



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Control administrativo y su influencia en el desempeño laboral en  
Business Garment S.A.C., Puente Piedra, 2019**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada en Administración**

**AUTORA:**

Samamé Hurtado, Liz Katherine (ORCID: 0000-0003-4612-6998)

**ASESOR:**

Mgtr. Fernández Bedoya, Víctor Hugo (ORCID: 0000-0002-2464-6477)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2020

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo como una guía para los futuros investigadores, porque tiene como propósito implementar el control administrativo como un sistema beneficioso para las organizaciones, a Dios por cuidar de mí y de mis padres.

## **Agradecimiento**

Le agradezco a Dios, a mis padres por brindarme su apoyo incondicional, a mi reconocido asesor Mgtr. Fernández Bedoya, Víctor Hugo por sus sugerencias recibidas para el mejoramiento de mi trabajo de investigación y también a la empresa Business Garment S.A.C. por la colaboración para realizar esta investigación.

## Índice de contenidos

|  |      |
|--|------|
| Carátula.....  | i    |
| Dedicatoria.....   | ii   |
| Agradecimiento .....   | iii  |
| Índice de contenidos .....   | iv   |
| Índice de tablas.....  | vi   |
| Índice de figuras.....   | viii |
| Resumen .....  | ix   |
| Abstract.....  | x    |
| I. INTRODUCCIÓN .....  | 1    |
| II. MARCO TEÓRICO .....  | 6    |
| III. METODOLOGÍA .....   | 18   |
| 3.1 Tipo y diseño de investigación .....   | 18   |
| 3.2 Variables y operacionalización.....  | 19   |
| 3.3 Población, muestra y muestreo.....   | 20   |
| 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad ... | 21   |
| 3.5 Procedimientos .....   | 24   |
| 3.6 Método de análisis de datos .....  | 24   |
| 3.7 Aspectos éticos.....   | 25   |
| IV. RESULTADOS .....   | 26   |
| V. DISCUSIÓN.....  | 40   |
| VI. CONCLUSIONES .....   | 46   |
| VII. RECOMENDACIONES.....  | 47   |
| REFERENCIAS .....  | 49   |
| ANEXOS   |      |

- Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables
- Anexo 2. Instrumento de recolección de datos (cuestionario)
- Anexo 3. Matriz de consistencia
- Anexo 4. Carta de Autorización de la empresa
- Anexo 5. Declaración de Consentimiento Informado
- Anexo 6. Ficha de validación de expertos
- Anexo 7. Resultado de Validez aplicable por Juicio de Expertos
- Anexo 8. Resultado de validez: Calculo de V. Aiken
- Anexo 9. Resultado de validez: Coeficientes de V. de Aiken
- Anexo 10. Resultado de fiabilidad: Coeficiente Alfa de Cronbach
- Anexo 11. Resultado de fiabilidad: Coeficiente de Dos mitades de Guttman
- Anexo 12. Resultados de la fiabilidad: Coeficiente de Alfa de Cronbach General si se elimina algún elemento
- Anexo 13. Calculo de la Muestra
- Anexo 14. Fotos durante el recojo de información
- Anexo 15. Base de datos
- Anexo 16. Resultados descriptivos por ítem
- Anexo 17. Resultado de TURNITIN

## Índice de tablas

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1 Descripción del instrumento “encuesta” .....   | 21 |
| Tabla 2 Escala de Likert .....   | 22 |
| Tabla 3 Descripción de los 7 expertos .....  | 22 |
| Tabla 4 Valoración del coeficiente de alfa de Cronbach y dos mitades de Guttman ..           | 23 |
| Tabla 5 Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov .....                                     | 26 |
| Tabla 6 Análisis estadísticos generales .....  | 27 |
| Tabla 7 Resultados descriptivos ítem por ítem.....   | 31 |
| Tabla 8 Prueba de Chi cuadrado de Pearson para la <b>hipótesis general</b> .....             | 35 |
| Tabla 9 Prueba de Chi cuadrado de Pearson para la <b>hipótesis específica 1</b> .....        | 36 |
| Tabla 10 Prueba de Chi cuadrado de Pearson para la <b>hipótesis específica 2</b> .....       | 37 |
| Tabla 11 Prueba de Chi cuadrado de Pearson para la <b>hipótesis específica 3</b> .....       | 38 |
| Tabla 12 Prueba de Chi cuadrado de Pearson para la hipótesis específica 4.....               | 39 |
| Tabla 13 Aplicabilidad de Juicio de Expertos   |    |
| Tabla 14 Coeficiente de Alfa de Cronbach General   |    |
| Tabla 15 Coeficiente de Alfa de Cronbach por Variable  |    |
| Tabla 16 Coeficiente de Alfa de Cronbach por Dimensiones.                                    |    |
| Tabla 17 Coeficiente de Dos mitades de Guttman   |    |
| Tabla 18 Resultados del Coeficiente de Alfa de Cronbach General si se elimina algún elemento |    |
| Tabla 19 Tabla de frecuencia “Ítems 1”   |    |
| Tabla 20 Tabla de frecuencia “Ítems 2”   |    |
| Tabla 21 Tabla de frecuencia “Ítems 3”   |    |
| Tabla 22 Tabla de frecuencia “Ítems 4”   |    |
| Tabla 23 Tabla de frecuencia “Ítems 5”   |    |
| Tabla 24 Tabla de frecuencia “Ítems 6”   |    |
| Tabla 25 Tabla de frecuencia “Ítems 7”   |    |
| Tabla 26 Tabla de frecuencia “Ítems 8”   |    |
| Tabla 27 Tabla de frecuencia “Ítems 9”   |    |
| Tabla 28 Tabla de frecuencia “Ítems 10”  |    |

Tabla 29 Tabla de frecuencia "Ítems 11"  
Tabla 30 Tabla de frecuencia "Ítems 12"  
Tabla 31 Tabla de frecuencia "Ítems 13"  
Tabla 32 Tabla de frecuencia "Ítems 14"  
Tabla 33 Tabla de frecuencia "Ítems 15"  
Tabla 34 Tabla de frecuencia "Ítems 16"  
Tabla 35 Tabla de frecuencia "Ítems 17"  
Tabla 36 Tabla de frecuencia "Ítems 18"  
Tabla 37 Tabla de frecuencia "Ítems 19"  
Tabla 38 Tabla de frecuencia "Ítems 20"  
Tabla 39 Tabla de frecuencia "Ítems 21"  
Tabla 40 Tabla de frecuencia "Ítems 22"  
Tabla 41 Tabla de frecuencia "Ítems 23"  
Tabla 42 Tabla de frecuencia "Ítems 24"

## Índice de figuras

|  |    |
|--|----|
| Figura 1 Detalle gráfico de la hipótesis formulada .....         | 4  |
| Figura 2 Circuito del Control administrativo.....                | 10 |
| Figura 3 Pasos básicos del proceso de control .....              | 10 |
| Figura 4 El proceso de control .....                             | 11 |
| Figura 5 Las cuatro fases del control .....                      | 11 |
| Figura 6 Ciclo dinámico de la administración del desempeño ..... | 12 |
| Figura 7 Teoría del Desempeño en 6 pasos .....                   | 13 |
| Figura 8 Distribución de ítems del cuestionario .....            | 22 |



## Resumen

La investigación de estudio tuvo como objetivo determinar en qué medida el control administrativo (y sus dimensiones establecimiento de estándares, medición del desempeño, corrección de desviaciones y decisiones gerenciales) influye en el desempeño laboral en Business Garment S.A.C., Puente Piedra, 2019. Estudio de enfoque cuantitativo, tipo aplicado, nivel explicativo y descriptivo, diseño no experimental, de corte transversal. Población de 60 trabajadores de dicha empresa, muestra de 52 (muestreo probabilístico). La técnica empleada fue la encuesta en modalidad virtual. El instrumento consto de 24 ítems en total, validado cualitativamente y cuantitativamente, con el aval de 7 jueces expertos y el coeficiente V. Aiken de 0,98; los resultados de confiabilidad arrojaron valores de 0,859 (Bueno) alfa de Cronbach general y 0,707 (aceptable) y 0,835 (bueno) de dos mitades de Guttman. Se calcularon resultados de normalidad, estadísticos descriptivos generales e individuales (ítem por ítem), además de inferenciales. Se concluyó que el control administrativo influye significativamente en el desempeño laboral en Business Garment S.A.C., Puente Piedra, 2019 ( $p. < 0,05$ ), al igual que sus dimensiones 2 y 3 ( $p. < 0,05$ ), a excepción de la dimensión 1 y 4 ( $p. > 0,05$ ).

**Palabras Clave:** Sistema de control administrativo, desempeño laboral

## **Abstract**

The study research aimed to determine to what extent administrative control (and its dimensions, establishment of analysis, performance measurement, correction of deviations and managerial decisions) influences work performance in Business Garment SAC, Puente Piedra, 2019. Study of quantitative approach, applied type, explanatory and descriptive level, non-experimental, cross-sectional design. Population of 60 workers of said company, sample of 52 (probability sampling). The technique used was the virtual technique survey. The instrument consisted of 24 items in total, validated qualitatively and quantitatively, with the endorsement of 7 expert judges and the V. Aiken coefficient of 0.98; the reliability results yielded values of 0.859 (Good) general Cronbach's alpha and 0.707 (acceptable) and 0.835 (good) of two Guttman halves. Results of normality, general and individual descriptive statistics (item by item), as well as inferential will be calculated. It was concluded that administrative control significantly influences work performance in Business Garment SAC, Puente Piedra, 2019 ( $p. < 0.05$ ), as well as its dimensions 2 and 3 ( $p. < 0.05$ ), with the exception of dimension 1 and 4 ( $p. > 0.05$ ).

**Keywords:** Administrative control system, job performance

## I. INTRODUCCIÓN

En cuanto a la **realidad problema** en la actualidad saben las empresas que un personal eficiente viene a ser un activo indispensable para una organización sostenible, por ende, es de vital importancia contribuir con el desarrollo de los trabajadores mediante la inclusión de programas o sistemas.

De acuerdo con Segura (2018) la realización de un nuevo modelo de cultura organizacional, fortalece un gobierno corporativo y la gestión de las empresas, disminuyendo los riesgos, mejorando el control y el cumplimiento con las estrategias de negocio; buscando con esto alcanzar un desempeño laboral óptimo. De acuerdo con San José (2013) en una investigación realizada a 131 empresas peruanas, en una revisión de datos se supo que solo el 30% logra mejora tras una evaluación del desempeño laboral, favoreciendo a los trabajadores con una mejor actitud de retroalimentación.

Se encontró la falta de un sistema de control administrativo, la empresa puede estar implicada a eventos en el que esté amenazada su calidad en el mercado textil. La empresa no siempre cumplió sus objetivos y los plazos de entrega del producto, encontrándose en la mejor condición; siguiendo con el incumplimiento de los plazos establecidos, limitando las posibilidades incrementar su cartera de clientes y restándole compromiso con ellos, del mismo aprovechar en toda su capacidad de los trabajadores. De continuar la situación descrita no podrá ser posible que la entidad logre un óptimo desempeño. La implantación y perfeccionamiento de un sistema de control tiene como finalidad fortalecer los sistemas administrativos, siendo más que una herramienta, puesto que permite prevenir posibles errores en los procesos de producción siendo también un elemento importante para obtener el desempeño deseado presente en las operaciones del mismo modo fortaleciendo la comunicación, trabajo en equipo y efectividad en las actividades de los colaboradores.

La empresa Business Garment S.A.C., tiene una oportunidad de mejora y esta es la implementación de un sistema de retroalimentación en las funciones de las actividades establecidas del personal de trabajo, por ser una empresa familiar tiene

resistencia al cambio, contando con trabajadores años laborando manteniendo el mismo proceso y puede les resulte complicado la implementación de un sistema de control administrativo en sus actividades mediante programa de planeación, cumplimiento de objetivos y metas con la empresa, así mismo se puede evitar los posibles riesgos. La gerencia puede formar a sus trabajadores mediante las capacitaciones, alineándolos con los objetivos de la empresa.

El tiempo que estuve trabajando en la empresa Business Garment S.A.C., me llevo a interesarme en la estructura, su historia, las personas y su proceso de elaboración, confección y realización de pantalones jeans y otros.

De acuerdo con Hernández Sampieri, Fernández y Baptista (2014) **el problema** de investigación nace de una idea de solución, una vez sea delimitada y concreto, procede al desarrollo de preguntas de investigación en donde se busca el objeto de estudio.

En ese sentido se formuló el siguiente **problema general**, que es: ¿en qué medida el control administrativo influye en el desempeño laboral en Business Garment S.A.C., Puente Piedra, 2019?

En cuanto los **problemas específicos**, fueron estos: ¿en qué medida el establecimiento de estándares influye en el desempeño laboral en Business Garment S.A.C., Puente Piedra, 2019?; ¿en qué medida la medición del desempeño influye en el desempeño laboral en Business Garment S.A.C., Puente Piedra, 2019?; ¿en qué medida la corrección de desviaciones influye en el desempeño laboral en Business Garment S.A.C., Puente Piedra, 2019?; y ¿en qué medida las decisiones gerenciales influyen en el desempeño laboral en Business Garment S.A.C., Puente Piedra, 2019?

**La justificación de la investigación** dentro de una investigación científica ayuda a explicar porque es conveniente la realización de un estudio y el beneficio que esta contraerá, por ende, es necesario se tenga claro el propósito de estudio, mientras que las respuestas sean más positivas y satisfactoria serán más sólidas la base de investigación. (Hernández-Sampieri, Fernández y Baptista, 2014). Se encontraron diferentes tipos de justificación en esta investigación, se desarrollan:

En cuanto a la **justificación teórica**, con su desarrollo se buscó incrementar la información que tenemos de las variables de investigación: Control administrativo - Desempeño laboral, son las fuentes bibliográficas de los autores donde se apoya la base científica, teniendo como objetivo una compilación de referencias intelectuales, generando los resultados un incremento en la bibliografía.

Se **justificó metodológica**, ya que resulta de suma importancia porque se pretende ayudar mediante el cuestionario, los ítems y las técnicas realizadas en la recolección de datos durante la encuesta, sirviendo como referencia a posibles problemas empresariales, para que puedan ser utilizados como fuentes bibliográficas por otros investigadores, en el cual se pretendió concluir con los resultados de manera lógica.

Esta investigación se **justificó practica** ya que tuvo como objetivo determinar la influencia que existe entre el control administrativo y el desempeño laboral, determinando las causas y efectos que contraerán al beneficio de la empresa y beneficiosa para los trabajadores, generando conclusiones y recomendaciones, por consecuente es de vital importancia que se tomen las mejores decisiones que puedan solucionar el problema.

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014), un **objetivo** de investigación tiene como finalidad resolverlo y del mismo generar datos importantes para luego sean interpretados de manera clara.

En ese sentido se planteó el siguiente **objetivo general**, que es: determinar en qué medida el control administrativo influye en el desempeño laboral en Business Garment S.A.C., Puente Piedra, 2019.

En cuanto los **objetivos específicos**, estos son: determinar en qué medida el establecimiento de estándares influye en el desempeño laboral en Business Garment S.A.C., Puente Piedra, 2019; determinar en qué medida la medición del desempeño influye en el desempeño laboral en Business Garment S.A.C., Puente Piedra, 2019; determinar en qué medida la corrección de desviaciones influye en el desempeño laboral en Business Garment S.A.C., Puente Piedra, 2019; y finalmente

determinar en qué medida las decisiones gerenciales influyen en el desempeño laboral en Business Garment S.A.C., Puente Piedra, 2019.

Sobre la **hipótesis**, Ñaupas, Mejia, Novoa y Vikagomez (2014), consideran que viene a ser una investigación formal (matemático) cuyo objetivo es demostrar la veracidad de los teoremas, en donde la hipótesis se formula teniendo la intención de darle solución a un problema científico; ya que sin este no existirá motivo alguno para formular una solución (Espinoza, 2018).

En ese sentido, se formuló la siguiente **hipótesis general**: El control administrativo influye significativamente en el desempeño laboral en Business Garment S.A.C., Puente Piedra, 2019.

En cuanto a las **hipótesis específicas**, estas son: El establecimiento de estándares influye significativamente en el desempeño laboral en Business Garment S.A.C., Puente Piedra, 2019; la medición del desempeño influye significativamente en el desempeño laboral en Business Garment S.A.C., Puente Piedra, 2019; la corrección de desviaciones influye significativamente en el desempeño laboral en Business Garment S.A.C., Puente Piedra, 2019; y las decisiones gerenciales influyen significativamente en el desempeño laboral en Business Garment S.A.C., Puente Piedra, 2019.

En donde en la Figura 1, se detalla gráficamente las hipótesis formuladas.

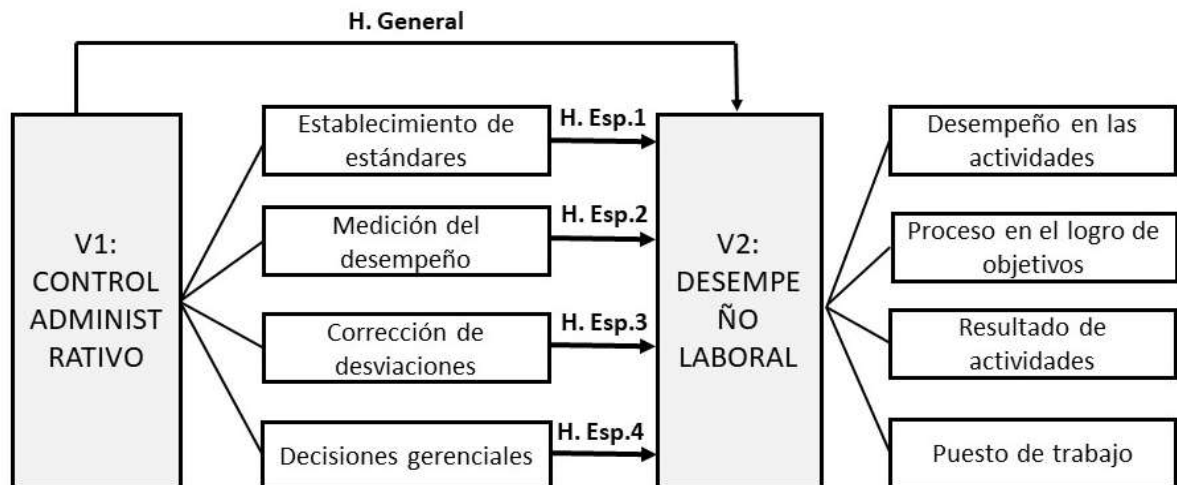


Figura 1 Detalle gráfico de la hipótesis formulada

Fuente: Autor.

Por último, se desarrolló una matriz de consistencia, la cual se encuentra en el **ANEXO 3**.

## II. MARCO TEÓRICO

Los principales **trabajos previos** para el estudio son:

En Minneapolis (EE.UU.), Onyema (2016), en su investigación para la Universidad Walden, titulado *Effects of Management Control Systems and Strategy on Performance of Minority-Owned Businesses*. El enfoque de la investigación es cuantitativo, de nivel descriptivo. La investigación tenía como objetivo el sistema de control de gestión, la estrategia comercial y su influencia con el desempeño comercial. Fue calculado en el cuestionario mediante la escala tipo Likert realizada a las diferentes empresas, logrando tener resultado positivo, ya que el rango máximo de la encuesta es de 5 y se deja ver proximidad, logrando dar validez a los datos. Mediante la prueba G\* Power dio como resultado 0,000 en su significación asintótica demostrando dar relación entre las variables, siendo su hipótesis El sistema de control de gestión financiero está positivamente relacionado con el desempeño organizacional.

En México (México), Atristanin (2017) en su investigación realizada a las empresas familiares *Internal control systems leading to family business performance in México: A framework analysis*. El objetivo de la investigación fue el hacer a conocer que “los sistemas efectivos de control interno son esenciales para los resultados de las empresas familiares”, implementados de manera efectiva, proporcionando esto al logro del rendimiento deseado. Como resultado de la investigación se logra obtener que en su mayor parte las empresas familiares no adoptan con la implantación de un sistema de control interno por lo mismo que desconocen de ello “y es la falta de controles internos lo que finalmente destruye la empresa”. “No obstante, en México, como en muchos mercados emergentes, el éxito del negocio familiar depende de la capacidad de la recuperación y la capacidad de la empresa para responder en un entorno cambiante e incierto”

Portoviejo (Ecuador), Moreira (2012), en su investigación para la Universidad Tecnológica Equinoccial, titulado *El control interno de inventarios que regula el uso de recursos técnicos y su influencia en el desempeño laboral del departamento de control de obras de la contraloría general de estado – regional N°5 en Portoviejo*.



*Periodo 2011-2012.* El tipo de investigación fue exploratorio, descriptivo, explicativo, observacional, bibliográfico. El Objetivo de la investigación fue, determinar el instrumento administrativo para el registro, control y uso interno de los inventarios adecuados que permitan maximizar el desempeño laboral del departamento de control de obras de la Contraloría General del Estado – Regional N°5 en Portoviejo. A través de la prueba estadística encuesta, mediante preguntas hacia los trabajadores, se logró obtener el resultado positivo en ellos, sobre la adaptación de un sistema de control interno, permitiendo maximizar el desempeño laboral, logrando dar como resultado en la investigación, la elaboración y desarrollo de una propuesta de modelo operativo viable, en función al control de los recursos, solucionar el problema encontrado en el Departamento de Obras de la Contraloría General del Estado – Regional N°5 en Portoviejo

En Chiclayo (Perú), Arribasplata (2018), En su investigación para la Universidad Cesar Vallejo, titulado *El Control interno y desempeño laboral del personal del Hospital José Hernán Soto Cadenillas, Chota, 2018.* El enfoque fue cuantitativo, de tipo correlacional, de nivel descriptivo y diseño no explicativo. La investigación tuvo como objetivo determinar si existe relación entre el Sistema de Control Interno y el Desempeño Laboral del personal del hospital José Hernán Soto Cadenillas, Chota 2018. Se le aplicó el instrumento cuestionario, para medir el sistema de control interno, conformada por 16 ítems y para el desempeño laboral de 13 ítems, siendo procesados a través del programa Excel, en el que se realizó por medio de cuadros y gráficos (estadística descriptiva), siendo el control interno aceptado por todos los trabajadores en un 78.4% y el desempeño laboral 82.2% por lo tanto existe una relación muy significativa en promedio con un 80.3% entre ambas variables por lo que se confirma la hipótesis: Existe relación entre el sistema de control Interno y el desempeño Laboral del personal del hospital José Hernán Soto Cadenillas de Chota 2018.

En Huaraz (Perú), Rodríguez. y Hurtado (2019), en su investigación a la Universidad Cesar Vallejo, titulado *Impacto del control interno en el desempeño laboral en los colaboradores de la UGEL de Huaraz, 2019.* El tipo de investigación fue aplicada de diseño no experimental transaccional. La investigación tuvo como

objetivo conocer la influencia del Control Interno en el Desempeño Laboral en los colaboradores de la UGEL de Huaraz, 2019. Mediante la prueba de ANOVA (tablas cruzadas) en logró obtener un resultado 60% en el control interno, de nivel regular y un 45% en el desempeño laboral, de nivel bajo, significando que los jefes de cada área se sienten preocupados por optimizar los resultados de los colaboradores a su mando y que perciben que ellos no muestran al máximo sus competencias y habilidades, logro afirmar su hipótesis: que el Control Interno incide en el Desempeño Laboral en los colaboradores de la UGEL de Huaraz, 2019.

En Chiclayo (Perú), Alvares (2017), en su investigación para la Universidad Cesar Vallejo, titulado *Estrategias de control interno en la mejora del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Sipan Distribuciones SAC. Distrito La Victoria 2017*. El tipo de estudio es una investigación aplicada, con un diseño experimental, dado que ejerce influencia sobre las variables. El objetivo de la investigación fue determinar en qué medida las estrategias del control interno mejora el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Sipan Distribuciones”. A través de la prueba estadística, hacia los trabajadores, se realizó un post – test, de acuerdo a los resultados arrojados de la encuesta se verifica que se ha logrado optimizar un mejor desempeño en los trabajadores de la empresa.

En Lima (Perú), Maita (2018), en su investigación a la Universidad Federico Villareal, titulado *Implementación del control interno y su influencia en el desempeño de la institución administradora de fondos de aseguramiento en salud del ejército del Perú*. El tipo de investigación fue explicativo, de nivel correlativo, enfoque cuantitativo y diseño no experimental. La investigación tuvo como objetivo determinar si la implementación del control interno influye en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú. Mediante la prueba estadística correlación Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.630 y la sigma (bilateral) es de 0,003 el mismo que es menor al parámetro teórico de 0,05 lo que le permitió afirmar la hipótesis: La implementación del control interno influye significativamente en el desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú.

En Lima (Perú), Orihuela (2018), en su investigación a la Universidad Cesar Vallejo, titulado *Control Interno y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de un Municipio Limeño, 2017*. El tipo de investigación fue básica, enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional y de diseño no experimental. La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el control interno y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de un Municipio Limeño en el año 2017. Mediante la prueba de Rho de Spearman se logró obtener un coeficiente correlacional 0,000 siendo su significación asintótica (bilateral) menor a 0.05, por lo que se logró confirmar que hay relación entre el control interno y el desempeño laboral, lo que le permitió afirmar su hipótesis: existe una relación significativa entre el control interno y factores actitudinales de los trabajadores administrativos de un Municipio Limeño en el año 2017.

En cuanto a las **teorías relacionadas al tema**, es conveniente mencionar que para la variable 1 “control administrativo”, el autor menciona la existencia de un circuito del control administrativo (realimentación) propuesta por Koontz, Weihrich y Cannice (2008 y 2012), también la teoría de pasos básicos del proceso de control de Mockler (1984), así como la teoría del proceso de control de Robbins y Coulter, (2005) y las cuatro fases del control propuestas por Chiavenato (2006); en cuanto a la variable 2 “desempeño laboral”, se recopiló información de la teoría ciclo dinámico de la administración del desempeño, propuesta por Stoner y Wankel (1990) y la teoría del Desempeño en 6 pasos propuesta por el psicólogo Hacker (1994).

