



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Proceso administrativo y evaluación del desempeño de una  
empresa comercial, distrito La Esperanza, Trujillo 2021

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

Licenciado en Administración

### **AUTORES:**

Guarniz Díaz, Angie Stephanie ([orcid.org/0000-0002-9544-1583](https://orcid.org/0000-0002-9544-1583))

Miranda Gutierrez, Renzo Gianpierre ([orcid.org/0000-0002-4394-2941](https://orcid.org/0000-0002-4394-2941))

### **ASESOR:**

Mg. Nauca Torres, Enrique Santos ([orcid.org/0000-0002-5052-1723](https://orcid.org/0000-0002-5052-1723))

### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de organizaciones

### **LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**TRUJILLO – PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

A Dios, por guiarme y permitir lograr mis metas.

A mis padres; Wilfredo y Nora, por estar conmigo en cada etapa de mi vida, por sus sabias enseñanzas, por su paciencia y dedicación.

A Renzo, mi esposo, por su amor, comprensión y apoyo incondicional.

A mi hija Romina, que junto a su padre son mi inspiración.

A Roland mi hermano, por su perseverancia y dedicación.

*Angie*

A Dios todo poderoso, por bendecirme y guiarme siempre para lograr mis objetivos.

A mis padres; Fermín y Carmen, por ser siempre mi soporte y mis ejemplos de vida.

A Angie, mi adorada esposa, por darme la felicidad, el amor, comprensión y cariño en cada momento de mi vida.

A mi hija Romina, que día a día me enseña lo extraordinario de ser padre y junto a su madre complementan lo que es la felicidad en nuestro hogar.

A Bruno mi hermano, a quien admiro mucho por su dedicación y ejemplo de profesionalismo.

*Renzo*

## **Agradecimiento**

Agradecemos a Dios, quien ha sido nuestra luz de guía durante todo este proceso para la obtención del título, a nuestros padres quienes nos enseñaron que todo es posible, con esfuerzo y dedicación.

*Angie*

Agradecemos a Dios, por derramar su bendición y darnos la sabiduría para lograr con éxito nuestras metas profesionales, a nuestros padres quienes confiaron en nosotros y siempre estuvieron ahí cuando más los necesitamos.

*Renzo*

## Índice de contenido

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenido .....	iii
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
I.INTRODUCCIÓN .....	1
II.MARCO TEÓRICO.....	5
III.METODOLOGÍA.....	11
3.1.Tipo y diseño de investigación .....	11
3.2.Variables y operacionalización .....	12
3.3.Población, muestra y muestreo .....	13
3.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	14
3.5.Procedimientos .....	16
3.6.Método de análisis de datos .....	16
3.7.Aspectos éticos.....	17
IV.RESULTADOS.....	18
V.DISCUSIÓN .....	23
VI.CONCLUSIONES .....	29
VII.RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS .....	31
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 01 <i>Técnica e instrumento</i> .....	14
Tabla 02 <i>Lista de expertos</i> .....	15
Tabla 03 <i>Confiabilidad de los instrumentos</i> .....	16
Tabla 04 <i>Proceso administrativo y dimensiones de una empresa comercial, distrito La Esperanza, Trujillo 2021, según nivel</i> .....	18
Tabla 05 <i>Evaluación de desempeño y dimensiones de una empresa comercial, distrito La Esperanza, Trujillo 2021, según nivel</i> .....	19
Tabla 06 <i>Prueba de correlación de Pearson entre la V1 y las dimensiones de la variable evaluación de desempeño de una empresa comercial, distrito La Esperanza, Trujillo 2021</i> .....	20
Tabla 07 <i>Prueba de correlación de Pearson de las variables proceso administrativo y evaluación de desempeño de una empresa comercial, distrito La Esperanza, Trujillo 202</i> .....	21

## Índice de figuras

Figura 01.....	12
<i>Indicadores de la primera variable.....</i>	<i>12</i>
Figura 02.....	13
<i>Indicadores de la segunda variable.....</i>	<i>13</i>

## Resumen

El presente estudio de investigación tuvo como objetivo general; Identificar la relación que existe entre Proceso administrativo y la evaluación del desempeño de una empresa comercial, distrito La Esperanza, Trujillo 2021, para ello el estudio fue de tipo aplicada, de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental de corte transversal, con alcance correlacional, asimismo su muestra estaba constituida por 50 colaboradores, teniendo como instrumento un cuestionario y como técnica la encuesta, el cual fue medido mediante el coeficiente de alfa de Cronbach, donde con un valor de; 0.982 para la variable proceso administrativo y de 0.823 para evaluación del desempeño, se consideró que dichos instrumentos son excelente y altamente confiables para su aplicación, por otro lado en los resultados obtenidos; se observa un (p-valor) de significancia de la prueba de correlación de Pearson cuyo valor fue (0.678\*\*), alcanzando un valor menor que 0.01 ( $p=0.000<0.01$ ), por lo que se rechaza la  $H_0$ , concluyendo que existe relación significativa entre las variable Proceso administrativo y la evaluación del desempeño, es decir, nos permite conocer que existencia de una relación “+” (positiva) o directa entre la Proceso administrativo y la Evaluación del Desempeño, cuya fuerza de asociación es moderada positiva.

**Palabras clave:** Proceso administrativo, evaluación del desempeño, trabajo equipo

## Abstract

The present research study had as general objective; Identify the relationship that exists between the administrative process and the evaluation of the performance of a commercial company, La Esperanza district, Trujillo 2021, for this the study was of an applied type, with a quantitative approach, with a non-experimental cross-sectional design, with a correlational scope Likewise, their sample consisted of 50 collaborators, using a questionnaire as an instrument and a survey as a technique, which was measured by Cronbach's alpha coefficient, where with a value of; 0.982 for the administrative process variable and 0.823 for performance evaluation, it was considered that these instruments are excellent and highly reliable for their application, on the other hand in the results obtained; a significance (p-value) of Pearson's correlation test is observed whose value was (0.678\*\*), reaching a value less than 0.01 ( $p=0.000<0.01$ ), for which the  $H_0$  is rejected, concluding that There is a significant relationship between the Administrative Process variable and the performance evaluation, that is, it allows us to know that there is a "+" (positive) or direct relationship between the Administrative Process and the Performance Evaluation, whose strength of association is moderately positive .

**Keywords:** *Administrative process, performance evaluation, teamwork.*



## I. INTRODUCCIÓN

En estos últimos años la evaluación del desempeño se ha presentado como un tema de vital importancia en las empresas, porque buscan llenar de expectativas a sus consumidores exigiendo calidad en sus servicios, por otro lado las organizaciones a través de un análisis interno y externo se han dado cuenta que deben ser sistemas abiertos, para que los cambios sean de manera continua, por ello es fundamental que se tenga en cuenta varios aspectos que conlleven a una negociación entre el empleador y el colaborador, como es el aspecto remunerativo, se debe compensar según la experiencia y el nivel de competencia adquirida, que exista un buen clima organizacional, trabajando en equipo y teniendo un rendimiento alto de sus actividades (Poma et. al 2017), toda empresa debe establecer objetivos claros que contribuyan al bienestar empresarial, cumpliendo al 100% los indicadores y para eso se necesitan trabajadores que ocupen un puesto de acuerdo al perfil, Cannice (2017), evaluar el desempeño permite a la organización que sean más competitivas en el sector, haciendo mejoras para obtener resultados que sean beneficiosos (Koontz,2017, p.46).

Por otro lado, y de acuerdo con sus estudios de alcance internacional, el proceso administrativo “se fundamenta en establecer el engranaje de todas sus partes de manera integral”, sin que estas carezcan de una planificación, de una estructura organizacional y poder delegar funciones, de un direccionamiento y control, toda empresa debe establecer cuáles serán sus objetivos, estrategias, metas que estén alineadas a su visión, misión (Briones, Morales & Bajaña,2017, p.65).

También, menciona que se debe aplicar de manera correcta el proceso administrativo lo que permitirá dar claridad y coherencia a la visión de la empresa (Toro et. al, 2017, p.15). Por eso es importante aplicar un proceso de evaluación para poder calcular como es el desempeño de los trabajadores, dentro de la organización, específicamente se debe establecer las posibilidades de rendimiento que se tiene (Castro,2016, p.30).

De igual forma, el nivel de exigencia es mayor, por que el trabajador debe tener las competencias que le permitan desenvolverse sin tener ningún inconveniente. Las

organizaciones se enfocan en tener una estructura útil que le permita hacer una planificación y organización de acuerdo a la realidad de la empresa (Wehrich, 2017, p. 28).

Asimismo, en el Perú tenemos un conglomerado de actividades comerciales importantes que contribuyen a la productividad nacional, en los últimos años se ha logrado un crecimiento promedio al año de 4,8%, lo que refleja que de manera gradual el comercio se ha ido dinamizando presentándose cambios de manera continua en los clientes, lo que hace que muchas entidades tengan que hacer mejoras para poder brindar un buen servicio, asimismo el manejo de la tecnología, la información y comunicación tendremos más oportunidades en el mercado llegando a más personas que deseen comprar productos (Chiavennato,2018, p.37).

De igual forma, y a raíz del Covid-19, varios núcleos familiares se han visto en la necesidad de ver la forma de como subsistir, creando nuevos emprendimientos y ofrecer de manera online lo que se han mantenido en su trabajo han sido testigos del nivel de exigencia que se presentaba para satisfacer las necesidades del cliente. (MEF,2020, p.5).

Debido al incremento de la demanda en el comercio y obtener más ingresos es importante realizar evaluaciones de manera continua a cada personal, lo que nos permite evaluar su efectividad y eficiencia en el desempeño de sus funciones, por otro lado, que cuente con experiencia sobre el campo para lograr los objetivos propuestos, debe estar capacitado para enfrentar los desafíos que se presentan, buscar adaptarse a los nuevos cambios que se vienen dando. En el norte de nuestro país es muy caracterizado por el crecimiento inigualable en diferentes rubros como es la agroexportación que cada año sigue incrementándose dado a los cambios de mejora que se aplican (Andina, 2015, p.45)

Finalmente, en el Distrito de la Esperanza existe muchas empresas comerciales dedicada a la compra y venta de productos tangibles, es ahí se ha podido identificar algunas falencias al momento de cumplir con las funciones como es la duplicidad de funciones en los mismos trabajadores, generando malestar entre ellos, además de que no tienen claro cuál es el objetivo de la empresa. Por ello radica la importancia del proyecto de investigación.

Por tal motivo se planteó la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación que existe entre Proceso administrativo y la evaluación del desempeño de una empresa comercial, distrito La Esperanza, Trujillo 2021?, asimismo se ha realizado las preguntas o problemas específicos entre ellos tenemos: ¿Cuál es el nivel del Proceso administrativo de una empresa comercial, distrito La Esperanza, Trujillo 2021?, en la segundo interrogante tenemos: ¿Cuál es el nivel de evaluación de desempeño de una empresa comercial, distrito La Esperanza, Trujillo 2021?, asimismo el tercer interrogante ¿Cuál es la relación que existe entre Proceso administrativo y las dimensiones de evaluación del desempeño de una empresa comercial, distrito La Esperanza, Trujillo 2021?

