la alterna; es decir que sí se encuentra vínculo entre el Liderazgo y la Productividad en una Empresa Tecnológica BPO Perú.

#### Prueba de Hipótesis específica 4.

H<sub>0</sub>: El Control no se relacionan con la productividad en una Empresa Tecnológica BPO Perú, Lima, 2020.

H<sub>1</sub>: Existe relación del Control con la productividad en una Empresa Tecnológica BPO Perú, Lima, 2020.

**Tabla 15** *Correlación del Control – Hipótesis específica 4*

		CONTROL (Agrupada)	PRODUCTIVIDAD (Agrupada)
Rho de Spearman	CONTROL (Agrupada)	1,000	,198
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,147
	N	55	55
PRODUCTIVIDAD (Agrupada)	CONTROL (Agrupada)	,198	1,000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,147	.
	N	55	55

Fuente: Elaboración SPSS, Versión 26

**Interpretación:** en la tabla 15 se obtuvo como resultado que el coeficiente de correlación es 0.198, lo que significa de acuerdo a la tabla de significación, la correlación es positiva baja; por lo tanto, rechazó la hipótesis nula y aceptó la alterna; es decir que sí se encuentra vínculo entre el Control y la Productividad en una Empresa Tecnológica BPO Perú.

## **V. DISCUSIÓN**

### **Discusión por objetivos**

La finalidad principal de esta exploración fue diagnosticar el vínculo existente de gestión administrativa y productividad, para una Empresa Tecnológica BPO Perú, Lima 2020. Se buscó evidenciar la relación de la Gestión Administrativa con la productividad de los colaboradores en la organización; ya que la organización determina que los colaboradores deben de cumplir con la productividad del 100%, de modo que cumpla con los objetivos organizacionales, mejorando el servicio entregado a sus clientes. Este efecto presenta semejanza, con lo hallado en la indagación de Advíncula (2019) “Gestión por procesos y su influencia en la productividad de la empresa Mecatrónica & Control SAC, Cercado de Lima, 2019”, donde se determinó el vínculo de la gestión por procesos y la productividad; en consecuencia esta organización puede incluir las diversas herramientas de gestión, para reforzar los procesos y brinda un servicio de calidad a los stakeholders.

### **Discusión por metodología**

La investigación fue de enfoque cuantitativo, como nivel de indagación se implementó el descriptivo correlacional, el diseño aplicado fue no experimental de corte transversal y por último se usó el método hipotético deductivo; por otro lado el instrumento usado fue el cuestionario constituido por 20 ítems (10 para cada variable), a través de la escala de Likert, y se usó la encuesta, como técnica de recolección de datos, de acuerdo con los antecedentes previos, se coincide con la investigación Yanac (2018), la finalidad fue verificar el vínculo entre el desempeño laboral y productividad. La indagación corresponde al nivel de investigación tipo descriptivo correlacional, con el método hipotético deductivo, se elaboró cuestionario de tipo Likert, para la obtención de datos a través de la encuesta, para poder tomar las mejores decisiones de Gestión administrativa para potenciar la productividad.

## **Discusión por resultados.**

A lo largo del desarrollo de la tesis se buscó obtener los mejores resultados para determinar la situación en que se encontró a la Empresas Tecnológicas BPO Perú, referente a la Gestión Administrativa y la Productividad que incluye a los colaboradores. Para ello, primero se realizó la recolección de la información, se implementó la prueba piloto a 30 colaboradores, mediante un cuestionario de 20 items, para así conocer el grado de confiabilidad del instrumento a aplicar, se obtuvo como resultado (0.887) del alfa de cronbach, quiere decir que la herramienta es confiable; además fue validado por tres expertos. Luego de constatar el nivel de confiabilidad del instrumento, se aplicó a los 55 colaboradores, buscando conocer la relación general entre la Gestión administrativa y la productividad; asimismo para sus dimensiones como: planificación, organización, liderazgo y control.

Los resultados arrojaron que del 100%, el 56.40% de los trabajadores consideran que la organización aplica la Gestión Administrativa a un nivel regular y solo el 21.80% considera que lo aplica de forma óptima; con respecto a la variable Productividad, los resultados arrojaron que un 60.00% de los colaboradores respondieron a un nivel regular y el 10.90% la utiliza a un nivel bueno. Asimismo la correlación entre ambas variables, se logró un coeficiente de (0.521), esto señala que existe una relación positiva moderada, según la tabla de coeficiente Rho Sperman; además siendo significativa entre ambas variables ( $0.000 < 0.05$ ), con lo cual se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la alterna ( $H_1$ ), es decir se halla vínculo entre la Gestión administrativa y la Productividad, para la organización Everis BPO S.L.U. De los antecedentes previos, la tesis Gonzales (2018), realizó una encuesta a un total de 40 colaboradores de la empresa, con esta investigación también se midió la gestión Administrativa en la organización, donde los obreros de Cerámicos San Juan, el 5.00% indica estar en totalmente en desacuerdo, el 45% en desacuerdo y el 50% totalmente de acuerdo. Esto indica que lo colaboradores perciben que la organización no aplica la gestión administrativa en beneficio de todos y no hacen uso de las diferentes herramientas para la gestión empresarial. De ese modo se determinó la necesidad de aplicar estrategias que impulsen las



herramientas organizacionales, para que los colaboradores se sientan parte de la organización.

