



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión administrativa para orientar la productividad en la empresa
Multiservicios M&K S.A.C, San Miguel del Faique, Huancabamba,
2021

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORES:

Benites Girón, Jean Carlos (ORCID: 0000-0001-8837-176X)

Peña Bruno, Estefany (ORCID: 0000-0001-9289-3165)

ASESORA:

Dra. Palacios de Briceño, Mercedes (ORCID: 0000-0001-8823-2655)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

PIURA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A nuestros padres quienes se han esforzado cada día para hacer de nosotros personas de bien.

A los doctores Mercedes Palacios de Briceño y Freddy William Castillo Palacios, quienes con paciencia y ejemplo de perseverancia nos impulsaron en el desarrollo profesional.

Agradecimiento

A Dios por ser el inspirador y darnos fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A nuestras familias por estar siempre presentes, acompañándonos y por el apoyo moral, que nos brindaron a lo largo de esta etapa de nuestras vidas.

A todas las personas que nos han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2 Variables y operacionalización.	13
3.3 Población, muestra y muestreo.	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	14
3.4.1. Técnicas	14
3.4.2. Instrumentos.....	15
3.5 Procedimientos.....	15
3.6 Método de análisis de datos.	15
3.7 Aspectos éticos.	15
IV. RESULTADOS	16
4.1 Informe del cuestionario	16
4.2 Informe de la aplicación de la guía de entrevista.....	28
V. DISCUSIÓN.....	30
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES.....	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS.....	37

Índice de tablas

Tabla 1: Frecuencia del cumplimiento de los aspectos de la planeación.....	16
Tabla 2: Correlación entre la planeación y la productividad.....	17
Tabla 3: Frecuencia del cumplimiento de los aspectos de la organización.....	18
Tabla 4: Correlación entre la organización y la productividad.....	19
Tabla 5: Frecuencia del cumplimiento de los aspectos del estilo de dirección	20
Tabla 6: Correlación entre el estilo de dirección y la productividad	21
Tabla 7: Frecuencia del cumplimiento de los aspectos del control	22
Tabla 8: Correlación entre el control y la productividad	23
Tabla 9: Nivel alcanzado en la gestión administrativa	24
Tabla 10: Nivel de productividad laboral.....	25
Tabla 11: Frecuencia del cumplimiento de los aspectos de la productividad.....	25
Tabla 12: Correlación entre la gestión administrativa y la productividad	27

Resumen

La presente investigación titulada tuvo como objetivo principal conocer la manera en que la gestión administrativa orienta la productividad en la empresa Multiservicios M&K S.A.C, San Miguel del Faique, Huancabamba, 2021. La metodología de investigación fue de tipo aplicado, el diseño de investigación fue no experimental y transversal, de enfoque mixto. Se utilizaron como técnicas de recojo de datos: la encuesta y la entrevista. Se empleó como instrumento al cuestionario y la guía de entrevista. En el resultado del estudio, se demostró que existe una relación entre la gestión administrativa y la productividad en la empresa Multiservicios M&K S.A.C, San Miguel del Faique, Huancabamba, 2021. Se concluye que existe una correlación baja y significativa, ($r=0.369$). Por lo tanto, la gestión administrativa se relaciona de manera significativa con la productividad en la empresa Multiservicios M&K S.A.C, San Miguel del Faique, Huancabamba, 2022. Además, que la gestión administrativa permite que la organización logre el éxito o fracaso en diferentes factores pero la pieza clave es el factor humano. En la planeación se concluyó que no existe un plan estratégico para conducir a la organización.

Palabras clave: Gestión administrativa , productividad, empresa.

Abstract

The main objective of this titled research was to know the way in which administrative management guides productivity in the company Multiservices M&K SAC, San Miguel del Faique, Huancabamba, 2021. The research methodology was applied, the research design was non-experimental and transversal, it has a mixed approach. Instrument techniques were used such as; the survey that was applied to the collaborators and the interview, as an instrument the questionnaire and the interview guide addressed to the administrator of the tap were used. The result of the study, a relationship was demonstrated in administrative management and guiding productivity in the company Multiservices M&K SAC, San Miguel del Faique, Huancabamba, 2021. It was concluded that a correlation was demonstrated through the Spearman test, which gave as a result, $r=0.369$, which is low and significant; it follows from the significance of the test, $\text{Sig}=0.092$. Therefore, administrative management is significantly related to productivity in the company Multiservices M&K SAC, San Miguel del Faique, Huancabamba, 2022. It is concluded that administrative management allows the organization to achieve success or failure in different factors. But the key piece is the human factor. Planning does not exist a document that the administrator can make known to the staff about the plans that are made in the year in the organization. Likewise, the good work environment and teamwork with responsibilities on the part of the collaborators.

Keywords: Administrative management, productivity, business

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente las empresas vienen realizando diferentes estrategias comerciales para mantenerse en el mercado, en él tratan de sobrevivir, viene a ser un desafío y es por esa razón, que la gestión administrativa es fundamental para afrontar las falencias que originan los cambios, requiriendo de estrategias nuevas administrativas para conseguir la mayor productividad en la empresa. De igual manera, las organizaciones se vinculan al éxito cuando hay buenos procesos de productividad, es decir, al gestionarse de manera correcta las labores, sus resultados podrán ser lo que se llegó a planear y mucho más eficientes. Es importante mencionar que la adecuada gestión administrativa contribuirá a lograr mayor productividad a tomar excelentes decisiones en la empresa.

En el entorno internacional, una investigación efectuada por Economista (2019) manifiesta en organizaciones españolas se llegan a perder 32 700 millones de euros por nivel bajo en la productividad. En esta investigación se llegó a encuestar a las organizaciones de 12 países consiguiendo concluir el medio tiempo en una semana de jornada está enfocado a funciones administrativas con poca productividad, al efectuar pagos en condición de atrasados, realizar el proceso de facturas, funciones de recursos humanos, y otros; tiempo se puede reducir usando la tecnología y medios digitales. Así mismo, se menciona que España establece más tiempo a actividades administrativas, con un 10,5%; por el contrario, Canadá se centra en el 1,7 % a estas labores.

En el entorno nacional, la investigación según una consultoría afirma que la productividad de actividades laborales en Perú es cinco veces menor en comparación con los países de mayor desarrollo. De acuerdo a Gestión (2019), uno de los países en el cual la productividad en labores se duplica, es Chile, que tiene en cuenta los aspectos externos como el uso de maquinaria moderna y la tecnología que contribuye a una mayor producción. Sin embargo en el Perú en las regiones de Huancayo, Huancavelica y Puno llegan a ser tres veces menores en la productividad comparándolos con Lima.

En el entorno regional, el Instituto Peruano de Economía (2020) indicó que Piura es una de las regiones con menor productividad en las empresas, pese a que

sus actividades no llegaron a suspenderse por la pandemia del COVID-19. La falencia que evidencia la empresa Multiservicios M&K S.A.C, carece de una gestión adecuada del área administrativa, en consecuencia, los trabajadores reflejan escaso entusiasmo, no existiendo un concepto claro de las funciones correspondientes a cada área, sumado a ello no disponen de capacitaciones correctas y la experiencia requerida para llevar a cabo otras funciones, generando al final, falta de organización y escasa planificación y control del desarrollo. Asimismo los trabajadores reflejan inconvenientes para ejercer sus responsabilidades, esta forma de administración de recursos llega a producir tiempo perdido, dificultando conseguir los objetivos implantados por la organización.

Además, la empresa no logra satisfacer a la demanda con servicios que ellos requieren, tales como, venta de combustible, enllante y desenllante, servicio de cambio de llantas, filtros, aceites etc. De igual forma, no se cuenta con un tipo de surtidor para que los clientes se sientan satisfechos y no tengan que esperar mucho tiempo. Así mismo, no existen estrategias de posicionamiento que permitan motivar a la decisión de compra de los clientes. Por tal razón, si estas falencias persisten la organización, perjudicará el interés del recurso humano, por lo tanto, los empleados no realizan las actividades correspondientes, los clientes no se sentirán satisfechos al no cubrirse sus necesidades y atender sus requerimientos, afectando la productividad en las labores, lo cual se verá reflejado en la utilidad de la empresa, consiguiendo comprometer la imagen de la organización y al mismo tiempo originar un nivel bajo por los consumidores.

La empresa debe fortalecer su gestión administrativa, usando técnicas que contribuya a calcular y medir la productividad y facilite la toma de decisiones fundamentales, esto contribuirá a maximizar el interés de los empleados y de igual forma, conseguir resultados positivos en las áreas donde existan falencias, en áreas de servicios de calidad al consumidor e incrementar su ascendencia en la población, consiguiendo que se sientan satisfechos con la labor que efectúan con frecuencia y que les permita efectuar mejor sus tareas y funciones en su productividad, el cual se verá reflejado en la rentabilidad de la empresa.

En este contexto se plantea como problema general; ¿De qué manera la gestión administrativa orienta la productividad en la empresa Multiservicios M&K S.A.C, San Miguel del Faique, Huancabamba, 2021? ; Mientras que los problemas específicos son: (a) ¿Cómo es la planeación en la empresa Multiservicios M&K S.A.C. San Miguel del Faique, Huancabamba, 2021?; (b) ¿Qué caracteriza a la organización en la empresa Multiservicios M&K S.A.C. San Miguel del Faique, Huancabamba, 2021?; (c) ¿Qué estilo de dirección se aplica en la empresa Multiservicios M&K S.A.C. San Miguel del Faique, Huancabamba, 2021?; (d) ¿Cómo se efectúa el control en la empresa Multiservicios M&K S.A.C. San Miguel del Faique, Huancabamba, 2021?

El estudio presenta la justificación práctica, debido a que intenta fortalecer la productividad de los colaboradores de la empresa Multiservicios M&K S.A.C y se anhela conseguir una adecuada gestión administrativa, el cual se torna más importante, debido a que puede conseguir el éxito de una empresa, así mismo, logra fortalecer el desempeño de los colaboradores, ejecutar la misión y las metas establecidas, de esta forma conseguirá una excelente puesto en el mercado. De igual forma, en este estudio hay una justificación social ya que servirá para aquellas empresas que anhelan lograr la productividad de los empleados, en el cual se pueda descubrir el nivel de productividad de sus trabajadores y puedan conocer el tipo de gestión administrativa que la organización efectúa, con el propósito de considerar las medidas correctivas o instaurar las tácticas que esta requiera. De otra parte, presenta justificación económica, ya que la organización podrá maximizar su margen de ganancia, debido a que este estudio le otorgará información valiosa que contribuirá a fortalecer su gestión administrativa y por ende, una rentabilidad mayor para la organización.

Como objetivo general, conocer la manera en que la gestión administrativa orienta la productividad en la empresa Multiservicios M&K S.A.C, San Miguel del Faique, Huancabamba, 2021, como objetivos específicos; (a) reconocer la planeación en la empresa Multiservicios M&K S.A.C, San Miguel del Faique, Huancabamba, 2021; (b) identificar las características de la organización en la empresa Multiservicios M&K S.A.C, San Miguel del Faique, Huancabamba, 2021;

(C) determinar el estilo de dirección que se aplica en la empresa Multiservicios M&K S.A.C, San Miguel del Faique, Huancabamba, 2021; (d) reconocer el control en la empresa Multiservicios M&K S.A.C, San Miguel del Faique, Huancabamba, 2021.