Dicho ello, el presente se justificó según (Hernández et al 2018) basado en; Teórica: Nos indica que es cuando se tiene la intención de busca de dar a conocer sobre el conocimiento, confrontar teorías, diferir resultados. Se ha estudiado el proceso administrativo con sus respectivas dimensiones, y la variable 02 para conocer la relación que existe considerando en este caso el contexto específico de la investigación; Metodológica: Permite seguir los lineamientos y procesos científicos, a través de la elaboración del instrumento para el desarrollo del estudio, aplicándose la encuesta la que será validada por juicio de expertos y en ello busca que tanto se relaciona los elementos a investigar.; Practica –Social refiere la importancia de la investigación y presentar propuestas de solución para la empresa. Esta investigación beneficiará a la empresa, considerando como tema muy vital en la aplicación de las actividades de la misma, lo que se busca conocer la relación de las dimensiones de cada variable

En este sentido, se tuvo por objetivo principal; Identificar la relación que existe entre Proceso administrativo y la evaluación del desempeño de una empresa comercial, distrito La Esperanza, Trujillo 2021, Identificar el nivel del Proceso administrativo de una empresa comercial, distrito La Esperanza, Trujillo 2021., Identificar el nivel de la evaluación de desempeño de una empresa comercial, distrito La Esperanza, Trujillo 2021, Identificar la relación que existe entre Proceso administrativo y las dimensiones de la evaluación del desempeño de una empresa comercial, distrito La Esperanza, Trujillo 2021,

Razón por ello se propuso la siguiente hipótesis general: existe relación directa entre Proceso administrativo y la evaluación del desempeño de una empresa comercial, distrito La Esperanza, Trujillo 2021., y como hipótesis específicas; se encuentra en un nivel medio el Proceso administrativo de una empresa comercial, distrito La Esperanza, Trujillo 2021., se encuentra en nivel medio, la evaluación de desempeño de una empresa comercial, distrito La Esperanza, Trujillo 2021., existe relación directa entre el Proceso administrativo y las dimensiones de la evaluación del desempeño de una empresa comercial, distrito La Esperanza, Trujillo 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Se desarrolló una búsqueda intensiva de material bibliográfico en cuanto a proceso administrativo y evaluación del desempeño a nivel internacional, nacional y local, consignando aquellos que más aportan al presente estudio:

Donde, Meza (2021), quien en su investigación desarrollada en el sector comercio de Ecuador, buscó evaluar los procesos administrativos y modelo de planificación estratégica para el estudio se tuvo la muestra censal teniendo a 18 trabajadores, el enfoque fue mixto. Para el estudio se aplicó técnicas como la encuesta, observación y entrevista. Asimismo, se utilizó un estudio descriptivo y documental, de enfoque mixto. El autor concluyó a través de la técnica encuesta y entrevista, se conoció que no desarrolla una planeación estratégica en la empresa. Por ello gerencia se programa para poder alcanzar datos financieros para determinado periodo económico pues existe una planificación para orientar las acciones hacia el logro de estos (p.50).

Asimismo, Jiménez (2017), con su investigación sobre; implementación de un sistema de evaluación de desempeño (ED) Ecuador, buscó realizar una propuesta para el departamento de ventas de Laboratorios, la muestra fue 34 colaboradores del área de ventas, y las técnicas aplicadas fueron encuesta, observación y la entrevista, teniendo como enfoque mixto, nivel exploratorio, descriptivo y explicativo, se concluyó que propuesta, se realizó con el único fin de lograr una mejora en; motivación, productividad y competencias en los colaboradores dentro del departamento comercial, siendo una herramienta de gestión irremplazable, para gerencia. Dicha investigación será de aporte al proyecto de investigación teniendo como es el sustento teórico en la segunda variable (p.37).

Por otro lado, Guevara (2016), en su investigación realizado en Ecuador, buscó mejorar la situación actual, su enfoque fue cualitativo, diseño de gestión de procesos como herramienta estratégica, para esto desarrolló un estudio de campo a 80 personas, aplicando el test de DACUM, (cuestionario), a los trabajadores, considerando como dimensiones a planificación, organización, dirección y control. En esta investigación se encontró la significatividad asociada, FD para el desempeño, se

estableció como variable uno el trato de sus jefes y como variable dos seguir los procedimientos de trabajo. Ambos casos son métricas, para desarrollar el análisis bivariado se ha trabajado con la correlación lineal de Spearman, de donde el resultado fue un; p-valor de 0,000%, por lo tanto, aceptando la hipótesis con una probabilidad de error inferior al 1%., concluyendo la existe de una correlación de relación entre sus variables de 1,000, variables con un coeficiente de relación de 0,692 con unas correlaciones dimensionales significativas al nivel de 0,01 entre los ítems (p.47).

También, Flores (2019), en su investigación sobre procesos administrativos (PA) y calidad de servicio (CS), en Chota, buscó establecer; incidencia entre sus variables, asimismo el proyecto fue de tipo; de corte Transversal no experimental, de diseño correlacional, 140 personas de nuestras, técnica encuesta, donde tuvo como resultados que; los pacientes que entrevistados mostraron un desacuerdo en el desarrollo del PA y esto estaba representado con un 49,3%, también se mostraron en no estar de acuerdo y muy en desacuerdo, representado por el 12,1% , sobre la calidad de atención, por otro lado y con 80,0% se identificó una indiferencia, concluyendo la existencia de una relación baja representado con 0.38 PV – sobre la V1 – V2 (p.28).

De igual forma, Cedano (2020), dentro de su proyecto; Liderazgo transformacional y DL (desempeño laboral) en una empresa aceitera en Loreto y San Martín, el estudio tuvo un enfoque cuantitativo, la investigación fue básica y de diseño no experimental, descriptivo correlacional, donde buscó identificar la relación entre las variables, asimismo su muestra fue 30, las técnicas fueros dos encuesta y dos cuestionarios utilizados, se concluyó que; no existe relación significativa para V1-V2, ya que la significación bilateral fue de 0.074 mayor a 0.05. (p.39).

Por otro lado, Vilas (2017), en su investigación sobre evaluación del desempeño los trabajadores de una empresa-Lima, buscó analizar qué nivel existe entre sus variables, el enfoque que presenta en su investigación es cuantitativo, el diseño experimental transversal de tipo correlacional, muestreo no probabilístico, teniendo como consecuencia que; el 48.8% se encuentra en un nivel medio, mientras que el 25.0% en nivel bajo y la segunda; con el 48.8% se encuentra en un nivel medio, en tanto que el 25.0% en un nivel bajo, concluyendo la existencia de una correlación de manera significativa entre las variables (p.33).

También, Valdivia (2019), en su trabajo denominado, el clima organizacional (CO), en el desempeño laboral (DL), de los colaboradores de DAMPER SAC, Trujillo, tuvo como diseño; descriptivo, donde se aplicó 23 preguntas dentro de un cuestionario, teniendo como muestra 117 personas, asimismo su técnica de investigación fue la encuesta, se precisa que el CO interviene mucho en el DL de los colaboradores, considerando no muy adecuado, donde se concluye que; el CO influye directamente con el desempeño de los trabajadores, permitiendo desarrollarse y encontrarse satisfecho por los logrados dentro de sus obligaciones diarias, existiendo una relación directa entre V1-V2 , demostrando que existe una tendencia directamente proporcional, dentro de todas sus dimensiones (p.33).

Finalmente, Villarreal (2019), en su trabajo; procesos administrativos (PA) y la relación con la calidad del servicio (CS) en la cadena de restaurantes El Paisa Internacional, en la provincia de Trujillo, donde; su enfoque fue cuantitativo; de nivel descriptivo, y de tipo correlacional, su diseño fue; no experimental de corte transversal, teniendo como muestra de 56 colaboradores, para ello se utilizó un cuestionario como instrumento para ambas variables, donde se concluye; la existencia de una relación significativa (Sig. = 0.6%) entre la V1-V2 , como punto de vista de los colaboradores, esto indica; que los procesos deben mejorar en todos sus niveles administrativos de la cadena de restaurantes El Paisa, de tal modo mejoran también la calidad de atención (p.68).

Para dar soporte científico al presente estudio, se socializa teorías relacionadas de nuestra variable independiente: Proceso Administrativo. Según Koontz y Weihrich (2017) engloba a todas las actividades interrelacionadas, es decir que implican relaciones humanas y tiempo. Asimismo, Münch y García (2012, p. 34), los procesos administrativos son el acumulado de todas las etapas a través de lo cual se efectúa la administración, que al relacionarse entre sí forman un proceso integral. También, Chiavenato (2018) es el conglomerado de elementos que están interrelacionados para poder desarrollar actividades,” es la conformación de todos los elementos que se encuentran sincronizados entre sí” (p,131) entre sus Dimensiones: Planeación: “Es la antelación de toma de decisiones basada en el conocimiento, donde se abarca la definición de los objetivos. Es decir, es el primer elemento de la administración”

(p,168). Indicadores: Planeación estratégica: “es el grado general que requiere la empresa con los niveles de la organización” (p,146). Planeación táctica: “es la transformación de las decisiones que se establecen en planes concretos en el nivel departamental “(p,168). Planeación operacional: “se establece en el tiempo corto no mayor a un periodo económico” (p,185); Organización: “es el segundo elemento de la etapa administrativa, significa hacer un diseño para dar cargos según perfil que requiere la institución (p,202). Indicadores: Diseño organizacional: “se enfoca en la manera de cómo se encuentran divididas las áreas o departamentos o cómo podemos, distribuir los cargos” (p,205). Diseño departamental: es la manera de cómo se encuentra estructurada la empresa ya sea en áreas o departamentos, “es el esquema de diferenciación e integración existente” (p,235). Diseño de cargos y tareas:” es la descripción del contenido, que debe cumplir tiene cada persona según su cargo” (p,261); Dirección: “está enfocada a las acciones empresariales y debe estar basado en el desarrollo de las actividades de la empresa” (p,285). Indicadores: nivel institucional: “es la escala más elevada y se sitúa en la periferia de una empresa” (p,285). nivel intermedio: “es el nexo entre los niveles institucionales y operativos y son aquellos que hacen de conocimiento a la parte operativas sobre cualquier decisión que se toma” (p,300). nivel operacional: “son aquellas asignaciones de las tareas que se establecen a cada uno de los colaboradores en una determinada área que tiene la empresa” (p,336); Control: “Etapa no menos importante del proceso calcula, valora el trabajo que realiza cada trabajo que realiza el personal de una empresa” (p,349). Indicadores Control estratégico: “Es la verificación de las actividades que se está desarrollando, se refiere a conceptos generales que abrigan a la empresa como un total” (p,349). Control táctico: “se enfoca a aspectos departamentales, se aplican en un periodo mediano” (p,367). Control operacional: “se busca disminuir riesgos probables en la empresa, se realiza en el último nivel empresarial” (p,381).

Para nuestra variable dependiente: Evaluación del desempeño (ED), según Iturralde (2011), denominado proceso técnico donde por medio del mismo, es de forma integral, continúa y sistemático, la cual debe ser realizada por los gerentes, administradores y personal a cargo de un grupo de personal, en calidad de jefe inmediato, valorando muchos conjuntos de actitudes, comportamiento y rendimiento



laboral del colaborador en el desarrollo y cumplimiento de funciones y cargo designado, en términos cantidad, oportunidad y calidad de los servicios producidos.

La ED, permite detectar los puntos críticos en las diferentes actividades que desarrollan los trabajadores. Elegir los criterios existentes que permitan medir dichas variables, está considerado una actividad muy tediosa e importante dentro de la ED (Gómez, et. al 2016). Por ello los criterios que se consideran hoy en día son la consecuencia de las actividades, rasgos y conductas (Robbins y Judge, 2013). Asimismo, Arbaiza (2016), “Es el sistema que permite saber cómo se está desarrollando los colaboradores que labora en una empresa la forma si rinde o no en la realización de sus actividades según el área que le corresponde” (Wayne, 2014, p.166).

Asimismo, su importancia de la ED, permite implantar mejoras y nuevas políticas de compensación, de esta forma busca mejorar los procesos y toma de decisiones en motivos de superación y escala dentro de la empresa, también ayuda determinar la existencia de necesidades de nuevas capacitaciones, identificar errores en los diseños del puesto, ayudando examinar la existencia de problemas de índole personal, que estén afectando el desarrollo de los colaboradores (Iturralde, 2011, p.17).

Por ello sus dimensiones para la presente variable en estudio de identifica según el autor a; Métodos y Responsabilidad, donde a su vez cuenta con los siguientes indicadores, para la dimensión 1, se encuentra Métodos, la cual a su vez tiene el indicado, *evaluación de desempeño laboral de 90°*: Que es la combinación de objetivos y competencias, relacionándose con los aspectos salariales y las competencias se evalúan para su desarrollo (Iturralde, 2011, p.20), y como segundo indicador de la dimensión 1 es; *premio*: Donde indica que es un medio por la cual se reconoce las actividades u objetivos logrados por parte de los jefes inmediatos para los colaboradores la cual puede ser tangibles o intangibles (Iturralde, 2011, p.20).