### **Discusión por Teorías.**

En la investigación presentada se utilizó una teoría importante que es la Teoría Neoclásica de la Administración, de Amaru Maximiano, la cual ha recibido importantes aportaciones y se enfoca en la teoría clásica, la cual apuesta por la implementación de la gestión administrativa, donde se debe determinar el logro de metas y objetivos, para alcanzar los resultados, que es el fin de toda organización, bajo las claves de la administración, la planeación, organización, liderazgo y control. Asimismo, se coincide con la tesis de Gonzales. (2018). Los resultados de esta indagación presenta relación, ya que afirma a la teoría indicada por (Robbins y Coulter, 2005 p), “la gestión administrativa”; la cual se sustenta en integrar las funciones y procesos de las áreas involucradas; la correcta aplicación de la gestión, es de suma importancia, para obtener una buena organización y control. Esto permitirá cumplir con los objetivos de forma eficiente y eficaz, también permitirá a los colaboradores sentirse parte de los planes de la organización, estar motivados y cumplir con sus funciones; es importante que la organización realice el seguimiento de los mismo e implemente las acciones correctivas, con una comunicación eficaz.

### **Discusión por conclusión.**

El presente trabajo llegó a la conclusión, de la existencia del vínculo entre la gestión administrativa y la productividad en Empresas Tecnológicas BPO Perú, Lima 2020, es importante implementar de manera responsable las fases de la gestión administrativa, para que la organización tenga un buen funcionamiento con todos los actores de la misma. En la tesis de Gonzales (2018), arribo a determinar el nexo entre la gestión empresarial y la productividad, ya que a través de ello se logran los

objetivos organizacionales, asimismo es importante realizar acciones de desempeño y retroalimentación de la misma, para realizar las acciones correctivas e implementar las capacitaciones de acuerdo a los resultados. La buena implementación del proceso administrativo, permitirá a la organización establecer de manera correcta los objetivos y las estrategias para alcanzarlos, a través de planes, cronogramas y con el buen uso de los recursos; la organización debe evaluar si las funciones son de acuerdo a las habilidades y conocimientos de los colaboradores, a través de evaluaciones de desempeño, donde posterior a ello debe realizarse la retroalimentación para definir las áreas a mejorar y siempre priorizando la comunicación entre los colaboradores; es muy importante que los líderes usen todas las herramientas comunicativas, para llegar a todos los actores y por ende se contribuye en el aumento de la productividad, asimismo incluir las acciones correctivas donde todos se beneficien y mejoren su desempeño.

## VI. CONCLUSIONES.

1. Existe relación entre la gestión administrativa y la productividad en una Empresa Tecnológica BPO Perú, Lima 2020, con una correlación positiva alta de (.521) y además es significativa ( $0.000 < 0.05$ ), en consecuencia se confirma la correlación positiva entre ambas variables
2. Existe relación entre la planificación y la productividad en una Empresa Tecnológica BPO Perú, Lima 2020, con una correlación positiva moderada de (.397) y además es significativa ( $0.000 < 0.05$ ), en consecuencia se confirma la correlación positiva entre ambas variables.
3. Existe relación entre la organización y la productividad en una Empresa Tecnológica BPO Perú, Lima 2020, con una correlación positiva alta de (.537) y además es significativa ( $0.000 < 0.05$ ), en consecuencia se confirma la correlación positiva entre ambas variables.
4. Existe relación entre el liderazgo y la productividad en una Empresa Tecnológica BPO Perú, Lima 2020, con una correlación positiva muy alta de (.776) y además es significativa ( $0.000 < 0.05$ ), en consecuencia se confirma la correlación positiva entre ambas variables.
5. Existe relación entre el control y la productividad en una Empresa Tecnológica BPO Perú, Lima 2020, con una correlación positiva baja de (.198); por ende, se confirma la correlación positiva entre ambas variables.

## VII. RECOMENDACIONES

Después de analizar la obtención de los resultados de este trabajo, se propuso lo siguiente:

**Primera:** En relación a la Gestión Administrativa, se recomienda coordinar las funciones administrativas, con el fin de garantizar el cumplimiento de las mismas; para esto, los gerentes y demás niveles de la organización, deben reforzar sus habilidades interpersonales, con el fin de potenciar la productividad en los colaboradores.