Se logran detallar las principales **teorías relacionadas al tema**, las cuales están representadas por las variables del estudio.

El control administrativo, de acuerdo con Koontz, Weihrich y Cannice (2008 y 2012), es considerado un sistema de realimentación con una perspectiva más compleja y realista empezando con el establecimiento de estándares, medición del desempeño y corregir las desviaciones por ende es la gerencia que se encarga de buscar un programa de acción correctiva e instrumentarlo para llegar al desempeño laboral deseado.



Figura 2 Circuito del Control administrativo

Fuente: Koontz, Weihrich y Cannice (2012)

De acuerdo con Mockler (1984) menciona el control administrativo como un sistema en el que establece normas de desempeño para comparar los resultados, encontrar desviaciones y tomar medidas necesarias para garantizar que se alcancen los objetivos de la empresa. Divide el sistema de control en cuatro pasos (Figura 3); del mismo modo permitiendo medir los resultados con los planteados con la finalidad de obtener lo esperado, corregir de ser necesario, mejorarlo o formular nuevos planes. (Terry y Stephen 1985)



Figura 3 Pasos básicos del proceso de control

Fuente: Mockler (1984)

En cuanto a Robbins y Coulter, (2005) menciona el proceso de control en el que forma de tres etapas: la medición del rendimiento real, la comparación de este con una norma y la toma de medidas administrativas para corregir desviaciones o normas inadecuadas (figura.4) finalmente para llegar a medir el desempeño.



Figura 4 El proceso de control

Fuente: Robbins y Coulter (2005)

De acuerdo con Chiavenato (2004) Define el control como un proceso cíclico compuesto desarrollado en cuatro fases. Representadas por el establecimiento de estándares, observación del desempeño, comparación del desempeño con el estándar y la acción correctiva, criterios enfocados búsqueda del desempeño deseado.



Figura 5 Las cuatro fases del control

Fuente: Chiavenato (2004)

En cuanto a las teorías del desempeño laboral se menciona a:

De acuerdo con Stoner y Wankel (1990) Nos habla de la administración del desempeño como un sistema de un ciclo dinámico que busca implementar un cambio, en donde la retroalimentación es el más importante de su proceso, ya que el trabajador es informado de que funciones debe mejorar, para tener un mejor rendimiento.



*Figura 6* Ciclo dinámico de la administración del desempeño

Fuente: Stoner y Wankel (1990)

De acuerdo con el psicólogo Hacker (1994) En la que en su trabajo se fundamenta en la psicología de manera cognitiva y del procesamiento de información, relacionado con la conducta. En la que en su teoría del desempeño se relaciona con 6 pasos: desarrollo de metas, orientación, formulación de planes, decisiones, ejecución-control, Feedback.



Figura 7 Teoría del Desempeño en 6 pasos

Fuente: Hacker (1994)

Sus principales **conceptos teóricos**, los cuales están representadas por las variables, dimensiones e indicadores del estudio.

El control administrativo, de acuerdo con Koontz, Weihrich y Cannice (2008) nos cuenta que es un sistema en función al control, que se encarga de establecer estándares, medir el desempeño y corregir desviaciones, finalmente es la gerencia quien busca desempeño real mediante el desarrollo de programas, también nos cuenta que un sistema de control garantiza que los objetivos y los planes de la empresa sean logrado.

El control administrativo, de acuerdo con Chiavenato (2004), forma parte del proceso administrativo teniendo como finalidad que los resultados se ajusten a los objetivos establecidos, siendo un proceso que guía la actividad ejecutada hacia un fin determinado.

Los procedimientos de control son utilizados pertinentemente, para que las organizaciones puedan ver si están avanzando satisfactoriamente hacia sus metas y que del mismo modo estén usando sus recursos de manera eficiente (Stonerr, Freeman y Gilbert, 1996) y (Comas, Nogueira, Romero y Lumpuy, 2015)

De acuerdo con Robbins y Coulter (2005) y Vivanco (2017), un sistema de control eficaz viene a ser un proceso que se encarga de supervisar que las actividades

sean completadas, para garantizar que se realicen según lo planeado, cumpliendo con el logro de objetivos de la organización.

Así mismo Schandl y Foster (2019) nos dice que el control interno es efectivo para la organización, para los trabajadores y los clientes, sin la implementación de un sistema de control se puede ver amenazada la capacidad de una organización, (COSO) es un sistema de control que se viene implementando en los Estados Unidos, que tiene como finalidad en las empresas establecer términos reguladores, emisiones de estándares o políticas para la entidad; Según Xiao-Li (2020), las empresas deben mejorar eficazmente el control interno, con la finalidad de alcanzar exitosamente sus objetivos comerciales y objetivos estratégicos, logrando la empresa obtener la vitalidad que necesita.

De acuerdo con Martin y Mancilla (2010), el establecimiento de políticas y procedimientos dentro de un sistema de control administrativo, mantiene a la empresa informada del cumplimiento de las funciones según las políticas ya establecidas, asegurando que se estén alcanzando los objetivos de la empresa.

Muchineripi, Robson y Wonder (2016). considera el control como un constante proceso de monitoreo en las actividades de los trabajadores, siendo ejecutada en todos los niveles, llevando a la conformidad con los planes planteados de la organización; en cuanto a Jau-Yang (2018), considera que el establecimiento de un sistema de control es fundamental para asegurar la estabilidad empresarial a largo plazo.

Por tal motivo Dimitrijevic, Milavonovic y Stancic (2015), concuerdan que el control administrativo busca asegurar la eficiencia en el desempeño y verificar el cumplimiento de las normas y políticas de gestión, asegurando un funcionamiento eficiente y seguro para alcanzar el éxito empresarial, Yongming y Yini (2017) asegura que dependerá del mejor funcionamiento de control en el que se convertirá en una ventaja competitiva.

El establecimiento de estándares según Koontz, Weihrich y Canniece (2012), vienen a ser los criterios de desempeño seleccionados en donde la administración lo establece en un programa de planeación y supervisa que estos sean ejecutados,



en donde cada procedimiento, presupuesto, meta u objetivo pueden convertirse en un estándar en el que puede medirse el desempeño real o esperado.

La medición del desempeño según Koontz, Weihrich y Canniece (2012), nos dice que, durante la medición, la administración debe estar alerta y tener visión a futuro ante la presencia de desviaciones en los estándares, por ende, es en función del administrador predecir, anticipar, detectar y evitar ante las posibles desviaciones.

La corrección de desviaciones según Koontz, Weihrich y Canniece (2012), nos dice que el administrador midiendo apropiadamente el desempeño, le resultaría más fácil aplicar las medidas correctivas, ya sean individuales o grupales. La administración puede modificar sus planes o metas a partir de la realización o aclaración de tareas, algunas medidas pueden ser la capacitación o la integración de técnicas de liderazgo más efectivas, en última instancia también se puede realizar un reajuste de personal.

Las decisiones gerenciales vienen a ser la adopción de un sistema de retroalimentación de información durante desempeño de la actividad, es importante saber que mientras más pronto sepan de las desviaciones de los planes, también el que se pueda utilizar medidas correctivas en beneficio de la organización. (Koontz, Weihrich y Canniece, 2012)

De acuerdo con Robbins y Coulter (2005) las decisiones gerenciales vienen a ser un constante proceso de medición, la comparación y la toma de medidas administrativas, en el cual revisar estándares o corregir el desempeño vienen a ser el curso de acción dentro de sus actividades, desarrollando inicialmente por un proceso de planeación reflejada en sus estándares.

Actualmente los gerentes describen como una organización eficiente cuando se desarrolla un sistema en donde todos los elementos interdependientes coordinan sus actividades y trabajen juntos para alcanzar el logro de las metas de la empresa. Los gerentes organizacionales constantemente se enfrentan ante dificultades en donde las decisiones y acciones que toman afectan a la organización. (Robbins y Coulter, 2005)

El desempeño laboral de acuerdo con Amador (2016), dentro de una organización se mide en base a los resultados y productos generados por los trabajadores en el puesto que ocupan, son: desempeño, proceso logró de objetivos, resultado y puesto en donde el objetivo principal es determinar el grado de efectividad en el que se ha realizado la actividad.

El desempeño laboral, según Pedraza, Amaya y Conde (2010), viene a ser el comportamiento del trabajador, mediante el desempeño de sus acciones y el desarrollo de su capacidad en el área de trabajo, finalmente para ser dirigidas hacia las metas de la organización.

De acuerdo a Montejó (2009), define el desempeño laboral como las acciones o el comportamiento de los trabajadores, pueden ser medidos sus competencias, siendo orientados y logren los objetivos de la empresa a través de un desempeño efectivo, entonces los trabajadores se alinearán con las metas de la organización.

En cuanto al desempeño laboral, Montejó(2009) menciona un ciclo de etapas de acuerdo a la teoría de del desempeño de Stoner y Wankel (1990); para llegar al desempeño deseado, empieza primero por la evaluación de los trabajadores en la que utilizan medidas del desempeño para monitorear su desempeño y evaluar cómo responden a los objetivos de la organización; segundo es la conceptualización es la parte en la que empresa escoge el mejor desempeño en el cual desea dirigir las funciones de los trabajadores; tercera menciona el desarrollo en donde consiste en examinar en donde el desempeño varía en función a lo planeado; cuarta parte que es la implementación de un mecanismo de supervisión, capacitación, revisiones periódicas; y finalmente con la retroalimentación en el que el trabajador tiene conocimiento de sus funciones y reconoce en lo debe mejorar para llegar al desempeño integral de la empresa.

La evaluación del desempeño según Amador (2016) es un proceso, en donde se encamina al desempeño, es decir a la efectividad y eficiencia de la actividad o servicio encomendada, naturalmente proveniente del establecimiento de objetivos; evaluar el desempeño de los trabajadores forma parte de un proceso de normas en

que se establece con el fin luego ser evaluados para tomar decisiones objetivas en base a los recursos humanos. (Robbins y Coulter, 2005)

Según Matabanchoy-Tulcán, Álvarez-Pabón y Riobamba-Jiménez (2018) aseguran que, durante el cumplimiento de los logros esperados de la organización, la evaluación del desempeño contribuye al crecimiento personal y profesional de los trabajadores.

La evaluación del desempeño, de acuerdo con Chiavenato (2009); vendría a ser la percepción del desempeño de una persona en su puesto de trabajo, en donde la evaluación tiene como finalidad estimar o juzgar el valor, excelencia y cualidades del trabajador. Detectando las causas de su comportamiento y de haber algún problema; puedan ser corregidas y garanticen el alcance de los objetivos (Pedraza, Amaya y Conde, 2010).

El proceso está orientado única y exclusivamente al logro de objetivos, a las compensaciones del personal, detectando sus potenciales y teniendo reconocimiento deseado donde pueda superarse y crecer dentro de la organización. (Amador, 2016)

Los resultados dependen necesariamente de los materiales pertinentes como instructivos, formatos y procedimientos ya que son necesarios para efectos de la realización de la actividad, conocer los resultados de una evaluación relativa al desempeño inquieta al personal, por ende, es fundamental hacer saber su desarrollo o en otro caso orientarlo. (Amador, 2016); cabe resaltar que los resultados, pueden ser evaluados en las diferentes áreas de trabajo, en el que son calificados por su competencia laboral (Salas, Díaz y Pérez, 2012).

Dentro de una organización, en un puesto laboral, es de interés la existencia de una buena relación entre el jefe y su colaborador es beneficiosa para ellos y para la organización, la comunicación debe ser clara y directa, del mismo modo que fomente el intercambio de información, desarrollándose el trabajo en equipo. (Amador, 2016)

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

El **enfoque** de la investigación fue cuantitativo, ya que se aplica un programa estadístico, mediante el desarrollando de un cuestionario para determinar las variables medidas (Corona, 2016); en palabras de Bernal (2010), es una investigación cuantitativa cuando es parte de los cuerpos teóricos aceptados por la comunidad científica, de esto depende del objetivo de estudio, del problema planteado y de las hipótesis por probar.

El **tipo de investigación** fue aplicada ya que se utilizan teorías, aplicando conceptos en una realidad.

El **nivel** de la investigación fue explicativo – descriptivo, de acuerdo con (Hernández-Sampieri, Fernández y Baptista, 2014) **es explicativo** por que la investigación fue dirigido a determinar las causas de los eventos, fenómenos físicos o sociales, es decir se centra en explicar y ver las condiciones en las que se manifiesta el fenómeno, generando un sentido de entendimiento bien estructurado. **Es descriptivo** ya que durante la investigación se estudia sus componentes, buscando especificar perfiles de personas, características, procesos, objetivos o cualquier otro fenómeno que se pueda someter a un análisis, todo se pretende realizar únicamente cuando se recoge y mide la información obtenida de los conceptos o variables de la investigación. De acuerdo con Bernal (2010) la investigación se encuentra orientado a las preguntas de investigación que se formula el investigador para encontrarle una solución, cuando la hipótesis de estudio es planteada, entonces su formulación es de nivel descriptivo y se prueban esas hipótesis.

El **diseño de investigación** fue no experimental, ya que en el desarrollo de la investigación se recolectó información y se observó, sin influir ni manipular deliberadamente las variables y de **corte transversal**, ya que durante la investigación solo una vez se recolecta información. De acuerdo con Gómez (2012)

el diseño de una investigación se representa por una estructura que se determinan por tres factores: Tema a investigar, problema a resolver y metodología a seguir.

### 3.2 Variables y operacionalización

De acuerdo con Villasís-Keever y Miranda-Novales (2016) mencionan que todo proyecto de investigación es de suma importancia, que se definan cada una de las variables a estudiar y que contengan su definición conceptual y definición operacional. Cabe mencionar que, al definir las variables puede llegar a contribuir al estudio de otros investigadores.

Debido a que el estudio fue de nivel explicativo, se presenta una variable independiente (x) y una variable dependiente (y)

La variable independiente (x) es: Control administrativo, en cuanto a sus dimensiones, estos son: establecimiento de estándares, medición del desempeño, corrección de desviaciones y decisiones gerenciales, cabe resaltar que la variable independiente es cualitativa, por lo que será cuantificada a través de la escala Likert de cinco opciones, y medida ordinal.

Cabe resaltar, que la variable independiente “control administrativo”, **es cualitativa**, por lo que se optó por utilizar la escala de Likert de 5 elementos (totalmente de desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo).

La variable dependiente (y) es: desempeño laboral, en cuanto a sus dimensiones, estos son: desempeño en las actividades, proceso en el logro de objetivos, resultado de actividades y puesto de trabajo, cabe resaltar que la variable dependiente es cualitativa, por lo que será cuantificada a través de la escala Likert de cinco opciones, y medida ordinal.

Cabe resaltar, que la variable dependiente “desempeño laboral”, **es cualitativa**, por lo que se optó por utilizar la escala de Likert de 5 elementos (totalmente de

desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo).

Se realizó una matriz de operacionalización de variables, la cual se puede observar en el **ANEXO 1**.

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

La población una vez sea definida su unidad de análisis, entonces se puede establecer características de los individuos de acuerdo a la investigación, describiendo su comportamiento general y su relación con las variables, con la finalidad de delimitar los parámetros para la muestra. (Hernández-Sampieri, Fernández y Baptista, 2014)

Además, los **criterios de inclusión**, fueron todos colaboradores de la empresa Business Garment S.A.C. involucrados en la producción del producto, de acuerdo a la planilla de los trabajadores al 31 de diciembre 2019; en cuanto a los **criterios de exclusión** es lo contrario, por lo que podría ser todos los sujetos que no son los trabajadores de la producción del producto, en la que podrían ser los sujetos que se encargan de la parte administrativa y la gerencia.

El total de la muestra fue conformada por 52 colaboradores de la empresa Business Garment S.A.C., por tal motivo convirtiéndose en una investigación finita. De acuerdo con Villasís-Keever y Miranda-Navales. (2016) Un universo finito viene a ser cuando los elementos son cuantificados.

En cuanto a la **muestra**, Según Bernal (2010), la muestra viene a ser parte de la población que es seleccionada con el fin de obtener información, para el desarrollo del estudio y sobre la cual se realizara la medición, observando las variables del objeto de estudio. En donde el cálculo de la muestra se puede observar en el **ANEXO 13**.

En cuanto al **muestreo**, es **probabilístico**; de acuerdo con Otzen y Manterola (2017) menciona que todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos para la muestra.

La unidad de análisis fueron cada una de las personas que tienen la misma característica, seleccionados de la población para conformar la muestra: todos los trabajadores de la empresa Business Garment S.A.C. de Puente Piedra - Lima, de acuerdo a la planilla de trabajadores al 31 de diciembre 2019

### 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La **técnica** que se utilizará será encuesta para la recolección de datos, medición de las variables.

El **instrumento** que se utilizará es el cuestionario, viene a ser un conjunto sistémico de preguntas (ítems) escritas en una cedula realizada a través de la técnica encuesta en donde tiene como finalidad reunir información para luego ser verificada con la hipótesis del trabajo de investigación. (Ñaupas, Mejia, Novoa y Vikagomez, 2014) En donde se puede observar en **ANEXO 2**.

Los ítems de la encuesta están desarrollados según sus respectivos indicadores, de acuerdo con Robles (2018) adopta un rol descriptivo haciendo posible medir los conceptos lo más preciso posible.

Tabla 1  
Descripción del instrumento “encuesta”

| Instrumento  | Objetivo de medición   | Nº de ítems | Operaciones de respuesta |
|--------------|------------------------|-------------|--------------------------|
| Cuestionario | Control administrativo | 12          | Escala de Likert         |
|              | Desempeño laboral      | 12          |                          |

Fuente: Autor

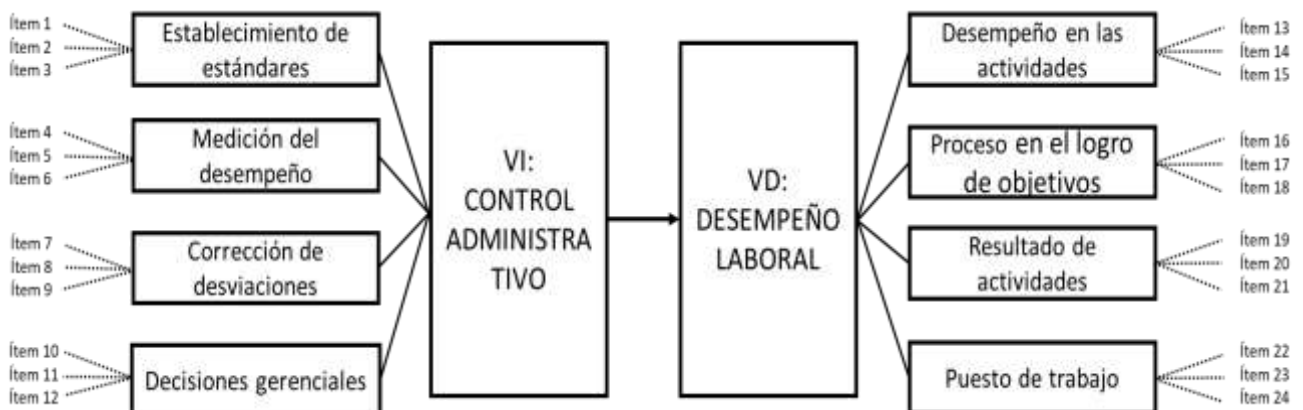


Figura 8 Distribución de ítems del cuestionario

Fuente: Cuestionario

En donde, unos de los métodos del instrumento de cálculo será la Escala de Likert. La **escala de respuestas** que utilizará es con la finalidad de medir los niveles de respuesta de la investigación.

Tabla 2  
*Escala de Likert*

| Escala de Likert               |   |
|--------------------------------|---|
| Totalmente de acuerdo          | 5 |
| De acuerdo                     | 4 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 3 |
| En desacuerdo                  | 2 |
| Totalmente en desacuerdo       | 1 |

Fuente: Cuestionario

La **validez**, fue dada a través de un juicio de 7 expertos (**ANEXO 7**), quienes lo evaluaron según su pertinencia, relevancia y claridad (**ANEXO 6**). En donde será aplicada a través de la V de Aiken (**ANEXO 8**), demostrando su validez y su aplicabilidad. Obteniendo resultados descriptivos en (**ANEXO 9**); con la finalidad que en el desarrollo del proyecto investigación exista coherencia entre las variables, dimensiones y sus instrumentos. (Hernández-Sampieri, Fernández y batista, 2014)

De acuerdo con Aiken (1980), para evaluar la validez, el autor recomienda la utilización de coeficiente de valores entre 0 y 1(dicotómica), en el que explica que a medida que sea más elevado el valor, el ítem tendrá una mayor validez, sobre la valoración de un conjunto de jueces. En consecuencia:

Si  $V=0$ , significa que hay total desacuerdo con los ítems

Si  $V=1$ , significa que hay total acuerdo con todos los ítems

Tabla 3  
*Descripción de los 7 expertos*

| Nº | EXPERTOS              | GRADO MAXIMO | ESPECIALIDAD |
|----|-----------------------|--------------|--------------|
| 01 | Luyo Rodríguez, Jaime | Magister     | M.B.A.       |



|    |                              |          |                                   |
|----|------------------------------|----------|-----------------------------------|
| 02 | Casma Zarate, Carlos A.      | Magister | Administración                    |
| 03 | Barca Barrientos, Jesus E.   | Magister | M.B.A.                            |
| 04 | Vasquez Espinoza Juan M.     | Doctor   | Administración                    |
| 05 | Carranza Estella Teodoro     | Doctor   | Marketing                         |
| 06 | Fernandez Bedoya Victor H.   | Magister | Administración                    |
| 07 | Mónica Elisa Meneses la Riva | Doctora  | Salud pública y<br>Gobernabilidad |

Fuente: Ficha de validación de expertos

**La confiabilidad** fue dada a través de la prueba de alfa de Cronbach y dos mitades de Guttman; el alfa de Cronbach, viene a ser un análisis estadístico que se realizan a las variables que se tienen en estudio y con un sentido estadístico, permite medir la valoración de la fiabilidad. Para la valoración de dichos coeficientes, se utilizó la propuesta por (Chavez-Mendoza y Rodriguez-Miranda, 2018)

Tabla 4

*Valoración del coeficiente de alfa de Cronbach y dos mitades de Guttman*

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

Fuente: Chavez-Mendoza y Rodriguez-Miranda(2018)

De acuerdo con tabla 4 de Chavez-Mendoza y Rodriguez-Miranda (2018), el resultado de **alfa de Cronbach** para el total de ítems fue de 0,859 (bueno) Se determinó el alfa de Cronbach para las dos variables, obteniendo el valor de 0,707 (aceptable) para la variable 1 “Control administrativo” y 0,835 (bueno) para la variable 2 “desempeño laboral”. Se realizó del mismo modo el alfa de Cronbach en las dimensiones para obtener un análisis más profundo, obteniendo los valores de 0,708; 0,524; 0,534 y 0,577 para las dimensiones de la variable 1 control administrativo (establecimiento de estándares, medición del desempeño, corrección de desviaciones y decisiones gerenciales) y 0,679; 0,581; 0,763 y 0,699 para las dimensiones de la variable 2 desempeño laboral (desempeño en las actividades,

proceso en el logro de objetivos, resultado de actividades y puesto de trabajo). El cálculo estadístico puede ser verificado en el **ANEXO 10**.

De tal manera se vio conveniente realizar la prueba de **dos mitades de Guttman**, a fin de obtener una segunda opinión de confiabilidad, obteniendo el valor de 0,762 (aceptable), lo cual se encuentra detallado en el **ANEXO 11**.

### **3.5 Procedimientos**

Se realizó un cuestionario de 24 ítems, donde 12 ítems son definidas de la variable independiente “control administrativo” y otros 12 ítems más de la variable dependiente “desempeño laboral” Se procedió a la encuesta durante (primera semana del mes de diciembre 2019), para redactar la información de la muestra conformada de 52 colaboradores, se logró recaudar esta información. En donde los datos recogidos fueron obtenidos con autorización y permiso de la empresa Business Garment S.A.C. y con la colaboración de sus trabajadores. El permiso de la empresa se encuentra en el **ANEXO 4**. Los datos obtenidos se ingresarán al programa estadístico SPSS, donde arrojarán las respuestas esperadas estadísticas que me permitirán observar las frecuencias y porcentajes cuantitativos basados gráficamente de forma circular.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Se realizó la **prueba de normalidad**, se realizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov a fin de verificar si la variable de la muestra presenta una significación asintótica menor de 0,050; Es también conocida como prueba K-S, viene a ser una prueba no paramétrica con la finalidad de probar la concordancia de la muestra y se realiza para tamaño de la muestra mayor de 50 personas (Romero,2016). En el que cabe mencionar que si el valor de significación asintótica es menor a 0,050 los valores serán no normales. Detallados en la tabla 5.

Se detallaron datos **descriptivos generales**, los cuales muestran media, rango, valor máximo, etc. Tabla 6

Se detallaron datos descriptivos por ítem (tablas de frecuencia), donde se observa en el **ANEXO 16**.

Se realizó la **prueba de hipótesis, Chi cuadrado de Pearson** debido a que son variables cualitativas, con la finalidad de busca asociación entre variables, demostrando su “influencia” de una sobre otra, cabe mencionar que si el valor de significación asintótica es menor a 0,050 se dará validez a la hipótesis planteada. De acuerdo con Días (2009), menciona la prueba de Chi cuadrado que tiene como finalidad comprobar la existencia entre las frecuencias con los resultados observados y los esperados.

### **3.7 Aspectos éticos**

El autor manifiesta que para el desarrollo de esta investigación no ha incurrido en forma alguna de plagio, en cuanto a lo citado y a la referencia de todo enunciado de autoría respaldado en la base científica y del mismo modo siguiendo en su caso el manual APA.

Durante el desarrollo del cuestionario, se promete que toda información recopilada, será obtenida estrictamente con fines académicos, protegiendo de manera anónima al entrevistado.

Los participantes del estudio fueron informados acerca del estudio, prueba de ello, han firmado un formato de consentimiento, siendo informados. El consentimiento informado se logra ver en el **ANEXO 5**, utilizado para la recolección de datos.