De igual forma para la dimensión 2, se encuentra Responsabilidad, donde a su vez cuenta con 3 indicadores, *Trabajador*: Es aquel individuo que responde por su desempeño y puede realizar una auto evaluación de sus actividades desarrolladas, la cual debe ser remunerado por cada actividad laboral que desarrolla (Iturralde, 2011,

p.20), asimismo, *Equipo de trabajo*: Conjunto de personas que contribuyen a un mismo objetivo en función a las intenciones de las organizaciones (Iturralde, 2011, p.27) y finalmente, *Área de gestión*: Espacio o contexto donde se toma decisiones para la apertura de las actividades estando vinculas por la eficiencia y eficacia durante un periodo (Iturralde, 2011, p.22).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

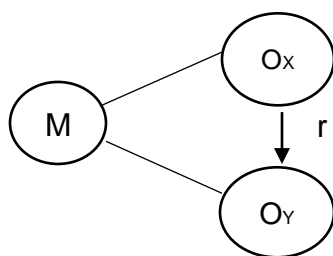
##### 3.1.1. Tipo de Investigación

Fue de tipo de investigación aplicada, caracterizado a la búsqueda de aplicación o utilización de los conocimientos adquirido, siendo medible y por su interés en la aplicación de los conocimientos teóricos, (Murillo 2016, p.24). Con un enfoque Cuantitativo donde; se recolecto dato de la información, para con ello poder comprobar hipótesis, por medio de la medición numérica y la investigación estadístico (Hernández, et al.,2014, p.19).

##### 3.1.2. Diseño de investigación

Fue un diseño no experimental, porque no se manipula las variables estudiadas para el presente estudio de investigación, asimismo de corte transversal, porque su estudio se enfoca en solo momento de tipo (Pacori, 2019). Es de alcance correlacional, porque determina y conoce las causas factores que generan situaciones problemáticas dentro de un contexto. Asimismo, busca explicar la relación que existe entre ambas variables (Hernández y Mendoza, 2018).

*Esquema*



Dónde:

M: Muestra

Ox: Proceso Administrativo

Oy: Evaluación del desempeño

r: Relación de las dos variables

### 3.2. Variables y operacionalización

En esta investigación se consideraron dos variables;

#### **Variable 1: proceso Administrativo**

**Definición conceptual.** Está presentada por el autor Chiavenato (2018) quien afirma que “es el conjunto de conglomerado de elementos que están interrelacionados para poder desarrollar actividades,” es la conformación de todos los elementos que se encuentran sincronizados entre sí” (p,131).

Figura 01.

*Indicadores de la primera variable.*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
Planificar	Planeación estratégica
	Planeación táctica
	Planeación operacional
Organizar	Diseño organizacional
	Diseño departamental
	Diseño de cargos y tareas.
Dirección	Nivel institucional
	Nivel intermedio
	Nivel operacional
Control	Estratégico
	Táctico
	Operacional

**Escala de medición:** ordinal

#### **Variable 2: evaluación del desempeño**

**Definición conceptual.** Iturralde (2011) “es el proceso sistémico que comprende conocer el cumplimiento de las obligaciones laborales” (p,23).

Figura 02.

*Indicadores de la segunda variable.*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
Método	Evaluación de desempeño laboral
	Premio
Responsabilidad	Trabajador
	Equipo de trabajo
	Área de gestión

**Escala de medición:** ordinal

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

#### **3.3.1. Población**

Pacori (2019) menciona; denominado aun cierto (conjunto total de individuos), la cual pueden ser (objetos o medidas), con ciertas formas comunes y son observables, limitado y definidos en un lugar, y cierto tiempo indicado (p.281). Estuvo conformada por 50 trabajadores.

**Criterios de Inclusión:** Todos los colaboradores de una empresa comercial que están en planilla.

**Criterios de Exclusión:** Los colaboradores que no están en planilla.

### 3.3.2. Muestra

La investigación es una muestra censal, Ramírez (2012); haciendo mención a todas las unidades de investigación, tomadas en cuenta como tal.

### 3.3.3. Muestreo

Probabilístico, Hernández Sampieri (1997),” cada elemento que conforma la muestra, tiene la probabilidad de integrarlo mediante un proceso”

### 3.3.4. Unidad de Análisis:

Los colaboradores de una empresa comercial.

## 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

### 3.4.1. Técnicas de recolección de datos

Se utilizó para la investigación la técnica de la encuesta. Pacori (2019) señala que esta técnica es la más utilizada en las investigaciones debidas, a que a través de ello se puede obtener mayor cantidad de datos como: actitudes, intereses, opiniones, conocimientos, comportamientos. (p. 249)

### 3.4.2. Instrumentos de recolección de datos

Se aplicó un (cuestionario) conformado por los indicadores de cada dimensión de la variable independiente, lo mismo se aplicará en la variable dependiente, además, los instrumentos serán adaptados al contexto actual de aislamiento social obligatoria. Es el cuestionario que contiene un conjunto de ítems que ha sido elaborados de manera sistemática, con antelación y se formulan al encuestado, con la finalidad de obtener información (Pacori, 2019, p.250).

Tabla 01

#### *Técnicas e instrumentos*

Variable	Técnica	Instrumento
Proceso Administrativo	Encuesta	Cuestionario
Evaluación del desempeño	Encuesta	Cuestionario

*Nota.* Elaboración propia

### 3.4.3. Validez del instrumento

Fueron sometidos al proceso de validez mediante el coeficiente V-Aiken, teniendo en variable independiente 24 y 10 ítems de la dependiente, y para ello contara con la aprobación de juicios de expertos:

$$V = \frac{S}{(n(c - 1))}$$

Tabla 02

*Listado de expertos*

Experto	Especialidad
Mg. Enrique Santos Nauca Torres	Administración
Mg. Máximo Antonio Bocanegra Cruzado	Administración
Mg. Pablo Ricardo Ciudad Fernández	Administración

*Nota.* Elaboración propia

### 3.4.4. Confiabilidad

Identifica el grado de confianza y exactitud en los instrumentos y permite dar el pase y aplicar el mismo. (Hurtado, 2017, p. 52).

En el estudio se aplicó el coeficiente de alfa de Cronbach, para evaluar la confiabilidad o la homogeneidad de las preguntas o ítems, teniendo como alternativa las escalas de tipo Likert, cuyo valor fue Siempre (5), Casi Siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2), Nunca (1); y esta evaluación se aplicó utilizando el programa de SPSS (V.25)

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_T^2} \right]$$

Tabla 03

*Confiabilidad de los instrumentos*

Instrumentos	Coefficiente Alfa de Cronbach	Nivel
Cuestionario 1- Proceso Administrativo	0.982	Excelente
Cuestionario 2 - Evaluación del desempeño	0.823	Excelente

*Nota.* Elaboración propia

### 3.5. Procedimientos

Se inició con el debido permiso al gerente de la empresa, para luego analizar la problemática de estudio, se visitó la empresa para observar y/o detectar algunas falencias para la elaboración del cuestionario, asimismo se procedió a adaptarlos al contexto actual lo cual fue remitido a especialistas para su validación respectiva. De la misma manera, se realizó una validación mediante el coeficiente de V-Aiken, asimismo se empleó correlaciones de Pearson para el análisis factorial de tipo confirmatorio (p. 26).

Respecto a la aplicación del instrumento se solicitó la autorización y la información necesaria a la administración de la empresa, para poder aplicar los cuestionarios a los colaboradores de manera virtual y posteriormente realizar el estudio y la investigación, dichos documentos de autorización fueron incluidos en los anexos.

### 3.6. Método de análisis de datos

Se elaboró el formulario de Google, los cual fueron enviados por correos



electrónicos y/o WhatsApp a los trabajadores. La información que se recolecto, se sistematizo según variables y dimensiones, los datos se exportarán en una hoja de cálculo Excel y luego se importarán al SPSS, donde se obtuvieron resultados que permitieron identificar la relación que existe entre ambas variables y sus dimensiones.

Se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, para muestras grandes ( $n \geq 50$ ), y en su defecto se aplicó la Prueba de correlación de Pearson con el fin de identificar los resultados en base a los objetivos planteados.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se respetó las líneas de investigación y esquema proporcionado por nuestra casa académica, asimismo la recomendaciones por parte del gerente para la aplicación del instrumento dentro de su empresa, por otro lado, se ha considerado fuentes bibliográficas, las cuales fueron citadas de manera correcta por cada autor, de tal forma el trabajado fue pasado por turnitin, para ver el grado de similitud, que permita ver la veracidad y sinceridad del trabajo, también se respetó los resultados obtenidos, esto quiere decir que toda la información obtenida fue procesado responsablemente y no existió ninguna manipulación de los datos arrojados como resultados que permitan valorar e interpretar el estudio.

#### IV. RESULTADOS

##### 4.1. Objetivo específico 01; Identificar el nivel del proceso administrativo de una empresa comercial, distrito La Esperanza, Trujillo 2021

Tabla 04

*Proceso administrativo y dimensiones de una empresa comercial, distrito La Esperanza, Trujillo 2021, según nivel.*

<b>Variable - Dimensiones</b>	<b>Nivel</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
V1-Proceso Administrativo	Bajo	6	12.00%
	Medio	<b>41</b>	82.00%
	Alto	3	6.00%
D1-Planificación	Bajo	9	18.00%
	Medio	<b>32</b>	64.00%
	Alto	9	18.00%
D2-Organización	Bajo	15	30.00%
	Medio	<b>33</b>	66.00%
	Alto	2	4.00%
D3-Dirección	Bajo	13	26.00%
	Medio	<b>30</b>	60.00%
	Alto	7	14.00%
D4-Control	Bajo	2	4.00%
	Medio	<b>42</b>	84.00%
	Alto	6	12.00%

*Nota:* Resultado obtenidos del software SPSS

Según la tabla 4, podemos observar que del 100.0% de encuestados el 82.0% (41 participantes) presentaron un nivel medio en la variable Proceso Administrativo, así también se visualiza que el mayor porcentaje de encuestados presentaron un nivel medio en cada una de las dimensiones, presentando un porcentaje del 64.0% (32participantes) en la dimensión Planificación, el 66.0% (33 participantes) en la dimensión Organización, 60.0% (30 participantes) en dimensión Dirección y 84.0% (42 participantes) en la dimensión Control, por ende podemos afirmar que el nivel alcanzado en los participantes tanto en la variable Proceso Administrativo y en sus dimensiones es de nivel medio, precisando que el problema radica en la falta de herramientas de gestión tales como; RI, MOF y HOJA DE DESEMPEÑO LABORAL, herramientas que ayudaran a pasar de un nivel medio a un nivel alto.

#### **4.2. Objetivo específico 02; Identificar el nivel de evaluación de desempeño de una empresa comercial, distrito La Esperanza, Trujillo 2021**

Tabla 05

*Evaluación de desempeño y dimensiones de una empresa comercial, distrito La Esperanza, Trujillo 2021, según nivel*

<b>Variable - Dimensiones</b>	<b>Nivel</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
V2-Evaluación de Desempeño	Bajo	2	4.00%
	Medio	47	94.00%
	Alto	1	2.00%
D1-Método	Bajo	6	12.00%
	Medio	37	74.00%
	Alto	7	14.00%
D2-Responsables	Bajo	2	4.00%
	Medio	41	82.00%
	Alto	7	14.00%

Nota: Resultados obtenidos del software SPSS versión 26.0

Considerando la tabla 5, del total de personas encuestadas el 94.0% (47 participantes) alcanzó un nivel medio en la variable Evaluación de Desempeño, así también se visualiza que el mayor porcentaje de encuestados presentaron un nivel medio en cada dimensión, con un porcentaje del 74.0% (37 participantes) en la dimensión Método, el 82.0% (41 participantes) en la dimensión Responsables, por ende podemos afirmar que el nivel alcanzado en los participantes tanto en la variable Evaluación de Desempeño y en sus dimensiones es de nivel medio, por otro lado estos resultados se da por la falta de planificar las actividades con tiempo y de forma horizontal, el cual a su vez se debe socializar el rol de actividades y funciones dentro de la empresa a los colaboradores, asimismo capacitar en temas de gestión e implementación del proceso administrativo al gerente y finalmente desarrollar el hábito de seguimiento de los objetivos.

#### **4.3. Objetivo específico 03; Identificar la relación que existe entre proceso administrativo y las dimensiones de la evaluación de desempeño de una empresa comercial, distrito La Esperanza, Trujillo 2021**

Tabla 06

*Prueba de correlación de Pearson entre la V1 y las dimensiones de la variable evaluación de desempeño de una empresa comercial, distrito La Esperanza, Trujillo 2021*

<b>Variable</b>	<b>Dimensión</b>	<b>p-valor*</b>	<b>r</b>	<b>Relación</b>	<b>Fuerza de asociación**</b>
Proceso Administrativo	Método	0,000	0,524	Directa	Moderada positiva
	Responsables	0,000	0,412	Directa	Baja positiva

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

*Nota:* Elaboración propia con los resultados obtenidos del software SPSS versión 26.0

La tabla 6, muestra la existencia de una relación significativa al 1% de significancia entre la V1 y las dimensiones Método y Responsables, cuya relación en cada una de ellas es directa, además, se muestra una relación con una fuerza de asociación moderada positiva entre la variable 1 y la dimensión Método, así como una fuerza de asociación baja positiva entre la variable 1 y la dimensión Responsables, esto se da porque tanto la variable proceso administrativo como las dimensiones del desempeño laboral son directamente proporcional, por ello las estrategias establecidas en las recomendaciones deben darse constantemente y de esta forma buscar mayor significancia.