Se establece como hipótesis general: la gestión administrativa orienta significativamente a la productividad en la empresa Multiservicios M&K S.A.C, San Miguel del Faique, Huancabamba, 2021. Y como hipótesis específica: (a) la planeación se orienta significativamente en la empresa Multiservicios M&K S.A.C, San Miguel del Faique, Huancabamba, 2021; (b) se identificó las características de la organización de manera significativa en la empresa Multiservicios M&K S.A.C, San Miguel del Faique, Huancabamba, 2021; (c) se determinó el estilo de dirección que se aplicó significativamente en la empresa Multiservicios M&K S.A.C, San Miguel del Faique, Huancabamba, 2021; (d) se reconoce el control significativamente en la empresa Multiservicios M&K S.A.C, San Miguel del Faique, Huancabamba, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Referente en el ámbito internacional, Montes y Pulla (2019), en la investigación titulada: *La gestión administrativa y su incidencia en la productividad de las microempresas ecuatorianas - Santo Domingo*, presenta como objetivo determinar el grado de productividad, e interferir en la eficiencia y eficacia en las áreas para conseguir el cumplimiento de los objetivos. Es importante mencionar, que se aplicó un estudio de tipo descriptivo y se desarrolló en campo. Concerniente a la metodología de investigación, se consideró de tipo cuantitativa y referente a la técnica empleada se tomó en cuenta la encuesta. Con respecto a las conclusiones, se afirma que la empresa contaba con la problemática que se planteó, así mismo, se llegó a elaborar un modelo propuesto con aporte de expertos Tomas Wheelen y David Hunger, los cuales contribuyeron a instaurar la propuesta que brindará una respuesta y mejora a la falencia identificada.

Kianto et al. (2019) en la investigación titulada: *El impacto de la gestión del conocimiento en la productividad del trabajador del conocimiento*. Presenta como propósito, evaluar la repercusión de la gestión del conocimiento referente a la productividad de los empleados. El presente estudio se efectuó mediante 336 empleados de cinco organizaciones de operadores en las redes móviles del país Pakistán. Referente a las conclusiones, se percibe que el desarrollo y empleo del conocimiento genere un impacto en la obtención a un alto grado de productividad y si se consigue realizar métodos nuevos de administración del conocimiento, mediante el fomento del interés y compromiso generará un impacto positivo en los resultados de los trabajadores.

Jaimes et al. (2018) presento una investigación titulada: *Factores determinantes de la productividad laboral en Pequeñas y Medianas Empresas de Confecciones del Área Metropolitana de Bucaramanga, Colombia*. Referente al objetivo del presente artículo es tener conocimiento de aquellos aspectos que forman parte de la productividad en las actividades de las MYPES. Con respecto a la metodología, se consideró una encuesta a 39 organizaciones, en el cual se pudo concluir que en la dimensión del ser humano hay aspectos como la conducta humana y el entorno social del trabajo los cuales manifiestan variación en la

información, con un 62.32%; por el contrario, en la dimensión proceso productivo, los aspectos sobresalientes son capacidades, gestión de procesos y control, con un 49.42 % de la totalidad de la variación de esta dimensión.

Referente a los antecedentes en el entorno nacional, se presenta a López (2021) en su investigación titulada : *Gestión administrativa y su influencia en la productividad laboral en la empresa N'Reps S.R.L, Lurín – 2021*. Tuvo como objetivo evaluar la influencia de la gestión administrativa en la productividad laboral en la empresa N' Repts S.R.L Lurín, 2021. La investigación fue correlacional, el diseño no experimental, la población y muestra de 16 colaboradores en la empresa. Las técnicas que se utilizaron fueron la entrevista y la encuesta, los instrumentos de recolección fueron el cuestionario y la guía de entrevista. Se obtuvo como resultado que la gestión administrativa se debe considerar las decisiones y acciones que se realiza en la organización para el cumplimiento de metas y objetivos. Se concluyó que en la empresa N'Reps cuenta con una adecuada gestión administrativa es decir un nivel optimo ya que cumple con estándares que la organización exige, con eficacia y eficiencia.

Con el aporte Pérez (2019) en su investigación titulada: *Gestión administrativa y su relación con la productividad de los colaboradores de las empresas constructoras AVV Contratistas Generales S.A.C, Corporación & Grupo de las Casas SAC, Tarapoto, 2019*. Tuvo como como objetivo, determinar la relación de la gestión administrativa con la productividad de los colaboradores de las empresas constructoras. El diseño de investigación fue no experimental de corte transversal, la población y muestra la conformaron 33 clientes entre hmbres y mujeres de 20 a 50 años. Se utilizó como técnica la encuesta y el instrumento que se aplicó fue el cuestionario. El resultado que se obtuvo fue que si existe una relación significativa entre la gestión administrativa y productividad ($r= 0.618$). Por lo tanto se concluye que a mayor incrementó de productividad en los trabajadores se evidencia un incremento en la rentabilidad de la organización.

Pérez (2019) en su investigación titulada: *Gestión administrativa y su relación con la productividad laboral en los empleados de la empresa Emapa San Martin S.A Tarapoto, 2019*. Tuvo que ver con definir el vínculo entre las dos variables. Concerniente a la metodología utilizada fue cuantitativa, de tipo descriptiva correlacional- comparativa, básica, que presenta un diseño de corte transversal. Se tomó en cuenta una población 80 trabajadores y a través de los resultados se pudo concluir que hay un vínculo entre las variables afirmadas y se determinó que una correcta gestión administrativa genera una productividad laboral mayor en los trabajadores de la empresa Emapa San Martin S.A.

Tam (2019) en su investigación titulada: *Gestión administrativa y productividad, Caso: Super Rey S.A.C. 2018*. Se toma en cuenta el objetivo de tener conocimiento del vínculo que hay entre la gestión administrativa y productividad. Se consideró una población y muestra de 30 empleados, en el cual se pudo diseñar y aplicar un cuestionario que abarcaron 56 interrogantes con escala Likert. Referente a las conclusiones, se asume que hay vínculo significativo y directo proporcional entre las variables estudiadas, de la misma forma con cada una de las dimensiones de la gestión administrativa y productividad.

Gonzales (2018) en su investigación titulada: *La Gestión Administrativa y Productividad de los obreros en Cerámicos en San Juan S.A.C, Carabayllo - 2018*. Se tomó en cuenta el objetivo de corroborar el vínculo entre las dos variables de investigación, se consideró un estudio de diseño no experimental y de tipo corte transversal descriptivo- correlacional. Concerniente a la población, se constituyó por 40 empleados, por ende, de ser pequeña se considera un censo. Por último, se llegó a comprobar que la gestión administrativa si presenta vínculo con la variable productividad, y mediante una correcta gestión se conseguirá los objetivos que intenta cumplir la organización, fortaleciendo los procesos y la optimización de la labor.

Referente a los antecedentes en el ámbito local, Giraldo (2020) en su investigación titulada: *Plan de fortalecimiento en la gestión administrativa para fomentar la eficiencia de la parte operativa en la Marina de Guerra del Perú sede*

Piura-2019, presentó el objetivo general que propuso efectuar un plan de fortalecimiento en el aspecto administrativo con el propósito de maximizar la eficiencia de la parte operativa en la organización estudiada. Referente a la metodología, se empleó el diseño no experimental- de tipo transversal y descriptivo. Concerniente a la población, lo constituyeron el equipo de trabajo de la Marina, con sede en la ciudad de Piura. Con respecto a las conclusiones, se percibe que es vital incentivar a un correcto empleo de los recursos; de otra parte, manifiestan un planeamiento de fortalecimiento que se vincula con aspectos motivacionales.

Flores (2019) en su investigación titulada: *Análisis de la gestión administrativa en el fortalecimiento de la productividad en las labores del restaurante El Bandido. Castilla – Piura. 2019*. Con respecto al objetivo tuvo que ver con identificar la evaluación de la gestión administrativa en las áreas para fortalecer la productividad del restaurante. Se empleó una metodología de tipo no experimental, descriptivo, transversal y con enfoque mixto. Referente a la población y muestra se tomó en cuenta a 15 empleados y se concluyó que el resultado de la evaluación en el restaurante no manifiesta factores formales correcta a la dirección administrativa

Abadie (2018) en su investigación: *Mejora de la productividad del área de producción a través de la redistribución de planta en la empresa Factoron E.I.R.L. Piura, 2018*. Con respecto al objetivo se propone evaluar en qué medida podrá mejorar la productividad de la organización. Se utilizó instrumentos como el diagrama de Ishikawa, diagrama de Pareto y el diagrama de recorrido, que fueron de suma utilidad para evaluar los datos obtenidos por la persona que investigó, mediante la observación directa. Por último, los resultados pudieron confirmar que a través de la actividad de redistribuir la planta, la productividad de las labores operativas, el equipo, la maquinaria y la materia prima se maximizaron en un 47,9%, 46,7% y 48,8% de manera respectiva.

Seguidamente, se considera la teoría vinculada al tema, en el cual Rubina (2018) afirma que la gestión se relaciona a las acciones y decisiones que se desarrolla en la empresa, con el propósito de ejecutar las metas que se plantearon con anticipación. De otra parte, Salter (2018) sostiene que una correcta gestión define si la empresa consigue el éxito, en áreas de poder definir hay diversos

aspectos, sin embargo, lo que se debe priorizar e incluir un énfasis mucho mayor en la organización, es el capital humano. Así mismo, Chiavenato (2018) menciona las dimensiones de la gestión administrativa a continuación: planeación, organización, dirección y control. Indicó que la etapa planeación abarca y principios y criterios generales que tendrán repercusión en otras responsabilidades. Estos fundamentos definen la acción futura y los lineamientos que la organización debe efectuar. Dentro de indicadores de esta dimensión, se considera la misión, objetivos y políticas. Marcó et al. (2016) afirma que la misión y visión consiste en implantar un correcto planeamiento estratégico, para el cumplimiento de las metas. De otra parte, sostiene que los objetivos contribuyen a la orientación y expresan un contexto claro de lo que se anhela conseguir. Así mismo, las políticas incluyen declaraciones o planes que guían las acciones que abarcan toma de decisiones y la forma de direccionar en la organización.

Concerniente a la organización, de acuerdo a Chiavenato (2018) incluye de forma general en definir la estructura de una organización, de esta forma conseguir dividir la labor y clasificar las responsabilidades de manera efectiva. De la misma forma, determinar la autoridad y responsabilidad en cada cargo laboral. Dentro de los indicadores de esta dimensión, se ubican la descripción de funciones, delegación de autoridad y asignación de recursos. Según García (2017) consigue describir las funciones y así determinar las actividades que cada cargo de trabajo debe efectuar y esta tiene que marcar la diferencia con respecto a los otros puestos. De otra parte, Cerum (2019) manifiesta que la delegación es un instrumento eficaz que permite administrar el tiempo de los encargados de dirigir y con mayor responsabilidad en sus actividades fundamentales. Concerniente a la asignación de recursos, de acuerdo a Fortún (2020) sostiene que es procedimiento en las áreas para brindar recursos indispensables en la empresa, empujándolos de forma eficiente, con el propósito de obtener excelentes resultados.