**Segunda:** Con respecto a la planificación, es recomendable que los jefes, como los colaboradores, enfoquen sus funciones de acuerdo a las metas de la organización, las cuales deben ser evaluadas y de acuerdo al cumplimiento de los objetivos, la organización debe brindar un bono de aumento salarial o reconocimiento profesional.

**Tercera:** Con respecto a la organización, es recomendable que se actualicen la estructura de los puestos de trabajo, de acuerdo a las exigencias actuales y a la especialización de los colaboradores, esto beneficiara a la toma de decisiones y permitirá contar con el personal idóneo para la organización.

**Cuarta:** Con respecto al liderazgo, se recomienda que los líderes cedan poder o responsabilidad a aquellos colaboradores que logren sus objetivos y que cuenten con los conocimientos para que tomen decisiones.

**Quinta:** Con respecto al control, se recomienda realizar retroalimentación sobre el desempeño eficaz de los colaboradores, de forma periódica, esto permitirá implementar las acciones correctivas y mantener a los colaboradores informados de su progreso en la organización.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.

- Amaru Maximiano, A. C. (2009). Fundamentos de administración: Teoría general y proceso administrativo.
- Armstrong, M. (1991). Gerencia de recursos humanos: integrando al personal y la empresa.
- Baeza, A. V. (1991). Productividad: Las visiones neoclásica y marxista.
- Céspedes, N., Lavado, P y Rondan, N. (2016). *Productividad en el Perú: medición, determinantes e implicancias*. Perú: Universidad del Pacifico
- Chiavenato, I. (2001). Administración. *Teoría, proceso y práctica*, 3.
- Advíncula Bardales, S. D. P. (2019). *Gestión por procesos y su influencia en la productividad de la empresa Mecatrónica & Control SAC, Cercado de Lima, 2019*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42912/Adv%c3%adncula\\_BSDP.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42912/Adv%c3%adncula_BSDP.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Aucahuasi, C., & Felix, A. (2019). *Gestión de procesos y productividad, logística de valores empresa Prosegur-Lima 2019*. [Tesis de maestría no publicada]. Universidad César Vallejo.
- Cusiquispe, G., & Vanessa, C. (2018). *La gestión administrativa y productividad de los obreros en Cerámicos San Juan SAC, Carabayllo-2018*. [Tesis de maestría no publicada]. Universidad César Vallejo.
- Del Castillo Romo, R., López-Mateo, C., & Cañizarez-Espada, M. (2020). Employment dynamics and outsourcing in Celaya, Mexico: an analysis by economic sector [Dinámica del empleo y subcontratación en Celaya, México: un análisis por sector de actividad económica]. *RAN-Revista Academia & Negocios*, 2,3. <https://ssrn.com/abstract=3514114>

- Espinoza, B. (2017). *Estrategias de gestión administrativa para fortalecer el rendimiento laboral para los colaboradores del proyecto especial Olmos Tinajones*. [Tesis de licenciatura no publicada]. Universidad César Vallejo.
- Espinoza Cabrera, B. C. (2017). *Proceso administrativo y la productividad laboral en la empresa Accesorios Eléctricos SAC*. [Tesis de licenciatura no publicada]. Universidad César Vallejo.
- Fernández Pérez, M. (2015). *Productividad y crecimiento económico*. [Tesis de maestría, Universidad de Valladolid]. Repositorio institucional de la Universidad de Valladolid <http://uvadoc.uva.es/handle/10324/15663>
- Vásquez Zavaleta, A. E. (2018). *Evaluación de la gestión directiva administrativa y clima organizacional docente de la Institución Educativa N° 2022 "Sinchi Roca" UGEL 04. Comas-Lima 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Mayor de San Marcos]. Repositorio institucional de la Universidad Mayor de San Marcos <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/11382>
- Facho Gutiérrez, J. E. (2017). *Gestión Administrativa y Productividad Laboral en Trabajadores de la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización, Municipalidad de Lima, 2016*
- Fernández Pérez, M. (2015). *Productividad y crecimiento económico*. [Tesis de licenciatura no publicada]. Universidad César Vallejo.
- Fernández, R. (2010). *La mejora de la productividad en la pequeña y mediana empresa*. <https://books.google.fi/books?id=7MqsYPRYIJsC&printsec=frontcover&dq=productividad+en+las+empresas+pdf&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwilkreii57TAhWM7CYKHW4oAIUQuwUIKTAD#v=onepage&q&f=false>
- Flores Orozco, S. E. (2015). *Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega en el periodo 2010-2013*. [Tesis de doctorado, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua]. Repositorio institucional de la

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua  
<https://repositorio.unan.edu.ni/1800/1/5330.pdf>

Franco Paredes, V. E. (2011). *El Plan Estratégico y su incidencia en la Productividad de la empresa Calzado Martini del cantón Cevallos* [Tesis de licenciatura, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio institucional de la Universidad Técnica de Ambato.