Se asegura que los resultados obtenidos son fruto de la investigación recolectada en campo por el autor. Por lo que el recojo y tratamiento de datos, da fe de que es real y veraz

Se utilizó el TURNITIN con frecuencia a fin de no incurrir en coincidencia.

#### IV. RESULTADOS

En cuanto a los resultados, se aplicó la **prueba de normalidad**, la cual de acuerdo con Romero (2016). viene a ser una prueba no paramétrica con la finalidad de probar la concordancia de la muestra, en donde se realiza para tamaño de la muestra mayor de 50 y en el que cabe mencionar que si el valor de significación asintótica es menor a 0,050 los valores serán no normales. Permitiendo conocer la frecuencia de distribución de datos. La tabla 5 da los resultados de dicha prueba que se realizada mediante la prueba **Kolmogorov-Smirnov**.

Tabla 5  
*Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov*

|                                    |                              | V1: Control administrativo | V2: Desempeño laboral |
|------------------------------------|------------------------------|----------------------------|-----------------------|
| N                                  |                              | 52                         | 52                    |
| Parámetros normales <sup>a,b</sup> | Media                        | 4.75                       | 4.69                  |
|                                    | Desv. Desviación             | 0.437                      | 0.466                 |
|                                    | Máximas diferencias extremas | Absoluto                   | 0.466                 |
|                                    | Positivo                     | 0.284                      | 0.255                 |
|                                    | Negativo                     | -0.466                     | -0.438                |
| Estadístico de prueba              |                              | 0.466                      | 0.438                 |
| Sig. asintótica(bilateral)         |                              | ,000 <sup>c</sup>          | ,000 <sup>c</sup>     |

Fuente: SPSS versión 25

Según la tabla 5, los resultados de la prueba KS dio como resultado de 0,000 para la variable 1 “control administrativo” y de 0,000 para las variables 2 “desempeño laboral”, por lo cual permite concluir que sus frecuencias son no normales; ya que la significación asintótica (bilateral) es menor a 0.005. Al ser datos no normales se puede seguir con la prueba no paramétrica de Chi cuadrado.

## Los estadísticos descriptivos generales

De acuerdo Rendón-Macías, Villasís-Keever y Miranda-Novales (2016), los estadísticos descriptivos es la información resumida siendo observada mediante cuadros, tablas o gráficos, proporcionando información puntual de los resultados

En la presente tabla se puede observar el promedio de las respuestas, su varianza estadística, desviación estándar, etc. Representada en los ítems, dimensiones y las variables.

Tabla 6  
*Análisis estadísticos generales*

|  | N<br>Estadístico | Rango<br>Estadístico | Mínimo<br>Estadístico | Máximo<br>Estadístico | Media       |             | Desv.<br>Desviación<br>Estadístico | Varianza<br>Estadístico |
|--|------------------|----------------------|-----------------------|-----------------------|-------------|-------------|------------------------------------|-------------------------|
|  |                  |                      |                       |                       | Estadístico | Desv. Error |                                    |                         |
| <b>1.-</b> Es necesario que todo jefe implemente un programa de planeación en función a sus actividades.                         | 52               | 3                    | 2                     | 5                     | 4.63        | 0.091       | 0.658                              | 0.433                   |
| <b>2.-</b> Los objetivos son planteados por la gerencia finalmente para lograr el desempeño deseado.                             | 52               | 2                    | 3                     | 5                     | 4.62        | 0.078       | 0.565                              | 0.320                   |
| <b>3.-</b> La supervisión constante mejora los resultados empresariales.   | 52               | 2                    | 3                     | 5                     | 4.63        | 0.073       | 0.525                              | 0.276                   |
| <b>4.-</b> El predecir las posibles desviaciones de las funciones es de vital importancia para el desarrollo de la organización. | 52               | 2                    | 3                     | 5                     | 4.62        | 0.073       | 0.530                              | 0.281                   |
| <b>5.-</b> Es función de la gerencia detectar las desviaciones de los planes de la organización.                                 | 52               | 3                    | 2                     | 5                     | 4.50        | 0.089       | 0.642                              | 0.412                   |

|  |    |   |   |   |      |       |       |       |
|--|----|---|---|---|------|-------|-------|-------|
| <b>6.-</b> El personal de trabajo debe estar preparado para evitar alguna desviación en los planes.                                  | 52 | 2 | 3 | 5 | 4.62 | 0.073 | 0.530 | 0.281 |
| <b>7.-</b> Al corregir las desviaciones de los estándares, la estructura organizacional se vería competente.                         | 52 | 2 | 3 | 5 | 4.67 | 0.071 | 0.513 | 0.264 |
| <b>8.-</b> La gerencia es la más preparada en aplicar medidas correctivas en los deberes.  | 52 | 3 | 2 | 5 | 4.33 | 0.098 | 0.706 | 0.499 |
| <b>9.-</b> La inclusión de un programa de capacitación lo encuentras favorable como una medida correctiva de acción por la gerencia. | 52 | 2 | 3 | 5 | 4.65 | 0.072 | 0.520 | 0.270 |
| <b>10.-</b> Al corregir el desempeño en las actividades se retomaría el curso de los planes planteados por la gerencia.              | 52 | 2 | 3 | 5 | 4.83 | 0.066 | 0.474 | 0.224 |
| <b>11.-</b> La gerencia es finalmente quien toma las mejores decisiones en beneficio de la empresa.                                  | 52 | 2 | 3 | 5 | 4.85 | 0.058 | 0.415 | 0.172 |
| <b>12.-</b> El nivel de productividad puede aumentar mediante una adecuada coordinación de actividades.                              | 52 | 1 | 4 | 5 | 4.75 | 0.061 | 0.437 | 0.191 |
| <b>13.-</b> Es favorable para la organización que la gerencia apruebe una evaluación del desempeño de manera integral.               | 52 | 1 | 4 | 5 | 4.58 | 0.069 | 0.499 | 0.249 |
| <b>14.-</b> La efectividad de tus actividades se logra ver reflejados en tus resultados.   | 52 | 2 | 3 | 5 | 4.52 | 0.080 | 0.577 | 0.333 |

|   |    |   |   |   |      |       |       |       |
|---|----|---|---|---|------|-------|-------|-------|
| <b>15.-</b> El establecimiento de normas permite ayudar a mantener una estructura organizacional.                 | 52 | 1 | 4 | 5 | 4.63 | 0.067 | 0.486 | 0.236 |
| <b>16.-</b> El establecimiento de objetivos impulsa el desarrollo del personal.                                   | 52 | 1 | 4 | 5 | 4.60 | 0.069 | 0.495 | 0.245 |
| <b>17.-</b> Las compensaciones se convierten en un estímulo reflejado en tus resultados.                          | 52 | 2 | 3 | 5 | 4.63 | 0.073 | 0.525 | 0.276 |
| <b>18.-</b> El reconocimiento es meritorio después de una destacada obra laboral.                                 | 52 | 1 | 4 | 5 | 4.71 | 0.063 | 0.457 | 0.209 |
| <b>19.-</b> La implementación de Instructivos ayuda al personal a desempeñar mejor la actividad.                  | 52 | 2 | 3 | 5 | 4.65 | 0.072 | 0.520 | 0.270 |
| <b>20.-</b> El procedimiento de la actividad es mejorada por la asistencia y orientación del personal supervisor. | 52 | 2 | 3 | 5 | 4.52 | 0.080 | 0.577 | 0.333 |
| <b>21.-</b> El trabajador mejora su desempeño cuando se le informa al terminar el producto final de la actividad. | 52 | 2 | 3 | 5 | 4.52 | 0.075 | 0.542 | 0.294 |
| <b>22.-</b> Es bueno promover al personal a obtener una comunicación clara.                                       | 52 | 1 | 4 | 5 | 4.75 | 0.061 | 0.437 | 0.191 |
| <b>23.-</b> El intercambio de información de todos es importante para optimizar el trabajo en equipo.             | 52 | 2 | 3 | 5 | 4.69 | 0.070 | 0.506 | 0.256 |
| <b>24.-</b> El trabajo en equipo influye significativamente en el desarrollo de los objetivos empresariales.      | 52 | 2 | 3 | 5 | 4.60 | 0.074 | 0.534 | 0.285 |

|                                      |    |   |   |   |      |       |       |       |
|--------------------------------------|----|---|---|---|------|-------|-------|-------|
| D1: Establecimiento de Estándares    | 52 | 2 | 3 | 5 | 4.65 | 0.072 | 0.520 | 0.270 |
| D2: Medición del desempeño           | 52 | 1 | 4 | 5 | 4.62 | 0.068 | 0.491 | 0.241 |
| D3: Corrección de desviaciones       | 52 | 2 | 3 | 5 | 4.60 | 0.079 | 0.569 | 0.324 |
| D4: Decisiones gerenciales           | 52 | 1 | 4 | 5 | 4.87 | 0.048 | 0.345 | 0.119 |
| D5: Desempeño en las actividades     | 52 | 1 | 4 | 5 | 4.58 | 0.069 | 0.499 | 0.249 |
| D6: Proceso en el logro de objetivos | 52 | 1 | 4 | 5 | 4.73 | 0.062 | 0.448 | 0.201 |
| D7: Resultado de actividades         | 52 | 1 | 4 | 5 | 4.56 | 0.070 | 0.502 | 0.252 |
| D8: Puesto de trabajo                | 52 | 1 | 4 | 5 | 4.75 | 0.061 | 0.437 | 0.191 |
| V1: Control administrativo           | 52 | 1 | 4 | 5 | 4.75 | 0.061 | 0.437 | 0.191 |
| V2: Desempeño laboral                | 52 | 1 | 4 | 5 | 4.69 | 0.065 | 0.466 | 0.217 |
| N válido (por lista)                 | 52 |   |   |   |      |       |       |       |

---

Fuente: SPSS versión 25

De acuerdo con la tabla 6 del estadístico descriptivo define el promedio de respuesta de los ítems, donde el mínimo estadístico, viene a ser la escala mínima que han podido responder la muestra, respecto a cada ítem encuestada. En cuanto a la media estadística viene a ser el promedio de respuesta que respondieron de acuerdo al ítem, en este caso siendo el promedio de la escala en la alternativa 4 a 5.

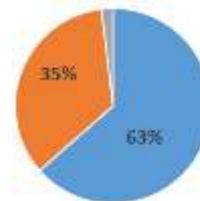


Los resultados descriptivos ítem por ítem, se aprecian en la Tabla 7, donde se detalla la alternativa más respondida para cada una de los ítems del cuestionario. Cabe señalar que, en la gráfica, el color azul representa “totalmente de acuerdo”, el color anaranjado representa “de acuerdo”, el color gris representa “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, el color amarillo representa “en desacuerdo” y el color verde representa “totalmente desacuerdo”. Dicha información se encuentra con mayor detalle en el **ANEXO 16**.

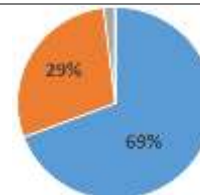
Tabla 7  
Resultados descriptivos ítem por ítem

|   |   |
|---|---|
| <p><b>Ítem 1.-</b> El 71% de los encuestados se muestra totalmente de acuerdo, 23% de acuerdo, 4% ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 2% se encuentra en desacuerdo, con el enunciado “Es necesario que todo jefe implemente un programa de planeación en función a sus actividades”.</p> |    |
| <p><b>Ítem 2.-</b> El 65% de los encuestados se muestra totalmente de acuerdo, 31% de acuerdo y 4% ni de acuerdo ni en desacuerdo, con el enunciado “Los objetivos son planteados por la gerencia finalmente para lograr el desempeño deseado”.</p>                                       |   |
| <p><b>Ítem 3.-</b> El 65% de los encuestados se muestra totalmente de acuerdo, 33% de acuerdo y 2% ni de acuerdo ni en desacuerdo, con el enunciado “La supervisión constante mejora los resultados empresariales”.</p>   |  |
| <p><b>Ítem 4.-</b> El 63% de los encuestados se muestra totalmente de acuerdo, 35% de acuerdo y 2% ni de acuerdo ni en desacuerdo, con el enunciado “El predecir las posibles desviaciones de las funciones es de vital importancia para el desarrollo de la organización”.</p>           |  |
| <p><b>Ítem 5.-</b> El 56% de los encuestados se muestra totalmente de acuerdo, 40% de acuerdo, 2% ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 2% se encuentra en desacuerdo, con el enunciado “Es función de la gerencia detectar las desviaciones de los planes de la organización.”.</p>        |  |

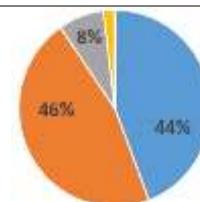
**Ítem 6.-** El 63% de los encuestados se muestra totalmente de acuerdo, 35% de acuerdo y 2% ni de acuerdo ni en desacuerdo, con el enunciado “El personal de trabajo debe estar preparado para evitar alguna desviación en los planes”.



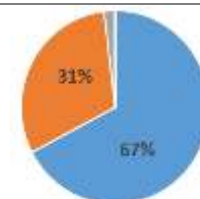
**Ítem 7.-** El 69% de los encuestados se muestra totalmente de acuerdo, 29% de acuerdo y 2% ni de acuerdo ni en desacuerdo, con el enunciado “Al corregir las desviaciones de los estándares, la estructura organizacional se vería competente”.



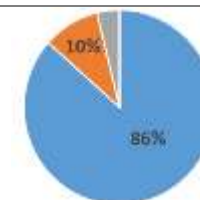
**Ítem 8.-** El 44% de los encuestados se muestra totalmente de acuerdo, 46% de acuerdo, 8% ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 2% se encuentra en desacuerdo, con el enunciado “La gerencia es la más preparada (indicada) en aplicar medidas correctivas en los deberes”.



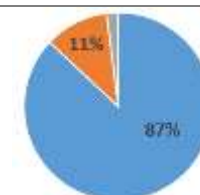
**Ítem 9.-** El 67% de los encuestados se muestra totalmente de acuerdo, 31% de acuerdo y 2% ni de acuerdo ni en desacuerdo, con el enunciado “La inclusión de un programa de capacitación lo encuentras favorable como una medida correctiva de acción por la gerencia”.



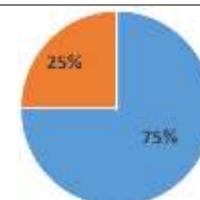
**Ítem 10.-** El 86% de los encuestados se muestra totalmente de acuerdo, 10% de acuerdo y 4% ni de acuerdo ni en desacuerdo, con el enunciado “Al corregir el desempeño en las actividades se retomaría el curso de los planes planteados por la gerencia”.



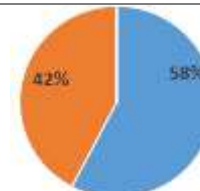
**Ítem 11.-** El 87% de los encuestados se muestra totalmente de acuerdo, 11% de acuerdo y 2% ni de acuerdo ni en desacuerdo, con el enunciado “La gerencia es finalmente quien toma las mejores decisiones en beneficio de la empresa”.



**Ítem 12.-** El 75% de los encuestados se muestra totalmente de acuerdo y 25% de acuerdo, con el enunciado “El nivel de productividad puede aumentar mediante una adecuada coordinación de actividades”.

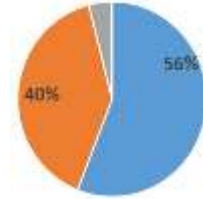


**Ítem 13.-** El 58% de los encuestados se muestra totalmente de acuerdo y 42% de acuerdo, con el enunciado “Es favorable para la organización que la gerencia apruebe una evaluación del desempeño de manera integral”



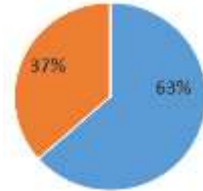
---

**Ítem 14.-** El 56% de los encuestados se muestra totalmente de acuerdo, 40% de acuerdo y 4% ni de acuerdo ni en desacuerdo, con el enunciado “La efectividad de tus actividades se logra ver reflejados en tus resultados.



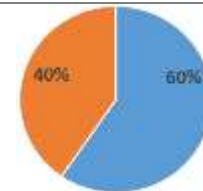
---

**Ítem 15.-** El 63% de los encuestados se muestra totalmente de acuerdo y 37% de acuerdo, con el enunciado “El establecimiento de normas permite ayudar a mantener una estructura organizacional”



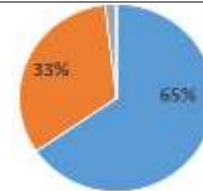
---

**Ítem 16.-** El 60% de los encuestados se muestra totalmente de acuerdo y 40% de acuerdo, con el enunciado “El establecimiento de objetivos impulsa el desarrollo del personal”



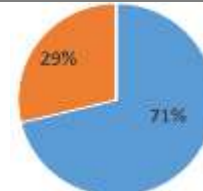
---

**Ítem 17.-** El 65% de los encuestados se muestra totalmente de acuerdo, 33% de acuerdo y 2% ni de acuerdo ni en desacuerdo, con el enunciado “Las compensaciones se convierten en un estímulo reflejado en tus resultados”



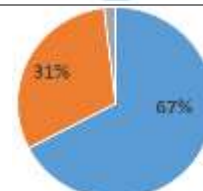
---

**Ítem 18.-** El 71% de los encuestados se muestra totalmente de acuerdo y 29% de acuerdo, con el enunciado “El reconocimiento es meritorio después de una destacada obra laboral”



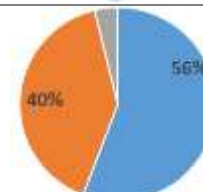
---

**Ítem 19.-** El 67% de los encuestados se muestra totalmente de acuerdo, 31% de acuerdo y 2% ni de acuerdo ni en desacuerdo, con el enunciado “La implementación de Instructivos ayuda al personal a desempeñar mejor la actividad.



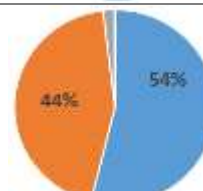
---

**Ítem 20.-** El 56% de los encuestados se muestra totalmente de acuerdo, 40% de acuerdo y 4% ni de acuerdo ni en desacuerdo, con el enunciado “El procedimiento de la actividad es mejorada por la asistencia y orientación del personal supervisor”



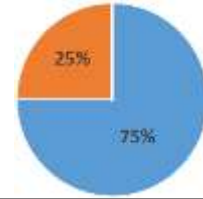
---

**Ítem 21.-** El 54% de los encuestados se muestra totalmente de acuerdo, 44% de acuerdo y 2% ni de acuerdo ni en desacuerdo, con el enunciado “El trabajador mejora su desempeño cuando se le informa al terminar el producto final de la actividad”



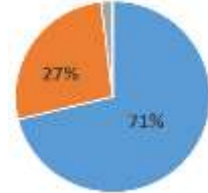
---

**Ítem 22.-** El 75% de los encuestados se muestra totalmente de acuerdo y 25% de acuerdo, con el enunciado “Es bueno promover al personal a obtener una comunicación clara”



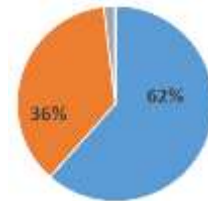
---

**Ítem 23.-** El 71% de los encuestados se muestra totalmente de acuerdo, 27% de acuerdo y 2% ni de acuerdo ni en desacuerdo, con el enunciado “El intercambio de información de todos es importante para optimizar el trabajo en equipo”



---

**Ítem 24.-** El 62% de los encuestados se muestra totalmente de acuerdo, 36% de acuerdo y 2% ni de acuerdo ni en desacuerdo, con el enunciado “El trabajo en equipo influye significativamente en el desarrollo de los objetivos empresariales”



---

Fuente: Autor

Leyenda:

Totalmente de acuerdo = Azul

De acuerdo = Anaranjado

Ni de acuerdo ni en desacuerdo =Gris

En desacuerdo = Amarillo

Totalmente en desacuerdo = Verde

**La prueba de hipótesis** se realizó mediante la prueba de **Chi cuadrado de Pearson**. En el que las variables de estudio son cualitativas y se busca determinar asociación entre variables, demostrando su influencia de una sobre otra. Se puede observar respetivamente.

Tabla 8  
*Prueba de Chi cuadrado de Pearson para la hipótesis general*

“El control administrativo influye significativamente en el desempeño laboral en Business Garment S.A.C., Puente Piedra, 2019”.

|                              | Valor               | df | Significación asintótica (bilateral) |
|------------------------------|---------------------|----|--------------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson      | 17,333 <sup>a</sup> | 1  | 0.000                                |
| Razón de verosimilitud       | 16.661              | 1  | 0.000                                |
| Asociación lineal por lineal | 17.000              | 1  | 0.000                                |
| N de casos válidos           | 52                  |    |                                      |

Fuente: SPSS versión 25

De acuerdo con la Tabla 8, se realizó la prueba de Chi cuadrado de Pearson, logrando comprobar que **existe influencia** estadística significativamente entre la variable independiente “control administrativo” y la variable dependiente “desempeño laboral”, debido a que la significación asintótica bilateral dio como resultado 0,000 (menor a 0,05); por lo tanto, es válido afirmar que estadísticamente existe influencia entre las variables. Por lo que se confirma la hipótesis general del trabajo de investigación, que el control administrativo influye significativamente en el desempeño laboral en la empresa Business Garment S.A.C, Puente Piedra, 2019; logrando significar que el control administrativo conduce a un óptimo desempeño laboral de los trabajadores; logrando que los resultados analizados de la investigación puedan ser comparados y discutidos con los trabajos previos.

Tabla 9

*Prueba de Chi cuadrado de Pearson para la hipótesis específica 1*

“El establecimiento de estándares influye significativamente en el desempeño laboral en Business Garment S.A.C., Puente Piedra, 2019”.

|                              | Valor              | df | Significación asintótica (bilateral) |
|------------------------------|--------------------|----|--------------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson      | 2,130 <sup>a</sup> | 2  | 0.345                                |
| Razón de verosimilitud       | 2.360              | 2  | 0.307                                |
| Asociación lineal por lineal | 0.714              | 1  | 0.398                                |
| N de casos válidos           | 52                 |    |                                      |

Fuente: SPSS versión 25

De acuerdo con la Tabla 9, **no existe evidencia significativa** entre la dimensión de la variable independiente “establecimiento de estándares” y la variable dependiente “desempeño laboral”, debido a que la significación asintótica bilateral dio como resultado 0,345 en la prueba de hipótesis de Chi cuadrado de Pearson, ya que de acuerdo a los valores, se logran observar discrepancia significativa con las variables, por lo que se puede concluir que no apoya la hipótesis específica 1, propuesta por la investigación.

Tabla 10

*Prueba de Chi cuadrado de Pearson para la hipótesis específica 2*

“La medición del desempeño influye significativamente en el desempeño laboral en Business Garment S.A.C., Puente Piedra, 2019”

|                              | Valor              | df | Significación asintótica (bilateral) |
|------------------------------|--------------------|----|--------------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson      | 8,958 <sup>a</sup> | 1  | 0.003                                |
| Razón de verosimilitud       | 8.930              | 1  | 0.003                                |
| Asociación lineal por lineal | 8.786              | 1  | 0.003                                |
| N de casos válidos           | 52                 |    |                                      |

Fuente: SPSS versión 25

De acuerdo con la Tabla 10, se realizó la prueba de Chi cuadrado de Pearson, logrando comprobar que **existe influencia** estadística significativamente entre la dimensión de la variable independiente “medición del desempeño” y la variable dependiente “desempeño laboral”, debido a que la significación asintótica bilateral dio como resultado 0,003 (menor a 0,05); por lo tanto, es válido afirmar que estadísticamente existe influencia entre las variables. Por lo que se confirma la hipótesis específica 2 del trabajo de investigación, que la medición del desempeño influye significativamente en el desempeño laboral en la empresa Business Garment S.A.C, Puente Piedra, 2019.

Tabla 11

*Prueba de Chi cuadrado de Pearson para la hipótesis específica 3*

“La corrección de desviaciones influye significativamente en el desempeño laboral en Business Garment S.A.C., Puente Piedra, 2019”.

|                              | Valor               | df | Significación asintótica (bilateral) |
|------------------------------|---------------------|----|--------------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson      | 16,168 <sup>a</sup> | 2  | 0.000                                |
| Razón de verosimilitud       | 16.782              | 2  | 0.000                                |
| Asociación lineal por lineal | 15.839              | 1  | 0.000                                |
| N de casos válidos           | 52                  |    |                                      |

Fuente: SPSS versión 25

De acuerdo con la Tabla 11, se realizó la prueba de Chi cuadrado de Pearson, logrando comprobar que **existe influencia** estadística significativamente entre la dimensión de la variable independiente “corrección de desviaciones” y la variable dependiente “desempeño laboral”, debido a que la significación asintótica bilateral dio como resultado 0,000 (menor a 0,05); por lo tanto, es válido afirmar que estadísticamente existe influencia entre las variables. Por lo que se confirma la hipótesis específica 3 del trabajo e investigación, que la corrección de desviaciones influye significativamente en el desempeño laboral en la empresa Business Garment S.A.C., Puente piedra, 2019.



Tabla 12

*Prueba de Chi cuadrado de Pearson para la hipótesis específica 4*

“Las decisiones gerenciales influyen significativamente en el desempeño laboral en Business Garment S.A.C., Puente Piedra, 2019”.

|                              | Valor              | df | Significación asintótica (bilateral) |
|------------------------------|--------------------|----|--------------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson      | 2,641 <sup>a</sup> | 1  | 0.104                                |
| Razón de verosimilitud       | 2.440              | 1  | 0.118                                |
| Asociación lineal por lineal | 2.590              | 1  | 0.108                                |
| N de casos válidos           | 52                 |    |                                      |

Fuente: SPSS versión 25

De acuerdo con la Tabla 12, **no existe evidencia significativa** entre la dimensión de la variable independiente “las decisiones generales” y la variable dependiente “desempeño laboral”, debido a que la significación asintótica bilateral dio como resultado 0,345 en la prueba de hipótesis de Chi cuadrado de Pearson, ya que, de acuerdo a los valores, se logran observar discrepancias significativas con las variables, por lo que se puede concluir que no apoya la hipótesis específica 4, propuesta por la investigación.