#### 4.4. Objetivo general 04; Identificar la relación que existe entre proceso administrativo y evaluación de desempeño de una empresa comercial, Distrito La Esperanza, Trujillo 2021.

Tabla 07

*Prueba de correlación de Pearson de las variables proceso administrativo y evaluación de desempeño de una empresa comercial, distrito La Esperanza, Trujillo 2021*

			Proceso Administrativo	Evaluación del Desempeño
<b>Correlación de Pearson</b>	Proceso Administrativo	Coeficiente de correlación	1.000	0.678**
		Sig. (bilateral)	50	0.000
		N		50
	Evaluación del Desempeño	Coeficiente de correlación	0.678**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	50
		N	50	50

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

*Nota:* Datos obtenidos del programa SPSS versión 28.0

La tabla 7, se observa un (p-valor) de significancia de la prueba de correlación, alcanzó

un valor menor que 0.01 ( $p=0.000<0.01$ ), por lo que se rechaza la  $H_0$  ( $H_0 : \rho_s = 0$ ), por tanto, podemos afirmar que existe relación significativa entre las variable 1 y 2 respectivamente, cuya relación es significativa el 1% de significancia, así mismo, el valor de coeficiente de correlación de Pearson presentó un valor cuyo signo es positivo ( $r_s = 0.678$ ), es decir, nos permite conocer que existencia de una relación “+” (positiva) o directa entre la Proceso administrativo y la Evaluación del Desempeño, cuya fuerza de asociación es moderada positiva, estos resultados dan lugar porque el proceso administrativo está muy ligado a la evaluación de desempeño, mediante la planificación, organización, dirección y control.

## V. DISCUSIÓN

En la presente investigación, y luego de revisar y examinar las variables Proceso administrativo y evaluación del desempeño, como también revisando los trabajos previos y las fuentes teóricas relacionadas a esta investigación, se da paso a desarrollar la analogía o contrariedad, expresando resultados con similares características.

Lo que respecta al objetivo específico 01; Identificar el nivel del Proceso administrativo de una empresa comercial, distrito La Esperanza, Trujillo 2021., según Koontz y Weihrich (2017) engloba a todas las actividades interrelacionadas, es decir que implican relaciones humanas, tiempo y nivel. En tal sentido se tuvo como resultados para OE1; que del 100.0% de encuestados el 82.0% (41 participantes) presentaron un nivel medio en la variable Proceso Administrativo, así también se visualiza que el mayor porcentaje de encuestados presentaron un nivel medio en cada una de las dimensiones, con un porcentaje del 64.0% (32 participantes) en la dimensión Planificación, el 66.0% (33 participantes) en la dimensión Organización, 60.0% (30 participantes) en dimensión Dirección y 84.0% (42 participantes) en la dimensión Control, por ende podemos afirmar que el nivel alcanzado en los participantes tanto en la variable Proceso Administrativo y en sus dimensiones es de nivel medio, concordando con; Vilas (2017, p.33), en su aporte; presento una investigación de tipo cuantitativo, con un diseño experimental transversal de tipo correlacional, muestreo no probabilístico, tuvo como consecuencia que; el 48.8% se encuentra en un nivel medio, mientras que el 25.0% en nivel bajo y la segunda; con el 48.8% se encuentra en un nivel medio, en tanto que el 25.0% en un nivel bajo, concluyendo la existencia de una correlación de manera significativa entre las variables, estos resultados se dan porque, los pilares del proceso administrativo debe delegarse de manera eficiente, controlando las actividades del personal, planificando la gestión oportuna y a su vez identificar debilidades de los colaboradores para que de esta forma se pueda capacitar y mejorar, donde tendrá como resultado un desempeño laboral efectivo que será beneficioso para la empresa en temas de rentabilidad y posicionamiento.

Asimismo para él; Objetivo específico 02; Identificar el nivel de la evaluación de

desempeño de una empresa comercial, distrito La Esperanza, Trujillo 2021, donde según Iturralde (2011), denominado proceso técnico donde por medio del mismo, es de forma integral, continúa y sistemático, la cual debe ser realizada por los gerentes, administradores y personal a cargo de un grupo de personal, en calidad de jefe inmediato, valorando muchos conjuntos de actitudes, comportamiento y rendimiento laboral del colaborador en el desarrollo y cumplimiento de funciones y cargo designado, en términos cantidad, oportunidad y calidad de los servicios producidos. Mostrando los resultados obtenidos fueron qué; personas encuestadas en un 94.0% (47 participantes) alcanzó un nivel medio en la variable Evaluación de Desempeño, así también se visualiza que el mayor porcentaje de encuestados presentaron un nivel medio en cada dimensión, con un porcentaje del 74.0% (37 participantes) en la dimensión Método, el 82.0% (41 participantes) en la dimensión Responsables, por ende podemos afirmar que el nivel alcanzado en los participantes tanto en la variable Evaluación de Desempeño y en sus dimensiones es de nivel medio, ambos objetivos también concuerdan con; Vilas (2017, p.33), en su investigación sobre evaluación del desempeño los trabajadores de una empresa-Lima, buscó analizar qué nivel existe entre sus variables, el enfoque que presenta en su investigación es cuantitativo, el diseño experimental transversal de tipo correlacional, muestreo no probabilístico, teniendo como consecuencia que; el 48.8% se encuentra en un nivel medio, mientras que el 25.0% en nivel bajo y la segunda; con el 48.8% se encuentra en un nivel medio, en tanto que el 25.0% en un nivel bajo, concluyendo la existencia de una correlación de manera significativa entre las variables, esto evidencia la carencia designar responsables para monitorear el cumplimiento de las funciones de los colaboradores, asimismo carece de poca planificación que genera que los trabajadores laboren sin rumbo específico, por ello las políticas, valores, misión, visión entre otro debe socializarse y hacer sentir el compromiso de ello para con la empres y de esta forma se mejorar su desempeño laboral.

También, para el objetivo específico 03; el cual fue Identificar la relación que existe entre Proceso administrativo y las dimensiones de la evaluación del desempeño de una empresa comercial, distrito La Esperanza, Trujillo 2021, donde También, Chiavenato (2018) indica que es el conglomerado de elementos que están



interrelacionados para poder desarrollar actividades,” es la conformación de todos los elementos que se encuentran sincronizados entre sí”. Por ello se tuvo como resultados que; la existencia de una relación significativa al 1% de significancia entre la V1 y las dimensiones Método y Responsables, cuya relación en cada una de ellas es directa, además, se muestra una relación con una fuerza de asociación moderada positiva entre la variable 1 y la dimensión Método, así como una fuerza de asociación baja positiva entre la variable 1 y la dimensión Responsables, teniendo una leve concordancia con; Valdivia (2019, p.33) en su trabajo denominado, el clima organizacional (CO), en el desempeño laboral (DL), de los colaboradores de DAMPER SAC, Trujillo, tuvo como diseño; descriptivo, donde se aplicó 23 preguntas dentro de un cuestionario, teniendo como muestra 117 personas, asimismo su técnica de investigación fue la encuesta, se precisa que el CO interviene mucho en el DL de los colaboradores, considerando no muy adecuado, donde se concluye que; el CO influye directamente con el desempeño de los trabajadores, permitiendo desarrollarse y encontrarse satisfecho por los logrados dentro de sus obligaciones diarias, existiendo una relación directa entre V1-V2 , demostrando que existe una tendencia directamente proporcional, dentro de todas sus dimensiones, además no concuerda por su tipo de investigación, con; Meza (2021, p.50) quien en su investigación desarrollada en el sector comercio de Ecuador, buscó evaluar los procesos administrativos y modelo de planificación estratégica para el estudio se tuvo la muestra censal teniendo a 18 trabajadores, el enfoque fue mixto. Para el estudio se aplicó técnicas como la encuesta, observación y entrevista. Asimismo, se utilizó un estudio descriptivo y documental, de enfoque mixto. El autor concluyó a través de la técnica encuesta y entrevista, se conoció que no desarrolla una planeación estratégica en la empresa. Por ello gerencia se programa para poder alcanzar datos financieros para determinado periodo económico pues existe una planificación para orientar las acciones hacia el logro de estos, también por el tipo de investigación no concuerda con; Jiménez (2017, p.37) con su investigación sobre; implementación de un sistema de evaluación de desempeño (ED) Ecuador, buscó realizar una propuesta para el departamento de ventas de Laboratorios, la muestra fue 34 colaboradores del área de ventas, y las técnicas aplicadas fueron encuesta, observación y la entrevista, teniendo como

enfoque mixto, nivel exploratorio, descriptivo y explicativo, se concluyó que propuesta, se realizó con el único fin de lograr una mejora en; motivación, productividad y competencias en los colaboradores dentro del departamento comercial, siendo una herramienta de gestión irremplazable, para gerencia. Dicha investigación será de aporte al proyecto de investigación teniendo como es el sustento teórico en la segunda variable, esto refleja la carencia de realizar monitores y modos de evaluación del desempeño de los colaboradores para el cumplimiento de los objetivos, como también el compromiso de trabajar en equipo por parte de los dueños, generando inestabilidad emocional en sus colaboradores.

Por último, el presente estudio tuvo como hipótesis general; existe relación directa entre Proceso administrativo y la evaluación del desempeño de una empresa comercial, distrito La Esperanza, Trujillo 2021, Por ello en nuestro objetivo general; se Identificó la relación que existe entre Proceso administrativo y la evaluación del desempeño de una empresa comercial, distrito La Esperanza, Trujillo 2021, dónde se tuvo como resultado; con un (p-valor) de significancia de la prueba de correlación, alcanzó un valor menor que 0.01 ( $p=0.000<0.01$ ), por lo que se rechaza la  $H_0$ , por tanto, podemos afirmar que existe relación significativa entre las variable 1 y 2 respectivamente, cuya relación es significativa el 1% de significancia, así mismo, el valor de coeficiente de correlación de Pearson presentó un valor cuyo signo es positivo ( $r_s = 0.678$ ), es decir, nos permite conocer que existencia de una relación “+” (positiva) o directa entre la Proceso administrativo y la Evaluación del Desempeño, cuya fuerza de asociación es moderada positiva, el cual es confirmado por la investigación propuesta y desarrollada por Guevara (2016, p.47) en su investigación realizado en Ecuador, buscó mejorar la situación actual, su enfoque fue cualitativo, diseño de gestión de procesos como herramienta estratégica, para esto desarrolló un estudio de campo a 80 personas, aplicando el test de DACUM, (cuestionario), a los trabajadores, considerando como dimensiones a planificación, organización, dirección y control. En esta investigación se encontró la significatividad asociada, FD para el desempeño, se estableció como variable uno el trato de sus jefes y como variable dos seguir los procedimientos de trabajo. Ambos casos son métricas, para desarrollar el

análisis bivariado se ha trabajado con la correlación lineal de Spearman, de donde el resultado fue un; p-valor de 0,000%, por lo tanto, aceptando la hipótesis con una probabilidad de error inferior al 1%, concluyendo que; existe una relación entre sus variables de 1,000, con un coeficiente de 0,692, asimismo también se confirma con, Villarreal (2019, p.68), en su trabajo; procesos administrativos (PA) y la relación con la calidad del servicio (CS) en la cadena de restaurantes El Paisa Internacional, en la provincia de Trujillo, donde; su enfoque fue cuantitativo; de nivel descriptivo, y de tipo correlacional, su diseño fue; no experimental de corte transversal, teniendo como muestra de 56 colaboradores, para ello se utilizó un cuestionario como instrumento para ambas variables, donde se concluye; la existencia de una relación significativa (Sig. = 0.6%) entre la V1-V2 , como punto de vista de los colaboradores, esto indica; que los procesos deben mejora en todos sus niveles administrativos de la cadena de restaurantes El Paisa, de tal modo mejoran también la calidad de atención, del mismo modo concuerda con; Flores (2019, p.28), en su investigación sobre procesos administrativos (PA) y calidad de servicio (CS), en Chota, buscó establecer; incidencia entre sus variables, asimismo el proyecto fue de tipo; de corte Transversal no experimental, de diseño correlacional, 140 personas de nuestras, técnica encuesta, donde tuvo como resultados que; los pacientes que entrevistados mostraron un desacuerdo en el desarrollo del PA y esto estaba representado con un 49,3%, también se mostraron en no estar de acuerdo y muy en desacuerdo, representado por el 12,1% , sobre la calidad de atención, por otro lado y con 80,0% se identificó una indiferencia, concluyendo la existencia de una relación baja representado con 0.38 PV – sobre la V1 – V2 (p.28), por otro lado dichos resultados no concuerdan con; Cedano (2020, p.39) donde dentro de su proyecto; Liderazgo transformacional y DL (desempeño laboral) en una empresa aceitera en Loreto y San Martín, el estudio tuvo un enfoque cuantitativo, la investigación fue básica y de diseño no experimental, descriptivo correlacional, donde buscó identificar la relación entre las variables, asimismo su muestra fue 30, las técnicas fueros dos encuesta y dos cuestionarios utilizados, se concluyó que; no existe relación significativa para V1-V2, ya que la significación bilateral fue de 0.074 mayor a 0.05, por ultimo dichos resultados similares están vinculados teóricamente para la variable proceso administrativo y concuerdan con;