<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1059/1/445%20Ing.pdf>

Lamprea, EJM, Carreño, ZMC y Sánchez, PMTM (2015). *Impact of 5S on productivity, quality, organizational climate and industrial safety in Caucho Metal Ltda.* [Impacto de 5S en la productividad, calidad, clima organizacional y seguridad industrial en Caucho Metal Ltda]. *Ingeniare Revista chilena de ingeniería*, 23 (1) ,107-117. <https://www.redalyc.org/pdf/772/77233740013.pdf>

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

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

Navarro, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de quetzaltenango.* [Tesis de licenciatura, Universidad Rafael Landívar]. Repositorio institucional de la Universidad Rafael Landívar

<http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>

Gómez-Mejía, L. R., & Balkin, D. B. (2003). *Administración.*

Gutierrez, H. (2010). *Calidad Total y Productividad.* (3ª Ed.).

<http://uprid2.up.ac.pa:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1392/calidad%20total%20y%20productividad.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Márquez Moreno, G. P., & Espinoza Hernández, M. A. (2016). *Productividad y retornos a la investigación en universidades públicas de Chile*. [Tesis de licenciatura, Universidad de Chile]. Repositorio institucional de la Universidad de Chile. <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/140477>

Ozuna González, N. L. (2012). *La cultura organizacional y su relación con la productividad de una institución financiera*. [Tesis de licenciatura, Instituto Nacional Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería, Ciencias Sociales y Administrativa]. Repositorio institucional del Instituto Nacional Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería, Ciencias Sociales y Administrativa. <http://148.204.210.201/tesis/1359572818938FINALTESIS.pdf>

Paredes Muñoz, D. M. (2012). *Sistema de Gestión Administrativa y su incidencia en la Productividad en la Mecánica de Transmisiones Solís de la ciudad de Ambato*. [Tesis de licenciatura, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio institucional de la Universidad Técnica de Ambato. <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1404/1/509%20ING.pdf>

Di Petta, A., & Ferraz, R. R. N. (2019). *Change Management Minimizing Resistance to a Shared Services Centre project in Latin America*. [Gestión del cambio: minimizando la resistencia a un proyecto de Centro de Servicios Compartidos en América Latina]. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (87). <https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2409>

Arias-Pineda, A. A., & Ramirez-Martinez, L. (2019). *La organización-empresa: ¿un sistema vivo? Aportes de la teoría de la complejidad y la filosofía ambiental a la teoría administrativa y organizacional*. *Revista EAN*, (86), 133-150. <https://doi.org/10.21158/01208160.n86.2019.2298>

Raia, A. (2008). *Administración por Objetivos*. (3ª ed.).



Reátegui Soria, C. (2016). *La gestión administrativa y productividad en el Poder Judicial: caso módulo penal de Moyobamba, 2016*. [Tesis de licenciatura no publicada]. Universidad César Vallejo.

Robbins, S., & Coulter, M. (2018). *Administración* (Decimotercera ed.).

Rodriguez Zuñiga, W. O. (2011). *La reorganizacion del proceso administrativo como factor para elevar la productividad en el area administrativa de la esca santo tomas del ipn*. [Tesis de maestría, Escuela Superior de Comercio y Administración Unidad Sto. Tomás]. Repositorio institucional del Instituto politécnico Nacional.

<https://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/9663/Walter%20Oswaldo%20OR%20odriguez%20Zuniga.pdf?sequence=1>

Santa María Malqui, J. H. (2017). *Gestión administrativa y productividad según trabajadores del cultivo de camarones, Tumbes 2016*. [Tesis de licenciatura no publicada]. Universidad César Vallejo.

Gallardo, M. A. S. (2010). *Competences to improve productivity: A structural model*. [Competencias Para Mejorar La Productividad: Un Modelo Estructural] *Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología*, 8, 14.  
<http://www.bibvirtual.ucb.edu.bo/ajayu/index.php/ajayu/article/view/174/171>

Yanac Requejo, L. F. (2018). *Relación entre el desempeño laboral y productividad en la empresa Everis BPO sede Zafiros-La Victoria 2018*. [Tesis de licenciatura no publicada]. Universidad César Vallejo.