Referente a la dimensión dirección, Chiavenato (2018) afirma que abarca la elección sobre cómo conseguir los objetivos que se plantearon, mediante la capacidad con el que cuenta la empresa y de qué forma orientar a los empleados al cumplimiento de sus metas. Dentro de los indicadores de esta dimensión, se tiene el liderazgo, toma de decisiones, la motivación y comunicación interna. Según

Zebral (2017) los encargados de liderar tienen que interactuar con los empleados y generar satisfacción a sus necesidades en aras de un desempeño mejor, así mismo, precisa que el liderazgo tiene más influencia en el desarrollo individual que en la remuneración. Así mismo, Pacheco y Gomes (2016) sostienen que la toma de decisiones los que tienen cargos superiores en la dirección, se fundamenta en la racionalidad. Cabe mencionar, que se emplea de manera constante técnicas de análisis y gestión; una vez en el entorno empresarial, las dificultades son más imprecisas, complejas y enormes que en otros entornos de toma de decisiones.

De acuerdo a Mehdipour y Yadegarzaee (2019) la motivación incluye la función que tiene que aplicar el líder en aras de animar al logro de las metas en la empresa, otorgando énfasis en los requerimientos de cada empleado; este es un aspecto vital, debido a que origina un impacto en la actividad de productividad. De otra parte, la comunicación encamina a una mejor comprensión de los empleados, esta intenta disminuir el impacto negativo que originan los rumores y la informalidad dentro de la empresa (Charry, 2016).

El control de acuerdo a Chiavenato (2018) tiene la intención de corroborar que los planes establecidos fueron llevados a cabo y se logró obtener los resultados anhelados. De la misma manera, contribuye a encontrar las falencias surgidas y sus respectivas causas para que posteriormente se puedan tomar acciones que puedan corregirlas. Dentro de los indicadores que abarca esta dimensión se tiene: el monitoreo, evaluación y acciones correctiva. Al considerar a Vega y Nieves (2016), el control abarca la identificación si las labores que se efectúa en cada proceso se encaminan a los niveles siguientes y el monitoreo abarca en efectuar supervisión en las labores tratando de evitar diligencias o pérdidas costosas para la empresa. Así mismo, Mendoza et al. (2018) menciona que la valoración contribuye a saber la situación real de las organizaciones y consigue advertir los errores con los que cuenta. De otra parte, Ninahuaman y Solano (2018) sostienen que la actividad de controlar es eficaz, siempre y cuando se consideren medidas que permitan corregir, los cuales serán ventajosas para llevar una correcta gestión administrativa.

Tomando en consideración a Chávez (2017), la productividad es el vínculo de la producción de servicios entre los medios empleados, tales como los insumos,

capitales empleados y el trabajo. De acuerdo a Céspedes (2016) afirma que la productividad llega a involucrar a que los empleados puedan demostrar sus capacidades, debido a que cada colaborador es diferente, y pueden llevar a cabo una fase productiva que abarca lo laboral. Según la OIT (2016) la productividad está vinculada en la cantidad de los insumos y productos y sostiene que es una manera de conseguir la medición de la eficiencia. A este respecto, Robbins y Judge mencionado por Lorenzo (2018) mencionan que las organizaciones son fructíferas si cumplen sus metas y sumado a ello, logran convertir los recursos en servicios o productos a un bajo costo. Por tal razón, se asume que la productividad es indispensable la eficiencia y eficacia.

Las dimensiones que se plantearon para la variable abarcan la eficiencia y la eficacia. De acuerdo Quispe (2017) la eficacia se consigue a través del logro de las labores u objetivos establecidos, sin embargo, la eficiencia se consigue cuando se emplea mínima cantidad de recursos para el cumplimiento de objetivos, aquí es donde las organizaciones llegan a cumplir su propósito a un costo menor. La posición de Marcó et al. (2016), afirma que la eficacia abarca el cumplimiento de objetivos, por el contrario, la eficiencia es la manera de manejar los recursos que brinda la organización. Según Veliz (2016) menciona que para lograr las metas organizacionales se tendrá que minimizar el tiempo de procesos y emplear los recursos esenciales; sumado a ello, realizar evaluaciones sobre las metas alcanzadas en aras de impedir y reducir errores; de esta manera conseguir satisfacer requerimientos de las metas establecidas por la organización.

Al considerar a Chiavenato (2018), afirma que el buen manejo de discusiones ayuda a que el personal se mantenga unido, y se tiene que identificar la manera de conseguir la solución de los conflictos, debido a que, si no se efectúa, se tornará indiferente a los requerimientos de la sociedad ante los cambios nuevos. Según Rojas y Vílchez (2018) sostienen que mediante un adecuado control de recursos genera una productividad mayor del equipo de trabajo. Según Vera y Suárez (2018) un correcto entorno laboral repercute en la competitividad de los empleados, logrando cumplir de forma responsable con la empresa, obteniendo un rendimiento de forma eficaz y eficiente. De acuerdo a Parra y La Madriz (2017) expresan que es importante considerar un presupuesto adecuado para conseguir

una labor gerencial de forma eficaz y coordinada, debido a que brinda pronósticos financieros y económicos, que se destinan en las operaciones de las organizaciones.

Según Chiavenato (2018) determina los atributos fundamentales que contribuirá a desempeñar y ejecutar sus actividades, posteriormente determinando su desenvolvimiento. El conjunto de competencias fundamentales, lo manifiesta cada empleado en la organización.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación.

El estudio fue aplicado porque buscó proponer mejoras en base a las teorías y conocimientos relacionadas a las variables: gestión administrativa y productividad, lo que permitió una mejor comprensión de las mismas (Hernández y Mendoza, 2018). Asimismo, es aplicada porque se orienta a proponer alternativas de mejora a la situación inicial.

Se presentó un enfoque mixto es decir se consideró datos cuantitativos y cualitativos a través de los instrumentos que se va a utilizar para aplicación del estudio. (Hernández, 2018)

El diseño de investigación fue no experimental, ya que las variables no fueron manipuladas de forma intencional, las cuales fueron medidas en su contexto natural para luego ser analizadas. Los datos se tomarán en un solo momento, siendo un estudio transversal. Asimismo que busca la relación sobre las variables de estudio, entre la gestión administrativa y a productividad, en la organización. (Hernández y Mendoza, 2018).

3.2 Variables y operacionalización.

Variable I: Gestión administrativa

Chiavenato (2018) manifiesta que es un proceso donde se realiza actividades de planeación, organización, dirección y control para poder lograr objetivos establecidos con la ayuda de los recursos humanos y otros.

Variable II: Productividad

Robbins y Judge citado por Lorenzo (2018) manifiesta que las empresas son productivas siempre y cuando establezcan los objetivos y transformen los insumos

en productos, a un bajo costo. Por lo tanto la productividad implica considerar la eficacia y la eficiencia.

3.3 Población, muestra y muestreo.

3.3.1. Población

Viene a ser el grupo de elementos que disponen de características similares (Hernández y Mendoza, 2018). En el presente caso, la población estuvo conformada por veintitrés trabajadores de la empresa Multiservicios M&K S.A.C.

3.3.2. Criterios de selección

Criterios de inclusión: Damas y varones que laboran en la empresa Multiservicios M&K de San Miguel del Faique, Huancabamba.

Criterios de exclusión: Trabajadores que se encuentren en uso físico vacacional o de licencia temporal, ex colaboradores que ya han cesado y no forman parte de la empresa

3.3.3. Muestra

se utilizó una muestra de tipo censal, porque la población fue de 23 que incluye a los veintitrés trabajadores. En este orden de ideas, no se considerará ningún tipo de muestreo. INEI (2018)

3.3.4. Unidad de análisis:

Cada trabajador de la empresa Multiservicios M&K S.A.C. de San Miguel del Faique, Huancabamba.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

3.4.1. Técnicas

Encuesta: es de tipo cuantitativa que permitió efectuar la medición de sucesos. Se aplicó preguntas con el fin de recolectar los datos de naturaleza

estadística que conllevarán a la solución de las preguntas establecidas en el estudio.

Entrevista: Se aplicó al gerente de la empresa Multiservicios M&K S.A.C. donde las preguntas se basaron en las variables de estudio.

3.4.2. Instrumentos

Cuestionario: Se utilizaron los datos cuantitativos a efecto de poder dar respuestas a los problemas en estudio, por lo tanto, se aplicará a los trabajadores pertenecientes a la muestra.

Guía de entrevista: Su diseño será estructurado mediante preguntas guiadas en las variables gestión administrativa y productividad.

3.5 Procedimientos.

Para la aplicación del cuestionario y la guía de entrevista, se coordinó previamente con el gerente de la empresa, ya que el cuestionario se realizó a los trabajadores de Multiservicios M&K S.A.C. y la entrevista al mencionado gerente. El objetivo de estas coordinaciones se llevó a cabo el recojo de datos en las mejores condiciones, lo que contribuyó a obtener de mejor forma la información sobre las variables de estudio.

3.6 Método de análisis de datos.

Mediante el uso de SPSS versión 26 se procesó los cuestionarios, lo que sirvió para desarrollar un análisis descriptivo de la información mediante tablas y así proceder a su interpretación.

De otra parte, se realizó la interpretación de la entrevista realizada al gerente de la empresa, para poder describir los resultados de manera coherente y ayude a respaldar la investigación.

3.7 Aspectos éticos.

Se cumplió y respeto los lineamientos y reglamentos dados por la UCV en el respectivo Código de Ética en Investigación, además del uso apropiado de normas APA, veracidad dado que la información estará sustentada en teorías vigentes explicando la importancia las variables en estudio, habrá discreción con la información brindada por los encuestados guardando sus identificaciones.

IV. RESULTADOS

4.1 Informe del cuestionario

A través de la encuesta aplicada al personal que labora en la organización se obtuvo los resultados de investigación de la Gestión administrativa orienta la productividad en la empresa Multiservicios M&K S.A.C, San Miguel del Faique, Huancabamba, 2022.

4.1.1 Reconocer la planeación en la empresa Multiservicios M&K S.A.C.

Tabla 1

Frecuencia del cumplimiento de los aspectos de la planeación

Aspectos (n=23)	A veces		Casi siempre		Siempre		N	Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%		N	%
Misión									
1. Considera que el grifo multiservicios M&K tiene una misión clara.	0	0,0	3	13,0	20	87,0	23	100	
2. El grifo multiservicios M&K cumple con responsabilidad la misión.	0	0,0	6	26,1	17	73,9	23	100	
Objetivos									
3. El grifo multiservicios M&K tiene una visión clara.	0	0,0	5	21,7	18	78,3	23	100	
4. El grifo M&K establece políticas que favorecen a su trabajo.	2	8,7	3	13,0	18	78,3	23	100	
5. Se logran los objetivos planteados en el grifo multiservicios M&K	1	4,3	4	17,4	18	78,3	23	100	

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores

La tabla 1 da cuenta de la frecuencia con la que la empresa cumple con los aspectos de la planeación; en cuanto a la misión, la mayoría de trabajadores, 87% y 73.9%, considera que el grifo multiservicios M&K S.A.C. siempre tiene una misión clara y cumple con responsabilidad dicha misión; el resto de trabajadores, 13% y 26.1%, consideran que casi siempre se cumplen dichos aspectos.