Según Koontz y Wehrich (2017, p.131) engloba a todas las actividades interrelacionadas, es decir que implican relaciones humanas y tiempo. Asimismo, Münch y García (2012, p. 34), los procesos administrativos son el acumulado de todas las etapas a través de lo cual se efectúa la administración, que al relacionarse entre sí forman un proceso integral. también para la variable desempeño laboral concuerda con; (Iturralde, 2011, p.17) permite implantar mejoras y nuevas políticas de compensación, de esta forma busca mejorar los procesos y toma de decisiones en motivos de superación y escala dentro de la empresa, también ayuda determinar la existencia de necesidades de nuevas capacitaciones, identificar errores en los diseños del puesto, ayudando examinar la existencia de problemas de índole personal, que estén afectando el desarrollo de los colaboradores.

Cabe indicar que, todos los resultados de cada variable fueron trabajadas y medidas mediante el instrumentó del cuestionario, dentro de nuestra muestra de estudio, en lugares y tiempos diferentes, por ello y ante la existencia de algunos casos de resultados similares y conclusiones similares, se descarta cualquier acto no ético, asimismo los resultados que se contrastaron se basaron en estudios ya realizados y teorías ya implantadas la que a su vez se comparó con nuestros resultados de estudio.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se evidencia que una empresa comercial, del Distrito La Esperanza, Trujillo 2021, existe relación significativa entre la variable Proceso administrativo y evaluación del desempeño, así mismo, el valor de coeficiente de correlación de Pearson presentó un valor ( $r_s = 0.678$ ), es decir, (positiva) o directa entre ambas variables, con una fuerza de asociación moderada positiva, y eso se da porque ambas variables tienen que funcionar de la mano y que una depende de la otra de forma directa.
2. Se concluye que el proceso administrativo se encuentra en un nivel medio representado por 82.0%, asimismo dentro de sus dimensiones de dicha variable también se encuentran en nivel medio con; 64.0% en Planificación, 66.0% en Organización, 60.0% en Dirección y 84.0%, en Control, esto evidencia la carencia de aplicar la planificación, organización, dirección y control dentro de la empresa, de una forma más disciplinada.
3. Se evidencia que la evaluación de desempeño se encuentra en un nivel medio con 94.0 %, como también sus dimensiones se encuentran en el mismo nivel, representado por 74.0%, en Método, y el 82.0%, en responsables, esto refleja la carencia de realizar monitores y modos de evaluación del desempeño de los colaboradores para el cumplimiento del objetivo
4. Se concluye que; existe una relación significativa al 1%, entre la variable proceso administrativo y las dimensiones de evaluación de desempeño (Método y Responsables), cuya relación en cada una de ellas es directa, además, se muestra una relación con una correlación positiva moderada entre el proceso administrativo y la dimensión Método, así como una fuerza de asociación baja positiva entre la variable proceso administrativo y la dimensión Responsables, cabe precisar dicha baja positiva se da por que no se aplica los pilares del proceso administrativo (planificación, organización, dirección y control), de forma oportuna y esto conlleva que no se identifique responsables en cada actividad laboral.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Implementar y socializa; RI, MOF y hoja de desempeño laboral, estas herramientas permitirán tener más claro las funciones y reglas que debe conocer los colaboradores, como también tener el instrumento de medición, y en función a ello seguir mejorando el proceso administrativo que conlleve a una mejora evaluación de desempeño.
2. Planificar y realizar flujogramas y/o diagramas de procesos, para poder señalar e identificar las actividades a realizar, y de esta manera mejorar el proceso administrativo, dando un orden a las actividades laborales, asimismo capacitar en temas de gestión e implementación del proceso administrativo al gerente.
3. Realizar monitoreos constantes e inopinados al inicio, luego establecer fecha de seguimiento para el cumplimiento de los objetivos, asimismo asignar un supervisor de zona, para que puede no solo supervisar, si no que apoye y se involucre a enseñar, corregir y ayudar al logro de los objetivos institucionales, el cual debe estar diseñado en su plan de trabajo.
4. Realizar una reingeniería en la aplicación del proceso administrativo, dado que la relación es directamente proporcional, lo que implica que cada acción positiva demandara un resultado positivo y viceversa, por ello se debe mejorar la toma de decisiones que permita seguir mejorando el desempeño laboral de los colaboradores.

## REFERENCIAS

- Alberto Padilla, Belén Chiloeches, Rey Rodríguez, Inés Ferré, Carolina Cayazzo, & Jorge Suárez. (n.d.). Accionistas de Bear Stearns aprueban venta a JP Morgan; Autoridades estadounidenses señalan crecimiento de la economía durante primer trimestre. *Economía y Finanzas (CNN En español)*.
- Altamirano Poma, Juan Cosme (0000-0002-9794-757X); Ocejo, S. (0000-0001-9387-6500), & E. (2017). Análisis del impacto en el desempeño laboral de los colaboradores después de la aplicación de estrategias de Desarrollo Organizacional en agencias de las Naciones Unidas ubicadas en Lima. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Retrieved from <http://hdl.handle.net/10757/622666>
- Barreto, Bruno da Silva, Sagawa, Juliana Keiko and Silva, Mateus Scalet Use of workload control in production planning and control: modeling on a simulation software. *Gestão & Produção [online]*. 2021, v. 28, n. 2 e5744. Available from: <<https://doi.org/10.1590/1806-9649-2021v28e5744> <https://doi.org/10.1590/1806-9649-2021v28e5744>>. Epub 28 May 2021. ISSN 1806-9649. <https://doi.org/10.1590/1806-9649-2021v28e5744> <https://doi.org/10.1590/1806-9649-2021v28e5744>.
- Briones-Caicedo, Wilson Roberto, & Guanín-Porras, Edwin Marcelo, & Morales-Intriago, Fátima Lourdes, & Bajaña-abril, Ferdinand José (2019). Gestión de los procesos administrativos en extractoras de palma africana. *Ciencias Holguín*, 25(2),1-14 ISSN: Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181559111001>
- Escamilla Vielma, R. D., Segovia-Romo, A., Blanco-Jiménez, M., & Mendoza-Gómez, J. (2021). Las Habilidades Blandas Y El Servicio Al Cliente en Tiempos Del Covid-19. *Revista Daena (International Journal of Good Conscience)*, 16(2), 1–23.
- Erazo Muñoz, P. A., & Riaño Casallas, M. I. (2021). Relación entre felicidad en el trabajo y desempeño laboral: análisis bibliométrico, evolución y tendencias. *Revista Virtual Universidad Católica Del Norte*, 64, 241–280.

<https://doi.org/10.35575/rvucn.n64a10>

- Espinoza Cruz, M. A., Espinoza Gamboa, E. N., & Chumpitaz Caycho, H. E. (2021). Control interno y gestión empresarial de centros comerciales peruanos en tiempos de la actual pandemia (2020). *Contabilidad y Negocios*, 16(31), 57–70. <https://doi.org/10.18800/contabilidad.202101.004>
- García-Villoria, A., & Pastor-Moreno, R. (2021). Herramienta para la toma de decisiones de compras a proveedores y satisfacción de preventas de una campaña de ventas online. *DYNA - Ingeniería e Industria*, 96(1), 55–60. <https://doi.org/10.6036/9768>
- Gómez, Luis F, & Valdés, María G. (2019). La evaluación del desempeño docente en la educación superior. *Propósitos y Representaciones*, 7(2), 479-515. <https://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n2.255>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México, México: McGraw-Hill Educación.
- Huerta-Estévez, A., & Guadalupe Andrade-Estrada, M. (2021). Responsabilidad social empresarial en la misión, visión y valores de las principales empresas en México. *Estudios Sociales: Revista de Alimentación Contemporánea y Desarrollo Regional*, 31(57), 1–22. <https://doi.org/10.24836/es.v31i57.1109>
- Ibarra Miranda, D. C., Vega de la Cruz, L. O., & Carmenate García, H. J. (2019). Auditoría y control interno en el control empresarial. *Folletos Gerenciales*, 23(2), 82–92.
- Jader Pereira, P. E., Marcelo Ardigó, C., Flôres Limberger, P., Sabino Freitas, A., Ramalho Feitosa, W., & Jesus Yague, M. (2021). Reputação da marca e a relação com a fidelidade do cliente no varejo farmacêutico: um estudo de caso. *Revista Brasileira de Gestão de Negócios*, 23(3), 557–570. <https://doi.org/10.7819/rbgn.v23i3.4120>
- Jiménez Nicholls, M. C. (2019). De trabajadores a proveedores. La responsabilidad social empresarial y la tercerización laboral en los ingenios azucareros. Editorial Universidad del Rosario.
- Kammoun, S., Ben Romdhane, Y., Loukil, S., & Ibenrissoul, A. (2021). An examination



of linkages between corporate social responsibility and firm performance: Evidence from Moroccan listed firms. *Estudios Gerenciales*, 37(161), 636–646. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2021.161.4010>

Klein, Luciana and Colauto, Romualdo Douglas Perceptions of organizational justice in incentive contracts and their effect on congruence between personal and organizational goals. *Revista Brasileira de Gestão de Negócios* [online]. 2020, v. 22, n. 03, pp. 582-607. Available from: <<https://doi.org/10.7819/rbgn.v22i3.4066>>. Epub 31 Aug 2020. ISSN 1983-0807. <https://doi.org/10.7819/rbgn.v22i3.4066>.