## Anexo 5

### Matriz de Operacionalización

**Tabla 16** Matriz de operacionalización de las Variables de estudio.

Variables de Estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Ítems e Indicadores	Escala de Medición
<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	La Gestión Administrativa es establecer los objetivos y los planes, que se han puesto en acción la disposición de las tareas y la estructura, que sea contratado, capacitado y motivado al personal, es necesario evaluar si las cosas han sido ejecutadas de acuerdo con lo planeado. (Robbins y Coulter, 2018)	La variable 1: Gestión Administrativa, se medirá mediante las dimensiones de Planificación, organización, liderazgo y control, en una encuesta de 12 ítems.	<b>Planificación</b>	Objetivos Planes	<b>Likert: Ordinal</b>  1= Nunca 2= Casi Nunca 3= A veces 4= Casi Siempre 5= Siempre
			<b>Organización</b>	Especialización Autoridad Formalización	
			<b>Liderazgo</b>	Comunicación Motivación	
			<b>Control</b>	Evaluación de Desempeño	
<b>PRODUCTIVIDAD</b>	Se mide por el cociente formado por los resultados logrados y los recursos empleados, los cuales pueden medirse en unidades producidas o en la utilidad; mientras que los recursos se pueden cuantificar por número de trabajadores. Gutiérrez (2010)	La variable 2: Productividad, se medirá mediante las dimensiones de eficiencia, eficacia y adaptabilidad, en una encuesta de 8 ítems.	<b>Eficiencia</b>	Recursos Esfuerzo	<b>Likert: Ordinal</b>  1= Nunca 2= Casi Nunca 3= A veces 4= Casi Siempre 5= Siempre
			<b>Eficacia</b>	Objetivos Resultados	
			<b>Adaptabilidad</b>	Orientada al cambio	

Fuente: Elaboración Propia.

## Anexo 6

### Instrumento de recolección de datos

#### “GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PRODUCTIVIDAD EN UNA EMPRESA TECNOLÓGICA PRIVADA BPO PERÚ, LIMA, 2020”

**OBJETIVO:** Determinar la relación de la Gestión Administrativa Y Productividad En una Empresa Tecnológica Privada Bpo Perú, Lima, 2020.

**INSTRUCCIONES:** A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales deberá usted responder marcando un (X) de acuerdo a lo que considere conveniente:

1= Nunca

2= Casi Nunca

3= A veces

4= Casi Siempre

5= Siempre


GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PRODUCTIVIDAD EN UNA EMPRESA TECNOLÓGICA PRIVADA BPO PERÚ, LIMA, 2020.		1	2	3	4	5
1	¿Considera Ud. que la organización define objetivos alcanzables?					
2	¿La organización establece metas para de cada colaborador?					
3	¿Los colaboradores de la organización, tiene conocimiento de los planes de acción?					
4	¿La asignación de puestos y/o cargos se realiza de acuerdo a la especialización de cada colaborador?					
5	¿La especialización, optimiza los resultados en la organización?					
6	¿Se reporta permanentemente al jefe inmediato, referente a las actividades inherentes del cargo?					
7	¿Los procedimientos que se realizan en la organización están debidamente normados?					
8	¿La comunicación en la organización es clara y concisa?					
9	¿La organización recompensa el cumplimiento eficiente del trabajo?					
10	¿Las evaluaciones de desempeño laboral, permiten realizar acciones correctivas?					
11	¿Los resultados de las evaluaciones laborales, permiten establecer programas de capacitación?					
12	¿La organización hace uso de medidas disciplinarias para corregir el desempeño de los colaboradores?					
13	¿La organización proporciona los recursos necesarios para la realización de sus funciones?					
14	¿La organización reconoce el esfuerzo de sus colaboradores?					
15	¿Los colaboradores cumplen sus funciones de acuerdo a los proceso establecidos?					
16	¿Los colaboradores de la organización contribuyen en el logro de los objetivos?					
17	¿La organización brinda capacitación a los colaboradores para la mejora continua, en el desempeño de sus funciones?					
18	¿La organización cumple con las funciones y responsabilidades adquiridas con los clientes?					
19	¿Los colaboradores se adecuan con los procedimientos y objetivos de la organización?					
20	¿La organización cuenta con medios tecnológicos modernos?					

## Anexo 7

### Validación de Instrumento por expertos.

#### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA ESTUDIO JURIDICO ROMERO DEC & ASOCIADOS SAC, LIMA, 2019".							
Apellidos y Nombres del investigador: Estefany Palomino Rojas							
Apellidos y Nombres del experto: Dra. Maitey Zavala Dolores							
ASPECTO A EVALUAR							OPINIÓN DEL EXPERTO
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM (PREGUNTA)	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	PLANIFICACIÓN	Objetivos	¿Considera Ud. que la organización define objetivos alcanzables?	N = Nunca CN = Casi Nunca AV= A veces CS= Casi Siempre S= Siempre			
			¿La organización establece las metas para cada colaborador?				
		Planes	¿Los colaboradores de la empresa tienen conocimiento de los planes de acción?				
	ORGANIZACIÓN		Especialización		¿La asignación de los cargos se hace de acuerdo a la especialización?		
		¿La especialización optimiza los resultados en el trabajo?					
		Auxiliar	¿Se reporta permanentemente al jefe inmediato referente a las actividades inherentes al cargo?				
	LIDERAZGO	Formalización	¿Los procedimientos que se desarrollan en la organización están debidamente normados?				
			Comunicación		¿La comunicación en la organización es clara y concisa?		
		Motivación	¿La organización recompensa el cumplimiento eficiente del trabajo?				
	CONTROL	Evaluación de Desempeño	¿Las evaluaciones de desempeño laboral, permite realizar acciones correctivas?				
			¿Los resultados de las evaluaciones permiten establecer programas de capacitación?				
			¿La organización hace uso de medidas disciplinarias para corregir el desempeño de los colaboradores?				