## V. DISCUSIÓN

Se sintetizaron los principales hallazgos, en el que fueron comparados con los antecedentes, viendo su similitud y especificando su contexto del desarrollo de la investigación. De acuerdo con Bernal (2010), la discusión se encarga de interpretar los hallazgos relacionados con el problema de investigación, con la finalidad de generar debate en cuanto a los resultados; y Moyano (2015) menciona el desarrollo de una discusión como los resultados obtenidos por el autor propio siendo confrontados con los hallazgos de otros investigadores, para luego ser relevantes para las conclusiones.

En cuanto al trabajo presentado por **Maite (2018)**, se encontró que el objetivo planteado por el investigador fue similar al formulado en esta investigación, ya que ambas buscan investigar variables similares “**control administrativo y desempeño laboral**”, pero en diferente contexto, ya que el investigador citado realizó su estudio en torno a los trabajadores de una institución administradora de fondos de salud del Ejército del Perú, y esta investigación utilizó como contexto en una investigación hacia los trabajadores de una empresa textil “Business Garment SAC”.

La muestra seleccionada por **Maite (2018)** ascendió a 62 trabajadores del área administrativa del instituto de fondos de salud del Ejército del Perú, a diferencia de este estudio que utilizó una muestra censal de 52 trabajadores de acuerdo con la planilla de recursos humanos de la empresa Business Garment SAC. En cuanto a los resultados, Maite (2018) utilizó la prueba de correlación de Rho de Spearman, que tiene como resultado la sigma (bilateral) de 0,003, demostrando que existe relación en sus variables el control interno y el desempeño laboral; esta investigación utilizó la prueba **de Chi cuadrado de Pearson**, obteniendo como resultado de significación bilateral de **0,000** afirmando que el sistema de control administrativo **influye significativamente** en el desempeño laboral, por lo que se puede concluir que los resultados obtenidos en esta investigación son más determinantes, puesto que su significación bilateral son menor a los obtenidos por Maite (2018), siendo probablemente porque los resultados de la muestra

(trabajadores de la empresa Business Garment SAC.) son más convincentes, lo cual puede ser favorable para otras investigación a futuro.

En el trabajo presentado por **Rodríguez y Hurtado (2019)**, se encontró que el objetivo planteado por el investigador fue similar al formulado en esta investigación, ya que ambas buscan investigar variables similares “**control administrativo y desempeño laboral**”, pero en diferente contexto, ya que el investigador citado realizo su estudio en torno a colaboradores de la UGEL de Huaraz, y esta investigación utilizo como contexto en una investigación hacia los trabajadores de una empresa textil “Business Garment SAC”.

La muestra seleccionada por **Rodríguez y Hurtado (2019)** ascendió a 40 trabajadores, conformados por 20 colaboradores y 20 jefes de la UGEL de Huaraz a diferencia de este estudio que utilizó una muestra censal de 52 trabajadores de acuerdo con la planilla de recursos humanos de la empresa Business Garment SAC. En cuanto a los resultados, Rodríguez y Hurtado (2019) utilizo la prueba de ANOVA, ya que tiene como finalidad conocer la influencia del Control Interno en el Desempeño Laboral, dando como resultado 60% en el control interno, siendo en un nivel regular y un 45% en el desempeño laboral, de nivel bajo , significando que los jefes de cada área se sienten preocupados por optimizar los resultados de los colaboradores a su mando y que perciben que ellos no muestran al máximo su competencias y habilidades; esta investigación utilizo la prueba de **Chi cuadrado de Pearson**, obteniendo como resultado de significación bilateral de **0,000** afirmando también que el control administrativo **influye significativamente** en el desempeño laboral, por lo que se puede concluir que los resultados obtenidos en esta investigación son convincentes, puesto que su significación bilateral es menor a 0,05. Por lo cual puede ser favorable para otras investigaciones a futuro.

En cuanto al trabajo presentado por **Onyema (2016)**, se encontró que el objetivo planteado por el investigador fue similar al formulado en esta investigación, ya que ambas buscan investigar variables similares “**control administrativo y desempeño laboral**”, pero en diferente contexto, ya que el investigador citado realizo su estudio en torno a las propiedades de minorías de negocio de

Minneapolis, y esta investigación utilizo como contexto en una investigación hacia los trabajadores de una empresa textil “Business Garment SAC”.

La muestra seleccionada por **Onyema (2016)** ascendió a 138 propiedades de minorías de negocio de Minneapolis, a diferencia de este estudio que utilizó una muestra censal de 52 trabajadores de acuerdo con la planilla de recursos humanos de la empresa Business Garment SAC. En cuanto a los resultados, Onyema (2016) utilizo la prueba de correlación **G\*Power**, que tiene como resultado la sigma (bilateral) de **0,000**, confirmando que hay relación entre los sistemas de control y el desempeño organizacional; esta investigación utilizo la prueba de Chi cuadrado de Pearson, obteniendo como resultado de significación bilateral de 0,000 afirmando también que el control administrativo influye significativamente en el desempeño laboral, por lo que se puede concluir que los resultados obtenidos en esta investigación son convincentes, puesto que su significación bilateral es menor a 0,05. Por lo cual puede ser favorable para otras investigaciones a futuro.

En cuanto al trabajo presentado por **Orihuela (2018)**, se encontró que el objetivo planteado por el investigador fue similar al formulado en esta investigación, ya que ambas buscan investigar variables similares “**control administrativo y desempeño laboral**”, pero en diferente contexto, ya que el investigador citado realizo su estudio en torno a trabajadores administrativos de un Municipio de lima, y esta investigación utilizo como contexto en una investigación hacia los trabajadores de una empresa textil “Business Garment SAC”.

La muestra seleccionada por **Orihuela (2018)** ascendió a 107 trabajadores administrativos de un Municipio de lima, a diferencia de este estudio que utilizó una muestra censal de 52 trabajadores de acuerdo con la planilla de recursos humanos de la empresa Business Garment SAC. En cuanto a los resultados, Orihuela (2018) utilizo la prueba de correlación de Rho de Spearman, que tiene como resultado la sigma (bilateral) de 0,000, confirmando que hay relación entre el control interno y el desempeño laboral; esta investigación utilizo la prueba de **Chi cuadrado de Pearson**, obteniendo como resultado de significación bilateral de **0,000** afirmando también que el control administrativo **influye significativamente** en el desempeño

laboral, por lo que se puede concluir que los resultados obtenidos en esta investigación son convincentes, puesto que su significación bilateral es menor a 0,05. Por lo cual puede ser favorable para otras investigaciones a futuro.

En el trabajo presentado por **Arribasplata (2018)**, se encontró que el objetivo planteado por el investigador fue similar al formulado en esta investigación, ya que ambas buscan investigar variables similares “**control administrativo y desempeño laboral**”, pero en diferente contexto, ya que el investigador citado realizó su estudio en torno a los trabajadores del hospital José Herman Soto Cadellana en Chiclayo y esta investigación utilizó como contexto en una investigación hacia los trabajadores de una empresa textil “Business Garment SAC” de Puente Piedra.

La muestra seleccionada por **Arribasplata (2018)** ascendió a 65 trabajadores a diferencia de este estudio que utilizó una muestra censal de 52 trabajadores de acuerdo con la planilla de recursos humanos de la empresa Business Garment SAC. En cuanto a los resultados, Arribasplata (2018) utilizó el programa Excel, que tuvo como resultado 78.4% en el control interno y un 82.2% en el desempeño laboral, por lo que existe una relación muy significativa con un promedio 80.3%, significando que el sistema de control interno es aceptado por todos los trabajadores y se logra ver reflejado en su desempeño laboral, afirmando que existe relación entre el control interno y el desempeño laboral del hospital; esta investigación utilizó la prueba **de Chi cuadrado de Pearson**, obteniendo como resultado de significación bilateral de **0,000** afirmando también que el control administrativo **influye significativamente** en el desempeño laboral, por lo que se puede concluir que los resultados obtenidos en esta investigación son convincentes, puesto que su significación bilateral es menor a 0,05. Por lo cual puede ser favorable para otras investigaciones a futuro.

En cuanto al estudio realizado por **Atristanin (2017)** siendo el enfoque de su investigación cualitativo, realizada a las empresas familiares de México, demostrando que el sistema del control interno conduce al desempeño; su estudio complementa lo planteado, el control interno como un sistema esencial para las empresas familiares, ya que tiene como finalidad asegurar el desempeño deseado,

mencionando también que el sistema de control interno es un método efectivo para las empresas emergentes, que busquen tener una recuperación rápida, mejorando sus capacidades en sus trabajadores, llegando a las mismas conclusiones en esta investigación, ya que analiza variables similares con otro enfoque.

En cuanto a los estudios realizados por **Moreira (2012) y Alvares (2017)**, se analizó que estos son de enfoque cualitativo, demostrando que existe influencia entre las variables control administrativo y desempeño laboral; este estudio complementa lo planteado por dichos autores, mencionando también que la elaboración y desarrollo de sistema de control se convierte en un modelo operativo viable, ya que logra optimizar un mejor desempeño en los trabajadores, llegando a las mismas conclusiones en esta investigación por lo que analiza variables similares con otro enfoque (cualitativo).

De acuerdo con la teoría revisada, la variable independiente “Control administrativo” fue constituida por las dimensiones “establecimiento de estándares”, “medición del desempeño”, “corrección de desviaciones” y “decisiones gerenciales” según Koontz, Weihrich y Cannice (2012). Los resultados del análisis descriptivo general realizado, guardan relación con la teoría, ya que los promedios de respuesta de los encuestados fueron de índice altos (establecimiento de estándares = 0,65, medición del desempeño = 4,62, corrección de desviaciones = 4,60 y decisiones gerenciales = 4,87), en la escala de Likert donde 1 fue totalmente en desacuerdo y 5 fue totalmente de acuerdo. De esta manera, este estudio confirma la posición del autor teórico con relación a las dimensiones que integran la variable “control administrativo”.

En cuanto a la teoría revisada, la variable dependiente “Desempeño laboral” fue constituida por las dimensiones “desempeño en las actividades”, “proceso en el logro de objetivo”, “resultados de actividades” y “puesto de trabajo” conforme Amador (2015). Los resultados del análisis descriptivo general realizado, guardan relación con la teoría, ya que los promedios de respuesta de los encuestados fueron de índice altos (desempeño en las actividades = 4,58, proceso en el logro de objetivos = 4,73, resultado de actividades = 4,56 y puesto de trabajo = 4,75), en la

escala de Likert donde 1 fue totalmente en desacuerdo y 5 fue totalmente de acuerdo. Por tal motivo el estudio confirmaría la posición del autor de acuerdo a las dimensiones que integran la variable “desempeño laboral”.

## VI. CONCLUSIONES

Las conclusiones según Asiain y Margall (2000), toman sentido de los resultados obtenidos de la investigación o de la hipótesis, siendo una síntesis de los mismos de forma clara y breve. Finalmente, para establecer aportes a la investigación.

1. En cuanto a la hipótesis general, el control administrativo influye significativamente en el desempeño laboral en Business Garment S.A.C., Puente Piedra, 2019; lo cual fue validado a través de la prueba de Chi cuadrado de Pearson (significación asintótica bilateral = 0,000), por lo tanto, se afirma que existe influencia de la variable independiente frente a la variable dependiente.
2. No se recabo evidencia estadística suficiente para dar validez a la hipótesis específica 1, por lo que no se pudo afirmar que el establecimiento de estándares influye significativamente en el desempeño laboral en Business Garment S.A.C., Puente Piedra, 2019; debido que arrojó la prueba de Chi cuadrado de Pearson (significación bilateral = 0,345).
3. En cuanto a la hipótesis específica 2, la medición del desempeño influye significativamente en el desempeño laboral en Business Garment S.A.C., Puente Piedra, 2019; lo cual fue validado a través de la prueba de Chi cuadrado de Pearson (significación asintótica bilateral = 0,003), por lo tanto, se afirma que existe influencia de la variable independiente frente a la variable dependiente.
4. En cuanto a la hipótesis específica 3, la corrección de desviaciones influye significativamente en el desempeño laboral en Business Garment S.A.C., Puente Piedra, 2019; lo cual fue validado a través de la prueba de Chi cuadrado de Pearson (significación asintótica bilateral = 0,000), por lo tanto, se afirma que existe influencia de la variable independiente frente a la variable dependiente.
5. No se recabó evidencia estadística suficiente para dar validez a la hipótesis específica 4, por lo que no se pudo afirmar que Las decisiones gerenciales influyen significativamente en el desempeño laboral en Business Garment S.A.C., Puente Piedra, 2019; lo cual fue determinado mediante la prueba de Chi cuadrado de Pearson (significación asintótica bilateral = 0,104).



## VII. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones de investigación son definidas como sugerencias para investigaciones futuras, convirtiéndose en alternativas para dar mejores resultados (Lam, 2016); siendo importantes para futuras investigaciones, aportando a la teoría y la práctica profesional (Asiain y Margall, 2000). En ese sentido, a continuación, se numeran las recomendaciones fruto en esta investigación

Se recomienda para la empresa en donde se realizó la investigación, fortalecer los sistemas administrativos, por tal motivo la inclusión de un sistema de control administrativo a través de capacitaciones, esto debido a que los resultados obtenidos de la investigación presentada, demuestran que se llegó a determinar que existe influencia del control administrativo frente al desempeño laboral, por lo que la inclusión de programa de control administrativo permite prevenir posibles errores en los procesos, pudiéndose lograr un mejor desempeño en los trabajadores.

Lo anterior se podría mejorar el control administrativo a través de la medición del desempeño, detectando posibles desviaciones en las actividades, mediante la prevención y el monitoreo; con la finalidad de asegurar un óptimo desempeño en los resultados.

A empresas similares, se recomienda fortalecer su sistema administrativo mediante la inclusión de programas o sistemas del control administrativo, siendo demostrados a través de los resultados de esta investigación, que han sido dado a través de la prueba de Chi cuadrado de Pearson, la cual es una prueba estadística cuyos resultado se demostró influencia de las variables del estudio, pueden ser aplicadas en otros contextos; de modo que en caso presenten realidades problemáticas similares, puedan ser solucionados con esta propuesta; ya que finalmente las empresas buscan en sus colaboradores llegar al desempeño deseado, alineados con los objetivos y planes de la organización, convirtiéndose en una propuesta conveniente por lo mismo que permite prevenir posibles errores.

A investigadores de campo de gestión de organizaciones y a estudiantes de pregrado y posgrado que se encuentra en la búsqueda información real y

transparente, se pone a disposición toda información recopilada en este estudio, ya que se puede encontrar fuentes de literatura teórica, implicancias prácticas solucionadas, y modelos metodológicos empleados, a fin de que puedan ser de su uso para futuras investigaciones; así como también se logra observar del estudio de las variables siendo utilizadas a fin de generar discusión, recogido de trabajos anteriores.

## REFERENCIAS

- Aiken, L., R. (1980). *Content validity and reliability of single ítems or questionnaires*, 40 (4). Recuperado de <https://sci-hub.tw/10.1177/001316448004000419>
- Alvares, R. (2017). *Estrategias de control interno en la mejora del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Sipan Distribuciones SAC. La victoria 2017* (Tesis de Licenciatura.). Recuperada de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/32130>
- Amador S., A. (2016). *Administración de Recursos Humanos su proceso organizacional*. (1<sup>er</sup> ed.). Monterrey., México: Universitari UANL. Recuperado de. <http://eprints.uanl.mx/13425/>
- Arribasplata, J. (2018). *El control interno y desempeño laboral del personal del Hospital José Hernán Soto Cadenillas, Chota, 2018* (Tesis de Maestría). Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28822/arribasplata\\_dj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28822/arribasplata_dj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Asiain y Margall (2000). *Preparación de un trabajo de investigación para su publicación: discusión y conclusiones*, 11(4), 153-154. Recuperado de <https://www.elsevier.es/es-revista-enfermeria-intensiva-142-pdf-X1130239900201286>
- Atristain, C. (2017). *Internal control systems leading to family business performance in México: A framework analysis*. *Jordan of International Business Research*, 16(1), DOI: <https://go.gale.com/ps/i.do?p=AONE&u=univcv&id=GALE|A540100375&v=2.1&it=r&sid=AONE&asid=ce257121>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. (3<sup>a</sup> ed.). Bogotá., Colombia: PEARSON EDUCACION.
- Comas R., Nogueira D., Romero F. y Lumpuy M. (2015). *Integration of management control tools. Analysis of a case study*, 6(3). Recuperado de [http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1390-65422015000300001](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1390-65422015000300001)
- Chávez-Mendoza y Rodríguez-Miranda. (2018). *Análisis de confiabilidad y validez de un cuestionario sobre entornos personales de aprendizaje (PLE)*, 15(1). Recuperado de <https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/ensayopedagogicos/article/view/10645/13202>
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la teoría general de la administración*. (7<sup>ma</sup> ed.). México DF., México: McGraw-Hill Companies

- Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones*. (9<sup>na</sup> ed.). Rio de Janeiro., Brasil: McGraw-Hill. Recuperado de [https://www.academia.edu/29724210/Chiavenato.\\_Administracion\\_de\\_Recursos\\_Humanos\\_subrayado](https://www.academia.edu/29724210/Chiavenato._Administracion_de_Recursos_Humanos_subrayado)
- Corona, L., J. (2016). *Notes on research methods*, 14(1). Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-897X2016000100016](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2016000100016)
- Díaz-Narváez, V. (2009). *Metodología de la investigación científica y bioestadística*. (2<sup>a</sup> ed.). Santiago, Chile: RIL editores.
- Dimitrijevic, D., Milovanovic, V. y Stancic, V. (2015). *The role of a company's internal control system in fraud prevention*, 11(3), 34-44. Recuperado de <https://www.econstor.eu/bitstream/10419/147130/1/857500287.pdf>
- Espinoza, F., E. (2018). *La hipótesis en la investigación*, 16(1). 122-139. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/men/v16n1/1815-7696-men-16-01-122.pdf>
- Gómez, B., S. (2012). *Metodología de la investigación*. (1<sup>er</sup> ed.). Est. México, México: REC TERCER MILENIO SC. Recuperado de [http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Axiologicas/Metodologia\\_de\\_la\\_investigacion.pdf](http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Axiologicas/Metodologia_de_la_investigacion.pdf)
- Hacker, W. (1994). *Action theory and occupational psychology*. Alemania: Ther German Journal of Psychology.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández, C., Baptista, M. (2014). *Metodología de Investigación*. (6<sup>a</sup> ed.). México DF., México: McGraw-Hill / Interamericana Editores sa.
- Jau-Yang Liu (2018). *An Internal Control System that Includes Corporate Social Responsibility for Social Sustainability in the New Era*, 10(10). DOI: <https://doi.org/10.3390/su10103382>
- Koontz, H., Weihrich, H., y Cannice, M. (2008). *Administración una perspectiva global y empresarial*. (13<sup>a</sup> ed.). México D.F., México: McGraw-Hill. Recuperado de [https://www.academia.edu/38916947/Administracion\\_Una\\_perspectiva\\_global\\_y\\_empresarial\\_Koontz](https://www.academia.edu/38916947/Administracion_Una_perspectiva_global_y_empresarial_Koontz)
- Koontz, H., Weihrich, H., y Cannice, M. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial*. (14<sup>a</sup> ed.). México D.F., México: McGraw-Hill.
- Lam Diaz., R. M. (2016). *Writing a scientific paper*, 32(1), 57-69. Recuperado de <file:///C:/Users/USUARIO/Desktop/hih06116.pdf>

- Maita, C. Maribel, L. (2018). *Implementación del control interno y su influencia en el desempeño de la institución administradora de fondos de aseguramiento en salud del ejército del Perú*. (Tesis de Maestría) Recuperado de <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/2515/Maita%20Casachahu%20Maribel%20Luisa%20-Maestria.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Martin, G., V. y Mancilla, R., M. (2010). *Management Control for Reliable Financial Information*, 9(5), 68-75. Recuperado de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/contabilidadyNegocios/article/view/208/202>
- Matabanchoy-tulcán S., Álvarez-Pabón K. y Riobamaba-Jiménez O. (2018). *Effects of performance evaluations on the quality of work life of employees: a review from 2008 to 2018*, 21(2), 176-187. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v21n2/2389-7066-reus-21-02-176.pdf>
- Muchineripi, S., Robson, R. y Wonder, C. (2016). *Administrative Control and Evaluation*, 5(1). Recuperado de <https://www.ijsr.net/archive/v5i1/NOV15041201.pdf>
- Mockler, J. Robert (1984). *The management control process*. (Englewood Cliffs). Nueva Jersey., EE. UU: Prentice Hall.
- Montejo, P., A. (2009). *Evaluación del Desempeño Laboral*, 50(51). Recuperado de <http://148.204.210.204/revistaupiicsa/50-51/50-51-2.pdf>
- Moreira, C. (2012). *El control interno de inventarios que regula el uso de recursos técnicos y su influencia en el desempeño laboral del departamento de control de obras de la Contraloría General de Estado – Regional Nº5 2011-2012*. (Tesis de Licenciatura.). Recuperado de [http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/4065/1/47521\\_1.pdf](http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/4065/1/47521_1.pdf)
- Moyano, E. (2015). *Patrones de realización de la proyección en la Discusión de artículos de investigación producidos en español*, 31(1), 143-183. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/0102-44505354667802258>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagomez, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa – cualitativa y redacción de la tesis*. (4ª ed.). Bogotá., Colombia: EDICIONES DE LA U.
- Onyema, R. (2016). *Effects of Management Control Systems and Strategy on Performance of Minority-Owned Businesses* (Tesis de Doctorado). Recuperado de <http://scholarworks.waldenu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=3110&context=dissertations>
- Orihuela, B., P. (2018). *Control Interno y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de un Municipio Limeño, 2017*. (Tesis de Maestria). Recuperado

- de  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14446/Orihuela\\_BP\\_K.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14446/Orihuela_BP_K.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Otzen, T. y Manterola, C. (2017). *Sampling techniques on a population study*, 35(1), 227-232. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Pedraza, E., Amaya, G. y Conde, M. (2010). *Labor performance and the stability of administrative personnel contracted in the school of medicine at the University of Zulia*, 16(1). Recuperado de [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-95182010000300010](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010)
- Rendón-Macías, M., Villasís-Keever, M. y Miranda-Novales, M. (2016). *Estadística descriptiva*, 63(4), 397-407. Recuperado de <file:///C:/Users/USUARIO/Desktop/liz/Lectura%2006A%20-%20Estadística%20descriptiva.pdf>
- Robbins S. y Coulter M. (2005). *Administración*. (8° ed.). Juárez., México: PEARSON EDUCACION.
- Robles, P., Blanca F. (2018). *Content validity index: Aiken V Coefficient*, 29 (1). Recuperado de <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/991-3695-1-PB.pdf>
- Rodríguez M., Jhenson y Hurtado R., Marco (2019). *Impacto del control interno en el desempeño laboral en los colaboradores de la UGEL de Huaraz, 2019*. (Tesis de Licenciatura). Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41097/Rodr%c3%a9guez\\_MJE-Hurtado\\_RJM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41097/Rodr%c3%a9guez_MJE-Hurtado_RJM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Romero S., M. (2016). *Prueba de bondad de ajuste a una distribución normal*, 6(3), 105-114. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5633043.pdf>
- San Jose (24 de febrero de 2013). *Solo un 30% mejora tras una evaluación del desempeño*. La Nación. Recuperado de <https://www.nacion.com/economia/solo-un-30-mejora-tras-una-evaluacion-de-desempeno-laboral/MPVEVISOOFAVBCNBNU5YCCYPO>
- Schndl A. y Foster, P. (2019). *COSO Internal control - Integrated Framework*. Nueva York. Estados Unidos de América: COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS OF THE TREADWAY (COSO). Recuperado de <https://www.coso.org/Documents/COSO-CROWE-COSO-Internal-Control-Integrated-Framework.pdf>
- Salas P., R., Díaz H., L. y Pérez H. G. (2012). *Rationale for the competency and the work performance in the national health care system*, 26(4). Recuperado de

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21412012000400013](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412012000400013)

Segura, J., L. (2018) *El comercio cambia su modelo de gobierno*. Gestión. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/empresas/grupo-comercio-cambia-modelo-gobierno-250378-noticia/>

Stoner J. y Wankel C. (1990). *Administration*. Juarez, México: Prentice Hall

Stoner. J, Freeman. E, y Gilbert. D. (1996). *Administración*. (6ª ed.). Juárez, México: Prentice Hall. Recuperado de <https://www.docdroid.net/qTdJwnK/administracion-6ta-edicion-j-a-f-stoner-r-e-freeman-d-r-gilbert-jr-bypriale-fl-pdf#page=4>

Terry G. Robert y Stephen F. (1985). *Principios de administración*. Mexico DF, Mexico: Editorial Continental.