Monticelli, Jefferson M., & Da silveira, Alexandre B., & DA SILVA, luciana m. (2018). The process of cooperative strategy: a case study of microbreweries in Porto Alegre. *Ram. Revista de Administração Mackenzie*, 19(4), ISSN: 1518-6776. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=195460171002>

Ojeda Zambrano, Carla D., & Gutiérrez Burbano, Jairo A., & Córdova Ballesteros, Luis F. (2018). Diagnóstico de la formalización administrativa de las empresas medianas dedicadas al comercio al por menor en Quito. *Revista Economía y Política*, (27),30-50. ISSN: 1390-7921. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=571167704002>

Oliveira Gomes, Adalmir, & Aquino Guimaraes, Tomas, & Akutsu, Luiz (2017). Court Caseload Management: The Role of Judges and Administrative Assistants. *RAC - Revista de Administração Contemporânea*, 21(5),648-665. ISSN: 1415-6555. <https://cutt.ly/ETZ8Lhi>

Reyes Maldonado, N. M., Chaparro García, F., & Guerrero Barajas, A. (2020). Normas Internacionales de Información Financiera como instrumentos de gestión empresarial y control gerencial: más allá de una función en contabilidad. *Universidad & Empresa*, 22(39), 1–25. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.7561>

Riquelme, H. E., & Alqallaf, A. (2020). Anticipated emotions and their effects on risk and opportunity evaluations. *Journal of International Entrepreneurship*, 18(3), 312–335. <https://doi.org/10.1007/s10843-019-00262-3>

- Rodríguez González, Francisco, González Meriño, Rey Felipe, & Iglesias Morell, Antonio. (2021). La dirección participativa en las empresas. Tendencias internacionales actuales. *Cofin Habana*, 15(2), e20. Epub 29 de julio de 2021. <https://cutt.ly/zTZ8SnT>.
- Ruiz, Pablo H., & Agredo-Delgado, Vanessa, & Camacho, Marta Cecilia, & Hurtado, Julio A. (2018). A canonical software process family based on the Unified Process. *Scientia Et Technica*, 23(3), 369-380. ISSN: 0122-1701. <https://cutt.ly/ITZ8Ene>
- Sante, Danilo R Le, Eaton, Asia A, & Viswesvaran, Chockalingam. (2021). How contextual performance influences perceptions of personality and leadership potential. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 37(2), 93-106. Epub 09 de agosto de 2021. <https://cutt.ly/PTZ8zZW>
- Salazar Raymond, María Belén, Icaza Guevara, María de Fátima, & Alejo Machado, Oscar José. (2018). La importancia de la ética en la investigación. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(1), 305-311. Epub 02 de marzo de 2018. Recuperado en 26 de octubre de 2021. <https://cutt.ly/6TZ8pLa>
- Silva-Treviño, J. G., Macías-Hernández, B. A., Tello-Leal, E., & Delgado-Rivas, J. G. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *Revista CienciaUAT*, 15(2), 85–101. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Valenzuela Chicaiza, C., Carrera Cuesta, P. Y., Arias Collaguazo, W., & Pérez-Teruel, K. (2020). Evaluación Del La Rentabilidad en El Subsistema De Operaciones Como Contribucion Al Control Interno Empresarial. *Investigación. Operacional*, 41(5), 722–729.
- Velázquez, Y., Zamorano, B. & Ruíz, L. (2017). Siniestralidad vial en la frontera norte de Tamaulipas. Enfoque en los procesos administrativos de control [Road accidents rate in the northern border of Tamaulipas. The approach on the administrative control processes]. *Estudios Fronterizos*, 18(36), 1-24, d.
- Vidal Flores, D., & Domenge Mu, noz, R. (2017). Simulador de vuelo ejecutivo como

medio de aprendizaje en la planeación de recursos de nuevas empresas bajo el enfoque del marcador balanceado. *Contaduría y Administración*, 62(2), 556–576. <https://doi.org/10.1016/j.cya.2017.01.006>

Villacorta Hernández, M. Á. (2021). Medidas legislativas para AUMENTAR la participación de los trabajadores en las empresas. *Tecnica Contable y Financiera*, 45, 8–18. Di Meglio, G., Barge-Gil, A., Camiña, E., & Moreno, L. (2019). El Impacto De Las Prácticas en Empresas en La Inserción Laboral: Un Análisis Aplicado a Los Grados De Economía Y Administración Y Dirección De Empresas. *Educacion XX1*, 22(2), 235–266. <https://doi.org/10.5944/educXX1.22579>

## ANEXOS

### ANEXO 1

Tabla 04

*Matriz de operacionalización, proceso administrativo*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala	
<b>Proceso Administrativo</b>	Es el conjunto de conglomerado de elementos que están interrelacionados para poder desarrollar actividades," es la conformación de todos los elementos que se encuentran sincronizados entre sí" (Chiavenato, 2018).	Para medir esta variable se tiene en cuenta cuatro dimensiones; planificación, organización, dirección y control	Planificar	Planeación estratégica	<b>Ordinal</b>	
				Planeación táctica		1. Nunca
				Planeación operacional		
			Organizar	Diseño organizacional	2. Casi Nunca	
				Diseño departamental		
				Diseño de cargos y tareas.		
			Dirección	Nivel institucional	4. Casi Siempre	
				Nivel intermedio		
				Nivel operacional		
			Control	Estratégico	5. Siempre	
				Táctico		
				Operacional		
					<b>Tipo Likert</b>	

*Nota.* Se elaboro según, (Chiavenato, 2018).

## ANEXO 2

Tabla 05

*Matriz de operacionalización, evaluación del desempeño*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Evaluación del desempeño	Es un proceso técnico a través del cual, en forma integral, sistematica y continúa realizada por parte de los jefes inmediatos se valoran el conjunto de actitudes, rendimiento y comportamiento laboral del trabajador en el desempeño de su cargo y cumplimiento de sus funciones, en términos de oportunidad, cantidad y calidad de los servicios producidos (Iturralde, 2011).	Para medir esta variable se tiene en cuenta 2 dimensiones, utilizando una escala de Likert del 1 al 5.	Método	Evaluación de desempeño laboral	<b>Ordinal</b>
			Responsabilidad	Premio	1. Nunca
				Trabajador	2. Casi Nunca
				Equipo de trabajo	3. A veces
				Área de gestión	4. Casi Siempre
	5. Siempre				
					<b>Tipo Likert</b>

*Nota.* Se elaboro según, (Iturralde, 2011).

### ANEXO 3

## VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SOBRE PROCESO ADMINISTRATIVO

**INSTRUCCIÓN:** A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Proceso administrativo y evaluación del desempeño de una empresa comercial, distrito La Esperanza. Trujillo 2021. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE PROCESO ADMINISTRATIVO

**Definición de la variable:** Es el conjunto de conglomerado de elementos que están interrelacionados para poder desarrollar actividades,” es la conformación de todos los elementos que se encuentran sincronizados entre sí” (Chiavenato, 2018).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Planificación	Planeación estratégica	La empresa presenta su plan a largo plazo	1	1	1	1	
		A cada trabajador se le facilita la información para que tenga claro que es lo que la empresa tiene como meta lograr en un largo plazo	1	1	1	1	

	Planeación táctica	La empresa presenta su plan a mediano plazo	1	1	1	1	
		A cada trabajador se le facilita la información para que tenga claro que es lo que la empresa tiene como meta lograr en un mediano plazo	1	1	1	1	
	Planeación operacional	La empresa presenta cada año su plan a corto plazo	1	1	1	1	
		La empresa considera la participación de todas las áreas para realizar su plan	1	1	1	1	
Organización	Diseño organizacional	La empresa informa sobre las funciones de cada área	1	1	1	1	
		Las funciones de cada área están diseñadas de acuerdo al perfil laboral	1	1	1	1	
	Diseño departamental	La empresa presenta la información inmediata sobre los nuevos jefes de cada área.	1	1	1	1	
		Los jefes de cara áreas pasan los filtros para su contratación	1	1	1	1	
	Diseño de cargos y tareas	Me siento comprometido con los cargos y tareas asignadas por la empresa	1	1	1	1	
		Considero que los cargos están de acorde a la necesidad a lo que la empresa requiere	1	1	1	1	
Dirección	Nivel institucional	Considero que la empresa tiene un nivel institucional muy alto, lo que permite que se mantenga en el mercado	1	1	1	1	
		Se realizan de capacitaciones en casa al inicio de cada semestre	1	1	1	1	
	Nivel intermedio	Considero que el análisis del nivel intermedio permite a la empresa ser muy competitiva	1	1	1	1	
		El personal que se encuentra en este nivel, cumple con la capacidades y habilidades y actitudes que contribuyen al crecimiento de la organización.	1	1	1	1	

	Nivel operacional	La organización tiene un nivel operacional muy consolidado, lo que hace que se mantenga en el tiempo	1	1	1	1	
		Todo jefe de área informa sobre los avances que se va obteniendo	1	1	1	1	
<b>Control</b>	Estratégico	La empresa realiza comparaciones de sus indicadores con la finalidad de poder aplicar medidas de tipo correctivo	1	1	1	1	
		De manera permanente se analiza los resultados obtenidos y luego presentar propuestas estratégicas	1	1	1	1	
	Táctico	La empresa realiza un análisis de sus actividades y según los resultados obtenidos se proyecta a tomar decisiones en el tiempo oportuno.	1	1	1	1	
		Mediante el control táctico la empresa se busca pueda disminuir sus debilidades	1	1	1	1	
	Operacional	Considero que la empresa realiza el control de manera permanente en el desarrollo de sus actividades	1	1	1	1	
		La aplicación de las actividades es evaluada de manera rigurosa por gerencia	1	1	1	1	



## Cuestionario para la variable proceso administrativo

Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico.

Este cuestionario es anónimo, está dirigido a los colaboradores de una empresa comercial. Se estudiará sobre el proceso administrativo. La información que brinde será manejada con confidencialidad y la información será procesada y analizada solo con fines académicos, ¿desea participar como encuestado en esta investigación?

Si

No


Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
5	4	3	2	1

Enunciado	S	CS	A	CN	N
<b>Dimensión 1: Planificación</b>	5	4	3	2	1
La empresa presenta su plan a largo plazo					
A cada trabajador se le facilita la información para que tenga claro que es lo que la empresa tiene como meta lograr en un largo plazo					
La empresa presenta su plan a mediano plazo					
A cada trabajador se le facilita la información para que tenga claro que es lo que la empresa tiene como meta lograr en un mediano plazo					
La empresa presenta cada año su plan a corto plazo					
La empresa considera la participación de todas las áreas para realizar su plan					
<b>Dimensión 2: Organización</b>					
La empresa informa sobre las funciones de cada área					
Las funciones de cada área están diseñadas de acuerdo al perfil laboral					
La empresa presenta la información inmediata sobre los nuevos jefes de cada área.					
Los jefes de cada área pasan los filtros para su contratación					
Me siento comprometido con los cargos y tareas asignadas por la empresa					
Considero que los cargos están de acuerdo a la necesidad a lo que la empresa requiere					
<b>Dimensión 3: Dirección</b>					
Considero que la empresa tiene un nivel institucional muy alto, lo que permite que se mantenga en el mercado					
Se realizan de capacitaciones en casa al inicio de cada semestre					
Considero que el análisis del nivel intermedio permite a la empresa ser muy competitiva					
El personal que se encuentra en este nivel, cumple con la capacidades y habilidades y actitudes que contribuyen al crecimiento de la organización.					
La organización tiene un nivel operacional muy					

consolidado, lo que hace que se mantenga en el tiempo					
Todo jefe de área informa sobre los avances que se va obteniendo					
<b>Dimensión 3: Control</b>					
La empresa realiza comparaciones de sus indicadores con la finalidad de poder aplicar medidas de tipo correctivo					
De manera permanente se analiza los resultados obtenidos y luego presentar propuestas estratégicas					
La empresa realiza un análisis de sus actividades y según los resultados obtenidos se proyecta a tomar decisiones en el tiempo oportuno.					
Mediante el control táctico la empresa se busca pueda disminuir sus debilidades					
Considero que la empresa realiza el control de manera permanente en el desarrollo de sus actividades					
La aplicación de las actividades es evaluada de manera rigurosa por gerencia					

¡Muchas gracias por su participación!

### FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario proceso administrativo
Objetivo del instrumento	Explicar el proceso administrativo
Nombres y apellidos del experto	Nauca Torres Enrique Santos
Documento de identidad	41657065
Años de experiencia en el área	7 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	944603868
Firma	
Fecha	16 /11/ 2021

## ANEXO 4

### VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SOBRE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Proceso administrativo y evaluación del desempeño de una empresa comercial, distrito La Esperanza. Trujillo 2021. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Definición de la variable: Iturralde (2011) "es el proceso sistémico que comprende conocer el cumplimiento de las obligaciones laborales" (p,23).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Métodos	Evaluación de desempeño laboral de 90°	La empresa realiza evaluación a su desempeño laboral	1	1	1	1	
		Cada que tiempo es usted monitoreado en su desempeño	1	1	1	1	
	premio	La empresa le premia cuando llega a su meta laboral	1	1	1	1	
		Conoce usted el objetivo de realizar un desempeño laboral	1	1	1	1	

Responsabilidad	Trabajador	Existe un responsable encargado de velar por el bienestar del personal de la dentro de la empresa	1	1	1	1	
		Cumple usted con las actividades asignadas por su jefe inmediato	1	1	1	1	
	Equipo de trabajo	Suele trabajar en conjunto con los demás colaboradores	1	1	1	1	
		Su jefe se involucra en algunas actividades propias del colaborador	1	1	1	1	
	Área de gestión	La empresa brinda los recursos necesarios para el desarrollo de sus actividades	1	1	1	1	
		La empresa le entrega algún memorándum de funciones.	1	1	1	1	

## Cuestionario para la variable evaluación del desempeño

Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico.

Este cuestionario es anónimo, está dirigido a los colaboradores de una empresa comercial. Se estudiará sobre la evaluación del desempeño. La información que brinde será manejada con confidencialidad y la información será procesada y analizada solo con fines académicos, ¿desea participar como encuestado en esta investigación?