			¿Los resultados de las evaluaciones permiten establecer programas de capacitación?				
			¿La organización hace uso de medidas disciplinarias para corregir el desempeño de los colaboradores?				
PRODUCTIVIDAD	EFICIENCIA	Recursos	¿La proporciona los recursos necesarios para el desempeño de sus funciones?	(5) Nunca (4) Casi nunca (3) A veces (2) Casi siempre (1) Siempre			
			¿La organización reconoce el esfuerzo de sus colaboradores?				
		Esfuerzo	¿Los colaboradores cumple sus funciones de acuerdo a los procesos establecidos?				
	EFICACIA		Ojetivo		¿Los trabajadores de la organización contribuyen en el logro de los objetivos?		
		Resultado	¿La organización capacita al personal para la mejora continua en el desempeño de sus funciones?				
	¿La organización cumple con las funciones y responsabilidades previstas con los clientes?						
ADAPTABILIDAD	Orientada al cambio	¿Los trabajadores se adecuan con cada uno de los procedimientos y objetivos de la empresa?					
		¿La organización cuenta con los medios tecnológicos modernos?					
Firma del experto: 			Fecha: 31/1/2018				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

Título de la investigación: **"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA ESTUDIO JURÍDICO ROMERO DEC & ASOCIADOS SAC, LIMA, 2019"**

Apellidos y Nombres del investigador: **Estefanny Palomino Rojas**

Apellidos y Nombres del experto: **Dr. COSECHA CASANO PÉREZ**

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO A EVALUAR ITEM (PREGUNTA)	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		
					SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	PLANIFICACIÓN	Objetivos	¿Considera Ud. que la organización define objetivos alcanzables?	N = Nunca CN = Casi Nunca AV = A veces CS = Casi Siempre S = Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿La organización establece las metas para cada colaborador?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Planes	¿Los colaboradores de la empresa tienen conocimiento de los planes de acción?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	ORGANIZACIÓN		Especialización		¿La asignación de los cargos se hace de acuerdo a la especialización?	<input type="checkbox"/>	
		¿La especialización optimiza los resultados en el trabajo?			<input type="checkbox"/>		
		Autoría	¿Se reporta permanentemente al jefe inmediato referente a las actividades inherentes al cargo?		<input type="checkbox"/>		
		Formalización	¿Los procedimientos que se desarrollan en la organización están debidamente normados?		<input type="checkbox"/>		
	LIDERAZGO	Comunicación	¿La comunicación en la organización es clara y oportuna?		<input type="checkbox"/>		
		Motivación	¿La organización recompensa el cumplimiento eficiente del trabajo?		<input type="checkbox"/>		
	CONTROL	Evaluación de Desempeño	¿Las evaluaciones de desempeño laboral, permite realizar acciones correctivas?		<input type="checkbox"/>		
			¿Los resultados de las evaluaciones permiten establecer programas de capacitación?		<input type="checkbox"/>		
			¿La organización hace uso de medidas disciplinarias para corregir el desempeño de los colaboradores?		<input type="checkbox"/>		

PRODUCTIVIDAD	EFICIENCIA	Recursos	¿La organización proporciona los recursos necesarios para el desempeño de sus funciones?	(5) Nunca (4) Casi nunca (3) A veces (2) Casi siempre (1) Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿La organización reconoce el esfuerzo de sus colaboradores?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Esfuerzo	¿Los colaboradores cumplen sus funciones de acuerdo a los procesos establecidos?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	EFICACIA		Objetivos		¿Los trabajadores de la organización contribuyen en el logro de los objetivos?	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Resultados	¿La organización capacita al personal para la mejora continua en el desempeño de sus funciones?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	¿La organización cumple con las funciones y responsabilidades previstas con los clientes?		<input checked="" type="checkbox"/>				
	ADAPTABILIDAD	Orientada al cambio	¿Los trabajadores se adecuan con cada uno de los procedimientos y objetivos de la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿La organización cuenta con los medios tecnológicos modernos?		<input checked="" type="checkbox"/>		
Firma del experto			Fecha	9-11-18			

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo se proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Título de la investigación: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA ESTUDIO JURIDICO ROMERO BEC & ASOCIADOS SAC, LIMA, 2019".