Con respecto a los objetivos, el 78.3% considera que dicha empresa siempre tiene una visión clara y establece políticas que favorecen a su trabajo; la misma cifra refiere que dicho grifo siempre logra los objetivos planteados; el estudio revela

también que el 21.7%, 13% y 17.4% considera que dichos aspectos se cumplen casi siempre. Por otro lado, se encontró que el 8.7% considera que el grifo solo a veces establece políticas que favorecen su trabajo, mientras que un solo trabajador refiere que los objetivos planteados solo se logran a veces.

Contraste de la hipótesis específica 1:

H1: La planeación orienta significativamente a la productividad en la empresa Multiservicios M & K S.A.C, San Miguel del Faique, Huancabamba, 2021

Tabla 2

Correlación entre la planeación y la productividad

	Spearman	Productividad	Eficacia	Eficiencia
Planeación	r	,039	-,025	,038
	Sig. (bilateral)	,859	,910	,862
	N	23	23	23

Nota: Cuestionario aplicado al personal

De acuerdo a los resultados de la tabla 2, la planeación no evidencia relación significativa con la productividad según se deduce de la correlación prácticamente nula, $r=0.039$, que resultó ser no significativa, al ser la significancia de la prueba, $\text{Sig.}=0.859$, superior a 0.05. Este resultado no permite aceptar la hipótesis de que la planeación orienta significativamente a la planeación en la empresa Multiservicios M & K S.A.C, San Miguel del Faique, Huancabamba, 2021.

La planeación tampoco evidencia relación significativa ($\text{Sig.}>0.05$) ni con la eficacia, ni con la eficiencia.

4.1.2 Identifica las características de la organización en la empresa Multiservicios M&K S.A.C.

Tabla 3

Frecuencia del cumplimiento de los aspectos de la organización

Aspectos (n=23)	A veces		Casi siempre		Siempre		N	Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%		N	%
6. El grifo multiservicios M&K define correctamente las funciones en la empresa.	2	8,7	4	17,4	17	73,9	23	100	
7. El grifo multiservicios M&K exige a los colaboradores el cumplimiento de objetivos.	2	8,7	2	8,7	19	82,6	23	100	
8. El grifo multiservicios M&K proporciona herramientas necesarias en el trabajo.	2	8,7	4	17,4	17	73,9	23	100	

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores

En la tabla 3 se evidencia la frecuencia con la que se cumplen los aspectos de la organización; la mayoría de los trabajadores, 73.9%, considera que el grifo multiservicios M&K S.A.C. define siempre sus funciones de manera correcta, mientras que el 82.6% y 73.9% refiere que dicha organización exige a los colaboradores el cumplimiento de objetivos y les proporciona las herramientas necesarias para que realicen su trabajo; en este caso hay un 17.4%, 8.7% y 17.4%, que consideran que dichos aspectos se cumplen casi siempre, mientras que el 8.7%, consideran que solo se cumplen a veces.

Contrastación de la hipótesis específica 2:

H1: La organización se relaciona de manera significativa con la productividad en la empresa Multiservicios M & K S.A.C, San Miguel del Faique, Huancabamba, 2021.

Tabla 4

Correlación entre la organización y la productividad

	Spearman	Productividad	Eficacia	Eficiencia
Organización	r	,313	,221	,280
	Sig. (bilateral)	,0145	,312	,195
	N	23	23	23

Nota: Cuestionario aplicado al personal

En la tabla 4, los resultados del análisis de correlación indican que no existe relación significativa entre la organización y la productividad, según se deduce la correlación baja, $r=0.313$, que resultó ser significativa, como lo indica la significancia de la prueba de Spearman, $\text{Sig.}=0.0145$, que resultó ser menor a 0.05. Estos resultados permiten aceptar la hipótesis de que la organización se relaciona de manera significativa con la productividad en la empresa Multiservicios M & K S.A.C, San Miguel del Faique, Huancabamba, 2021

La organización evidencia relación significativa ($\text{Sig.}<0.05$) con la eficacia, y la eficiencia.

4.1.3 Determinar el estilo de dirección que se aplica en la empresa Multiservicios M&K S.A.C.

Tabla 5

Frecuencia del cumplimiento de los aspectos del estilo de dirección

Aspectos (n=23)	A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	N	%
1. El gerente muestra habilidades en liderazgo	2	9,1	2	9,1	18	81,8	23	100
2. El gerente toma decisiones en beneficio de la empresa.	2	8,7	0	0,0	21	91,3	23	100
3. Considera que existe motivación en la empresa	1	4,3	4	17,4	18	78,3	23	100
4. En su área de trabajo se siente motivado	1	4,3	5	21,7	17	73,9	23	100
5. Existe una comunicación entre el colaborador y el gerente.	2	8,7	3	13,0	18	78,3	23	100

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores

La tabla 5 da cuenta de la frecuencia con la se cumplen los aspectos relacionados al estilo de dirección; la mayoría de los trabajadores, 81.8% y 91.3%, consideran que el gerente siempre muestra habilidades de liderazgo y que toma decisiones en favor de la empresa; solo dos trabajadores consideran que dicho liderazgo se muestra casi siempre y otros dos indican que solo se cumple a veces; el 8.7%, también señala que el gerente, solo a veces toma decisiones en favor de la empresa.

El estudio revela también que el 78.3% y 73.9% de los trabajadores considera que siempre existe motivación en la empresa y que se sienten motivados en su área de trabajo; en cambio, el 17.4% y 21.7%, considera que dicha motivación la mantienen casi siempre; solo un trabajador, refiere que solo a veces se siente motivado.

Por otro lado, el estudio muestra que el 78.3% de los trabajadores considera que siempre existe una buena comunicación entre el colaborador y el gerente, mientras que el 13%, considera que eso sucede casi siempre; solo dos trabajadores (8.7%) refieren que solo a veces existe dicha comunicación.

Contraste de la hipótesis específica 3:

H1: El estilo de dirección se relaciona de manera significativa con la productividad en la empresa Multiservicios M & K S.A.C, San Miguel del Faique, Huancabamba, 2021

Tabla 6

Correlación entre el estilo de dirección y la productividad

	Spearman	Productividad	Eficacia	Eficiencia
Estilo de dirección	r	,443*	,345	,225
	Sig. (bilateral)	,0034	,107	,302
	N	23	23	23

Nota: Cuestionario aplicado al personal

*: Prueba significativa

La tabla 6 muestra que el estilo de dirección se relaciona en forma significativa con la productividad, según se deduce de la correlación relativamente baja, $r=0.443$, que resultó ser significativa, como lo indica la significación de la prueba, Sig.=0.0034, menor a 0.05. Este resultado conduce a aceptar la hipótesis de investigación de que el estilo de dirección se relaciona de manera significativa con la productividad en la empresa Multiservicios M & K S.A.C, San Miguel del Faique, Huancabamba, 2021.

Sin embargo, el estudio muestra que el estilo de dirección, individualmente, se relaciona en forma significativa (Sig. <0.05) con la eficacia y la eficiencia.

4.1.4 Reconocer el control en la empresa Multiservicios M&K S.A.C.

Tabla 7

Frecuencia del cumplimiento de los aspectos del control

Aspectos (n=23)	A veces		Casi siempre		Siempre		N	Total
	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
6. Existe un monitoreo en las actividades que realizan cada colaborador.	2	8,7	2	8,7	19	82,6	23	100
7. Existe un monitoreo para el logro de los objetivos de la empresa.	1	4,3	5	21,7	17	73,9	23	100
8. Evalúan el desempeño laboral en la empresa	1	4,3	2	8,7	20	87,0	23	100
9. Aplican técnicas de evaluación para medir el rendimiento en el trabajo.	2	8,7	4	17,4	17	73,9	23	100
10. Se realiza acciones correctivas para evitar fallas en la empresa.	1	4,3	5	21,7	17	73,9	23	100

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores

La tabla 7 presenta la frecuencia con la que se cumplen los aspectos del control; se observa que la mayoría de trabajadores, 82.6% y 73.9%, considera que en el grifo M&K S.A.C. siempre se monitorea las actividades que realiza cada trabajador, el que además está orientado al logro de los objetivos de la empresa; en cambio, el 8.7% y 21.7%, refiere que dichos aspectos se cumplen casi siempre, en tanto que el 8.7% y 4.3%, indican que solo se cumplen a veces.

El estudio también deja en evidencia que el 87% y 73.9% de los trabajadores considera que en dicha organización se evalúa el desempeño laboral y se aplican técnicas de evaluación para medir el rendimiento en el trabajo; otro 8.7% y 17.4%, considera que dichos aspectos se realizan casi siempre, mientras que el 4.3% y 8.7%, refieren que solo se realizan a veces.

El estudio también reporta que el 73.9% de los investigados considera que la empresa siempre realiza acciones correctivas para evitar fallas en la empresa, mientras que el 21.7%, considera que eso ocurre casi siempre; solo un trabajador, considera que dichas acciones solo se realizan a veces.

Contrastación de la hipótesis específica 4:

H1: El control se relaciona de manera significativa con la productividad en la empresa Multiservicios M & K S.A.C, San Miguel del Faique, Huancabamba, 2021

Tabla 8

Correlación entre el control y la productividad

	Spearman	Productividad	Eficacia	Eficiencia
Control	r	,468*	,324	,256
	Sig. (bilateral)	,024	,131	,238
	N	23	23	23

Nota: Cuestionario aplicado al personal

*: Prueba significativa

La tabla 8 se da cuenta que el control evidencia una relación significativa con la productividad, según se deduce de la correlación relativamente baja, $r=0.468$, pero significativa, como lo indica la significancia de la prueba, $\text{Sig.}=0.024$, inferior a 0.05. Estos resultados conducen a aceptar la hipótesis de investigación de que el control se relaciona de manera significativa con la productividad en la empresa Multiservicios M & K S.A.C, San Miguel del Faique, Huancabamba, 2021

El estudio muestra también que dicho control, no evidencia relación significativa ($\text{Sig.}>0.05$) ni con la eficacia ni con la eficiencia.

4.1.5 Conocer la manera en que la gestión administrativa orienta a la productividad en la empresa Multiservicios M & K S.A.C, San Miguel del Faique, Huancabamba, 2021

Tabla 9

Nivel alcanzado en la gestión administrativa

Variable/Indicadores	Muy										Total	
	deficiente		Deficiente		Regular		Bueno		Muy bueno		N	%
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	N	%
Gestión administrativa	0	0,0	0	0,0	0	0,0	3	13,0	20	87,0	23	100
Planeación	0	0,0	0	0,0	6	26,1	17	73,9	0	0,0	23	100
Organización	0	0,0	0	0,0	3	13,0	6	26,1	14	60,9	23	100
Dirección	0	0,0	1	4,3	6	26,1	16	69,6	0	0,0	23	100
Control	0	0,0	1	4,3	6	26,1	16	69,6	0	0,0	23	100

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores

Al evaluar de manera general la forma como la empresa M&K S.A.C. realiza la gestión administrativa, los resultados señalan que para el 87%, dicha gestión es muy buena, mientras que el 13% restante considera que es buena; los resultados dejan en evidencia que el aspecto mejor evaluado es la organización, que es muy buena para el 60.9%; los otros aspectos, planeación, dirección y control, son calificados como buenos por el 73.9%, 69.6% y 69.6%, respectivamente; estos tres aspectos también son calificados en un nivel regular por el 26.1%, mientras que un solo trabajador considera a la dirección y control como deficientes.