Villasís-Keever M. y Miranda-Novales M. (2016). *El protocolo de investigación III: la población de estudio*, 63(3). Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/322345752\\_El\\_protocolo\\_de\\_investigacion\\_III\\_la\\_poblacion\\_de\\_estudio](https://www.researchgate.net/publication/322345752_El_protocolo_de_investigacion_III_la_poblacion_de_estudio)

Villasís-Keever M. y Miranda-Novales M. (2016). *El protocolo de investigación IV: las variables de estudio*, 63(3). Recuperado de <http://revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/article/view/199/336>

Vivanco-Vergara, M. (2017). *Procedural manuals as internal control tools of an organization*, 9(2), 247-252. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n3/rus38317.pdf>

Xiao-Li (2020). *The effectiveness of internal control and innovation performance: An intermediary effect based on corporate social responsibility*, 15(6). DOI: <http://dx.doi.org/10.1371/journal.pone.0234506>

Yongming Zhu y Yini Sun (2017). *The impact of coupling interaction of internal control and CSR on Corporate Performance-Based on the perspective of stakeholder*, 174, 449-455. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.proeng.2017.01.165>

**ANEXOS**



## Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

| VARIABLES                         | DEFINICIÓN CONCEPTUAL  | DEFINICIÓN OPERACIONAL   | DIMENCIONES                      | INDICADORES                     | ESCALA DE MEDICIÓN      |
|-----------------------------------|--|--|----------------------------------|---------------------------------|-------------------------|
| <b>V1: Control administrativo</b> | De acuerdo con Robbins y Coulter (2005) un sistema de control eficaz viene a ser un proceso que se encarga de supervisar que las actividades sean completadas, para garantizar que se realicen según lo planeado, cumpliendo con el logro de objetivos de la organización.   | El Control Administrativo también es considerado un sistema de realimentación, con una perspectiva más compleja y realista empezando con el establecer estándares, medición del desempeño y corregir las desviaciones por ende es la gerencia que se encarga de buscar un programa de acción correctiva e instrumentarlo para llegar al desempeño laboral deseado. (Koontz, Weihrich, Cannice, 2012) | Establecimiento de estándares    | Programa de planeación          | Likert (5 alternativas) |
|                                   |  |  |                                  | Objetivos                       |                         |
|                                   |  |  |                                  | Supervisión                     |                         |
|                                   |  |  | Medición del desempeño           | Predecir posibles desviaciones  | Likert (5 alternativas) |
|                                   |  |  |                                  | Detectar                        |                         |
|                                   |  |  |                                  | Evitar desviaciones             |                         |
|                                   |  |  | Corrección de desviaciones       | Corregir las desviaciones       | Likert (5 alternativas) |
|                                   |  |  |                                  | Aplicar medidas correctivas     |                         |
|                                   |  |  |                                  | Capacitación                    |                         |
|                                   |  |  | Decisiones gerenciales           | Corregir el desempeño           | Likert (5 alternativas) |
|                                   |  |  |                                  | Toma de decisiones              |                         |
|                                   |  |  |                                  | Coordinación de las actividades |                         |
| <b>V2: Desempeño laboral</b>      | De acuerdo a Montejo (2009), define el desempeño laboral como las acciones o el comportamiento de los trabajadores, pueden ser medidos sus competencias, sean orientados y logren los objetivos de la empresa a través de un desempeño efectivo, entonces los trabajadores se alinearán con las metas de la organización | De acuerdo con Amador (2015). El desempeño Laboral dentro de una organización se mide en base a los resultados y productos generados por los trabajadores en el puesto que ocupan, son: desempeño, proceso en el logro de objetivos, resultado y puesto en donde el objetivo principal es determinar el grado de efectividad en el que se ha realizado la actividad.                                 | Desempeño en las actividades     | Evaluación del desempeño        | Likert (5 alternativas) |
|                                   |  |  |                                  | Efectividad de las actividades  |                         |
|                                   |  |  |                                  | Eficiencia                      |                         |
|                                   |  |  | Proceso en el logro de objetivos | Establecimiento de objetivos    | Likert (5 alternativas) |
|                                   |  |  |                                  | Compensación                    |                         |
|                                   |  |  |                                  | Reconocimiento                  |                         |
|                                   |  |  | Resultado de actividades         | Instructivos                    | Likert (5 alternativas) |
|                                   |  |  |                                  | Procedimiento                   |                         |
|                                   |  |  |                                  | Producto final de la actividad  |                         |
|                                   |  |  | Puesto de trabajo                | Comunicación clara              | Likert (5 alternativas) |
|                                   |  |  |                                  | Intercambio de información      |                         |
|                                   |  |  |                                  | Trabajo en equipo               |                         |

## Anexo 2. Instrumento de recolección de datos (cuestionario)

Estimado señor/señora:

Se le solicita que responda todos los siguientes enunciados con veracidad.

### 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= Totalmente en desacuerdo.

2= En desacuerdo.

3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo.

4= De acuerdo

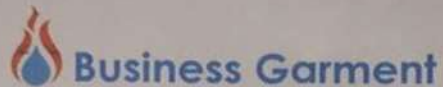
5= Totalmente de acuerdo

| "Control administrativo y su influencia en el desempeño laboral en Business Garment S.A.C., Puente Piedra, 2019"              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|
| (VI) Variable Independiente: Control administrativo   |   |   |   |   |   |
| (D1) Dimensión 1: Establecimiento de Estándares   |   |   |   |   |   |
| 1.- Es necesario que todo jefe implemente un programa de planeación en función a sus actividades.                             |   |   |   |   |   |
| 2.- Los objetivos son planteados por la gerencia finalmente para lograr el desempeño deseado.                                 |   |   |   |   |   |
| 3.- La supervisión constante mejora los resultados empresariales.   |   |   |   |   |   |
| (D2) Dimensión 2: Medición del desempeño  |   |   |   |   |   |
| 4.- El predecir las posibles desviaciones de las funciones es de vital importancia para el desarrollo de la organización.     |   |   |   |   |   |
| 5.- Es función de la gerencia detectar las desviaciones de los planes de la organización.                                     |   |   |   |   |   |
| 6.- El personal de trabajo debe estar preparado para evitar alguna desviación en los planes.                                  |   |   |   |   |   |
| (D3) Dimensión 3: Corrección de desviaciones  |   |   |   |   |   |
| 7.- Al corregir las desviaciones de los estándares, la estructura organizacional se vería competente.                         |   |   |   |   |   |
| 8.- La gerencia es la más preparada en aplicar medidas correctivas en los deberes.  |   |   |   |   |   |
| 9.- La inclusión de un programa de capacitación lo encuentras favorable como una medida correctiva de acción por la gerencia. |   |   |   |   |   |
| (D4) Dimensión 4: Decisiones gerenciales  |   |   |   |   |   |
| 10.- Al corregir el desempeño en las actividades se retomaría el curso de los planes planteados por la gerencia.              |   |   |   |   |   |
| 11.- La gerencia es finalmente quien toma las mejores decisiones en beneficio de la empresa.                                  |   |   |   |   |   |
| 12.- El nivel de productividad puede aumentar mediante una adecuada coordinación de actividades.                              |   |   |   |   |   |
| (VD) Variable Dependiente: Desempeño laboral  |   |   |   |   |   |
| (D5) Dimensión 1: Desempeño en las actividades  |   |   |   |   |   |
| 13.- Es favorable para la organización que la gerencia apruebe una evaluación del desempeño de manera integral.               |   |   |   |   |   |
| 14.- La efectividad de tus actividades se logra ver reflejados en tus resultados.   |   |   |   |   |   |
| 15.- El establecimiento de normas permite ayudar a mantener una estructura organizacional.                                    |   |   |   |   |   |
| (D6) Dimensión 2: Proceso en el logro de objetivos  |   |   |   |   |   |
| 16.- El establecimiento de objetivos impulsa el desarrollo del personal.  |   |   |   |   |   |
| 17.-Las compensaciones se convierten en un estímulo reflejado en tus resultados.  |   |   |   |   |   |
| 18.-El reconocimiento es meritorio después de una destacada obra laboral.   |   |   |   |   |   |
| (D7) Dimensión 3: Resultado de actividades  |   |   |   |   |   |
| 19.- La implementación de Instructivos ayuda al personal a desempeñar mejor la actividad.                                     |   |   |   |   |   |
| 20.- El procedimiento de la actividad es mejorada por la asistencia y orientación del personal supervisor.                    |   |   |   |   |   |
| 21.- El trabajador mejora su desempeño cuando se le informa al terminar el producto final de la actividad.                    |   |   |   |   |   |
| (D8) Dimensión 4: Puesto de trabajo   |   |   |   |   |   |
| 22.- Es bueno promover al personal a obtener una comunicación clara.  |   |   |   |   |   |
| 23.- El intercambio de información de todos es importante para optimizar el trabajo en equipo.                                |   |   |   |   |   |
| 24.- El trabajo en equipo influye significativamente en el desarrollo de los objetivos empresariales.                         |   |   |   |   |   |

### Anexo 3. Matriz de consistencia

| PROBLEMA GENERAL  | OBJETIVO GENERAL  | HIPÓTESIS GENERAL   | VARIABLES   | METODOLOGÍA  |
|---|---|---|---|--|
| ¿En qué medida el control administrativo influye en el desempeño laboral en Business Garment S.A.C., Puente Piedra, 2019?           | Determinar en qué medida el control administrativo influye en el desempeño laboral en Business Garment S.A.C., Puente Piedra, 2019.           | El control administrativo influye significativamente en el desempeño laboral en Business Garment S.A.C., Puente Piedra, 2019.           | <p><b>Variable independiente (V1):</b> Control Administrativo</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Establecimiento de estándares</li> <li>- Medición del desempeño</li> <li>- Corrección de desviaciones</li> <li>- Decisiones gerenciales</li> </ul> | <p><b>Tipo de estudio:</b><br/>Es aplicada</p> <p><b>Nivel:</b><br/>Explicativo –<br/>Descriptivo</p> <p><b>Diseño:</b><br/>No experimental</p> <p><b>Área de estudio:</b><br/>Empresa Business Garment S.A.C.</p> |
| PROBLEMAS ESPECÍFICOS   | OBJETIVOS ESPECÍFICOS   | HIPOTESIS ESPECÍFICAS   | <p><b>Variable Dependiente (V2):</b><br/>Desempeño Laboral</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Desempeño en las actividades</li> <li>- Proceso en el logro de actividades</li> <li>- Resultado de actividades</li> <li>-Puesto de trabajo</li> </ul> |  |
| 1. ¿En qué medida el establecimiento de estándares influye en el desempeño laboral en Business Garment S.A.C., Puente Piedra, 2019? | 1. Determinar en qué medida el establecimiento de estándares influye en el desempeño laboral en Business Garment S.A.C., Puente Piedra, 2019. | 1. El establecimiento de estándares influye significativamente en el desempeño laboral en Business Garment S.A.C., Puente Piedra, 2019. |   |  |
| 2. ¿En qué medida la medición del desempeño influye en el desempeño laboral en Business Garment S.A.C., Puente Piedra, 2019?        | 2. Determinar en qué medida la medición del desempeño influye en el desempeño laboral en Business Garment S.A.C., Puente Piedra, 2019.        | 2. La medición del desempeño influye significativamente en el desempeño laboral en Business Garment S.A.C., Puente Piedra, 2019.        |   |  |
| 3. ¿En qué medida la corrección de desviaciones influye en el desempeño laboral en Business Garment S.A.C., Puente Piedra, 2019?    | 3. Determinar en qué medida la corrección de desviaciones influye en el desempeño laboral en Business Garment S.A.C., Puente Piedra, 2019.    | 3. La corrección de desviaciones influye significativamente en el desempeño laboral en Business Garment S.A.C., Puente Piedra, 2019.    |   |  |
| 4. ¿En qué medida las decisiones gerenciales influyen en el desempeño laboral en Business Garment S.A.C., Puente Piedra, 2019?      | 4. Determinar en qué medida las decisiones gerenciales influyen en el desempeño laboral en Business Garment S.A.C., Puente Piedra, 2019.      | 4. Las decisiones gerenciales influyen significativamente en el desempeño laboral en Business Garment S.A.C., Puente Piedra, 2019.      |   |  |

## Anexo 4. Carta de Autorización de la empresa



Puente piedra, 02 de Diciembre de 2019

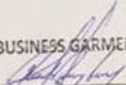
Sres.  
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO NORTE  
FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES  
Presente.-

### CARTA DE ACEPTACION

Ante todo reciban un cordial saludo y por medio de la presente les notificamos que la srta. LIZ KATHERINE SAMAMÉ HURTADO con DNI: 70014181, estudiante de la carrera de ADMINISTRACIÓN EMPRESARIAL, ha sido aceptado satisfactoriamente para realizar tu trabajo de investigación (Tesis), contribuyendo así con la continuación de sus estudios.

Sin otro particular al cual hacer referencia  
Atentamente.

BUSINESS GARMENT S.A.C.

  
RICHARD S. DIAZ LIMAY  
DNI: 41922607

## **Anexo 5. Declaración de Consentimiento Informado**

### **Carta de consentimiento informado para participantes del CUESTIONARIO para el proyecto de investigación “CONTROL ADMINISTRATIVO Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN BUSINESS GARMENT S.A.C., PUENTE PIEDRA, 2019”**

La Universidad César Vallejo está desarrollando una evaluación para conocer el impacto del control administrativo y su influencia en el desempeño laboral en Business Garment S.A.C. en Puente Piedra.

Estoy realizando una encuesta que busca conocer los puntos de vista de todas las personas laborando en la empresa, con respecto al control administrativo, así como sobre aquellas acciones que tomen las empresas para realizar la inclusión de este sistema.

Si usted está de acuerdo en participar en este estudio, queremos invitarlo a que conteste este cuestionario que tiene una aplicación de alrededor de 5 minutos. En el mismo vamos a preguntarle algunos datos sociodemográficos, posteriormente preguntaremos asuntos relacionados al control administrativo y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores.

Su participación en esta encuesta no tiene costo alguno y es totalmente voluntaria. Es decir, no tiene que participar si no lo desea y puede suspender su participación en el momento que usted decida, sin que haya ninguna consecuencia. El hecho de que decida participar o no en el estudio, así como el hecho de expresar libremente sus opiniones, cualesquiera que estas sean, no tendrá ninguna repercusión negativa para usted o su puesto de trabajo o estudio.


La información se reportará de manera general, es decir, se eliminará cualquier dato que le pudiera identificar a usted. Todos los datos serán registrados directamente en una base de datos, y únicamente el investigador responsable podrá tener acceso a los mismos mediante claves de seguridad.

Si está de acuerdo en participar en el estudio, por favor escriba “Sí estoy de acuerdo en participar” en la parte inferior de la encuesta, además de su firma.

¡Muchas gracias por su participación!

## Anexo 6. Ficha de validación de expertos

Experto 1

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CARTA DE PRESENTACIÓN

Mg. Luyo Rodríguez Jaime

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela Profesional de Administración la UCV filial Lima – Campus Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recolectaré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré por el título profesional de Licenciado en Administración.


El título de la investigación es: "Control administrativo y su influencia en el desempeño laboral en Business Garment S.A.C, Puente Piedra, 2019" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de (gestión de las organizaciones), docencia universitaria y actividades de investigación demostrada en la Facultad de Ciencias Empresariales.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

  
Firma  
Liz Samamé Hurtado  
D.N.I: 70014181

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS  
VARIABLES CONTROL ADMINISTRATIVO Y DESEMPEÑO LABORAL**

| N°   | Escala   | Ítems  | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencias             |
|--|----------|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------------------|
| <b>VARIABLE INDEPENDIENTE / VARIABLE 1: CONTROL ADMINISTRATIVO</b> |          |  |                          |    |                         |    |                       |    |                         |
| <b>DIMENSIÓN 1: ESTABLECIMIENTO DE ESTÁNDARES</b>                  |          |  |                          |    |                         |    |                       |    |                         |
|  |          |  | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |                         |
| 1  | Likert 5 | Es necesario que todo jefe implemente un programa de planeación en función a sus actividades.                            | ✓                        |    | /                       |    | /                     |    |                         |
| 2  | Likert 5 | Los objetivos son planteados por la gerencia finalmente para lograr el desempeño deseado.                                | /                        |    | /                       |    | /                     |    |                         |
| 3  | Likert 5 | La supervisión constante mejora los resultados empresariales.  | /                        |    | /                       |    | /                     |    |                         |
| <b>DIMENSIÓN 2: MEDICION DEL DESEMPEÑO</b>                         |          |  |                          |    |                         |    |                       |    |                         |
|  |          |  | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |                         |
| 4  | Likert 5 | El predecir las posibles desviaciones de las funciones es de vital importancia para el desarrollo de la organización.    | /                        |    | /                       |    | /                     |    |                         |
| 5  | Likert 5 | Es función de la gerencia detectar las desviaciones de los planes de las organizaciones.                                 | /                        |    | /                       |    | /                     |    |                         |
| 6  | Likert 5 | El personal de trabajo debe estar preparado para evitar alguna desviación en los planes.                                 | /                        |    | /                       |    | /                     |    |                         |
| <b>DIMENSIÓN 3: CORRECCION DE DESVIACIONES</b>                     |          |  |                          |    |                         |    |                       |    |                         |
|  |          |  | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |                         |
| 7  | Likert 5 | Al corregir las desviaciones de los estándares, la estructura organizacional se veía competente.                         | ✓                        |    | /                       |    | /                     |    |                         |
| 8  | Likert 5 | La gerencia es la más preparada en aplicar medidas correctivas en los deberes.   | /                        |    | /                       |    | /                     |    |                         |
| 9  | Likert 5 | La inclusión de un programa de capacitación lo encuentra favorable como una medida correctiva de acción por la gerencia. | /                        |    | /                       |    | /                     |    |                         |
| <b>DIMENSIÓN 4: DECISIONES GERENCIALES</b>                         |          |  |                          |    |                         |    |                       |    |                         |
|  |          |  | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |                         |
| 10   | Likert 5 | Corregir el desempeño en las actividades se retomaría el curso de los planes planteados por la gerencia.                 |                          |    |                         |    |                       | x  | <i>No usar cohorte.</i> |
| 11   | Likert 5 | La gerencia es finalmente quien toma las mejores decisiones en beneficio de la empresa.                                  | x                        |    | /                       |    | /                     |    |                         |
| 12   | Likert 5 | El nivel de productividad puede aumentar mediante una adecuada coordinación de actividades.                              |                          |    |                         |    |                       | x  | <i>Es estratégico?</i>  |
| <b>VARIABLE DEPENDIENTE / VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL</b>        |          |  |                          |    |                         |    |                       |    |                         |
| <b>DIMENSIÓN 1: DESEMPEÑO EN LAS ACTIVIDADES</b>                   |          |  |                          |    |                         |    |                       |    |                         |
|  |          |  | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |                         |
| 13   | Likert 5 | Es favorable para la organización que la gerencia apruebe una evaluación del desempeño de manera integral.               | x                        |    | x                       |    | x                     |    |                         |
| 14   | Likert 5 | La efectividad de tus actividades se logran ver reflejadas en tus resultados.  | x                        |    | x                       |    | x                     |    |                         |
| 15   | Likert 5 | El establecimiento de normas permite ayudar a mantener una estructura organizacional.                                    | x                        |    | x                       |    | x                     |    |                         |
| <b>DIMENSIÓN 2: PROCESO EN EL LOGRO DE OBJETIVOS</b>               |          |  |                          |    |                         |    |                       |    |                         |
|  |          |  | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |                         |
| 16   | Likert 5 | El establecimiento de objetivos impulsa el desarrollo del personal.  | x                        |    | x                       |    | x                     |    |                         |
| 17   | Likert 5 | Las compensaciones se convierten en un estímulo reflejado en tus resultados.   | x                        |    | x                       |    | x                     |    |                         |
| 18   | Likert 5 | El reconocimiento es mantenido después de una destacada obra laboral.  | /                        |    | /                       |    | x                     |    | <i>(relacion)</i>       |



| DIMENSION 3: RESULTADO DE ACTIVIDADES |  | Si | No | Si | No | Si | No         |
|---------------------------------------|--|----|----|----|----|----|------------|
| 13                                    | Liken 5: La implementación de instructivos ayuda al personal a desempeñar mejor la actividad.                      | ✓  |    | ✓  |    | △  |            |
| 20                                    | Liken 5: El procedimiento de la actividad es mejorada por la asistencia y orientación del personal de supervisión. | △  |    | ✓  |    | ✓  |            |
| 21                                    | Liken 5: El trabajador mejora su desempeño cuando se le informa al terminar el producto final de la actividad.     | ✓  |    | △  |    | △  |            |
| DIMENSION 4: PUESTO DE TRABAJO        |  | Si | No | Si | No | Si | No         |
| 22                                    | Liken 5: Es bueno promover al personal a obtener una comunicación clara.   | ×  |    | ×  |    | ×  | Reduccion. |
| 23                                    | Liken 5: El intercambio de información de todos es importante para optimizar el trabajo en equipo.                 | ✓  |    | ✓  |    | ✓  |            |
| 24                                    | Liken 5: El trabajo en equipo influye significativamente en el desarrollo de los objetivos empresariales.          | ✓  |    | ✓  |    | ✓  |            |

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  [ ] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]Apellidos y nombres del juez validador Dr. (Mr.) Luyo Rodríguez, JaimeDNI: 30083694Especialidad del validador: MBA

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
 \*Relevancia: El ítem es apropiado para referenciar al contenido u operación específica de la actividad.  
 \*Claridad: Se entiende el significado al ítem en enunciado del ítem en contextos, explícito e implícito.

Nota: Subrayar el ítem relevante cuando el ítem corresponde al contenido teórico o operativo.

14 de noviembre del 2019



## Experto 2.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### CARTA DE PRESENTACIÓN

*Mg. Cosma Zarate Carlos Antonio*

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela Profesional de Administración la UCV filial Lima – Campus Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recolectaré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré por el título profesional de Licenciado en Administración.

El título de la investigación es: "Control administrativo y su influencia en el desempeño laboral en Business Garment S.A.C. Puente Piedra, 2019" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de (gestión de las organizaciones), docencia universitaria y actividades de investigación demostrada en la Facultad de Ciencias Empresariales.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma

Liz Samamé Hurtado

D.N.I: 70014181



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS  
VARIABLES CONTROL ADMINISTRATIVO Y DESEMPEÑO LABORAL**

| Nº   | Escala   | Ítems   | Presencia <sup>a</sup> | Relevancia <sup>b</sup> | Cantidad <sup>c</sup> | Sugerencias |
|--|----------|---|------------------------|-------------------------|-----------------------|-------------|
| <b>VARIABLE INDEPENDIENTE / VARIABLE 1: CONTROL ADMINISTRATIVO</b> |          |   |                        |                         |                       |             |
| <b>DIMENSIÓN 1: ESTABLECIMIENTO DE ESTANDARES</b>                  |          |   | Si                     | No                      | Si                    | No          |
| 1  | Likert 5 | Es necesario que todo jefe implemente un programa de planeación en función a sus actividades.                             | /                      | /                       | /                     |             |
| 2  | Likert 5 | Los objetivos son planteados por la gerencia finalmente para lograr el desempeño deseado.                                 | /                      | /                       | /                     |             |
| 3  | Likert 5 | La supervisión constante mejora los resultados empresariales.   | /                      | /                       | /                     |             |
| <b>DIMENSIÓN 2: MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO</b>                         |          |   | Si                     | No                      | Si                    | No          |
| 4  | Likert 5 | El predecir las posibles desviaciones de las funciones es de vital importancia para el desarrollo de la organización.     | /                      | /                       | /                     |             |
| 5  | Likert 5 | Es función de la gerencia detectar las desviaciones de los planes de las organizaciones.                                  | /                      | /                       | /                     |             |
| 6  | Likert 5 | El personal de trabajo debe estar preparado para evitar alguna desviación en los planes.                                  | /                      | /                       | /                     |             |
| <b>DIMENSIÓN 3: CORRECCION DE DESVIACIONES</b>                     |          |   | Si                     | No                      | Si                    | No          |
| 7  | Likert 5 | Al corregir las desviaciones de los estándares, la estructura organizacional se veía competente.                          | /                      | /                       | /                     |             |
| 8  | Likert 5 | La gerencia es la más preparada en aplicar medidas correctivas en los deberes.  | /                      | /                       | /                     |             |
| 9  | Likert 5 | La inclusión de un programa de capacitación lo encuentras favorable como una medida correctiva de acción por la gerencia. | /                      | /                       | /                     |             |
| <b>DIMENSIÓN 4: DECISIONES GERENCIALES</b>                         |          |   | Si                     | No                      | Si                    | No          |
| 10   | Likert 5 | Corregir el desempeño en las actividades se retomaría el curso de los planes planteados por la gerencia.                  | /                      | /                       | /                     |             |
| 11   | Likert 5 | La gerencia es finalmente quien toma las mejores decisiones en beneficio de la empresa.                                   | /                      | /                       | /                     |             |
| 12   | Likert 5 | El nivel de productividad puede aumentar mediante una adecuada coordinación de actividades.                               | /                      | /                       | /                     |             |
| <b>VARIABLE DEPENDIENTE / VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL</b>        |          |   |                        |                         |                       |             |
| <b>DIMENSIÓN 1: DESEMPEÑO EN LAS ACTIVIDADES</b>                   |          |   | Si                     | No                      | Si                    | No          |
| 13   | Likert 5 | Es favorable para la organización que la gerencia apruebe una evaluación del desempeño de manera integral.                | /                      | /                       | /                     |             |
| 14   | Likert 5 | La efectividad de tus actividades se logran ver reflejadas en tus resultados.   | /                      | /                       | /                     |             |
| 15   | Likert 5 | El establecimiento de normas permite ayudar a mantener una estructura organizacional.                                     | /                      | /                       | /                     |             |
| <b>DIMENSIÓN 2: PROCESO EN EL LOGRO DE OBJETIVOS</b>               |          |   | Si                     | No                      | Si                    | No          |
| 16   | Likert 5 | El establecimiento de objetivos impulsa el desarrollo del personal.   | /                      | /                       | /                     |             |
| 17   | Likert 5 | Las compensaciones se convierten en un estímulo reflejado en tus resultados.  | /                      | /                       | /                     |             |
| 18   | Likert 5 | El reconocimiento es meritorio después de una destacada obra laboral.   | /                      | /                       | /                     |             |



| DIMENSIÓN 3: RESULTADO DE ACTIVIDADES |          |   | Si | No | Si | No | Si | No |
|---------------------------------------|----------|---|----|----|----|----|----|----|
| 13                                    | Likert 5 | La implementación de instructivos ayuda al personal a desempeñar mejor la actividad.                      | /  |    | /  |    | /  |    |
| 20                                    | Likert 5 | El procedimiento de la actividad es mejorada por la asistencia y orientación del personal de supervisión. | /  |    | /  |    | /  |    |
| 21                                    | Likert 5 | El trabajador mejora su desempeño cuando se le informa al terminar el producto final de la actividad.     | /  |    | /  |    | /  |    |
| DIMENSIÓN 4: PUESTO DE TRABAJO        |          |   | Si | No | Si | No | Si | No |
| 22                                    | Likert 5 | Es bueno promover al personal a obtener una comunicación clara.   |    | /  | /  |    | /  |    |
| 23                                    | Likert 5 | El intercambio de información de todos es importante para optimizar el trabajo en equipo.                 | /  |    | /  |    | /  |    |
| 24                                    | Likert 5 | El trabajo en equipo influye significativamente en el desarrollo de los objetivos empresariales.          | /  |    | /  |    | /  |    |

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: CASHA ZARATE Carlos Antonio

DNI: 06153553

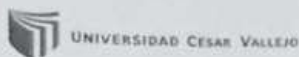
Especialidad del validador: ADMINISTRACION

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico planteado.  
 \*Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.  
 \*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el significado del ítem, es correcto, exacto y directo.