Apellidos y Nombres del investigador: Estefanny Palermiro Rojas

Apellidos y Nombres del experto: *Dr. David Alejandro Viquez*

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO A EVALUAR		OPINIÓN DEL EXPERTO	
			ITEM PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE / OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	PLANIFICACIÓN	Objetivos	¿Con esta Ud. que la organización define objetivos alcanzables?	N= Nunca CN= Casi Nunca A= A veces CS= Casi Siempre S= Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>	
			¿La organización establece las metas para cada colaborador?		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Planes	¿Las colaboraciones de la empresa tienen conocimiento de los planes de acción?		<input checked="" type="checkbox"/>	
	ORGANIZACIÓN	Especialización	¿La asignación de los cargos se hace de acuerdo a la especialización?		<input checked="" type="checkbox"/>	
			¿La especialización optimiza los resultados en el trabajo?		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Autoridad	¿Se reporta permanentemente al jefe inmediato referente a los actividades inherentes al cargo?		<input checked="" type="checkbox"/>	
	LIDERAZGO	Formalización	¿Los procedimientos que se desarrollan en la organización están debidamente normados?		<input checked="" type="checkbox"/>	
			Comunicación		¿La comunicación en la organización es clara y concisa?	<input checked="" type="checkbox"/>
		Motivación	¿La organización recompensa el cumplimiento eficiente del trabajo?		<input checked="" type="checkbox"/>	
	CONTROL	Evaluación de Desempeño	¿Los evaluadores de desempeño laboral, permiten realizar acciones correctivas?		<input checked="" type="checkbox"/>	
			¿Los resultados de las evaluaciones permiten establecer programas de capacitación?		<input checked="" type="checkbox"/>	
			¿La organización hace uso de medidas disciplinarias para corregir el desempeño de los colaboradores?		<input checked="" type="checkbox"/>	

## Anexo 8

### Validación de Expertos y Confiabilidad del Instrumento

Tabla 17 *Validación de expertos.*

N°	Experto	Calificación del instrumento
<b>Experto 1</b>	Dr. Dávila Arenaza Victor Demetrio	Aplicable
<b>Experto 2</b>	Dra. Martinez Zavala, María Dolores.	Aplicable
<b>Experto 3</b>	Dr. Costillo Castillo Pedro	Aplicable

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 18 *Resumen de procesamiento de casos*

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total		20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Elaborado en SPSS 26

Tabla 19 *Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,887	20

Fuente: IBM SSPS24

## Anexo 9

### Declaratoria de Consentimiento informado



Lima, 23 de julio de 2020

Sres.  
Universidad César Vallejo

Referencia: Autorización para uso de información en Tesis

EVERIS BPO SLU SUCURSAL DEL PERÚ, identificada con RUC N° 20546965741, con domicilio en calle Dean Valdivia N° 148, Piso 4, Edificio Platinum, San Isidro, Lima, representada por Alfonso Moscol Carrasco con DNI, N° 43949913, autorizamos a la siguiente persona:

Estefanny Palomino Rojas  
DNI 45291786

A realizar el siguiente trabajo de investigación utilizando la información de la compañía a la que se refiere este documento:

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PRODUCTIVIDAD EN EMPRESAS TECNOLÓGICAS BPO PERÚ, LIMA, 2020**

Para ello, el autorizado podrá utilizar la información y datos relevantes de Everis.

La autorización solo permite el uso de información descriptiva, sin hacer referencia directa y sin hacer uso de los datos personales de las personas involucradas a la compañía.

La autorización, asimismo, solo se brinda para usos académicos, no encontrándose permitida la comercialización del material en el que se haga uso de la información, sea cual fuere la misma.

Sin otro particular.

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Alfonso Moscol Carrasco".

Alfonso Moscol Carrasco  
Representante Legal  
EVERIS BPO SLU SUCURSAL DEL PERÚ



## Anexo 10

### Evidencia de recolección de información – Cuestionario virtual

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PRODUCTIVIDAD EN UNA EMPRESA TECNOLÓGICA PRIVADA BPO PERÚ, LIMA, 2020**

---

Marque o seleccione la alternativa que usted considere válida de acuerdo al ítem en los espacios siguientes.

1. ¿Considera Ud. que la organización define objetivos? -

Nunca

Casi Nunca

A veces

Casi Siempre

Siempre

2. ¿La organización establece metas para cada -

Nunca

Casi Nunca

A veces

Casi Siempre

Siempre

3. ¿Los colaboradores de la organización, tienen conocimiento de los planes? -

Nunca

Casi Nunca

A veces

Casi Siempre

Siempre

4. ¿La asignación de puestos y/o cargos se realiza de acuerdo a la especialización de cada colaborador? -