Tabla 10

Nivel de productividad laboral

Variable/Indicadores	Muy baja		Baja		Regular		Alta		Muy alta		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	N	%
Productividad laboral	0	0,0	0	0,0	0	0,0	3	13,0	20	87,0	23	100
Eficacia	0	0,0	0	0,0	1	4,3	4	17,4	18	78,3	23	100
Eficiencia	0	0,0	0	0,0	0	0,0	4	17,4	19	82,6	23	100

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores

En la tabla 10, en relación a la productividad laboral, el estudio muestra que el 87% la califica como muy alta y el 13% como alta; los resultados muestran asimismo que la eficacia y eficiencia son calificadas como muy altas por el 78.3% y 82.6% y en un nivel alto por el 17.4%; solo un trabajador considera que la eficacia es regular.

Tabla 11

Frecuencia del cumplimiento de los aspectos de la productividad

Aspectos (n=23)	A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	N	%
Eficacia								
1. Realiza su trabajo de acuerdo a los objetivos trazados	1	4,3	2	8,7	20	87,0	23	100
2. El cliente se siente satisfecho con el servicio que brinda	1	4,3	1	4,3	21	91,3	23	100
3. Se desarrolla los problemas de manera lógica en la empresa	1	4,3	4	17,4	18	78,3	23	100
4. Brinda productos con estándares de calidad	0	0,0	4	17,4	19	82,6	23	100
Eficiencia								
5. Usted considera que existe un buen manejo en recursos de la empresa	0	0,0	6	26,1	17	73,9	23	100
6. Realiza a tiempo el trabajo encomendado	0	0,0	3	13,0	20	87,0	23	100
7. Se siente comprometido con el trabajo que realiza	0	0,0	3	13,0	20	87,0	23	100
8. Cuenta con habilidades y capacidades en el trabajo que realiza.	0	0,0	5	21,7	18	78,3	23	100

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores

En la tabla 11 se evidencia el cumplimiento de los aspectos relacionados a la productividad. En cuanto a la eficacia, se observa que el 87% de los trabajadores considera que siempre realiza su trabajo de acuerdo a los objetivos trazados, mientras que el 8.7% considera que eso sucede casi siempre; solo un trabajador, considera que solo a veces realiza su trabajo de acuerdo a dichos objetivos.

El estudio también indica que en opinión del 91.3% de los trabajadores, el cliente siempre se siente satisfecho con el servicio que brinda, mientras que solo un trabajador considera que casi siempre se evidencia dicha satisfacción, y también hay un trabajador que considera que solo a veces el cliente experimenta dicha satisfacción.

Los resultados muestran asimismo que para el 78.3% de los investigados, en la empresa siempre se desarrolla los problemas de manera lógica, mientras que el 17.4% refiere que dicho desarrollo se da casi siempre; solo un trabajador indica que el desarrollo de los problemas de manera lógica solo se da a veces.

El estudio reporta asimismo que el 82.6% de los trabajadores considera que el grifo investigado siempre brinda productos con estándares de calidad, mientras que el 17.4% restante refiere que eso sucede casi siempre.

En relación a la eficiencia, en los resultados de la tabla 3 indican que la mayoría de trabajadores, 73.9%, consideran que siempre existe un buen manejo de recursos en la empresa, mientras que el 26.1% refiere que dicho manejo se da casi siempre; el estudio reporta asimismo que en opinión del 87% de los trabajadores, siempre realizan el trabajo encomendado y se sienten comprometidos con dicho trabajo; el 13%, indican que dichos aspectos se cumplen casi siempre.

El estudio reporta asimismo que el 78.3% de los trabajadores considera que siempre cuentan con habilidades y capacidades en el trabajo que realizan, mientras que el 21.7% restante considera que casi siempre cuentan con dichos atributos.

Contraste de la hipótesis general

HG: La gestión administrativa orienta significativamente a la productividad en la empresa Multiservicios M & K S.A.C, San Miguel del Faique, Huancabamba, 2021

Tabla 12

Correlación entre la gestión administrativa y la productividad

	Spearman	Productividad	Eficacia	Eficiencia
Gestión administrativa	r	,359	,261	,180
	Sig. (bilateral)	,092	,229	,411
	N	23	23	23

Nota: Cuestionario aplicado al personal

Los resultados de la prueba indican que la gestión administrativa se relaciona de manera significativa con la productividad, según se deduce de la correlación, $r=0.369$, que es baja y significativa; se deduce de la significancia de la prueba, $\text{Sig.}=0.092$, que resultó ser superior a 0.05. Dicha gestión tampoco evidencia relación significativa con la eficacia y eficiencia. Estos resultados aportan evidencias suficientes para aceptar la hipótesis de investigación de que la gestión administrativa orienta significativamente a la productividad en la empresa Multiservicios M & K S.A.C, San Miguel del Faique, Huancabamba, 2021.

4.2 Informe de la aplicación de la guía de entrevista

Se realizó una entrevista al gerente de la empresa Multiservicios M & K S.A.C, San Miguel del Faique, Huancabamba, 2021.

Con el primer objetivo específico; la empresa reconoce la planeación en Multiservicios M&K S.A.C. en el área de contabilidad para conseguir y alcanzar una rentabilidad en la organización por lo tanto obtener una productividad considerando un excelente servicio al cliente y crecimiento sostenible.

Con el segundo objetivo específico; identificar las características de la organización en la empresa Multiservicios M&K S.A.C., el administrador si tiene en cuenta ciertas características en la organización, existe buena comunicación con el personal en las áreas de la empresa, respecto a la evaluación de los puestos de trabajo se realiza de manera periódica, se preocupa por el desempeño del colaborador, también se da un buen ambiente laboral es decir favorece a un buen desarrollo en el trabajo.

Con el tercer objetivo específico, determinar el estilo de dirección que se aplica en la empresa Multiservicios M&K S.A.C, se demuestra que el liderazgo en la empresa incentiva la motivación en el personal lo que permite que los trabajadores tomen las decisiones correctas para el progreso de la empresa es decir planteando soluciones precisas con la confianza y el respeto que hay entre el gerente y colaboradores con el fin de lograr el éxito en la organización.

El cuarto objetivo específico, reconocer el control en la empresa Multiservicios M&K S.A.C. Si se realiza un control con la finalidad de lograr una eficiencia con el personal, además se elabora un presupuesto mensual y trabaja en base a eso para lograr la productividad en la organización, se brinda un excelente servicio a nuestros clientes.

Para analizar las variables gestión administrativa y productividad como objetivo general; determinar cómo la gestión administrativa orienta a la productividad en la empresa Multiservicios M & K S.A.C, San Miguel del Faique, Huancabamba, 2021. Se deduce que la gestión administrativa se realiza en la organización a un 50 % es decir se debe poner énfasis en los 4 pilares

fundamentales como es la planeación, organización, dirección y control en todas las áreas de la empresa.

V. DISCUSIÓN

Respecto al objetivo 1, reconocer la planeación en la empresa Multiservicios M&K S.A.C, San Miguel del Faique, Huancabamba, 2021. En el ámbito nacional y local la planeación de la empresa es fundamental ya que es el pilar clave que permite planificar las actividades.

El aporte de Giraldo (2020) manifiesta un plan para mejorar la gestión administrativa en la que se incrementó la eficiencia en la comandancia de la primera Zona Naval y conocer a cabalidad la institución. Asimismo se debe estar pendiente de los resultados que se obtuvo en la empresa. También se considera la capacitación al personal para brindar un mejor servicio contando con un trabajo en equipo para lograr una excelente comunicación, así cumplir las metas y objetivos esto indica que todos deben trabajar para el mismo propósito.

El aporte de Flores (2019) manifiesta que la planeación administrativa en la empresa de se dio a un nivel medio significa que permite realizar acciones correctivas con el compromiso del personal en la empresa. Asimismo se planifica actividades, metas y objetivos, sin embargo no se plasma en un documento la información ya que solo lo conoce el gerente y lo traslada en las actividades diarias, manifiestan un planeamiento de fortalecimiento que se vincula con aspectos motivacionales.

De acuerdo con lo mencionado por los autores se deduce que la empresa considere una planeación adecuada ya que esto se ve reflejado en la productividad en los trabajadores. Por lo tanto la empresa establece objetivos y metas. Sin embargo hay una deficiencia en la planeación de presupuesto asignado en la empresa.

En el contexto, la hipótesis específica H1, la planeación se orienta significativamente a la productividad en la empresa Multiservicios M& K S.A.C, San Miguel del Faique, Huancabamba, 2021. Se comprobó que $r =$ por lo tanto existe una orienta de manera significativa entre la planeación y productividad. Dio como resultado la correlación positiva de Spearman de 0.092 por lo tanto hay una relación

directa entre ambas variables es decir la planeación se relaciona significativamente con la productividad del colaborador y así poder alcanzar los objetivos planteados.

Con respecto al objetivo 2, identificar las características de la organización en la empresa Multiservicios M&K S.A.C, San Miguel del Faique, Huancabamba, 2021.

En el ámbito internacional, el aporte de Jaimes et al. (2018) en el cual se pudo concluir que la organización en la empresa es un determinante indispensable en la productividad. Asimismo se debe considerar en la organización el comportamiento organizacional de los colaboradores, motivación laboral que es necesario para lograr un buen rendimiento por parte de los trabajadores, el clima organizacional debe ser el adecuado, un buen manejo de conflictos por parte del administrador. Se concluye que es importante proponer una mejora en el factor humano debe tener en cuenta una adecuada gestión de procesos para incrementar la productividad en la empresa.

El aporte de Abadie (2018) la empresa metalmecánica FACTONOR E.I.R.L logró incrementar el margen de productividad con respecto a la organización en la producción, por lo tanto se logró mejorar el rendimiento de la mano de obra en las instalaciones, esto refleja un incremento de 47.91% en la redistribución, incrementar en 46.75 % el rendimiento de maquinarias y equipos.

De lo anteriormente mencionado, es indispensable que la empresa el administrador delegue las funciones correspondientes en cada área para que el personal cumpla con responsabilidad las actividades encomendadas y así capacitar a los colaboradores y lograr de manera eficiente y eficaz la productividad en la empresa.

En cuanto a la hipótesis específica H2: se identificó las características de la organización de manera significativa en la empresa Multiservicios M&K S.A.C, San Miguel del Faique, Huancabamba, 2021. Se comprobó que el coeficiente de Spearman tuvo una correlación baja $r = 0.313$, es decir no existe una relación en la organización y productividad como lo indica la significancia de test de Spearman de $\text{Sig} = 0.145$ es decir no hay una relación, por lo tanto no se acepta la hipótesis de

que la organización se relaciona de manera significativa con la productividad en la empresa Multiservicios M & K S.A.C, San Miguel del Faique, Huancabamba, 2021.

Con respecto al objetivo 3, determinar el estilo de dirección que se aplica en la empresa Multiservicios M&K S.A.C, San Miguel del Faique, Huancabamba, 2021

El ámbito internacional el aporte Kianto et al. (2019) la dirección en la empresa cuenta con un buen liderazgo, se percibe un aumento en la satisfacción laboral de los colaboradores, además se presenta un intercambio en los conocimientos por parte de los colaboradores, se implementan actividad de mejora para el bienestar del trabajo, también se percibe el desarrollo que genera un alto grado de productividad, se realiza métodos nuevos de administración que genera interés y compromiso que genera resultados positivos en los trabajadores.