Si


No

Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
5	4	3	2	1

Enunciado	S	CS	A	CN	N
<b>Dimensión 1: Método</b>	5	4	3	2	1
La empresa realiza evaluación a su desempeño laboral					
Cada que tiempo es usted monitoreado en su desempeño					
La empresa le premia cuando llega a su meta laboral					
Conoce usted el objetivo de realizar un desempeño laboral					
<b>Dimensión 2: Responsables</b>					
Existe un responsable encargado de velar por el bienestar del personal de la dentro de la empresa					
Cumple usted con las actividades asignadas por su jefe inmediato					
Suele trabajar en conjunto con los demás colaboradores					
Su jefe se involucra en algunas actividades propias del colaborador					
La empresa brinda los recursos necesarios para el desarrollo de sus actividades					
La empresa le entrega algún memorándum de funciones.					

¡Muchas gracias por su participación!

## FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario evaluación del desempeño
Objetivo del instrumento	Explicar la evaluación del desempeño
Nombres y apellidos del experto	Nauca Torres Enrique Santos
Documento de identidad	41657065
Años de experiencia en el área	7 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	944603868
Firma	
Fecha	16 /11/ 2021

## ANEXO 5

### VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SOBRE PROCESO ADMINISTRATIVO

**INSTRUCCIÓN:** A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Proceso administrativo y evaluación del desempeño de una empresa comercial, distrito La Esperanza. Trujillo 2021. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE PROCESO ADMINISTRATIVO

**Definición de la variable:** Es el conjunto de conglomerado de elementos que están interrelacionados para poder desarrollar actividades,” es la conformación de todos los elementos que se encuentran sincronizados entre sí” (Chiavenato, 2018).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Planificación	Planeación estratégica	La empresa presenta su plan a largo plazo	1	1	1	1	
		A cada trabajador se le facilita la información para que tenga claro que es lo que la empresa tiene como meta lograr en un largo plazo	1	1	1	1	
	Planeación táctica	La empresa presenta su plan a mediano plazo	1	1	1	1	
		A cada trabajador se le facilita la información para	1	1	1	1	



		que tenga claro que es lo que la empresa tiene como meta lograr en un mediano plazo						
	Planeación operacional	La empresa presenta cada año su plan a corto plazo	1	1	1	1		
		La empresa considera la participación de todas las áreas para realizar su plan	1	1	1	1		
Organización	Diseño organizacional	La empresa informa sobre las funciones de cada área	1	1	1	1		
		Las funciones de cada área están diseñadas de acuerdo al perfil laboral	1	1	1	1		
	Diseño departamental	La empresa presenta la información inmediata sobre los nuevos jefes de cada área.	1	1	1	1		
		Los jefes de cara áreas pasan los filtros para su contratación	1	1	1	1		
	Diseño de cargos y tareas	Me siento comprometido con los cargos y tareas asignadas por la empresa	1	1	1	1		
		Considero que los cargos están de acorde a la necesidad a lo que la empresa requiere	1	1	1	1		
	Dirección	Nivel institucional	Considero que la empresa tiene un nivel institucional muy alto, lo que permite que se mantenga en el mercado	1	1	1	1	
			Se realizan de capacitaciones en casa al inicio de cada semestre	1	1	1	1	
Nivel intermedio		Considero que el análisis del nivel intermedio permite a la empresa ser muy competitiva	1	1	1	1		
		El personal que se encuentra en este nivel, cumple con la capacidades y habilidades y actitudes que contribuyen al crecimiento de la organización.	1	1	1	1		
Nivel operacional		La organización tiene un nivel operacional muy consolidado, lo que hace que se mantenga en el tiempo	1	1	1	1		
		Todo jefe de área informa sobre los avances que se va obteniendo	1	1	1	1		

<b>Control</b>	Estratégico	La empresa realiza comparaciones de sus indicadores con la finalidad de poder aplicar medidas de tipo correctivo	1	1	1	1	
		De manera permanente se analiza los resultados obtenidos y luego presentar propuestas estratégicas	1	1	1	1	
	Táctico	La empresa realiza un análisis de sus actividades y según los resultados obtenidos se proyecta a tomar decisiones en el tiempo oportuno.	1	1	1	1	
		Mediante el control táctico la empresa se busca pueda disminuir sus debilidades	1	1	1	1	
	Operacional	Considero que la empresa realiza el control de manera permanente en el desarrollo de sus actividades	1	1	1	1	
		La aplicación de las actividades es evaluada de manera rigurosa por gerencia	1	1	1	1	

## Cuestionario para la variable proceso administrativo

Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico.

Este cuestionario es anónimo, está dirigido a los colaboradores de una empresa comercial. Se estudiará sobre el proceso administrativo, la información que brinde será manejada con confidencialidad y la información será procesada y analizada solo con fines académicos, ¿desea participar como encuestado en esta investigación?

Si

No

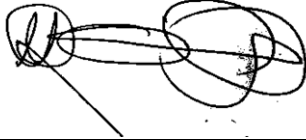
Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
5	4	3	2	1

Enunciado	S	CS	A	CN	N
<b>Dimensión 1: Planificación</b>	5	4	3	2	1
La empresa presenta su plan a largo plazo					
A cada trabajador se le facilita la información para que tenga claro que es lo que la empresa tiene como meta lograr en un largo plazo					
La empresa presenta su plan a mediano plazo					
A cada trabajador se le facilita la información para que tenga claro que es lo que la empresa tiene como meta lograr en un mediano plazo					
La empresa presenta cada año su plan a corto plazo					
La empresa considera la participación de todas las áreas para realizar su plan					
<b>Dimensión 2: Organización</b>					
La empresa informa sobre las funciones de cada área					
Las funciones de cada área están diseñadas de acuerdo al perfil laboral					
La empresa presenta la información inmediata sobre los nuevos jefes de cada área.					
Los jefes de cada área pasan los filtros para su contratación					
Me siento comprometido con los cargos y tareas asignadas por la empresa					
Considero que los cargos están de acorde a la necesidad a lo que la empresa requiere					
<b>Dimensión 3: Dirección</b>					
Considero que la empresa tiene un nivel institucional muy alto, lo que permite que se mantenga en el mercado					
Se realizan de capacitaciones en casa al inicio de cada semestre					
Considero que el análisis del nivel intermedio permite a la empresa ser muy competitiva					
El personal que se encuentra en este nivel, cumple con la capacidades y habilidades y actitudes que contribuyen al crecimiento de la organización.					
La organización tiene un nivel operacional muy					

consolidado, lo que hace que se mantenga en el tiempo					
Todo jefe de área informa sobre los avances que se va obteniendo					
<b>Dimensión 3: Control</b>					
La empresa realiza comparaciones de sus indicadores con la finalidad de poder aplicar medidas de tipo correctivo					
De manera permanente se analiza los resultados obtenidos y luego presentar propuestas estratégicas					
La empresa realiza un análisis de sus actividades y según los resultados obtenidos se proyecta a tomar decisiones en el tiempo oportuno.					
Mediante el control táctico la empresa se busca pueda disminuir sus debilidades					
Considero que la empresa realiza el control de manera permanente en el desarrollo de sus actividades					
La aplicación de las actividades es evaluada de manera rigurosa por gerencia					

¡Muchas gracias por su participación!

### FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario proceso administrativo
Objetivo del instrumento	Explicar el proceso administrativo
Nombres y apellidos del experto	Pablo Ricardo Ciudad Fernandez
Documento de identidad	17873919
Años de experiencia en el área	25 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	949 650 538
Firma	
Fecha	19 /04 / 2021

## ANEXO 6

### VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SOBRE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Proceso administrativo y evaluación del desempeño de una empresa comercial, distrito La Esperanza. Trujillo 2021. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Definición de la variable: Gutiérrez (2014) “Es un proceso técnico través del cual, en forma integral, sistemática y continua realizan por parte de los jefes inmediatos” (p,18).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Métodos	Evaluación de desempeño laboral de 90°	La empresa realiza evaluación a su desempeño laboral	1	1	1	1	
		Cada que tiempo es usted monitoreado en su desempeño	1	1	1	1	
	premio	La empresa le premia cuando llega a su meta laboral	1	1	1	1	
		Conoce usted el objetivo de realizar un desempeño laboral	1	1	1	1	
Responsabilidad		Existe un responsable	1	1	1	1	

	Trabajador	encargado de velar por el bienestar del personal de la dentro de la empresa					
		Cumple usted con las actividades asignadas por su jefe inmediato	1	1	1	1	
	Equipo de trabajo	Suele trabajar en conjunto con los demás colaboradores	1	1	1	1	
		Su jefe se involucra en algunas actividades propias del colaborador	1	1	1	1	
	Área de gestión	La empresa brinda los recursos necesarios para el desarrollo de sus actividades	1	1	1	1	
		La empresa le entrega algún memorándum de funciones.	1	1	1	1	

## Cuestionario para la variable evaluación del desempeño

Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico.

Este cuestionario es anónimo, está dirigido a los colaboradores de una empresa comercial. Se estudiará sobre la evaluación del desempeño, la información que brinde será manejada con confidencialidad y la información será procesada y analizada solo con fines académicos, ¿desea participar como encuestado en esta investigación?

Si

No

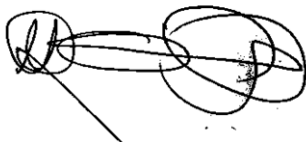
Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
5	4	3	2	1

Enunciado	S	CS	A	CN	N
<b>Dimensión 1: Método</b>	5	4	3	2	1
La empresa realiza evaluación a su desempeño laboral					
Cada que tiempo es usted monitoreado en su desempeño					
La empresa le premia cuando llega a su meta laboral					
Conoce usted el objetivo de realizar un desempeño laboral					
<b>Dimensión 2: Responsables</b>					
Existe un responsable encargado de velar por el bienestar del personal de la dentro de la empresa					
Cumple usted con las actividades asignadas por su jefe inmediato					
Suele trabajar en conjunto con los demás colaboradores					
Su jefe se involucra en algunas actividades propias del colaborador					
La empresa brinda los recursos necesarios para el desarrollo de sus actividades					
La empresa le entrega algún memorándum de funciones.					

¡Muchas gracias por su participación!



### FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario evaluación de desempeño
Objetivo del instrumento	Explicar evaluación de desempeño
Nombres y apellidos del experto	Pablo Ricardo Ciudad Fernandez
Documento de identidad	17873919
Años de experiencia en el área	25 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	949 650 538
Firma	
Fecha	19 /04 / 2021

## ANEXO 7

### VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SOBRE PROCESO ADMINISTRATIVO

**INSTRUCCIÓN:** A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Proceso administrativo y evaluación del desempeño de una empresa comercial, distrito La Esperanza. Trujillo 2021. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE PROCESO ADMINISTRATIVO

**Definición de la variable:** Es el conjunto de conglomerado de elementos que están interrelacionados para poder desarrollar actividades,” es la conformación de todos los elementos que se encuentran sincronizados entre sí” (Chiavenato, 2018).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Planificación	Planeación estratégica	La empresa presenta su plan a largo plazo	1	1	1	1	
		A cada trabajador se le facilita la información para que tenga claro que es lo que la empresa tiene como meta lograr en un largo plazo	1	1	1	1	
	Planeación táctica	La empresa presenta su plan a mediano plazo	1	1	1	1	
		A cada trabajador se le facilita la información para	1	1	1	1	

		que tenga claro que es lo que la empresa tiene como meta lograr en un mediano plazo						
	Planeación operacional	La empresa presenta cada año su plan a corto plazo	1	1	1	1		
		La empresa considera la participación de todas las áreas para realizar su plan	1	1	1	1		
Organización	Diseño organizacional	La empresa informa sobre las funciones de cada área	1	1	1	1		
		Las funciones de cada área están diseñadas de acuerdo al perfil laboral	1	1	1	1		
	Diseño departamental	La empresa presenta la información inmediata sobre los nuevos jefes de cada área.	1	1	1	1		
		Los jefes de cara áreas pasan los filtros para su contratación	1	1	1	1		
	Diseño de cargos y tareas	Me siento comprometido con los cargos y tareas asignadas por la empresa	1	1	1	1		
		Considero que los cargos están de acorde a la necesidad a lo que la empresa requiere	1	1	1	1		
	Dirección	Nivel institucional	Considero que la empresa tiene un nivel institucional muy alto, lo que permite que se mantenga en el mercado	1	1	1	1	
			Se realizan de capacitaciones en casa al inicio de cada semestre	1	1	1	1	
Nivel intermedio		Considero que el análisis del nivel intermedio permite a la empresa ser muy competitiva	1	1	1	1		
		El personal que se encuentra en este nivel, cumple con la capacidades y habilidades y actitudes que contribuyen al crecimiento de la organización.	1	1	1	1		
Nivel operacional		La organización tiene un nivel operacional muy consolidado, lo que hace que se mantenga en el tiempo	1	1	1	1		
		Todo jefe de área informa sobre los avances que se va obteniendo	1	1	1	1		

<b>Control</b>	Estratégico	La empresa realiza comparaciones de sus indicadores con la finalidad de poder aplicar medidas de tipo correctivo	1	1	1	1	
		De manera permanente se analiza los resultados obtenidos y luego presentar propuestas estratégicas	1	1	1	1	
	Táctico	La empresa realiza un análisis de sus actividades y según los resultados obtenidos se proyecta a tomar decisiones en el tiempo oportuno.	1	1	1	1	
		Mediante el control táctico la empresa se busca pueda disminuir sus debilidades	1	1	1	1	
	Operacional	Considero que la empresa realiza el control de manera permanente en el desarrollo de sus actividades	1	1	1	1	
		La aplicación de las actividades es evaluada de manera rigurosa por gerencia	1	1	1	1	

## Cuestionario para la variable proceso administrativo

Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico.