Nunca

Casi Nunca

A veces

Casi Siempre

Siempre

5. ¿La especialización, optimiza los resultados en la -

Nunca

Casi Nunca

### Anexo 11

Base de datos agrupados de Gestión Administrativa y productividad.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD																		
1	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PRODUCTIVIDAD																																															
2	Variable 1: Gestión Administrativa																Variable 2: Productividad																															
3	Identificación								Organización								Liderazgo								Control								Eficacia								Eficacia							
4	i1		i2		i3		i4		i5		i6		i7		i8		i9		i10		i11		i12		i13		i14		i15		i16		i17		i18		i19		i20									
5	I_1V		I_2V		I_3V		I_4V		I_5V		I_6V		I_7V		I_8V		I_9V		I_10V		I_11V		I_12V		I_13V		I_14V		I_15V		I_16V		I_17V		I_18V		I_19V		I_20V									
6	1	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	1	4	3	2	4	3	4	3	4	2	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4									
7	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	1	2	4	4	4	3	2	4	3	2	4	3	4	3	5	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4									
8	3	3	2	2	2	2	2	3	1	4	2	1	2	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4									
9	4	3	1	1	1	3	3	3	2	3	2	1	1	3	3	4	4	1	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4									
10	5	2	1	2	1	3	2	3	3	3	1	1	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3									
11	6	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	1	4	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4										
12	7	2	2	1	1	2	1	3	1	3	3	2	2	4	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3									
13	8	3	1	3	1	2	1	3	2	3	2	1	1	2	3	4	4	1	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4									
14	9	2	1	1	1	2	1	4	1	3	3	1	1	4	3	4	4	1	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4									
15	10	3	1	2	1	2	1	3	3	3	2	1	2	3	3	3	4	1	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4									
16	11	3	3	2	3	4	2	4	3	4	3	2	3	4	4	3	3	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4										
17	12	3	2	3	4	2	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4										
18	13	3	2	3	3	2	1	4	3	4	4	4	4	4	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3										
19	14	2	4	3	3	3	2	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4										
20	15	4	3	2	4	3	4	2	5	3	3	2	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4										
21	16	3	3	2	3	4	2	3	3	4	4	2	3	4	4	3	3	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3										
22	17	3	4	2	3	3	2	4	3	4	3	2	3	4	4	3	3	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3										
23	18	2	2	3	4	2	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4									
24	19	3	4	2	3	4	2	4	3	4	3	2	3	4	4	3	3	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3										
25	20	3	3	3	3	4	3	2	4	3	4	3	3	4	4	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4									
26	21	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	1	4	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4									
27	22	2	2	1	1	2	1	3	1	3	3	2	2	4	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3									
28	23	3	1	3	1	1	1	3	2	3	2	1	1	2	3	4	4	1	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4									
29	24	2	1	1	1	2	1	4	1	3	3	1	1	4	3	4	4	1	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4									
30	25	3	1	2	1	2	1	3	3	3	2	1	2	3	3	3	4	1	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4									
31	26	3	2	3	3	2	1	3	3	3	1	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3									
32	27	3	2	2	1	3	2	3	2	3	3	2	2	3	4	3	4	1	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4									
33	28	2	1	2	2	3	1	3	2	3	3	1	1	3	2	4	5	1	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4									
34	29	3	1	1	1	3	3	3	2	3	2	1	1	4	3	4	4	1	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4									
35	30	4	1	2	1	3	2	3	3	3	3	2	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3									
36	31	3	2	2	2	2	2	3	3	3	1	1	1	3	3	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4									
28	23	3	1	3	1	1	1	3	2	3	2	1	1	2	3	4	4	1	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4									
29	24	2	1	1	1	2	1	4	1	3	3	1	1	4	3	4	4	1	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4									
30	25	3	1	2	1	2	1	3	3	3	2	1	2	3	3	3	4	1	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4									
31	26	3	2	3	3	2	1	3	1	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3									
32	27	3	2	2	1	3	2	3	2	3	3	2	2	3	4	3	4	1	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4									
33	28	2	1	2	2	3	1	3	2	3	3	1	1	3	2	4	5	1	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4									
34	29	3	1	1	1	3	3	3	2	3	2	1	1	4	3	4	4	1	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4									
35	30	4	1	2	1	3	2	3	3	3	3	2	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3									
36	31	3	2	3	3	2	1	3	3	3	1	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3									
37	32	3	2	1	3	2	3	3	2	4	1	1	2	4	3	4	4	2	5	3	5	2	7	6	11	6	4	3	0	11	11	8	8	8	8	8	8	8										
38	33	3	1	2	2	2	2	3	3	3	3	1	1	4	3	4	4	2	4	3	5	2	7	6	8	6	5	2	9	11	10	8	8	8	8	8	8											
39	34	4	3	3	1	2	2	3	4	3	1	1	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4										
40	35	3	2	3	3	2	3	3	4	2	1	2	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4										
41	36	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	1	2	4	2	4	3	2	4	3	5	3	3	9	11	7	6	2	7	10	9	8	8	8	8	8	8	8										
42	37	3	2	2	2	2	2	3	1	4	2	1	2	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4									
43	38	3	2																																													