A nivel nacional Gonzales (2018) consideró que la dirección de los resultados en la organización permite realizar acciones correctivas para lograr una buena productividad y competitividad en la empresa por lo tanto se tiene en cuenta el compromiso del personal con la empresa, se realiza capacitaciones continuas para el logro de los objetivos en la organización.

Con respecto a la dirección es indispensable que la empresa debe contar con un líder que cumpla con los objetivos de la empresa y puede motivar al resto del personal para el cumplimiento de objetivos y metas en las áreas de la organización.

Con respecto a la hipótesis 3, el estilo de dirección se aplicó significativamente en la empresa Multiservicios M& K S.A.C, San Miguel del Faique, Huancabamba, 2021. Se comprobó el coeficiente de Spearman tuvo una correlación relativamente baja de 0.443, es decir con un nivel de significancia de la prueba de Spearman de 0.034. Por lo tanto se aceptó la hipótesis de investigación, el estilo de dirección se relaciona significativamente con la productividad en la empresa Multiservicios M & K S.A.C, San Miguel del Faique, Huancabamba, 2021

Con respecto al objetivo 4, reconocer el control en la empresa Multiservicios M&K S.A.C, San Miguel del Faique, Huancabamba, 2021. A nivel nacional se tiene el aporte de estos autores.

Con el aporte de Pérez (2019) la empresas constructoras AVV Contratistas Generales SAC y la Corporación & Grupo de las Casa Sac, indicó que el control de actividades se realiza en la empresa y se tiene un mejor nivel de factores de productividad de los colaboradores lo que genera un incremento en la rentabilidad en la empresa.

Con el aporte de López (2021) el control en la empresa tuvo como finalidad comprobar planes que fueron ejecutados y se obtuvo resultados esperados. Los colaboradores indicaron que existe un buen control en la supervisión de las actividades, además se toma acciones correctivas para mejorar las dificultades o problemas durante el desempeño.

En la empresa se realiza un control en los trabajadores en ciertas actividades para monitorear el cumplimiento de objetivos en las diferentes áreas, asimismo se considera que en la organización se realiza la evaluación del desempeño del colaborador para medir el rendimiento en el trabajo.

En relación a la hipótesis 4, se reconoce el control significativamente en la empresa Multiservicios M&K S.A.C, San Miguel del Faique, Huancabamba, 2021. Se comprobó que la correlación fue relativamente baja de $r = 0.468$, por lo tanto, se aceptó la hipótesis que indica, el control se relaciona de manera significativa con la productividad en la empresa Multiservicios M & K S.A.C, San Miguel del Faique, Huancabamba, 2021.

Con respecto al objetivo general, la gestión administrativa orienta la productividad en la empresa Multiservicios M&K S.A.C, San Miguel del Faique, Huancabamba, 2021,

Referente a los antecedentes en el entorno nacional, se presenta a Pérez (2019). La empresa Emapa obtuvo una correlación positiva alta en el que se demostró a mejor gestión administrativa mayor productividad en la organización para el cumplimiento de objetivos, por lo tanto si existe una gestión administrativa adecuada para el cumplimiento de objetivos lo que genera una alta productividad de los trabajadores basados en objetivos de la empresa.

Por su parte Tam (2019) en la empresa Super Rey la gestión administrativa y la productividad se determinó que hay una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la productividad de la empresa que se obtuvo como resultado una relación alta positiva y directamente proporcional entre ambas variables a través de la prueba Chi cuadrado de Pearson que se analizó la data por medio de un cuestionario en que se consideró las dimensiones como planificación, organización, dirección y control en la empresa.

De acuerdo a lo mencionado, la empresa tiene una gestión administrativa el cual determina el éxito o fracaso, presenta ciertas deficiencias y dificultades que impiden el cumplimiento de objetivos y metas en el área administrativa para plantear estrategias que generen un incremento en la productividad con la participación de los trabajadores.

Finalmente, en la hipótesis general, la gestión administrativa se relaciona de manera significativa con la productividad en la empresa Multiservicios M & K S.A.C, San Miguel del Faique, Huancabamba, 2021. Se aceptó la hipótesis con un nivel de significancia de 0.092, es decir la relación es positiva y directa entre ambas variables.

VI. CONCLUSIONES

1. La planeación es un pilar fundamental en la gestión administrativa que es indispensable en la empresa, se obtuvo como resultado una significancia de 0.859 que no existe una relación significativa entre la planeación y la productividad en la empresa Multiservicios M & K S.A.C, por lo tanto falta un aprovechamiento de los recursos en la empresa, asimismo se plantean planes a largo plazo pero no se plasman en documentos para dar a conocer a todo el personal.
2. La organización es importante que establezca misión, visión, metas y objetivos que se obtuvo como resultado una significancia de 0.0145 es decir existe una relación significativa entre la organización y la productividad. Por lo tanto la empresa cuenta con un buen ambiente de trabajo en equipo con muchas responsabilidades por parte de los colaboradores.
3. La dirección de la empresa la dirige un contador en el cual tiene un liderazgo con los trabajadores, se obtuvo como resultado una significancia de 0.034 es decir la dirección tiene una relación significativa con la productividad en la empresa. Es relevante fomentar la motivación en el personal para poder ejecutar con esmero las actividades planificadas.
4. El control tiene una relación significativa con la productividad, se deduce una significancia de 0.024, por ello se da una relación positiva entre el control con la productividad de la empresa, con la finalidad de monitorear las actividades que realizan los colaboradores en la organización con buenos resultados. Por lo tanto permite dar soluciones en la organización con una eficiencia y eficacia que es la clave para lograr mejores oportunidades cada día en la organización.
5. La gestión administrativa y la productividad tienen una relación significativa por lo tanto se acepta la hipótesis con un nivel de significancia de 0.092, es

decir la relación es positiva y directa entre ambas variables. Por lo tanto es importante que los jefes ejecuten el proceso administrativo de manera efectiva para de esta forma lograr la relación entre la gestión administrativa y la productividad.

VII. RECOMENDACIONES

- 1.- Se debe realizar capacitación al personal cada cuatro meses en los procesos de atención al cliente y en cursos de administración para lograr un adecuado proceso administrativo para así poder brindar mejor calidad y atención al cliente. Asimismo, se debe plantear el uso de nuevas tecnologías para evaluar de una manera más rápida y adecuada el trabajo de los colaboradores y tener una mejor productividad.

La dirección debe de ofrecer oportunidades para desarrollar y crecer profesionalmente y de esta manera generar línea de carrera en la escala profesional

- 2.- En el escenario la organización debe realizar cambios con el personal es decir destacar las habilidades blandas a través de talleres motivacionales con el personal y actividades integradoras para un mejor trabajo en equipo en el cumplimiento de metas, objetivos y mejorar la utilidad de los recursos en la empresa. Asimismo, el gerente debe de ser empático con los colaboradores y demostrar que está pendiente de los trabajadores para poder ayudarlos en el momento que sea necesario.
- 3.- El gerente debe desarrollar la capacidad de liderazgo para el buen manejo de la empresa y así generar un compromiso, disposición y entrega con los colaboradores logrando incrementar los niveles de productividad en la empresa generando eficiencia y eficacia en el trabajo.
- 4.- Se debe realizar un control en la empresa con respecto en las materias primas para hacer un monitoreo y seguimiento en las actividades con la finalidad de llevar un exhaustivo control financiero y administrativo en la empresa.
- 5.- Elaborar planes estratégicos para promover y mejorar la eficiencia, eficacia de los recursos, asimismo se debe cumplir los objetivos y lineamientos establecidos por estándares de calidad para incrementar la productividad en la empresa.

REFERENCIAS

- Abadie, A. (2018). *Mejora de la productividad del área de producción mediante la redistribución de planta en la empresa FACTONOR E.I.R.L. Piura 2018*. Universidad Cesar Vallejo, Piura, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/42508>
- Arenaza, V., Álvarez, E., Estela, T., y Calderón, C. (2019). *Influence of administrative management in business formalization*. International Journal of Scientific and Technology Research, 8(12), 1529-1531. Universidad César Vallejo, Perú. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85076792943&partnerID=40&md5=924a0d833a747c85546234ba1d2be89a>
- Arias, J., Villasís, M., y Miranda, M. (2016). *El protocolo de investigación III: la población de estudio*. Revista Alergia México, 63 (2), 201-206. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4867/486755023011>
- Benites, R. (2019). *Clima Laboral y productividad de los trabajadores de la empresa Avícolas y Marketing S.A.C. de la ciudad de Piura – 2019*. Universidad Cesar Vallejo, Piura, Perú <https://hdl.handle.net/20.500.12692/35865>
- Bohorquez, L., Caro, A. y Morales, N. (2017). *Impacto de la capacitación del personal en la productividad empresarial: caso hipermercado*. Dimensión Empresarial, 15(1), 89-102. <http://dx.doi.org/10.15665/rde.v15i1.868>
- Calderón, D. (2018). *Gestión administrativa en las obligaciones tributarias de la empresa Barrantes y CIA. S.R.L. – Piura, año 2017*, Universidad Cesar Vallejo. Piura, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/27498>
- Cerem (2019). *Saber delegar es un arte*. Cerem International Business School. <https://www.cerem.pe/blog/saber-delegar-es-un-arte>
- Céspedes. A. (2016). *Productividad en el Perú: medición, determinantes e implicancias*. Lima, Perú. Universidad del Pacífico.

<http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1083/C%C3%A9spedesNikita2016.pdf?sequence=4> 40

Charry, H. (2018). *La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público*. *Comuni@cción*, 9(1), 25-34. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S221971682018000100003&lng=es&tlng=es.