Nota: Su presencia es de consecuencia cuando en ciertos planteamientos son sucesivos para medir el fenómeno.

14 de noviembre del 2019

### Experto 3.



#### CARTA DE PRESENTACIÓN

*Mg. Barca Barriento Jesús Enrique*

#### Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela Profesional de Administración la UCV filial Lima – Campus Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recolectaré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré por el título profesional de Licenciado en Administración.

El título de la investigación es: "Control administrativo y su influencia en el desempeño laboral en Business Garment S.A.C, Puente Piedra, 2019" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de (gestión de las organizaciones), docencia universitaria y actividades de investigación demostrada en la Facultad de Ciencias Empresariales.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma

Liz Samamé Hurtado

D.N.I: 70014181



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS  
VARIABLES CONTROL ADMINISTRATIVO Y DESEMPEÑO LABORAL**

| N°   | Escala   | Items  | Pertinencia <sup>a</sup> | Relevancia <sup>b</sup> | Claridad <sup>c</sup> | Sugerencias |
|--|----------|--|--------------------------|-------------------------|-----------------------|-------------|
| <b>VARIABLE INDEPENDIENTE / VARIABLE 1: CONTROL ADMINISTRATIVO</b> |          |  |                          |                         |                       |             |
| <b>DIMENSIÓN 1: ESTABLECIMIENTO DE ESTÁNDARES</b>                  |          |  | Si                       | No                      | Si                    | No          |
| 1  | Likert 5 | Es necesario que todo jefe implemente un programa de planeación en función a sus actividades.                            | /                        | /                       | /                     |             |
| 2  | Likert 5 | Los objetivos son planteados por la gerencia finalmente para lograr el desempeño deseado.                                | /                        | /                       | /                     |             |
| 3  | Likert 5 | La supervisión constante mejora los resultados empresariales.  | /                        | /                       | /                     |             |
| <b>DIMENSIÓN 2: MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO</b>                         |          |  | Si                       | No                      | Si                    | No          |
| 4  | Likert 5 | El predecir las posibles desviaciones de las funciones es de vital importancia para el desarrollo de la organización.    | /                        | /                       | /                     |             |
| 5  | Likert 5 | Es función de la gerencia detectar las desviaciones de los planes de las organizaciones.                                 | /                        | /                       | /                     |             |
| 6  | Likert 5 | El personal de trabajo debe estar preparado para evitar alguna desviación en los planes.                                 | /                        | /                       | /                     |             |
| <b>DIMENSIÓN 3: CORRECCIÓN DE DESVIACIONES</b>                     |          |  | Si                       | No                      | Si                    | No          |
| 7  | Likert 5 | Al corregir las desviaciones de los estándares, la estructura organizacional se veía competente.                         | /                        | /                       | /                     |             |
| 8  | Likert 5 | La gerencia es la más preparada en aplicar medidas correctivas en los deberes.   | /                        | /                       | /                     |             |
| 9  | Likert 5 | La inclusión de un programa de capacitación lo encuentra favorable como una medida correctiva de acción por la gerencia. | /                        | /                       | /                     |             |
| <b>DIMENSIÓN 4: DECISIONES GERENCIALES</b>                         |          |  | Si                       | No                      | Si                    | No          |
| 10   | Likert 5 | Corregir el desempeño en las actividades se retomaría el curso de los planes planteados por la gerencia.                 | /                        | /                       | /                     |             |
| 11   | Likert 5 | La gerencia es finalmente quien toma las mejores decisiones en beneficio de la empresa.                                  | /                        | /                       | /                     |             |
| 12   | Likert 5 | El nivel de productividad puede aumentar mediante una adecuada coordinación de actividades.                              | /                        | /                       | /                     |             |
| <b>VARIABLE DEPENDIENTE / VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL</b>        |          |  |                          |                         |                       |             |
| <b>DIMENSIÓN 1: DESEMPEÑO EN LAS ACTIVIDADES</b>                   |          |  | Si                       | No                      | Si                    | No          |
| 13   | Likert 5 | Es favorable para la organización que la gerencia apruebe una evaluación del desempeño de manera integral.               | /                        | /                       | /                     |             |
| 14   | Likert 5 | La efectividad de tus actividades se logran ver reflejadas en tus resultados.  | /                        | /                       | /                     |             |
| 15   | Likert 5 | El establecimiento de normas permite ayudar a mantener una estructura organizacional.                                    | /                        | /                       | /                     |             |
| <b>DIMENSIÓN 2: PROCESO EN EL LOGRO DE OBJETIVOS</b>               |          |  | Si                       | No                      | Si                    | No          |
| 16   | Likert 5 | El establecimiento de objetivos impulsa el desarrollo del personal.  | /                        | /                       | /                     |             |
| 17   | Likert 5 | Las compensaciones se convierten en un estímulo reflejado en tus resultados.   | /                        | /                       | /                     |             |
| 18   | Likert 5 | El reconocimiento es meritorio después de una destacada obra laboral.  | /                        | /                       | /                     |             |



| DIMENSION 3: RESULTADO DE ACTIVIDADES |          |   | Si | No | Si | No | Si | No |
|---------------------------------------|----------|---|----|----|----|----|----|----|
| 13                                    | Likert 5 | La implementación de instructivos ayuda al personal a desempeñar mejor la actividad.                      | /  |    | /  |    | /  |    |
| 20                                    | Likert 5 | El procedimiento de la actividad es mejorada por la asistencia y orientación del personal de supervisión. | /  |    | /  |    | /  |    |
| 21                                    | Likert 5 | El trabajador mejora su desempeño cuando se le informa al terminar el producto final de la actividad.     | /  |    | /  |    | /  |    |
| DIMENSION 4: PUESTO DE TRABAJO        |          |   | Si | No | Si | No | Si | No |
| 22                                    | Likert 5 | Es bueno promover al personal a obtener una comunicación clara.   | /  |    | /  |    | /  |    |
| 23                                    | Likert 5 | El intercambio de información de todos es importante para optimizar el trabajo en grupo.                  | /  |    | /  |    | /  |    |
| 24                                    | Likert 5 | El trabajo en equipo influye significativamente en el desarrollo de los objetivos empresariales.          | /  |    | /  |    | /  |    |

Observaciones:

Opinion de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / M<sup>g</sup> BARCA BARRIENTOS JESÚ ENRIQUE  
 DNI: 46176175

Especialidad del validador: MBA

- \*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- \*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- \*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem; es conciso, exacto y directo.

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

... de noviembre del 2019

## Experto 4.



### CARTA DE PRESENTACIÓN

*Dr. Vargas Espinoza Juan Manuel*

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela Profesional de Administración la UCV filial Lima – Campus Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recolectaré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré por el título profesional de Licenciado en Administración.

El título de la investigación es: "Control administrativo y su influencia en el desempeño laboral en Business Garment S.A.C, Puente Piedra, 2019" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de (gestión de las organizaciones), docencia universitaria y actividades de investigación demostrada en la Facultad de Ciencias Empresariales.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma

Liz Samamé Hurtado

D.N.I: 70014181

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS  
VARIABLES CONTROL ADMINISTRATIVO Y DESEMPEÑO LABORAL**

| N°   | Escala   | Items   | Pertinencia* | Relevancia* | Cantidad* | Sugerencias |
|--|----------|---|--------------|-------------|-----------|-------------|
| <b>VARIABLE INDEPENDIENTE / VARIABLE 1: CONTROL ADMINISTRATIVO</b> |          |   |              |             |           |             |
| <b>DIMENSION 1: ESTABLECIMIENTO DE ESTANDARES</b>                  |          |   | Si           | No          | Si        | No          |
| 1  | Likert 5 | Es necesario que todo jefe implemente un programa de planeación en función a sus actividades.                             | /            |             | /         |             |
| 2  | Likert 5 | Los objetivos son planteados por la gerencia finalmente para lograr el desempeño deseado.                                 | /            |             | /         |             |
| 3  | Likert 5 | La supervisión constante mejora los resultados empresariales.   | /            |             | /         |             |
| <b>DIMENSION 2: MEDICION DEL DESEMPEÑO</b>                         |          |   | Si           | No          | Si        | No          |
| 4  | Likert 5 | El predecir las posibles desviaciones de las funciones es de vital importancia para el desarrollo de la organización.     | /            |             | /         |             |
| 5  | Likert 5 | Es función de la gerencia detectar las desviaciones de los planes de las organizaciones.                                  | /            |             | /         |             |
| 6  | Likert 5 | El personal de trabajo debe estar preparado para evitar alguna desviación en los planes.                                  | /            |             | /         |             |
| <b>DIMENSION 3: CORRECCION DE DESVIACIONES</b>                     |          |   | Si           | No          | Si        | No          |
| 7  | Likert 5 | Al corregir las desviaciones de los estándares, la estructura organizacional se veía competente.                          | /            |             | /         |             |
| 8  | Likert 5 | La gerencia es la más preparada en aplicar medidas correctivas en los deberes.  | /            |             | /         |             |
| 9  | Likert 5 | La inclusión de un programa de capacitación lo encuentras favorable como una medida correctiva de acción por la gerencia. | /            |             | /         |             |
| <b>DIMENSION 4: DECISIONES GERENCIALES</b>                         |          |   | Si           | No          | Si        | No          |
| 10   | Likert 5 | Corregir el desempeño en las actividades se retomaría el curso de los planes planteados por la gerencia.                  | /            |             | /         |             |
| 11   | Likert 5 | La gerencia es finalmente quien toma las mejores decisiones en beneficio de la empresa.                                   | /            |             | /         |             |
| 12   | Likert 5 | El nivel de productividad puede aumentar mediante una adecuada coordinación de actividades.                               | /            |             | /         |             |
| <b>VARIABLE DEPENDIENTE / VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL</b>        |          |   |              |             |           |             |
| <b>DIMENSION 1: DESEMPEÑO EN LAS ACTIVIDADES</b>                   |          |   | Si           | No          | Si        | No          |
| 13   | Likert 5 | Es favorable para la organización que la gerencia apruebe una evaluación del desempeño de manera integral.                | /            |             | /         |             |
| 14   | Likert 5 | La efectividad de tus actividades se logran ver reflejadas en tus resultados.   | /            |             | /         |             |
| 15   | Likert 5 | El establecimiento de normas permite ayudar a mantener una estructura organizacional.                                     | /            |             | /         |             |
| <b>DIMENSION 2: PROCESO EN EL LOGRO DE OBJETIVOS</b>               |          |   | Si           | No          | Si        | No          |
| 16   | Likert 5 | El establecimiento de objetivos impulsa el desarrollo del personal.   | /            |             | /         |             |
| 17   | Likert 5 | Las compensaciones se convierten en un estímulo reflejado en tus resultados.  | /            |             | /         |             |
| 18   | Likert 5 | El reconocimiento es meritorio después de una destacada obra laboral.   | /            |             | /         |             |





| DIMENSIÓN 3: RESULTADO DE ACTIVIDADES |          |  | Si | No | Si | No | Si | No |
|---------------------------------------|----------|--|----|----|----|----|----|----|
| 13                                    | Likert 5 | La implementación de instructivos ayuda al personal a desempeñar mejor la actividad                      | /  |    | /  |    | /  |    |
| 20                                    | Likert 5 | El procedimiento de la actividad es mejorada por la asistencia y orientación del personal de supervisión | /  |    | /  |    | /  |    |
| 21                                    | Likert 5 | El trabajador mejora su desempeño cuando se le informa al terminar el producto final de la actividad     | /  |    | /  |    | /  |    |
| DIMENSIÓN 4: PUESTO DE TRABAJO        |          |  | Si | No | Si | No | Si | No |
| 22                                    | Likert 5 | Es bueno promover al personal a obtener una comunicación clara   | /  |    | /  |    | /  |    |
| 23                                    | Likert 5 | El intercambio de información de todos es importante para optimizar el trabajo en equipo                 | /  |    | /  |    | /  |    |
| 24                                    | Likert 5 | El trabajo en equipo influye significativamente en el desarrollo de los objetivos empresariales          | /  |    | /  |    | /  |    |

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: DR. VÁSQUEZ ESPINOZA JUAN MANUEL

DNI: 09301600

Especialidad del validador: ADMINISTRACION

- \*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado
- \*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- \*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

*Vásquez*  
**DR. VÁSQUEZ ESPINOZA JUAN MANUEL**  
 CORLAD REG. 10000

....de noviembre del 2019

## Experto 5.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### CARTA DE PRESENTACIÓN

*Dr. Carranza Estela Teodoro*

#### Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela Profesional de Administración la UCV filial Lima – Campus Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recolectaré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré por el título profesional de Licenciado en Administración.

El título de la investigación es: "Control administrativo y su influencia en el desempeño laboral en Business Garment S.A.C, Puente Piedra, 2019" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de (gestión de las organizaciones), docencia universitaria y actividades de investigación demostrada en la Facultad de Ciencias Empresariales.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma

Liz Samamé Hurtado

D.N.I: 70014181



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS  
VARIABLES CONTROL ADMINISTRATIVO Y DESEMPEÑO LABORAL**

| N°   | Escala   | Ítem  | Pertinencia | Relevancia | Cantidad | Sugerencias |
|--|----------|---|-------------|------------|----------|-------------|
| <b>VARIABLE INDEPENDIENTE / VARIABLE 1: CONTROL ADMINISTRATIVO</b> |          |   |             |            |          |             |
| <b>DIMENSIÓN 1: ESTABLECIMIENTO DE ESTANDARES</b>                  |          |   | Si          | No         | Si       | No          |
| 1  | Likert 5 | Es necesario que todo jefe implemente un programa de planeación en función a sus actividades.                             | /           | /          | /        |             |
| 2  | Likert 5 | Los objetivos son planteados por la gerencia finalmente para lograr el desempeño deseado.                                 | /           | /          | /        |             |
| 3  | Likert 5 | La supervisión constante mejora los resultados empresariales.   | /           | /          | /        |             |
| <b>DIMENSIÓN 2: MEDICION DEL DESEMPEÑO</b>                         |          |   | Si          | No         | Si       | No          |
| 4  | Likert 5 | El predecir las posibles desviaciones de las funciones es de vital importancia para el desarrollo de la organización      | /           | /          | /        |             |
| 5  | Likert 5 | Es función de la gerencia detectar las desviaciones de los planes de las organizaciones.                                  | /           | /          | /        |             |
| 6  | Likert 5 | El personal de trabajo debe estar preparado para evitar alguna desviación en los planes.                                  | /           | /          | /        |             |
| <b>DIMENSIÓN 3: CORRECCION DE DESVIACIONES</b>                     |          |   | Si          | No         | Si       | No          |
| 7  | Likert 5 | Al corregir las desviaciones de los estándares, la estructura organizacional se vería competente.                         | /           | /          | /        |             |
| 8  | Likert 5 | La gerencia es la más preparada en aplicar medidas correctivas en los deberes.  | /           | /          | /        |             |
| 9  | Likert 5 | La inclusión de un programa de capacitación lo encuentras favorable como una medida correctiva de acción por la gerencia. | /           | /          | /        |             |
| <b>DIMENSIÓN 4: DECISIONES GERENCIALES</b>                         |          |   | Si          | No         | Si       | No          |
| 10   | Likert 5 | Corregir el desempeño en las actividades se retomaría el curso de los planes planteados por la gerencia.                  | /           | /          | /        |             |
| 11   | Likert 5 | La gerencia es finalmente quien toma las mejores decisiones en beneficio de la empresa.                                   | /           | /          | /        |             |
| 12   | Likert 5 | El nivel de productividad puede aumentar mediante una adecuada coordinación de actividades.                               | /           | /          | /        |             |
| <b>VARIABLE DEPENDIENTE / VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL</b>        |          |   |             |            |          |             |
| <b>DIMENSIÓN 1: DESEMPEÑO EN LAS ACTIVIDADES</b>                   |          |   | Si          | No         | Si       | No          |
| 13   | Likert 5 | Es favorable para la organización que la gerencia apruebe una evaluación del desempeño de manera integral.                | /           | /          | /        |             |
| 14   | Likert 5 | La efectividad de tus actividades se logran ver reflejadas en tus resultados.   | /           | /          | /        |             |
| 15   | Likert 5 | El establecimiento de normas permite ayudar a mantener una estructura organizacional.                                     | /           | /          | /        |             |
| <b>DIMENSIÓN 2: PROCESO EN EL LOGRO DE OBJETIVOS</b>               |          |   | Si          | No         | Si       | No          |
| 16   | Likert 5 | El establecimiento de objetivos impulsa el desarrollo del personal.   | /           | /          | /        |             |
| 17   | Likert 5 | Las compensaciones se convierten en un estímulo reflejado en tus resultados.  | /           | /          | /        |             |
| 18   | Likert 5 | El reconocimiento es mentorio después de una destacada obra laboral.  | /           | /          | /        |             |



| DIMENSIÓN 3: RESULTADO DE ACTIVIDADES |   | Si | No | Si | No | Si | No |
|---------------------------------------|---|----|----|----|----|----|----|
| 13                                    | Likert 5<br>La implementación de instructivos ayuda al personal a desempeñar mejor la actividad.                      | /  |    | /  |    | /  |    |
| 20                                    | Likert 5<br>El procedimiento de la actividad es mejorada por la asistencia y orientación del personal de supervisión. | /  |    | /  |    | /  |    |
| 21                                    | Likert 5<br>El trabajador mejora su desempeño cuando se le informa al terminar el producto final de la actividad.     | /  |    | /  |    | /  |    |
| DIMENSIÓN 4: PUESTO DE TRABAJO        |   | Si | No | Si | No | Si | No |
| 22                                    | Likert 5<br>Es bueno promover al personal a obtener una comunicación clara.   | /  |    | /  |    | /  |    |
| 23                                    | Likert 5<br>El intercambio de información de todos es importante para optimizar el trabajo en equipo.                 | /  |    | /  |    | /  |    |
| 24                                    | Likert 5<br>El trabajo en equipo influye significativamente en el desarrollo de los objetivos empresariales.          | /  |    | /  |    | /  |    |

Observaciones: NINGUNA

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: CARRANZA ESTEHA TECORAO

DNI: 08074405

Especialidad del validador: .....

- \*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- \*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- \*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

....de noviembre del 2019

Experto 6.



CARTA DE PRESENTACIÓN

*Mg. Víctor Hugo Fernández Badoya*

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela Profesional de Administración la UCV filial Lima - Campus Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recolectaré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré por el título profesional de Licenciado en Administración.

El título de la investigación es: "Control administrativo y su influencia en el desempeño laboral en Business Garment S.A.C. Puente Piedra, 2019" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de (gestión de las organizaciones), docencia universitaria y actividades de investigación demostrada en la Facultad de Ciencias Empresariales.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma

Liz Samamé Hurtado

D.N.I: 70014181



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS  
VARIABLES CONTROL ADMINISTRATIVO Y DESEMPEÑO LABORAL**

| N°   | Caso     | Items   | Pertinencia <sup>1</sup> | Relevancia <sup>2</sup> | Ciudad <sup>3</sup> | Sugerencias |
|--|----------|---|--------------------------|-------------------------|---------------------|-------------|
| <b>VARIABLE INDEPENDIENTE / VARIABLE 1: CONTROL ADMINISTRATIVO</b> |          |   |                          |                         |                     |             |
| <b>DIMENSION 1: ESTABLECIMIENTO DE ESTANDARES</b>                  |          |   | Si                       | No                      | Si                  | No          |
| 1  | Likert 5 | Es necesario que todo jefe implemente un programa de planeación en función a sus actividades                              | /                        | /                       | /                   |             |
| 2  | Likert 5 | Los objetivos son planteados por la gerencia finalmente para lograr el desempeño deseado.                                 | /                        | /                       | /                   |             |
| 3  | Likert 5 | La supervisión constante mejora los resultados empresariales.   | /                        | /                       | /                   |             |
| <b>DIMENSION 2: MEDICION DEL DESEMPEÑO</b>                         |          |   | Si                       | No                      | Si                  | No          |
| 4  | Likert 5 | El predecir las posibles desviaciones de las funciones es de vital importancia para el desarrollo de la organización.     | /                        | /                       | /                   |             |
| 5  | Likert 5 | Es función de la gerencia detectar las desviaciones de los planes de las organizaciones.                                  | /                        | /                       | /                   |             |
| 6  | Likert 5 | El personal de trabajo debe estar preparado para evitar alguna desviación en los planes.                                  | /                        | /                       | /                   |             |
| <b>DIMENSION 3: CORRECCION DE DESVIACIONES</b>                     |          |   | Si                       | No                      | Si                  | No          |
| 7  | Likert 5 | Al corregir las desviaciones de los estándares, la estructura organizacional se veía competente.                          | /                        | /                       | /                   |             |
| 8  | Likert 5 | La gerencia es la más preparada en aplicar medidas correctivas en los deberes.  | /                        | /                       | /                   |             |
| 9  | Likert 5 | La inclusión de un programa de capacitación lo encuentras favorable como una medida correctiva de acción por la gerencia. | /                        | /                       | /                   |             |
| <b>DIMENSION 4: DECISIONES GERENCIALES</b>                         |          |   | Si                       | No                      | Si                  | No          |
| 10   | Likert 5 | Corregir el desempeño en las actividades se retomaría el curso de los planes planteados por la gerencia.                  | /                        | /                       | /                   |             |
| 11   | Likert 5 | La gerencia es finalmente quien toma las mejores decisiones en beneficio de la empresa.                                   | /                        | /                       | /                   |             |
| 12   | Likert 5 | El nivel de productividad puede aumentar mediante una adecuada coordinación de actividades.                               | /                        | /                       | /                   |             |
| <b>VARIABLE DEPENDIENTE / VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL</b>        |          |   |                          |                         |                     |             |
| <b>DIMENSION 1: DESEMPEÑO EN LAS ACTIVIDADES</b>                   |          |   | Si                       | No                      | Si                  | No          |
| 13   | Likert 5 | Es favorable para la organización que la gerencia apruebe una evaluación del desempeño de manera integral.                | /                        | /                       | /                   |             |
| 14   | Likert 5 | La efectividad de tus actividades se logran ver reflejadas en tus resultados.   | /                        | /                       | /                   |             |
| 15   | Likert 5 | El establecimiento de normas permite ayudar a mantener una estructura organizacional.                                     | /                        | /                       | /                   |             |
| <b>DIMENSION 2: PROCESO EN EL LOGRO DE OBJETIVOS</b>               |          |   | Si                       | No                      | Si                  | No          |
| 16   | Likert 5 | El establecimiento de objetivos impulsa el desarrollo del personal.   | /                        | /                       | /                   |             |
| 17   | Likert 5 | Las compensaciones se convierten en un estímulo reflejado en tus resultados.  | /                        | /                       | /                   |             |
| 18   | Likert 5 | El reconocimiento es meritorio después de una destacada obra laboral.   | /                        | /                       | /                   |             |



| DIMENSIÓN 3: RESULTADO DE ACTIVIDADES |          |  | Si | No | Si | No | Si | No |
|---------------------------------------|----------|--|----|----|----|----|----|----|
| 13                                    | Likert 5 | La implementación de instructivos ayuda al personal a desempeñar mejor la actividad                      | /  |    | /  |    |    | /  |
| 20                                    | Likert 5 | El procedimiento de la actividad es mejorada por la asistencia y orientación del personal de supervisión | /  |    | /  |    | /  |    |
| 21                                    | Likert 5 | El trabajador mejora su desempeño cuando se le informa al terminar el producto final de la actividad.    | /  |    | /  |    | /  |    |
| DIMENSIÓN 4: PUESTO DE TRABAJO        |          |  | Si | No | Si | No | Si | No |
| 22                                    | Likert 5 | Es bueno promover al personal a obtener una comunicación clara   | /  |    | /  |    | /  |    |
| 23                                    | Likert 5 | El intercambio de información de todos es importante para optimizar el trabajo en equipo                 | /  |    | /  |    | /  |    |
| 24                                    | Likert 5 | El trabajo en equipo influye significativamente en el desarrollo de los objetivos empresariales.         | /  |    | /  |    | /  |    |

\*Cambiar "la" por "one"

Observaciones:

Aplicable con cambios menores. (preg 19)

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Victor Hugo Fernandez Bedoya

DNI: 44326351

Especialidad del validador: Lic. En Adm.

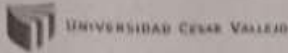
- \*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
- \*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- \*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiente, se dice suficiente cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

15 de noviembre del 2019

*[Signature]*  
 Mg. Lic. Adm. Víctor H. Fernández Bedoya  
 INVESTIGADOR EN CIENCIAS EMPRESARIALES  
 CLAD REGUC 019524

Experto 7.



CARTA DE PRESENTACIÓN

*Dra. Mónica Eliza Meneses La Riva*

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela Profesional de Administración la UCV filial Lima – Campus Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recolectaré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré por el título profesional de Licenciado en Administración.