Este cuestionario es anónimo, está dirigido a los colaboradores de una empresa comercial. Se estudiará sobre el proceso administrativo, la información que brinde será manejada con confidencialidad y la información será procesada y analizada solo con fines académicos, ¿desea participar como encuestado en esta investigación?

Si

No

Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
5	4	3	2	1

Enunciado	S	CS	A	CN	N
<b>Dimensión 1: Planificación</b>	5	4	3	2	1
La empresa presenta su plan a largo plazo					
A cada trabajador se le facilita la información para que tenga claro que es lo que la empresa tiene como meta lograr en un largo plazo					
La empresa presenta su plan a mediano plazo					
A cada trabajador se le facilita la información para que tenga claro que es lo que la empresa tiene como meta lograr en un mediano plazo					
La empresa presenta cada año su plan a corto plazo					
La empresa considera la participación de todas las áreas para realizar su plan					
<b>Dimensión 2: Organización</b>					
La empresa informa sobre las funciones de cada área					
Las funciones de cada área están diseñadas de acuerdo al perfil laboral					
La empresa presenta la información inmediata sobre los nuevos jefes de cada área.					
Los jefes de cada área pasan los filtros para su contratación					
Me siento comprometido con los cargos y tareas asignadas por la empresa					
Considero que los cargos están de acuerdo a la necesidad a lo que la empresa requiere					
<b>Dimensión 3: Dirección</b>					
Considero que la empresa tiene un nivel institucional muy alto, lo que permite que se mantenga en el mercado					
Se realizan de capacitaciones en casa al inicio de cada semestre					
Considero que el análisis del nivel intermedio permite a la empresa ser muy competitiva					
El personal que se encuentra en este nivel, cumple con la capacidades y habilidades y actitudes que contribuyen al crecimiento de la organización.					
La organización tiene un nivel operacional muy					

consolidado, lo que hace que se mantenga en el tiempo					
Todo jefe de área informa sobre los avances que se va obteniendo					
<b>Dimensión 3: Control</b>					
La empresa realiza comparaciones de sus indicadores con la finalidad de poder aplicar medidas de tipo correctivo					
De manera permanente se analiza los resultados obtenidos y luego presentar propuestas estratégicas					
La empresa realiza un análisis de sus actividades y según los resultados obtenidos se proyecta a tomar decisiones en el tiempo oportuno.					
Mediante el control táctico la empresa se busca pueda disminuir sus debilidades					
Considero que la empresa realiza el control de manera permanente en el desarrollo de sus actividades					
La aplicación de las actividades es evaluada de manera rigurosa por gerencia					

¡Muchas gracias por su participación!

### FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario evaluación del desempeño
Objetivo del instrumento	Explicar la evaluación del desempeño
Nombres y apellidos del experto	Bocanegra Cruzado Máximo Antonio
Documento de identidad	18011299
Años de experiencia en el área	12 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	957 517 819
Firma	 <p>Mg. Antonio Bocanegra Cruzado ADMINISTRADOR CLAF 08399</p>
Fecha	16 /11 / 2021

## ANEXO 8

### VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SOBRE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Proceso administrativo y evaluación del desempeño de una empresa comercial, distrito La Esperanza. Trujillo 2021. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Definición de la variable: Gutiérrez (2014) “Es un proceso técnico través del cual, en forma integral, sistemática y continua realizan por parte de los jefes inmediatos” (p,18).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Métodos	Evaluación de desempeño laboral de 90°	La empresa realiza evaluación a su desempeño laboral	1	1	1	1	
		Cada que tiempo es usted monitoreado en su desempeño	1	1	1	1	
	premio	La empresa le premia cuando llega a su meta laboral	1	1	1	1	
		Conoce usted el objetivo de realizar un	1	1	1	1	



		desempeño laboral					
Responsabilidad	Trabajador	Existe un responsable encargado de velar por el bienestar del personal de la dentro de la empresa	1	1	1	1	
		Cumple usted con las actividades asignadas por su jefe inmediato	1	1	1	1	
	Equipo de trabajo	Suele trabajar en conjunto con los demás colaboradores	1	1	1	1	
		Su jefe se involucra en algunas actividades propias del colaborador	1	1	1	1	
	Área de gestión	La empresa brinda los recursos necesarios para el desarrollo de sus actividades	1	1	1	1	
		La empresa le entrega algún memorándum de funciones.	1	1	1	1	

## Cuestionario para la variable evaluación del desempeño

Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico.

Este cuestionario es anónimo, está dirigido a los colaboradores de una empresa comercial. Se estudiará sobre la evaluación del desempeño, la información que brinde será manejada con confidencialidad y la información será procesada y analizada solo con fines académicos, ¿desea participar como encuestado en esta investigación?

Si

No

Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
5	4	3	2	1

Enunciado	S	CS	A	CN	N
<b>Dimensión 1: Método</b>	5	4	3	2	1
La empresa realiza evaluación a su desempeño laboral					
Cada que tiempo es usted monitoreado en su desempeño					
La empresa le premia cuando llega a su meta laboral					
Conoce usted el objetivo de realizar un desempeño laboral					
<b>Dimensión 2: Responsables</b>					
Existe un responsable encargado de velar por el bienestar del personal de la dentro de la empresa					
Cumple usted con las actividades asignadas por su jefe inmediato					
Suele trabajar en conjunto con los demás colaboradores					
Su jefe se involucra en algunas actividades propias del colaborador					
La empresa brinda los recursos necesarios para el desarrollo de sus actividades					
La empresa le entrega algún memorándum de funciones.					

¡Muchas gracias por su participación!

## FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario evaluación del desempeño
Objetivo del instrumento	Explicar la evaluación del desempeño
Nombres y apellidos del experto	Bocanegra Cruzado Máximo Antonio
Documento de identidad	18011299
Años de experiencia en el área	12 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	957 517 819
Firma	 <p>Mg. Antonio Bocanegra Cruzado ADMINISTRADOR CLAF 08399</p>
Fecha	16 /11 / 2021

**ANEXO 8**  
**GRADO DE CONCORDANCIA ENTRE LOS JUECES SEGÚN V-AIKEN**  
**Instrumento: Proceso administrativo**

VARIABLE 1 PROCESO ADMINISTRATIVO																	
N°	Juez 1				Juez 2				Juez 3				V-Aiken	V-Aiken	V-Aiken	V-Aiken	V-Aiken
	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	
Item 1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
																V-Aiken	1

**Instrumento: Evaluación del desempeño**

VARIABLE 2 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO																	
N°	Juez 1				Juez 2				Juez 3				V-Aiken	V-Aiken	V-Aiken	V-Aiken	V-Aiken
	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	
Item 1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
																V-Aiken	1
(V1)PA-(V2)ED																	
		<b>N° Expertos</b>	<b>Ítems V1</b>	<b>Ítems V2</b>	<b>Concepto</b>	<b>V-Aiken</b>											
		3	24	10	Suficiencia	1											
		3	24	10	Claridad	1											
		3	24	10	Coherencia	1											
		3	24	10	Relevancia	1											

## ANEXO 09

Anexo 10

*Prueba de Normalidad Kolmogorov-Smirnov de la V1-V2 de una empresa comercial, distrito La Esperanza, Trujillo 2021*

---

<b>Variab</b>	<b>Estadístico</b>	<b>gl</b>	<b>Sig.</b>
Proceso Administrativo	0,100	50	0,200
Evaluación del Desempeño	0,108	50	0,197

---

Nota: Resultados obtenidos mediante el sistema SPSS.

La presente prueba para muestra grandes ( $n \geq 50$ ), presentó un p-valor de significancia mayor que 0.05 ( $p > 0.05$ ), tanto para la variable 1 ( $p = 0.200 > 0.05$ ), como para la variable 2 ( $p = 0.197 > 0.05$ ), por lo que se no se rechaza la hipótesis de normalidad, dando a conocer que las variables presentan distribución normal de forma univariada.

*Test Royston para la Normalidad Multivariante de las variables 1 y 2 de una empresa comercial, distrito La Esperanza, Trujillo 2021*

---

### **\$multivariateNormality**

---

<b>Test</b>	<b>H</b>	<b>p value</b>	<b>MVN</b>
1 Royston	4.374078	0.1107184	YES

---

Nota: Datos obtenidos del software R Studio 4.1.2.

La prueba de normalidad multivariada Test de Royton, mostró un p-valor de significancia mayor que 0.05 ( $p = 0.1107184 > 0.05$ ), aceptando la hipótesis nula ( $H_0$ : Las observaciones provienen de una distribución normal bivariada), por tanto, podemos afirmar las observaciones en forma conjunta provienen de una distribución normal bivariada.

Anexo 10

*Prueba de Normalidad Kolmogorov-Smirnov de las dimensiones de la Evaluación de Desempeño de una empresa comercial, distrito La Esperanza, Trujillo 2021*

<b>Variables</b>	<b>Estadístico</b>	<b>gl</b>	<b>Sig.</b>
Método	0,120	50	0,070
Responsables	0,122	50	0,060

Nota: Resultados obtenidos del software SPSS versión 28.0

La prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov, presentó un p-valor de significancia mayor que 0.05 ( $p > 0.05$ ), tanto para la dimensión Método ( $p = 0.070 > 0.05$ ), como para la dimensión Responsables ( $p = 0.060 > 0.05$ ), dando a conocer que las dimensiones de la variable Evaluación de Desempeño cumplen el supuesto de normalidad univariante.

*Test Royston para la Normalidad Multivariante de la variable V1 y la dimensión Método de la variable V2 de una empresa comercial, distrito La Esperanza, Trujillo 2021*

**\$multivariateNormality**

<b>Test</b>	<b>H</b>	<b>p value</b>	<b>MVN</b>
1 Royston	4.021816	0.1360374	YES

Nota: Elaboración propia con los resultados obtenidos del software R Studio 4.1.2.

La prueba de normalidad multivariada Test de Royton, alcanzó un p-valor de significancia mayor que 0.05 ( $p = 0.1360374 > 0.05$ ), generando la aceptación de la hipótesis nula ( $H_0$ : Las observaciones provienen de una distribución normal bivariada), afirmando que las observaciones en forma conjunta provienen de una distribución normal bivariada.

*Test Royston para la Normalidad Multivariante de la V1 y la dimensión Responsables*

de la variable *Evaluación del Desempeño de una empresa comercial, distrito La Esperanza, Trujillo 2021*

---

**\$multivariateNormality**

---

<b>Test</b>	<b>H</b>	<b>p value</b>	<b>MVN</b>
1 Royston	4.332298	0.2586519	YES

---

Nota: Resultados obtenidos del software R Studio 4.1.2.

La prueba de normalidad multivariada Test de Royton, presentó un p-valor de significancia mayor que 0.05 ( $p=0.2586519>0.05$ ), aceptando la hipótesis nula ( $H_0$ : Las observaciones provienen de una distribución normal bivariada), con lo que podemos afirmar que las observaciones en forma conjunta provienen de una distribución normal bivariada.