Chávez, N. (2017). *La Gestión por Competencias y Ejercicio del Coaching Empresarial, dos Estrategias Internas para la Organización*. *Pensamiento & Gestión*, (33), 140–161

Chiavenato, I. (2018). *Administración de recurso humano : el capital humano de las organizaciones* (10 ed.). México, D.F. Mc Graw- Hill Interamericana. <https://www.worldcat.org/title/administracion-de-recursos-humanos/oclc/1054064167>

ECONOMISTA, E. (31 de 10 de 2019). *¿Por qué en España crece la productividad cuando la economía se hunde y no cuando se expande*. <https://www.economista.es/economia/noticias/10165728/10/19/Por-que-en-Espana-crece-la-productividad-cuando-la-economia-se-hunde-y-no-cuando-se-expande.html>

Flores, K. (2019). *Análisis de la gestión administrativa en la mejora de la productividad laboral del restaurante El Bandido. Castilla – Piura. 2019*. Universidad Cesar Vallejo. Piura, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/47230> Fortún, M. (7 enero, 2020). *Asignación de recursos*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/asignacion-de-recursos.html>

Giraldo, E. (2020). *Plan de mejora en la gestión administrativa para promover la eficiencia operativa en la Marina de Guerra del Perú sede Piura-2019*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/44788>

Gonzales, C. (2018). *La Gestión Administrativa y Productividad de los obreros en Cerámicos San Juan S.A.C, Carabayllo-2018*. Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/24724>

- Hernández, M., Lluesma, M., y De Veras, B. (2019). *Hacia una comunicación eficaz*. Revista Cubana de Educación Superior, 38(2), e6. Epub 01 de agosto de 41 019. Recuperado en 06 de octubre de 2020, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S025743142019000200006&lng=es&tlng=es.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw Hill
- Huamán, V. (2016). *La Gestión del Capital Humano y Productividad Laboral del personal de una Entidad Educativa Privada, Arequipa 2016*. Revista Científica "Investigación Andina" VOLUMEN 16 N°2 Julio – diciembre 2016. <http://dx.doi.org/10.35306/rev.%20cien.%20univ.v16i2.275>
- Instituto Peruano de Economía. (2020). <https://www.ipe.org.pe/portal/>
- Jaimes, L., Luzardo, M., Rojas y Miguel, D. (2018). *Factores Determinantes de la Productividad Laboral en Pequeñas y Medianas Empresas de Confecciones del Área Metropolitana de Bucaramanga, Colombia*. Información tecnológica, 29(5), 175-186. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642018000500175>
- Kianto, A., Shujahat, M., Hussain, S., Nawaz, F., y Ali, M. (2019). *El impacto de la gestión del conocimiento en la productividad de los trabajadores*. Baltic Journal of Management, 14(2), 178-197. doi:10.1108/BJM-12-2017-0404
- López, P y Fachelli, S. (2015). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. Bellaterra (Cerdanyola del Vallès): Dipòsit Digital de Documents, Universitat Autònoma de Barcelona. Capítulo II.3 6-9 <http://ddd.uab.cat/record/163567>
- López, S. (2021). *Gestión administrativa y su influencia en la productividad laboral en la empresa N'Reps S.R.L, Lurín - 2021*. [tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la UCV <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/66989>
- Marcó, f., Loguzzo, H. y Fedi, J. (2016). *Introducción a la Gestión y Administración en las Organizaciones*. 2 ed. Florencio Varela: Universidad Nacional Arturo Jauretche. Buenos Aires.

- Mehdipour, Y. y Yadegarzaee, S. (2019). *La relación entre la inteligencia cultural y las habilidades de comunicación y la motivación laboral en los administradores educativos de las escuelas secundarias en Zahedan*. Dilemas Contemporáneos: 42 Educación, Política y Valores; 2019 Special Issue, Vol. 6, p1-13, 13p
<http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=0195d49f-8dfb>
- Méndez, M., y Gómez, M. (2017). *Factores incidentes para crear valor compartido en las pymes de Bogotá*. Suma de Negocios, 8(18), 96-105.
https://editorial.konradlorenz.edu.co/downloads/v8n18/v8n18factoresincidentes-valor-compartido-mipymes-bogotaS2215910X17300253_S300_es.pdf
- Mendoza, W., García, T., Delgado, M. y Barreiro, I. (2018). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público*. Dominio de las Ciencias, [S.l.], v. 4, n. 4, p. 206-240, oct. 2018. ISSN 2477-8818.
<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v4i4.835>.
- Monsefú, Y. y Santa María, C. (2019). *La Gestión Administrativa y su relación en la Productividad de los trabajadores de la Empresa Construcciones Civiles Tolif E.I.R.L. Chepén 2019*. Universidad Cesar Vallejo. Chepén, Perú.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/43173>
- Montes, J. E., y Pulla, C. A. (2019). *La gestión administrativa y su incidencia en la productividad de las microempresas ecuatorianas*. Caso de estudio taller Dipromax de la ciudad de Santo Domingo. Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores, 7, 1–14.
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eue&AN=141222887&lang=es&site=eds-live>
- Ninahuaman, L. y Solano, O. (2018). *Cumplimiento de las medidas correctivas de las normas de control interno en la Gestión Administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Pasco, periodo 2016– 2017*. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Pasco- Perú.
<http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/656>
- OIT. (2016). El Recurso Humano y la Productividad. [http://doi.org/10.1016/S0305-750X\(97\)10057-2](http://doi.org/10.1016/S0305-750X(97)10057-2)

- Pacheco J., y Gomes, R. (2016). *Toma de decisiones y alta dirección: La implementación de proyectos de cambio de gestión clínica en hospitales del SUS*. 43 Science and Collective Health, 21 (8), 2485-2496. Doi: 10.1590 / 1413- 81232015218.20012015
- Parra, J., y La Madriz, J. (2017). *Presupuesto como instrumento de control financiero en pequeñas empresas de estructura familiar*. Negotium, 13 (38), 33-48. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=782/78253678003>
- Pérez, Y. (2019). *Gestión administrativa y su relación con la productividad laboral en los colaboradores de la empresa EMAPA San Martín S.A Tarapoto, 2019*. Universidad Peruviana Unión. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/2244/Yerson_Trabajo_Bachillerato_2019.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Pérez, P. (2019). *Gestión administrativa y su relación con la productividad de los colaboradores de las empresas constructoras AVV contraristas generales SAC, Corporación & Grupo de las Casas SAC, Tarapoto, 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo] Repositorio de la UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43277/P%C3%A9rez_LP.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Quispe, H. (2017). *Relación de la gestión empresarial con la productividad laboral en las empresas de calzado, Cajamarca 2017*. <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/11350/Quispe%20Mosquera%20De%20Polo%20Hilda%20Esther.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Reis, M., De Araújo, R, y Avela, C. (2019) *Teorías de liderazgo y desempeño individual*. Thought and Management, (47), 148-179. <https://dx.doi.org/10.14482/pege.47.6001>
- Robbins, S. y Judge, T. (2016), *Comportamiento Organizacional*. https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamientoorganizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
- Rojas, R, y Vélchez, S. (2018). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del puesto de salud Sagrado Corazón de*

- Jesús – Lima, enero 2018. Universidad Norbert Wiener. Lima- Perú.
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/1711>
- Rubina, M. (2018). *Gestión administrativa y el desempeño laboral de los trabajadores de la oficina Puerto Maldonado de la empresa Rainforest Expeditions S.A.C. 2017.* Universidad Andina Del Cusco, I
<http://repositorio.uandina.edu.pe/handle/UAC/165344>
- Salter, P. (2018, may 29). *La gestión es importante para aumentar la productividad de la empresa.* Forbes.
<https://www.forbes.com/sites/philipsalter/2018/05/29/managementmattersfor-increasing-firm-productivity/#aac4f7c618c2>
- Tam, F. (2019). *Gestión administrativa y productividad, Caso: Super Rey SAC, 2018.* Universidad Privada del Norte. Trujillo – Perú.
<http://hdl.handle.net/11537/21849> Troncoso, C. y Amaya, A. [The interview: a practical guide for qualitative data collection in health research]. *Rev. Fac. Med.* 2017;65: 329-32. Spanish.
<http://dx.doi.org/10.15446/revfacmed.v65n2.60235>
- Vásquez, A. (2019). *Evaluación de la gestión directiva administrativa y clima organizacional docente de la Institución Educativa N°2022 “Sinchi Roca. Ugel 04. Comas - Lima 2018.* *Igobernanza*, 2(5), 78-90.
<http://igob.edu.pe/ojs/index.php/IGOB/article/view/37>
- Vega, L., y Nieves, A. (2016). *Procedimiento para la Gestión de la Supervisión y Monitoreo del Control Interno.* *Ciencias Holguín*, 22(1), 1-19.
<http://www.redalyc.org/pdf/1815/181543577007.pdf>
- Vera, N. y Suárez, A. (2018). *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: Corporación de Telecomunicaciones del Cantón La Libertad.* *Revista Universidad y Sociedad*, 10(1), 180-186. Epub 02 de marzo de 2018. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100180&lng=es&tlng=es.

Zebral, L. (2017). *La influencia del Liderazgo y el Pago por Desempeño en el Desempeño Individual*. Journal of Applied Leadership and Management, 5, pp.76-89. <http://hdl.handle.net/10419/17533>

ANEXOS

ANEXO 01: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión Administrativa	Chiavenato (2018) manifiesta que es un proceso donde se realiza actividades de planeación, organización, dirección y control para poder lograr objetivos establecidos con la ayuda de los recursos humanos y otros.	Se recogerá la percepción de los colaboradores, a través del instrumento de cuestionario, en una escala ordinal y de tipo Likert, para medir las dimensiones: planeación, organización, dirección y control.	Planeación	Misión	Ordinal
				Objetivos	
				Políticas	
			Organización	Descripción de funciones	
				Delegación de autoridad	
				Asignación de recursos	
			Dirección	Liderazgo	
				Toma de decisiones	
				Motivación	
				Comunicación interna	
			Control	Monitoreo	
				Evaluación	
				Acciones correctivas	
Productividad	Robbins y Judge (2013) citado por Lorenzo (2018) menciona que las organizaciones son productivas cuando logran sus objetivos y su vez transforman los insumos en productos, a un costo más bajo. Es por ello que la productividad implica un interés tanto por la eficacia y la eficiencia.	Se recogerá la percepción de los colaboradores, a través del instrumento de cuestionario, de escala ordinal y de tipo Likert, distribuido en las dimensiones: eficacia y eficiencia.	Eficacia	Cumplimiento de objetivos	Ordinal
				Solución de problemas	
				Gestión de calidad	
			Eficiencia	Manejo de recursos	
				Tiempo empleado en los procedimientos	
				Grado de compromiso	

ANEXO 02: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Metodología
¿De qué manera la gestión administrativa orienta la productividad en la empresa Multiservicios M&K S.A.C, San Miguel del Faique, Huancabamba, 2021?	Conocer la manera en que la gestión administrativa orienta la productividad en la empresa Multiservicios M&K S.A.C, San Miguel del Faique, Huancabamba, 2021.	La gestión administrativa orienta significativamente a la productividad en la empresa Multiservicios M&K S.A.C, San Miguel del Faique, Huancabamba, 2021	Tipo: Aplicada
			Nivel : Descriptivo y correlacional
			Diseño: No experimental y transversal. Enfoque : mixto
			Población y muestra : 23 colaboradores Técnica: encuesta y entrevista Escala ordinal

Problema Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis específicas	Metodología
¿Cómo es la planeación en la empresa Multiservicios M&K S.A.C.?	Reconocer la planeación en la empresa Multiservicios M&K S.A.C.	La planeación se orienta significativamente en la empresa Multiservicios M&K S.A.C, San Miguel del Faique, Huancabamba, 2021	Instrumento estionario y le entrevista Método de : SPSS v.26,
¿Qué caracteriza a la organización en la empresa Multiservicios M&K S.A.C.?	Identificar las características de la organización en la empresa Multiservicios M&K S.A.C.	Se identificó las características de la organización de manera significativa en la empresa Multiservicios M&K S.A.C, San Miguel del Faique, Huancabamba, 2021.	
¿Qué estilo de dirección se aplica en la empresa Multiservicios M&K S.A.C.?	Determinar el estilo de dirección que se aplica en la empresa Multiservicios M&K S.A.C.	Se determinó el estilo de dirección que se aplicó significativamente en la empresa Multiservicios M&K S.A.C, San Miguel del Faique, Huancabamba, 2021	
¿Cómo se efectúa el control en la empresa Multiservicios M&K S.A.C.?	Reconocer el control en la empresa Multiservicios M&K S.A.C.	Se reconoce el control significativamente en la empresa Multiservicios M&K S.A.C, San Miguel del Faique, Huancabamba, 2021	

19, noviembre del 2021

Señores: Dr. Freddy William Castillo Palacios

Escuela Profesional De Administración De Empresas

Universidad César Vallejo – Campus-Piura

A través del presente, Eleazar Peña Bruno, identificado (a) con DNI N°43388228 representante de la empresa/institución MULTISERVICIOS M&K S.A.C con el cargo de Gerente General me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que las siguientes personas:

a) Peña Bruno Estefany

b) Benites Girón Jean Carlos

Están autorizadas para:

a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesititulada

Sí No

b) Publicar el nombre de nuestra organización en la investigación

Sí No

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

Atentamente,

MULTISERVICIOS M&K S.A.C

Eleazar Peña Bruno
GERENTE

Firma y Sello

Nombre y Apellidos: Eleazar Peña Bruno

Cargo: Gerente General

Anexo 04: Cuestionario dirigido a colaboradores



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Encuesta a los colaboradores de la empresa Multiservicios M & K S.A.C

Cordiales saludos: solicito su colaboración para la realización de la presente encuesta, por lo que se le agradece complete todo el cuestionario el cual tiene un carácter confidencial.