El título de la investigación es: "Control administrativo y su influencia en el desempeño laboral en Business Garment S.A.C. Puente Piedra, 2019" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de (gestión de las organizaciones), docencia universitaria y actividades de investigación demostrada en la Facultad de Ciencias Empresariales.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma

Liz Samamé Hurtado

D.N.I: 70014181





## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

## QUE MIDE LAS VARIABLES CONTROL ADMINISTRATIVO Y DESEMPEÑO LABORAL

| N°   | Ítems   | Perfección | Relevancia | Cantidad | Supervisión |
|--|---|------------|------------|----------|-------------|
| <b>VARIABLE INDEPENDIENTE / VARIABLE 1: CONTROL ADMINISTRATIVO</b> |   |            |            |          |             |
| <b>DIMENSIÓN 1: ESTABLECIMIENTO DE ESTANDARES</b>                  |   |            |            |          |             |
| 1  | Likert 5<br>Es necesario que todo jefe implemente un programa de planeación en función a sus actividades.                             | ✓          | ✓          | ✓        |             |
| 2  | Likert 5<br>Los objetivos son planteados por la gerencia finalmente para lograr el desempeño deseado.                                 | ✓          | ✓          | ✓        |             |
| 3  | Likert 5<br>La supervisión constante mejora los resultados empresariales.   | ✓          | ✓          | ✓        |             |
| <b>DIMENSIÓN 2: MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO</b>                         |   |            |            |          |             |
| 4  | Likert 5<br>El predecir las posibles desviaciones de las funciones es de vital importancia para el desarrollo de la organización.     | ✓          | ✓          | ✓        |             |
| 5  | Likert 5<br>Es función de la gerencia detectar las desviaciones de los planes de las organizaciones.                                  | ✓          | ✓          | ✓        |             |
| 6  | Likert 5<br>El personal de trabajo debe estar preparado para evitar alguna desviación en los planes.                                  | ✓          | ✓          | ✓        |             |
| <b>DIMENSIÓN 3: CORRECCIÓN DE DESVIACIONES</b>                     |   |            |            |          |             |
| 7  | Likert 5<br>Al corregir las desviaciones de los estándares, la estructura organizacional se vería competente.                         | ✓          | ✓          | ✓        |             |
| 8  | Likert 5<br>La gerencia es la más preparada en aplicar medidas correctivas en los deberes.  | ✓          | ✓          | ✓        |             |
| 9  | Likert 5<br>La inclusión de un programa de capacitación lo encuentras favorable como una medida correctiva de acción por la gerencia. | ✓          | ✓          | ✓        |             |
| <b>DIMENSIÓN 4: DECISIONES GERENCIALES</b>                         |   |            |            |          |             |
| 10   | Likert 5<br>Corregir el desempeño en las actividades se retomaría el curso de los planes planteados por la gerencia.                  | ✓          | ✓          | ✓        |             |
| 11   | Likert 5<br>La gerencia es finalmente quien toma las mejores decisiones en beneficio de la empresa.                                   | ✓          | ✓          | ✓        |             |
| 12   | Likert 5<br>El nivel de productividad puede aumentar mediante una adecuada coordinación de actividades.                               | ✓          | ✓          | ✓        |             |
| <b>VARIABLE DEPENDIENTE / VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL</b>        |   |            |            |          |             |
| <b>DIMENSIÓN 1: DESEMPEÑO EN LAS ACTIVIDADES</b>                   |   |            |            |          |             |
| 13   | Likert 5<br>Es favorable para la organización que la gerencia apruebe una evaluación del desempeño de manera integral.                | ✓          | ✓          | ✓        |             |
| 14   | Likert 5<br>La efectividad de tus actividades se logran ver reflejadas en tus resultados.   | ✓          | ✓          | ✓        |             |
| 15   | Likert 5<br>El establecimiento de normas permite ayudar a mantener una estructura organizacional.                                     | ✓          | ✓          | ✓        |             |
| <b>DIMENSIÓN 2: PROCESO EN EL LOGRO DE OBJETIVOS</b>               |   |            |            |          |             |
| 16   | Likert 5<br>El establecimiento de objetivos impulsa el desarrollo del personal.   | ✓          | ✓          | ✓        |             |
| 17   | Likert 5<br>Las compensaciones se convierten en un estímulo reflejado en tus resultados.  | ✓          | ✓          | ✓        |             |
| 18   | Likert 5<br>El reconocimiento es meritorio después de una destacada obra laboral.   | ✓          | ✓          | ✓        |             |
| <b>DIMENSIÓN 3: RESULTADO DE ACTIVIDADES</b>                       |   |            |            |          |             |

|                                       |          |   |           |           |           |           |           |           |  |
|---------------------------------------|----------|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|
| UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA    | Likert 5 | Las instrucciones de constructivos ayuda al personal a desempeñar mejor una actividad.                    | ✓         |           | ✓         |           | ✓         |           |  |
| 20                                    | Likert 5 | El procedimiento de la actividad es mejorada por la asistencia y orientación del personal de supervisión. | ✓         |           | ✓         |           | ✓         |           |  |
| 21                                    | Likert 5 | El trabajador mejora su desempeño cuando se le informa al terminar el producto final de la actividad.     | ✓         |           | ✓         |           | ✓         |           |  |
| <b>DIMENSIÓN 4: PUESTO DE TRABAJO</b> |          |   | <b>Si</b> | <b>No</b> | <b>Si</b> | <b>No</b> | <b>Si</b> | <b>No</b> |  |
| 22                                    | Likert 5 | Es bueno promover al personal a obtener una comunicación clara.   | ✓         |           | ✓         |           | ✓         |           |  |
| 23                                    | Likert 5 | El intercambio de información de todos es importante para optimizar el trabajo en equipo.                 | ✓         |           | ✓         |           | ✓         |           |  |
| 24                                    | Likert 5 | El trabajo en equipo influye significativamente en el desarrollo de los objetivos empresariales.          | ✓         |           | ✓         |           | ✓         |           |  |

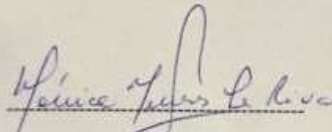
Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador <sup>Dr. / Mg.</sup>: Maíra Elisa Huamán Le Aya

DNI: 09429 302

Especialidad del validador: Doc. Salud Pública y Construcción



Firma del Experto Informante.

Especialidad

21 de noviembre del 2019

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

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

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

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

## Anexo 7. Resultado de Validez aplicable por Juicio de Expertos

Tabla 13

*Aplicabilidad de Juicio de Expertos*

| <b>Nº</b> | <b>EXPERTOS</b>              | <b>APLICABILIDAD</b> |
|-----------|------------------------------|----------------------|
| 1         | Luyo Rodríguez Jaime         | Aplicable            |
| 2         | Casma Zarate Carlos A.       | Aplicable            |
| 3         | Barca Barrientos Jesús E.    | Aplicable            |
| 4         | Vásquez Espinoza Juan M.     | Aplicable            |
| 5         | Carranza Estela Teodoro      | Aplicable            |
| 6         | Fernández Bedoya Víctor H.   | Aplicable            |
| 7         | Meneses la Riva Mónica Elisa | Aplicable            |

Fuente: Autor

Se tuvo como elección sean 7 expertos para la validez del cuestionario, con la finalidad de que los resultados sean más estrictos en cuanto a la validez. De acuerdo al cálculo de V. Aiken se obtuvo un valor de 0.98 por ende se considera aceptable; ya que su valor se encuentra más cerca de 1.

## Anexo 8. Resultado de validez: Calculo de V. Aiken

Nº de jueces 7 <-----

V. DE AIKEN 0.98

| Ítem | PERTINENCIA |    |    |    |    |    |    |   |          | RELEVANCIA |    |    |    |    |    |    |   |          | CLARIDAD |    |    |    |    |    |    |          |          | V. AIKEN GENERAL |
|------|-------------|----|----|----|----|----|----|---|----------|------------|----|----|----|----|----|----|---|----------|----------|----|----|----|----|----|----|----------|----------|------------------|
|      | Jueces      |    |    |    |    |    |    |   |          | Jueces     |    |    |    |    |    |    |   |          | Jueces   |    |    |    |    |    |    |          |          |                  |
|      | J1          | J2 | J3 | J4 | J5 | J6 | J7 | S | v. AIKEN | J1         | J2 | J3 | J4 | J5 | J6 | J7 | S | V. AIKEN | J1       | J2 | J3 | J4 | J5 | J6 | J7 | S        | V. AIKEN |                  |
| 1    | 1           | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 7 | 1        | 1          | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 7 | 1        | 1        | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 7  | 1        | 1.00     |                  |
| 2    | 1           | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 7 | 1        | 1          | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 7 | 1        | 1        | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 7  | 1        | 1.00     |                  |
| 3    | 1           | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 7 | 1        | 1          | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 7 | 1        | 1        | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 7  | 1        | 1.00     |                  |
| 4    | 1           | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 7 | 1        | 1          | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 7 | 1        | 1        | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 7  | 1        | 1.00     |                  |
| 5    | 1           | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 7 | 1        | 1          | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 7 | 1        | 1        | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 7  | 1        | 1.00     |                  |
| 6    | 1           | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 7 | 1        | 1          | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 7 | 1        | 1        | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 7  | 1        | 1.00     |                  |
| 7    | 1           | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 7 | 1        | 1          | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 7 | 1        | 1        | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 7  | 1        | 1.00     |                  |
| 8    | 1           | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 7 | 1        | 1          | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 7 | 1        | 1        | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 7  | 1        | 1.00     |                  |
| 9    | 1           | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 7 | 1        | 1          | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 7 | 1        | 1        | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 7  | 1        | 1.00     |                  |
| 10   | 1           | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 7 | 1        | 1          | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 7 | 1        | 0        | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 6        | 0.857143 | 0.95             |
| 11   | 0           | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 6 | 0.857143 | 1          | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 7 | 1        | 1        | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 7  | 1        | 0.95     |                  |
| 12   | 1           | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 7 | 1        | 1          | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 7 | 1        | 0        | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 6        | 0.857143 | 0.95             |
| 13   | 1           | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 7 | 1        | 1          | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 7 | 1        | 1        | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 7  | 1        | 1.00     |                  |
| 14   | 1           | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 7 | 1        | 1          | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 7 | 1        | 1        | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 7  | 1        | 1.00     |                  |
| 15   | 1           | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 7 | 1        | 1          | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 7 | 1        | 1        | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 7  | 1        | 1.00     |                  |
| 16   | 1           | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 7 | 1        | 1          | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 7 | 1        | 1        | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 7  | 1        | 1.00     |                  |
| 17   | 1           | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 7 | 1        | 1          | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 7 | 1        | 1        | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 7  | 1        | 1.00     |                  |
| 18   | 1           | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 7 | 1        | 1          | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 7 | 1        | 0        | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 6  | 0.857143 | 0.95     |                  |
| 19   | 1           | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 7 | 1        | 1          | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 7 | 1        | 1        | 1  | 1  | 1  | 0  | 1  | 6  | 0.857143 | 0.95     |                  |
| 20   | 1           | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 7 | 1        | 1          | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 7 | 1        | 1        | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 7  | 1        | 1.00     |                  |
| 21   | 1           | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 7 | 1        | 1          | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 7 | 1        | 1        | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 7  | 1        | 1.00     |                  |
| 22   | 1           | 0  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 6 | 0.857143 | 1          | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 7 | 1        | 0        | 1  | 0  | 1  | 1  | 1  | 5  | 0.714286 | 0.86     |                  |
| 23   | 1           | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 7 | 1        | 1          | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 7 | 1        | 1        | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 7  | 1        | 1.00     |                  |
| 24   | 1           | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 7 | 1        | 1          | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 7 | 1        | 1        | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 7  | 1        | 1.00     |                  |

## Anexo 9. Resultado de validez: Coeficientes de V. de Aiken

| Nº           | ÍTEM  | V.AIKEN     |
|--------------|---|-------------|
| 1            | Es necesario que todo jefe implemente un programa de planeación en función a sus actividades.                             | 1.00        |
| 2            | Los objetivos son planteados por la gerencia finalmente para lograr el desempeño deseado.                                 | 1.00        |
| 3            | La supervisión constante mejora los resultados empresariales.   | 1.00        |
| 4            | El predecir las posibles desviaciones de las funciones es de vital importancia para el desarrollo de la organización.     | 1.00        |
| 5            | Es función de la gerencia detectar las desviaciones de los planes de la organización.                                     | 1.00        |
| 6            | El personal de trabajo debe estar preparado para evitar alguna desviación en los planes.                                  | 1.00        |
| 7            | Al corregir las desviaciones de los estándares, la estructura organizacional se vería competente.                         | 1.00        |
| 8            | La gerencia es la más preparada en aplicar medidas correctivas en los deberes.  | 1.00        |
| 9            | La inclusión de un programa de capacitación lo encuentras favorable como una medida correctiva de acción por la gerencia. | 1.00        |
| 10           | Al corregir el desempeño en las actividades se retomaría el curso de los planes planteados por la gerencia.               | 0.95        |
| 11           | La gerencia es finalmente quien toma las mejores decisiones en beneficio de la empresa.                                   | 0.95        |
| 12           | El nivel de productividad puede aumentar mediante una adecuada coordinación de actividades.                               | 0.95        |
| 13           | Es favorable para la organización que la gerencia apruebe una evaluación del desempeño de manera integral.                | 1.00        |
| 14           | La efectividad de tus actividades se logra ver reflejados en tus resultados.  | 1.00        |
| 15           | El establecimiento de normas permite ayudar a mantener una estructura organizacional.                                     | 1.00        |
| 16           | El establecimiento de objetivos impulsa el desarrollo del personal.   | 1.00        |
| 17           | Las compensaciones se convierten en un estímulo reflejado en tus resultados.  | 1.00        |
| 18           | El reconocimiento es meritorio después de una destacada obra laboral.   | 0.95        |
| 19           | La implementación de Instructivos ayuda al personal a desempeñar mejor la actividad.                                      | 0.95        |
| 20           | El procedimiento de la actividad es mejorada por la asistencia y orientación del personal supervisor.                     | 1.00        |
| 21           | El trabajador mejora su desempeño cuando se le informa al terminar el producto final de la actividad.                     | 1.00        |
| 22           | Es bueno promover al personal a obtener una comunicación clara.   | 0.86        |
| 23           | El intercambio de información de todos es importante para optimizar el trabajo en equipo.                                 | 1.00        |
| 24           | El trabajo en equipo influye significativamente en el desarrollo de los objetivos empresariales.                          | 1.00        |
| <b>TOTAL</b> |   | <b>0.98</b> |

## Anexo 10. Resultado de fiabilidad: Coeficiente Alfa de Cronbach

Tabla 14

*Coeficiente de Alfa de Cronbach General*

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| 0.859            | 24             |

Fuente: SPSS versión 25

De acuerdo a la tabla 2, el coeficiente de **Alfa de Cronbach** es de 0,859, por cuando es considerado **bueno** según la valoración de Chavez-Mendoza y Rodríguez-Miranda (2018)

Tabla 15

*Coeficiente de Alfa de Cronbach por Variable*

| Variable                   | Alfa de Cronbach | N de elementos |
|----------------------------|------------------|----------------|
| V1: CONTROL ADMINISTRATIVO | 0.707            | 12             |
| V2: DESEMPEÑO LABORAL      | 0.835            | 12             |

Fuente: SPSS versión 25

Se determinó el alfa de Cronbach para las dos variables, obteniendo el valor de 0,707 (aceptable) para la variable 1 “Control administrativo” y 0,835 (Bueno) para la variable 2 “desempeño laboral”. Según la valoración de la Tabla 1. de Chavez-Mendoza y Rodríguez-Miranda (2018)

Tabla 16

*Coeficiente de Alfa de Cronbach por Dimensiones.*

| Dimensión                         | Alfa de Cronbach | N de elementos |
|-----------------------------------|------------------|----------------|
| D1: ESTABLECIMIENTO DE ESTANDARES | 0.708            | 3              |
| D2: MEDICION DEL DESEMPEÑO        | 0.524            | 3              |
| D3: CORRECCION DE DESVIACIONES    | 0.534            | 3              |
| D4: DECISIONES GERENCIALES        | 0.577            | 3              |
| D5: DESEMPEÑO EN LAS ACTIVIDADES  | 0.679            | 3              |

|  |       |   |
|--|-------|---|
| D6: PROCESO EN EL LOGRO DE O<br>BJETIVOS | 0.581 | 3 |
| D7: RESULTADOS DE ACTIVIDADES            | 0.763 | 3 |
| D8: PUESTO DE TRABAJO                    | 0.699 | 3 |

---

Fuente: SPSS versión 25

Se realizó del mismo modo el alfa de Cronbach en las dimensiones para obtener un análisis más profundo, obteniendo los valores de 0,708; 0,524; 0,534 y 0,577 para las dimensiones de la variable 1 Control administrativo (Establecimiento de estándares, medición del desempeño, corrección de desviaciones y decisiones gerenciales), representadas con la valoración de su fiabilidad de “aceptable, pobre, pobre y pobre” y con 0,679; 0,581; 0,763 y 0,699 para las dimensiones de la variable 2 Desempeño laboral (Desempeño en las actividades, proceso en el logro de objetivos, resultado de actividades y puesto de trabajo), representadas con la valoración de su fiabilidad de “débil, pobre, aceptable y débil”. De acuerdo con Chavez-Mendoza y Rodríguez-Miranda (2018)

## Anexo 11. Resultado de fiabilidad: Coeficiente de Dos mitades de Guttman

Tabla 17  
*Coeficiente de Dos mitades de Guttman*

|                                       |                   |                |                 |
|---------------------------------------|-------------------|----------------|-----------------|
| Alfa de Cronbach                      | Parte 1           | Valor          | 0.707           |
|                                       |                   | N de elementos | 12 <sup>a</sup> |
|                                       | Parte 2           | Valor          | 0.835           |
|                                       |                   | N de elementos | 12 <sup>b</sup> |
| N total de elementos                  |                   |                | 24              |
| Correlación entre formularios         |                   |                | 0.622           |
| Coeficiente de Spearman-Brown         | Longitud igual    |                | 0.767           |
|                                       | Longitud desigual |                | 0.767           |
| Coeficiente de dos mitades de Guttman |                   |                | 0.762           |

Fuente: SPSS versión 25

De esta forma se vio conveniente realizar la prueba de dos mitades de Guttman, a fin de obtener una segunda opinión de confiabilidad, obteniendo el valor de 0,762 (aceptable) En cuanto a la confiabilidad interna, la primera mitad cuestionario (12 primeros ítems) Tiene como coeficiente el valor de “0,780” (aceptable) mientras que la segunda mitad tiene un coeficiente “0,835” (Bueno), según su valoración de la Tabla 1. de Chavez-Mendoza y Rodríguez-Miranda (2018). De acuerdo a la estadística de estudio, mientras más cerca de 1 sean los coeficientes, más confiables serán. Por lo que los resultados obtenidos demuestran ser altamente confiables.



## Anexo 12. Resultados de la fiabilidad: Coeficiente de Alfa de Cronbach General si se elimina algún elemento

Tabla 18  
*Resultados del Coeficiente de Alfa de Cronbach General si se elimina algún elemento*

|   | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|---|--|---|--|---|
| 1.- Es necesario que todo jefe implemente un programa de planeación en función a sus actividades.                             | 106.46   | 36.606  | 0.186                                    | 0.864   |
| 2.- Los objetivos son planteados por la gerencia finalmente para lograr el desempeño deseado.                                 | 106.48   | 35.666  | 0.375                                    | 0.856   |
| 3.- La supervisión constante mejora los resultados empresariales.   | 106.46   | 35.783  | 0.392                                    | 0.855   |
| 4.- El predecir las posibles desviaciones de las funciones es de vital importancia para el desarrollo de la organización.     | 106.48   | 36.529  | 0.267                                    | 0.859   |
| 5.- Es función de la gerencia detectar las desviaciones de los planes de la organización.                                     | 106.60   | 35.893  | 0.288                                    | 0.859   |
| 6.- El personal de trabajo debe estar preparado para evitar alguna desviación en los planes.                                  | 106.48   | 35.196  | 0.484                                    | 0.852   |
| 7.- Al corregir las desviaciones de los estándares, la estructura organizacional se vería competente.                         | 106.42   | 35.308  | 0.483                                    | 0.852   |
| 8.- La gerencia es la más preparada en aplicar medidas correctivas en los deberes.  | 106.77   | 33.593  | 0.541                                    | 0.849   |
| 9.- La inclusión de un programa de capacitación lo encuentras favorable como una medida correctiva de acción por la gerencia. | 106.44   | 35.702  | 0.410                                    | 0.854   |
| 10.- Al corregir el desempeño en las actividades se retomaría el curso de los planes planteados por la gerencia.              | 106.27   | 37.338  | 0.165                                    | 0.861   |
| 11.- La gerencia es finalmente quien toma las mejores decisiones en beneficio de la empresa.                                  | 106.25   | 36.740  | 0.320                                    | 0.857   |
| 12.- El nivel de productividad puede aumentar mediante una adecuada coordinación de actividades.                              | 106.35   | 36.231  | 0.399                                    | 0.855   |
| 13.- Es favorable para la organización que la gerencia apruebe una evaluación del desempeño de manera integral.               | 106.52   | 34.804  | 0.589                                    | 0.849   |
| 14.- La efectividad de tus actividades se logra ver reflejados en tus resultados.   | 106.58   | 33.700  | 0.670                                    | 0.845   |
| 15.- El establecimiento de normas permite ayudar a mantener una estructura organizacional.                                    | 106.46   | 35.391  | 0.500                                    | 0.852   |

|  |        |        |       |       |
|--|--------|--------|-------|-------|
| 16.- El establecimiento de objetivos impulsa el desarrollo del personal.                                   | 106.50 | 35.275 | 0.510 | 0.851 |
| 17.-Las compensaciones se convierten en un estímulo reflejado en tus resultados.                           | 106.46 | 34.998 | 0.523 | 0.851 |
| 18.-El reconocimiento es meritorio después de una destacada obra laboral.                                  | 106.38 | 36.516 | 0.325 | 0.857 |
| 19.- La implementación de Instructivos ayuda al personal a desempeñar mejor la actividad.                  | 106.44 | 34.957 | 0.536 | 0.850 |
| 20.- El procedimiento de la actividad es mejorada por la asistencia y orientación del personal supervisor. | 106.58 | 33.778 | 0.657 | 0.845 |
| 21.- El trabajador mejora su desempeño cuando se le informa al terminar el producto final de la actividad. | 106.58 | 34.327 | 0.614 | 0.847 |
| 22.- Es bueno promover al personal a obtener una comunicación clara.                                       | 106.35 | 37.329 | 0.187 | 0.860 |
| 23.- El intercambio de información de todos es importante para optimizar el trabajo en equipo.             | 106.40 | 36.598 | 0.272 | 0.859 |
| 24.- El trabajo en equipo influye significativamente en el desarrollo de los objetivos empresariales.      | 106.50 | 35.980 | 0.352 | 0.856 |

---

Fuente: SPSS versión 25

### Anexo 13. Calculo de la Muestra

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{e^2 * (N - 1) + (Z^2 * p * q)}$$

Fuente: Ñaupas, Mejia, Novoa y Villagomez. (2014, p249)

$$n = \frac{(1.96)^2 * 60 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * 59 + 1.96^2 * 0.5^2}$$

$$n = 52.01$$

$$n = 52$$

Entonces, con esto quiere decir que 52 es el total de colaboradores de la muestra que nos arroja de la formula aplicada, las cuales serán parte de la muestra de investigación, aplicando un cuestionario para medir las variables de estudio.

**Z:** nivel de confianza correspondiente  
(95%= 1.96)

**N:** tamaño del universo (personas que laboran en la empresa =50)

**p:** porcentaje de la población que tiene el atributo deseado (50%= 0.5)

**q:** porcentaje de la población que no tiene el atributo deseado (50%= 0.5)

**e:** error de estimación máximo aceptado  
(5% = 0.05)

**n:** el tamaño de la muestra

## Anexo 14. Fotos durante el recojo de información





## Anexo 15. Base de datos

| PERSONAS | (V1) control administrativo |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     | (V2) desempeño laboral |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | D1 | D2 | D3 | D4 | D5 | D6 | D7 | D8 | V1 | V2 |   |   |   |   |   |   |
|----------|-----------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|---|---|---|---|---|---|
|          | D1                          |    |    | D2 |    |    | D3 |    |    | D4  |     |     | D5                     |     |     | D6  |     |     | D7  |     |     | D8  |     |     |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |   |   |   |   |   |   |
|          | P1                          | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13                    | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | P21 | P22 | P23 | P24 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |   |   |   |   |   |   |
| 1        | 4                           | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5   | 5   | 5   | 4                      | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4 | 4 |   |   |   |   |
| 2        | 4                           | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5                      | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 |   |   |   |   |
| 3        | 4                           | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5   | 5   | 5   | 5                      | 4   | 4   | 5   | 4   | 3   | 5   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5 | 4 | 4 |   |   |   |
| 4        | 5                           | 4  | 5  | 5  | 3  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5   | 5   | 5   | 5                      | 4   | 4   | 5   | 4   | 5   | 5   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5 | 5 | 5 |   |   |   |
| 5        | 5                           | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5                      | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 |   |   |   |
| 6        | 5                           | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5                      | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 |   |   |   |
| 7        | 3                           | 4  | 3  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5                      | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5  | 5  | 3  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 4 | 5 |   |   |   |
| 8        | 5                           | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5                      | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 |   |   |   |
| 9        | 2                           | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5   | 5   | 4   | 5                      | 4   | 4   | 5   | 4   | 5   | 4   | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5 | 4 | 5 |   |   |   |
| 10       | 5                           | 5  | 5  | 5  | 2  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5                      | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 |   |   |   |
| 11       | 4                           | 3  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5   | 5   | 5   | 5                      | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 |   |   |   |
| 12       | 4                           | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5   | 5   | 5   | 4                      | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5 | 4 | 4 |   |   |   |
| 13       | 4                           | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5   | 5   | 4   | 4                      | 4   | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4 | 5 | 5 |   |   |   |
| 14       | 5                           | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 5  | 5   | 5   | 4   | 4                      | 3   | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   | 4   | 3   | 5   | 5   | 5   | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4 | 5 | 4 | 4 |   |   |
| 15       | 5                           | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 4   | 4                      | 4   | 5   | 5   | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5 | 5 | 5 |   |   |   |
| 16       | 5                           | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5   | 5   | 4   | 4                      | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4 | 4 | 5 | 4 |   |   |
| 17       | 5                           | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 5   | 5   | 5                      | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4 | 4 | 5 | 4 |   |   |
| 18       | 5                           | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5   | 5   | 5   | 5                      | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |   |
| 19       | 4                           | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4                      | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4 | 4 | 4 | 4 |   |   |
| 20       | 5                           | 4  | 5  | 4  | 5  | 3  | 4  | 3  | 3  | 5   | 4   | 5   | 4                      | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 5   | 4   | 3   | 4   | 5   | 5   | 5  | 5  | 4  | 3  | 5  | 4  | 3  | 5  | 4  | 5  | 4 | 5 | 4 | 4 |   |   |
| 21       | 5                           | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2  | 4  | 5   | 5   | 4   | 4                      | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 3  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4 | 4 | 4 | 4 |   |   |
| 22       | 4                           | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4                      | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4 | 4 | 4 | 4 |   |   |
| 23       | 4                           | 3  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4   | 3   | 4   | 5                      | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5 | 4 | 4 | 4 |   |   |
| 24       | 5                           | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5   | 4   | 4   | 4                      | 4   | 5   | 4   | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5 | 4 | 4 | 5 |   |   |
| 25       | 5                           | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5                      | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5  | 4  | 3  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |   |
| 26       | 5                           | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5                      | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 |   |   |
| 27       | 5                           | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5                      | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 |   |   |
| 28       | 5                           | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 4                      | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 29       | 5                           | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 4                      | 4   | 5   | 5   | 5   | 4   | 5   | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |   |
| 30       | 5                           | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5   | 5   | 5   | 5                      | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |   |
| 31       | 5                           | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5   | 5   | 5   | 4                      | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 32       | 5                           | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 3  | 4  | 3   | 5   | 5   | 4                      | 5   | 5   | 5   | 4   | 5   | 5   | 4   | 3   | 4   | 5   | 5   | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 33       | 4                           | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4   | 5   | 5   | 5                      | 5   | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |   |
| 34       | 5                           | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 4                      | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |   |
| 35       | 5                           | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 3   | 4   | 5   | 5                      | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |   |
| 36       | 5                           | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5                      | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |   |
| 37       | 5                           | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5                      | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |   |
| 38       | 5                           | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5                      | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |   |
| 39       | 3                           | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5                      | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |   |
| 40       | 5                           | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 4  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5                      | 5   | 5   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |   |
| 41       | 5                           | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5   | 5   | 5   | 5                      | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 3   | 4   | 5   | 4   | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 42       | 5                           | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5                      | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 43       | 5                           | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5   | 5   | 4   | 5                      | 5   | 5   | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   | 4   | 5   | 5   | 4   | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |   |
| 44       | 5                           | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5                      | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |   |
| 45       | 5                           | 5  | 5  | 3  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5                      | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |   |
| 46       | 5                           | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5                      | 5   | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |   |
| 47       | 5                           | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5   | 5   | 4   | 4                      | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |   |
| 48       | 5                           | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 4   | 5                      | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |   |
| 49       | 4                           | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4   | 4   | 4   | 5                      | 5   | 5   | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |   |
| 50       | 5                           | 5  | 5  | 5  |    |    |    |    |    |     |     |     |                        |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |   |   |   |   |   |   |

## Anexo 16. Resultados descriptivos por ítem

1.- Es necesario que todo jefe implemente un programa de planeación en función a sus actividades.

Tabla 19  
*Tabla de frecuencia "Ítems 1"*

| Válido |                                | Frecuencia | Porcentaje   | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
|        | En desacuerdo                  | 1          | 1.9          | 1.9               | 1.9                  |
|        | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 2          | 3.8          | 3.8               | 5.8                  |
|        | De acuerdo                     | 12         | 23.1         | 23.1              | 28.8                 |
|        | Totalmente de acuerdo          | 37         | 71.2         | 71.2              | 100.0                |
|        | <b>Total</b>                   | <b>52</b>  | <b>100.0</b> | <b>100.0</b>      |                      |

Fuente: SPSS versión 25

De acuerdo con la tabla 19, permite verificar cuál de las alternativas son las mejor respondidas y en la mayor cantidad de personas que respondieron satisfactoriamente a la alternativa "totalmente de acuerdo" fueron la cantidad de 37 personas con un porcentaje del 71% del total de trabajadores encuestados, respecto al ítem 1.

2.- Los objetivos son planteados por la gerencia finalmente para lograr el desempeño deseado.

Tabla 20  
*Tabla de frecuencia "Ítems 2"*

| Válido |                                | Frecuencia | Porcentaje   | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
|        | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 2          | 3.8          | 3.8               | 3.8                  |
|        | De acuerdo                     | 16         | 30.8         | 30.8              | 34.6                 |
|        | Totalmente de acuerdo          | 34         | 65.4         | 65.4              | 100.0                |
|        | <b>Total</b>                   | <b>52</b>  | <b>100.0</b> | <b>100.0</b>      |                      |

Fuente: SPSS versión 25

De acuerdo con la tabla 20, permite verificar cuál de las alternativas son las mejor respondidas y en la mayor cantidad de personas que respondieron satisfactoriamente a la alternativa “totalmente de acuerdo” fueron la cantidad de 34 personas con un porcentaje del 65% del total de trabajadores encuestados, respecto al ítem 2.

3.- La supervisión constante mejora los resultados empresariales.

Tabla 21  
*Tabla de frecuencia “Ítems 3”*

| Válido |                                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|        | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 1          | 1.9        | 1.9               | 1.9                  |
|        | De acuerdo                     | 17         | 32.7       | 32.7              | 34.6                 |
|        | Totalmente de acuerdo          | 34         | 65.4       | 65.4              | 100.0                |
|        | <b>Total</b>                   | 52         | 100.0      | 100.0             |                      |

Fuente: SPSS versión 25

De acuerdo con la tabla 21, permite verificar cuál de las alternativas son las mejor respondidas y en la mayor cantidad de personas que respondieron satisfactoriamente a la alternativa “totalmente de acuerdo” fueron la cantidad de 34 personas con un porcentaje del 65% del total de trabajadores encuestados, respecto al ítem 3.

4.- El predecir las posibles desviaciones de las funciones es de vital importancia para el desarrollo de la organización.

Tabla 22  
*Tabla de frecuencia “Ítems 4”*

| Válido |                                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|        | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 1          | 1.9        | 1.9               | 1.9                  |
|        | De acuerdo                     | 18         | 34.6       | 34.6              | 36.5                 |



|                       |           |              |              |       |
|-----------------------|-----------|--------------|--------------|-------|
| Totalmente de acuerdo | 33        | 63.5         | 63.5         | 100.0 |
| <b>Total</b>          | <b>52</b> | <b>100.0</b> | <b>100.0</b> |       |

Fuente: SPSS versión 25

De acuerdo con la tabla 22, permite verificar cuál de las alternativas son las mejor respondidas y en la mayor cantidad de personas que respondieron satisfactoriamente a la alternativa “totalmente de acuerdo” fueron la cantidad de 33 trabajadores con un porcentaje del 63% del total de personas encuestadas, respecto al ítem 3.

5.- Es función de la gerencia detectar las desviaciones de los planes de la organización.

Tabla 23  
*Tabla de frecuencia “Ítems 5”*

| Válido                         | Frecuencia | Porcentaje   | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| En desacuerdo                  | 1          | 1.9          | 1.9               | 1.9                  |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 1          | 1.9          | 1.9               | 3.8                  |
| De acuerdo                     | 21         | 40.4         | 40.4              | 44.2                 |
| Totalmente de acuerdo          | 29         | 55.8         | 55.8              | 100.0                |
| <b>Total</b>                   | <b>52</b>  | <b>100.0</b> | <b>100.0</b>      |                      |

Fuente: SPSS versión 25

De acuerdo con la tabla 23, permite verificar cuál de las alternativas son las mejor respondidas y en la mayor cantidad de personas que respondieron satisfactoriamente a la alternativa “totalmente de acuerdo” fueron la cantidad de 29 personas con un porcentaje del 56%, “de acuerdo” contestaron 21 personas con un porcentaje del 40%, “ni de acuerdo ni en desacuerdo” contestó 1 persona con un porcentaje de 2% y “en desacuerdo” contestó 1 persona con un porcentaje de 2% del total de trabajadores encuestados, respecto al ítem 5.

6.- El personal de trabajo debe estar preparado para evitar alguna desviación en los planes.

Tabla 24  
*Tabla de frecuencia "Ítems 6"*

|        |                                | Frecuencia | Porcentaje   | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Valido | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 1          | 1.9          | 1.9               | 1.9                  |
|        | De acuerdo                     | 18         | 34.6         | 34.6              | 36.5                 |
|        | Totalmente de acuerdo          | 33         | 63.5         | 63.5              | 100.0                |
|        | <b>Total</b>                   | <b>52</b>  | <b>100.0</b> | <b>100.0</b>      |                      |

Fuente: SPSS versión 25

De acuerdo con la tabla 24, permite verificar cuál de las alternativa son las mejor respondidas y en la mayor cantidad de personas que respondieron satisfactoriamente a la alternativa "totalmente de acuerdo" fueron la cantidad de 33 personas con un porcentaje del 63% del total de trabajadores encuestados, respecto al ítem 6.

7.- Al corregir las desviaciones de los estándares, la estructura organizacional se vería competente.

Tabla 25  
*Tabla de frecuencia "Ítems 7"*

|        |                                | Frecuencia | Porcentaje   | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Valido | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 1          | 1.9          | 1.9               | 1.9                  |
|        | De acuerdo                     | 15         | 28.8         | 28.8              | 30.8                 |
|        | Totalmente de acuerdo          | 36         | 69.2         | 69.2              | 100.0                |
|        | <b>Total</b>                   | <b>52</b>  | <b>100.0</b> | <b>100.0</b>      |                      |

Fuente: SPSS versión 25

De acuerdo con la tabla 25, permite verificar cuál de las alternativas son las mejor respondidas y en la mayor cantidad de personas que respondieron satisfactoriamente a la alternativa "totalmente de acuerdo" fueron la cantidad de 36

personas con un porcentaje del 69% del total de trabajadores encuestadas, respecto al ítem 7.

8.- La gerencia es la más preparada en aplicar medidas correctivas en los deberes.

*Tabla 26*  
*Tabla de frecuencia "Ítems 8"*

| Válido |                                | Frecuencia | Porcentaje   | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
|        | En desacuerdo                  | 1          | 1.9          | 1.9               | 1.9                  |
|        | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 4          | 7.7          | 7.7               | 9.6                  |
|        | De acuerdo                     | 24         | 46.2         | 46.2              | 44.8                 |
|        | Totalmente de acuerdo          | 23         | 44.2         | 44.2              | 100.0                |
|        | <b>Total</b>                   | <b>52</b>  | <b>100.0</b> | <b>100.0</b>      |                      |

Fuente: SPSS versión 25

De acuerdo con la tabla 26, permite verificar cuál de las alternativas son las mejor respondidas y en la mayor cantidad de personas que respondieron satisfactoriamente a la alternativa "de acuerdo" fueron la cantidad de 24 trabajadores con un porcentaje del 46%, "totalmente de acuerdo" contestaron 23 personas con un porcentaje del 44%, "ni de acuerdo ni en desacuerdo" contestaron 4 personas con un porcentaje de 8% y 1 persona con un porcentaje de 2% del total de trabajadores encuestadas, respecto al ítem 8.

9.- La inclusión de un programa de capacitación lo encuentras favorable como una medida correctiva de acción por la gerencia.

*Tabla 27*  
*Tabla de frecuencia "Ítems 9"*

| Valido |                                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|        | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 1          | 1.9        | 1.9               | 1.9                  |
|        | De acuerdo                     | 16         | 30.8       | 30.8              | 32.7                 |

|                       |           |              |              |       |
|-----------------------|-----------|--------------|--------------|-------|
| Totalmente de acuerdo | 35        | 67.3         | 67.3         | 100.0 |
| <b>Total</b>          | <b>52</b> | <b>100.0</b> | <b>100.0</b> |       |

Fuente: SPSS versión 25

De acuerdo con la tabla 27, permite verificar cuál de las alternativas son las mejor respondidas y en la mayor cantidad de personas que respondieron satisfactoriamente a la alternativa “totalmente de acuerdo” fueron la cantidad de 35 trabajadores con un porcentaje del 67% del total de personas encuestadas, respecto al ítem 9.

10.- Al corregir el desempeño en las actividades se retomarí­a el curso de los planes planteados por la gerencia.

Tabla 28  
*Tabla de frecuencia “Ítems 10”*

|                                | Frecuencia | Porcentaje   | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Valido                         |            |              |                   |                      |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 2          | 3.8          | 3.8               | 3.8                  |
| De acuerdo                     | 5          | 9.6          | 9.6               | 13.5                 |
| Totalmente de acuerdo          | 45         | 86.5         | 86.5              | 100.0                |
| <b>Total</b>                   | <b>52</b>  | <b>100.0</b> | <b>100.0</b>      |                      |

Fuente: SPSS versión 25

De acuerdo con la tabla 28, permite verificar cuál de las alternativas son las mejor respondidas y en la mayor cantidad de personas que respondieron satisfactoriamente a la alternativa “totalmente de acuerdo” fueron la cantidad de 45 personas con un porcentaje del 86% del total de trabajadores encuestados, respecto al ítem 10.

11.- La gerencia es finalmente quien toma las mejores decisiones en beneficio de la empresa.

Tabla 29  
*Tabla de frecuencia “Ítems 11”*

|        |                                   | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|-----------------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Valido | Ni de acuerdo ni en<br>desacuerdo | 1          | 1.9        | 1.9                  | 1.9                     |
|        | De acuerdo                        | 6          | 11.5       | 11.5                 | 13.5                    |
|        | Totalmente de<br>acuerdo          | 45         | 86.5       | 86.5                 | 100.0                   |
|        | <b>Total</b>                      | 52         | 100.0      | 100.0                |                         |

Fuente: SPSS versión 25

De acuerdo con la tabla 29, permite verificar cuál de las alternativas son las mejor respondidas y en la mayor cantidad de personas que respondieron satisfactoriamente a la alternativa “totalmente de acuerdo” fueron la cantidad de 45 personas con un porcentaje del 87% del total de trabajadores encuestados, respecto al ítem 11.

12.- El nivel de productividad puede aumentar mediante una adecuada coordinación de actividades.

Tabla 30  
*Tabla de frecuencia “Ítems 12”*

|        |                          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Valido | De acuerdo               | 13         | 25.0       | 25.0                 | 25.0                    |
|        | Totalmente de<br>acuerdo | 39         | 75.0       | 75.0                 | 100.0                   |
|        | <b>Total</b>             | 52         | 100.0      | 100.0                |                         |

Fuente: SPSS versión 25

De acuerdo con la tabla 30, permite verificar cuál de las alternativas son las mejor respondidas y en la mayor cantidad de personas que respondieron satisfactoriamente a la alternativa “totalmente de acuerdo” fueron la cantidad de 39 personas con un porcentaje del 75% del total de trabajadores encuestadas, respecto al ítem 12.

13.- Es favorable para la organización que la gerencia apruebe una evaluación del desempeño de manera integral.

Tabla 31  
*Tabla de frecuencia "Ítems 13"*

|        |                       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Valido | De acuerdo            | 22         | 42.3       | 42.3              | 42.3                 |
|        | Totalmente de acuerdo | 30         | 57.7       | 57.7              | 100.0                |
|        | <b>Total</b>          | 52         | 100.0      | 100.0             |                      |

Fuente: SPSS versión 25

De acuerdo con la tabla 31, permite verificar cuál de las alternativas son las mejor respondidas y en la mayor cantidad de personas que respondieron satisfactoriamente a la alternativa "totalmente de acuerdo" fueron la cantidad de 30 personas con un porcentaje del 58% y "de acuerdo" contestaron 22 personas con un porcentaje del 42% del total de trabajadores encuestados, respecto al ítem 13.

14.- La efectividad de tus actividades se logra ver reflejados en tus resultados.

Tabla 32  
*Tabla de frecuencia "Ítems 14"*

|        |                                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Valido | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 2          | 3.8        | 3.8               | 3.8                  |
|        | De acuerdo                     | 21         | 40.4       | 40.4              | 44.2                 |
|        | Totalmente de acuerdo          | 29         | 55.8       | 55.8              | 100.0                |
|        | <b>Total</b>                   | 52         | 100.0      | 100.0             |                      |

Fuente: SPSS versión 25

De acuerdo con la tabla 32, permite verificar cuál de las alternativas son las mejor respondidas y en la mayor cantidad de personas que respondieron satisfactoriamente a la alternativa "totalmente de acuerdo" fueron la cantidad de 29 personas con un porcentaje del 56%, "de acuerdo" contestaron 21 personas con un

porcentaje del 40% y “ni de acuerdo ni en desacuerdo” contestaron 2 personas con un porcentaje de 4% del total de trabajadores encuestadas, respecto al ítem 14.

15.- El establecimiento de normas permite ayudar a mantener una estructura organizacional.

Tabla 33  
*Tabla de frecuencia “Ítems 15”*

| Valido |                       | Frecuencia | Porcentaje   | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
|        | De acuerdo            | 19         | 36.5         | 36.5              | 36.5                 |
|        | Totalmente de acuerdo | 33         | 63.5         | 63.5              | 100.0                |
|        | <b>Total</b>          | <b>52</b>  | <b>100.0</b> | <b>100.0</b>      |                      |

Fuente: SPSS versión 25

De acuerdo con la tabla 33, permite verificar cuál de las alternativas son las mejor respondidas y en la mayor cantidad de personas que respondieron satisfactoriamente a la alternativa “totalmente de acuerdo” fueron la cantidad de 33 personas con un porcentaje del 63% del total de trabajadores encuestadas, respecto al ítem 15.

16.- El establecimiento de objetivos impulsa el desarrollo del personal.

Tabla 34  
*Tabla de frecuencia “Ítems 16”*

| Valido |                       | Frecuencia | Porcentaje   | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
|        | De acuerdo            | 21         | 40.4         | 40.4              | 40.4                 |
|        | Totalmente de acuerdo | 31         | 59.6         | 59.6              | 100.0                |
|        | <b>Total</b>          | <b>52</b>  | <b>100.0</b> | <b>100.0</b>      |                      |

Fuente: SPSS versión 25

De acuerdo con la tabla 34, permite verificar cuál de las alternativas son las mejor respondidas y en la mayor cantidad de personas que respondieron

satisfactoriamente a la alternativa “totalmente de acuerdo” fueron la cantidad de 31 trabajadores con un porcentaje del 60% del total de personas encuestadas, respecto al ítem 16.

17.- Las compensaciones se convierten en un estímulo reflejado en tus resultados.

Tabla 35  
*Tabla de frecuencia “Ítems 17”*

| Valido |                                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|        | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 1          | 1.9        | 1.9               | 1.9                  |
|        | De acuerdo                     | 17         | 32.7       | 32.7              | 34.6                 |
|        | Totalmente de acuerdo          | 34         | 65.4       | 65.4              | 100.0                |
|        | <b>Total</b>                   | 52         | 100.0      | 100.0             |                      |

Fuente: SPSS versión 25

De acuerdo con la tabla 35, permite verificar cuál de las alternativas son las mejor respondidas y en la mayor cantidad de personas que respondieron satisfactoriamente a la alternativa “totalmente de acuerdo” fueron la cantidad de 34 personas con un porcentaje del 65% del total de trabajadores encuestadas, respecto al ítem 17.

18.- El reconocimiento es meritorio después de una destacada obra laboral.

Tabla 36  
*Tabla de frecuencia “Ítems 18”*

| Valido |                       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|        | De acuerdo            | 15         | 28.8       | 28.8              | 28.8                 |
|        | Totalmente de acuerdo | 37         | 71.2       | 71.2              | 100.0                |
|        | <b>Total</b>          | 52         | 100.0      | 100.0             |                      |

Fuente: SPSS versión 25



De acuerdo con la tabla 36, permite verificar cuál de las alternativas son las mejor respondidas y en la mayor cantidad de personas que respondieron satisfactoriamente a la alternativa “totalmente de acuerdo” fueron la cantidad de 37 personas con un porcentaje del 71% del total de trabajadores encuestados, respecto al ítem 18.

19.- La implementación de Instructivos ayuda al personal a desempeñar mejor la actividad.

Tabla 37  
Tabla de frecuencia “Ítems 19”

| Valido |                                | Frecuencia | Porcentaje   | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
|        | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 1          | 1.9          | 1.9               | 1.9                  |
|        | De acuerdo                     | 16         | 30.8         | 30.8              | 32.7                 |
|        | Totalmente de acuerdo          | 35         | 67.3         | 67.3              | 100.0                |
|        | <b>Total</b>                   | <b>52</b>  | <b>100.0</b> | <b>100.0</b>      |                      |

Fuente: SPSS versión 25

De acuerdo con la tabla 37, permite verificar cuál de las alternativas son las mejor respondidas y en la mayor cantidad de personas que respondieron satisfactoriamente a la alternativa “totalmente de acuerdo” fueron la cantidad de 35 personas con un porcentaje del 67% del total de trabajadores encuestados, respecto al ítem 19.

20.- El procedimiento de la actividad es mejorada por la asistencia y orientación del personal supervisor.

Tabla 38  
Tabla de frecuencia “Ítems 20”

| Valido |                                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|        | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 2          | 3.8        | 1.9               | 3.8                  |

|                       |           |              |              |       |
|-----------------------|-----------|--------------|--------------|-------|
| De acuerdo            | 21        | 40.4         | 40.4         | 44.2  |
| Totalmente de acuerdo | 29        | 55.8         | 55.8         | 100.0 |
| <b>Total</b>          | <b>52</b> | <b>100.0</b> | <b>100.0</b> |       |

Fuente: SPSS versión 25

De acuerdo con la tabla 38, permite verificar cuál de las alternativas son las mejor respondidas y en la mayor cantidad de personas que respondieron satisfactoriamente a la alternativa “totalmente de acuerdo” fueron la cantidad de 29 personas con un porcentaje del 56%, “de acuerdo” contestaron 21 personas con un porcentaje del 40% y “ni de acuerdo ni en desacuerdo” contestaron 2 personas con un porcentaje de 4% del total de trabajadores encuestados, respecto al ítem 20.

21.- El trabajador mejora su desempeño cuando se le informa al terminar el producto final de la actividad.

Tabla 39  
*Tabla de frecuencia “Ítems 21”*

|        |                                | Frecuencia | Porcentaje   | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Valido | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 1          | 1.9          | 1.9               | 1.9                  |
|        | De acuerdo                     | 23         | 44.2         | 44.2              | 46.2                 |
|        | Totalmente de acuerdo          | 28         | 53.8         | 53.8              | 100.0                |
|        | <b>Total</b>                   | <b>52</b>  | <b>100.0</b> | <b>100.0</b>      |                      |

Fuente: SPSS versión 25

De acuerdo con la tabla 39, permite verificar cuál de las alternativas son las mejor respondidas y en la mayor cantidad de personas que respondieron satisfactoriamente a la alternativa “totalmente de acuerdo” fueron la cantidad de 28 personas con un porcentaje del 54%, “de acuerdo” contestaron 23 personas con un porcentaje del 44% y “ni de acuerdo ni en desacuerdo” contestaron 1 personas con un porcentaje de 2% del total de trabajadores encuestados, respecto al ítem 21.

22.- Es bueno promover al personal a obtener una comunicación clara.

Tabla 40  
*Tabla de frecuencia "Ítems 22"*

|        |                          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Valido | De acuerdo               | 13         | 25.0       | 25.0                 | 25.0                    |
|        | Totalmente de<br>acuerdo | 39         | 75.0       | 75.0                 | 100.0                   |
|        | <b>Total</b>             | 52         | 100.0      | 100.0                |                         |

Fuente: SPSS versión 25

De acuerdo con la tabla 40, permite verificar cuál de las alternativas son las mejor respondidas y en la mayor cantidad de personas que respondieron satisfactoriamente a la alternativa "totalmente de acuerdo" fueron la cantidad de 39 personas con un porcentaje del 75% del total de trabajadores encuestados, respecto al ítem 22.

23.- El intercambio de información de todos es importante para optimizar el trabajo en equipo.

Tabla 41  
*Tabla de frecuencia "Ítems 23"*

|        |                                   | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|-----------------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Valido | Ni de acuerdo ni en<br>desacuerdo | 1          | 1.9        | 1.9                  | 1.9                     |
|        | De acuerdo                        | 14         | 26.9       | 26.9                 | 28.8                    |
|        | Totalmente de<br>acuerdo          | 37         | 71.2       | 71.2                 | 100.0                   |
|        | <b>Total</b>                      | 52         | 100.0      | 100.0                |                         |

Fuente: SPSS versión 25

De acuerdo con la tabla 41, permite verificar cuál de las alternativas son las mejor respondidas y en la mayor cantidad de personas que respondieron satisfactoriamente a la alternativa "totalmente de acuerdo" fueron la cantidad de 37 personas con un porcentaje del 71%, "de acuerdo" contestaron 14 personas con un porcentaje del 27% y "ni de acuerdo ni en desacuerdo" contestaron 1 personas con un porcentaje de 2% del total de trabajadores encuestados, respecto al ítem 23.

24.- El trabajo en equipo influye significativamente en el desarrollo de los objetivos empresariales.

Tabla 42  
*Tabla de frecuencia "Ítems 24"*

| Valido |                                | Frecuencia | Porcentaje   | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
|        | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 1          | 1.9          | 1.9               | 1.9                  |
|        | De acuerdo                     | 19         | 36.5         | 36.5              | 38.5                 |
|        | Totalmente de acuerdo          | 32         | 61.5         | 61.5              | 100.0                |
|        | <b>Total</b>                   | <b>52</b>  | <b>100.0</b> | <b>100.0</b>      |                      |

Fuente: SPSS versión 25

De acuerdo con la tabla 42, permite verificar cuál de las alternativas son las mejor respondidas y en la mayor cantidad de personas que respondieron satisfactoriamente a la alternativa "totalmente de acuerdo" fueron la cantidad de 32 personas con un porcentaje de 62% del total de trabajadores encuestados, respecto al ítem 24.