Este cuestionario está destinado a recopilar información que será necesaria como sustento de la investigación "Gestión Administrativa influye en la Productividad en la Empresa Multiservicios M& K S.A.C, San Miguel del Faique, Huancabamba 2021".

Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente según la escala que se presenta a continuación. Muchas gracias
Escala de medición consta :

(5) SIEMPRE - (4) CASI SIEMPRE- (3) ALGUNAS VECES - (2) CASI NUNCA - (1) NUNCA

ÍTEMS

S	CS	AV	CN	N
5	4	3	2	1

N° de ítems	Variable : Reclutamiento de Personal					
	Dimensión : Misión					
1	Considera que el grifo multiservicios M & K tiene una misión clara.					
2	El grifo multiservicios M & K cumple con responsabilidad la misión.					
	Dimensión :Objetivos					
3	El grifo multiservicios M & K tiene una visión clara.					
4	El grifo M & K establece políticas que favorecen a su trabajo.					
5	Se logran los objetivos planteados en el grifo multiservicios M & K					


ÍTEMS		S	CS	AV	CN	N
		5	4	3	2	1
	Dimensión : Organización					
6	El grifo multiservicios M & K define correctamente las funciones en la empresa.					
7	El grifo multiservicios M & K exige a los colaboradores el cumplimiento de objetivos.					
8	El grifo multiservicios M & K proporciona herramientas necesarias en el trabajo.					
	Dimensión : Dirección					
9	El gerente muestra habilidades en liderazgo					
10	El gerente toma decisiones en beneficio de la empresa.					
11	Considera que existe motivación en la empresa.					
12	En su área de trabajo se siente motivado					
13	Existe una comunicación entre el colaborador y el gerente.					
	Dimensión : Control					
14	Existe un monitoreo en las actividades que realizan cada colaborador.					
15	Existe un monitoreo para el logro de los objetivos de la empresa.					
16	Evalúan el desempeño laboral en la empresa					
17	Aplican técnicas de evaluación para medir el rendimiento en el trabajo.					
18	Se realiza acciones correctivas para evitar fallas en la empresa.					
	Variable :Productividad Laboral					
	Dimensión : Eficacia					
19	Realiza su trabajo de acuerdo a los objetivos trazados					
20	El cliente se siente satisfecho con el servicio que brinda					

21	Se desarrolla los problemas de manera lógica en la empresa					
22	Brinda productos con estándares de calidad					
	Dimensión : Eficiencia					
23	Usted considera que existe un buen manejo en recursos de la empresa					
24	Realiza a tiempo el trabajo encomendado					
25	Se siente comprometido con el trabajo que realiza					
26	Cuenta con habilidades y capacidades en el trabajo que realiza.					

Anexo 5: Guía de entrevista

Instrucciones:

A continuación, en cada enunciado solo responde las preguntas respectivas
Gracias por su sinceridad en su opinión y colaboración.

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN	
Guía de entrevista aplicada al gerente de la empresa	
N° de ítems	Ítems
1	¿Cree usted que es importante que los colaboradores conozcan la misión en la empresa?
2	¿Usted da a conocer los objetivos de la empresa?
3	¿Es importante describir las funciones del colaborador?
4	¿Que considera usted para delegar autoridad en los colaboradores?
5	¿De qué manera fomenta el liderazgo y la motivación en la empresa?
6	¿Es difícil tomar decisiones en la empresa?
7	¿Cada cuánto tiempo realiza la evaluación en la empresa?
8	¿Considera que el personal cumple con las funciones en la empresa?
9	¿Usted maneja una buena gestión en los recursos de la empresa?
10	¿Los colaboradores cumplen con las actividades en un tiempo establecido?

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Mercedes Reneé Palacios de Briceño, con DNI N° 02845588 Doctora en Ciencias Administrativas con N° ANR: A1629092, de profesión Licenciada en Administración desempeñándome actualmente como docente en la Universidad César Vallejo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos: Cuestionario "**Gestión Administrativa para orientar la Productividad en la Empresa Multiservicios M& K S.A.C, San Miguel del Faique, Huancabamba 2021**".

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario dirigido a colaboradores de la empresa M & K S.A.C, San Miguel del Faique, Huancabamba, 2021.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 17 días del mes de enero del Dos mil veintidós.



Dra. : Mercedes Reneé Palacios de Briceño
 DNI : 02845588
 Especialidad : Lic. en administración
 E-mail : mrpalaciosd@ucvvirtual.edu.pe

“Gestión Administrativa para orientar la Productividad en la Empresa Multiservicios M& K S.A.C, San Miguel del Faique,
Huancabamba 2021”.

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO.

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			94		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			95		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			95		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			95		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			95		



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, José Martín Lazo Sánchez, con DNI N° 02778943, Magister en Administración con mención en Gerencia Empresarial, Licenciado en Ciencias Administrativas, Registro Único Colegiatura N° 23792, desempeñándome actualmente como Docente de la Escuela de Administración UCV Piura.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos Cuestionarios:

"Gestión Administrativa para orientar la productividad en la empresa Multiservicios M&K SAC, San Miguel del Faique, Huancabamba, 2021".

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

Gestión Administrativa. Cuestionario dirigido a colaboradores de la Empresa Multiservicios M&K SAC, San Miguel del Faique, Huancabamba, 2021.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

Productividad. Cuestionario dirigido a colaboradores de la Empresa Multiservicios M&K SAC, San Miguel del Faique, Huancabamba, 2021.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 18 días del mes de diciembre del Dos mil Veintiuno.




Mgtr. : José Martín Lazo Sánchez
DNI : 02778943
Especialidad : Administración
E-mail : martinlazosanchez@gmail.com

	dimensiones del tema de la investigación																			
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																			95
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																			95
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																			95

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 18 de diciembre de 2021



Mgtr.: JOSE MARTIN LAZO SANCHEZ

DNI: 02778943

Celular: 969294427

E-mail: martinlazosanchez@gmail.com

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Carlos Antonio Angulo Corcuera, identificado con DNI N° 06437510, Magister en Administración de Negocios, de profesión Licenciado en Administración, desempeñándome actualmente como docente a tiempo completo en la universidad César Vallejo de Piura.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos Cuestionarios:

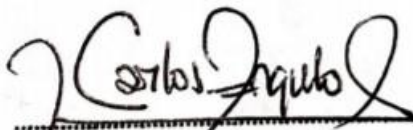
“Gestión Administrativa para orientar la Productividad en la Empresa Multiservicios M&K S.A.C, San Miguel del Faique, Huancabamba, 2021”.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

Gestión administrativa. Cuestionario dirigido a colaboradores de la empresa Multiservicios M&K S.A.C., San Miguel del Faique, Huancabamba 2021.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad					X
3. Actualidad				X	
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia				X	
9. Metodología					X

Productividad. Cuestionario dirigido a colaboradores de la empresa Multiservicios M&K S.A.C., San Miguel del Faique, Huancabamba 2021.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 17 días del mes de diciembre del Dos mil Veintiuno.



MBA. Carlos Antonio Angulo Corcuera
 Magister en Administración de Negocios
 Licenciado en Administración
 CLAD. N° 18480

Mgtr. : Carlos Angulo Corcuera
 DNI : 06437510
 Especialidad : GTH – Marketing - Finanzas
 E-mail : anguloa@ucvvirtual.edu.pe



“Gestión Administrativa para orientar la Productividad en la Empresa Multiservicios M&K S.A.C, San Miguel del Faique, Huancabamba, 2021”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	8	11	18	21	28	31	38	41	48	51	58	61	68	71	78	81	88	91	98	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			96		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				98	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				97	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			96		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				98	
6. Intencionalidad	Adecuado para																					

	valorar las dimensiones del tema de la investigación																							94		
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																								95	
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																								97	
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																								98	

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 17 de diciembre de 2021


MBA. Carlos Angulo Corcuera
 Registrado en Administración de Negocios
 Licenciado en Administración
 CLAD, N° 18480

Mgtr.: Carlos Antonio Angulo Corcuera
 DNI: 06437510
 Celular: 947055845
 E-mail: angulo@ucvvirtual.edu.pe

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	--	-----------------------

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE :	Jean Carlos Benites Girón Estefany Peña Bruno
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN :	Gestión Administrativa para orientar la Productividad en la Empresa Multiservicios M&K S.A.C, San Miguel del Faique, Huancabamba, 2021
1.3. ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN :	TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE ADMINISTRADOR
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar) :	Cuestionario de Gestión Administrativa
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO :	<i>KR-20 kuder Richardson</i> () <i>Alfa de Cronbach.</i> (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN :	12-01-2022
1.7. MUESTRA APLICADA :	23

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.916
---	--------------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (*ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.*)

Ítems evaluados: 19
 Ítems eliminados: 0

La confiabilidad del instrumento se determinó usando el índice de consistencia y coherencia interna, Alfa de Cronbach, cuyo valor de 0.916, cae en un rango de confiabilidad muy alto, lo que garantiza la aplicabilidad del instrumento para evaluar la Gestión Administrativa



Docente : MSc. Lemin Abanto Cerna
 Lic. ESTADÍSTICA
 COESPE 506

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
--	--	------------------------------

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE :	Jean Carlos Benites Girón Estefany Peña Bruno
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN :	Gestión Administrativa para orientar la Productividad en la Empresa Multiservicios M&K S.A.C, San Miguel del Faique, Huancabamba, 2021
1.3. ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN :	TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE ADMINISTRADOR
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar) :	Cuestionario de productividad laboral
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO :	KR-20 kuder Richardson ()
	Alfa de Cronbach. (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN :	12-01-2022
1.7. MUESTRA APLICADA :	23

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.914
---	--------------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (*ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.*)

Ítems evaluados: 7
Ítems eliminados: 0

La confiabilidad del instrumento se determinó usando el índice de consistencia y coherencia interna, Alfa de Cronbach, cuyo valor de 0.914, cae en un rango de confiabilidad muy alto, lo que garantiza la aplicabilidad del instrumento para evaluar la Productividad Laboral



Docente : MSc. Lemin Abanto Cerna
Lic. ESTADÍSTICA
COESPE 506