

**“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL DESEMPEÑO
LABORAL EN UNA EMPRESA FERRETERA. CASO
JUSTINIANO SOTO VILLANUEVA S.R.L. DE LA
CIUDAD DE CAJAMARCA, 2021”**

Tesis para optar al título profesional de:|

Licenciada en Administración y Marketing

Forma: Artículo científico

Autores:

Maria Teresa La Torre Torres

Zoila Marina Pando Medina

Asesor:

Mg. Franklin Cordova Buiza

<https://orcid.org/0000-0002-7623-7472>

Cajamarca - Perú

2023

JURADO EVALUADOR

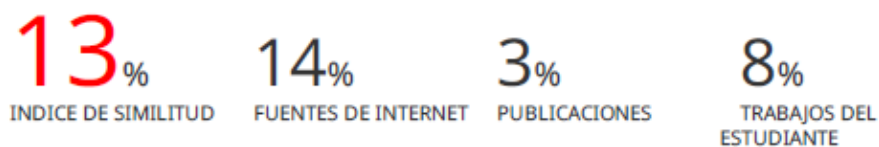
Jurado 1	RICHARD ALEJANDRO AGUIRRE CAMARENA	
Presidente(a)	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	ROSA ELIZABETH CERDAN FLORES	
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	FRANKLIN CORDOVA BUIZA	
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

INFORME DE SIMILITUD

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
3	ibimapublishing.com Fuente de Internet	2%
4	portal.regioncajamarca.gob.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to American Public University System Trabajo del estudiante	1%
7	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	1%
8	revistas.upp.edu.pe Fuente de Internet	1%
9	Submitted to Universidad Autonoma del Peru Trabajo del estudiante	

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada primeramente a Dios, por darnos la vida y permitirnos cumplir
todas nuestras metas y sueños.

Así también a nuestros padres quienes estuvieron siempre alentándonos a cumplir nuestros
sueños, por enseñarnos a luchar por lo que queremos, por su confianza y paciencia.

Por ello esta tesis está dedicada a ustedes.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darnos la vida, y permitirnos cumplir nuestras metas.

A nuestros padres, por ser el motivo y la razón de superarnos cada día, de desarrollarnos de
manera profesional exitosamente.

A todas las personas que nos apoyaron siempre e hicieron posible esta meta, nuestras
infinitas gracias.

TABLA DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR	2
INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA	4
TABLA DE CONTENIDO	6
RESUMEN	7
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	13
CAPITULO III: RESULTADOS	16
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	25
REFERENCIAS	31

RESUMEN

Las Pymes representan más del 95% de las empresas en Latinoamérica, generan el 72% del empleo y el 50% de PBI, pero aún tienen graves deficiencias para lograr un desarrollo sostenido. En el Perú, el crecimiento económico ha ido en paralelo con el crecimiento del sector construcción y con ello la inversión en empresas ferreteras. El presente estudio tiene como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en una MicPYME ferretera en una ciudad en la sierra norte del Perú. El estudio es de diseño no experimental, transversal, correlacional, con enfoque cuantitativo. Se encuestó a los 30 colaboradores de la empresa, a quienes se les aplicó un cuestionario con 60 ítems con alternativas en escala de Likert. Los colaboradores tienen un promedio de 36 años, el 57 % cuenta con un grado superior universitario, siendo el área administrativa y asesor de ventas las áreas con mayores colaboradores representando el 23% cada uno. Dentro de las dimensiones de la gestión administrativa se observa que los colaboradores consideran la planificación como el ítem más importante representando así el 73% y dentro de las dimensiones del desempeño laboral consideran que la responsabilidad es lo más importante representando así el 96 %. Se concluye que existe una relación positiva media entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en la empresa ferretera estudiada, asimismo que la gestión administrativa se encuentra en punto medio, aún existen falencias en su proceso administrativo para cumplir con sus objetivos, y un poco de compenetración de empresa y colaborador.

PALABRAS CLAVE: Gestión empresarial, clima organizacional, planificación, América Latina.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

En la actualidad, y con la globalización; la creciente demanda del mercado ha puesto estándares cada vez más altos para las empresas, quienes se mantienen en una constante búsqueda por la excelencia, dentro y fuera de sus procesos, con la finalidad de mantenerse dentro del mercado, a través de una óptima gestión administrativa, ello consiste en diseñar un entorno agradable y organizado para los grupos de individuos que laboran en la empresa, con la finalidad de mejorar la eficiencia del personal y por ende incrementar su productividad (Verdesoto et al. 2018; Mendivel et al. 2020). Para Calva (2007) citado en Carro et al. (2017) las nuevas tendencias en el mundo y en los mercados del siglo XXI requieren la implementación de otro componente como parte de los nuevos modelos de negocios y de innovación: el desarrollo sustentable. Actualmente, se le concibe como un proceso integral ideal para alcanzar un desarrollo económico que «conserva y enriquezca en vez de destruir las bases naturales en las que inevitablemente se asienta la actividad humana»

En el Perú la mayoría de las empresas están conformadas por familias, donde el administrador gestiona el capital y a su vez realiza la mayoría de las actividades, están son las conocidas PYMES, que representan el 95% d empresas que hay en el país y generan el 75% de empleos, pero tienen una serie de dificultades en su administración (Torres, 2010). En el Perú en el rubro ferretero, no existe un buen manejo de la gestión administrativa (Planeación, organización, dirección y control), que es fundamental para el desarrollo de un plan de negocio y clave en la obtención de los resultados favorables para la organización (Llican, 2019). El gran déficit que hay entre las empresas es el manejo de control interno debido a la gestión en los procesos administrativos, errores dentro de su sistema de control,

que puede mejorar mediante la administración que busca asegurar la conducción ordenada y eficiente de las actividades de la empresa (Botero, 2017).

La ciudad de Cajamarca está ubicada en la sierra norte del Perú, existen alrededor de 31 mil 500 MYPES (micro y pequeñas empresas), de las cuales el 56% se concentra en la provincia de la capital. El 95% de ese grupo son microempresas, y el 5% restante, calificados como pequeñas. Las MYPES constituyen unidades empresariales, que brindan espacio de desarrollo a miles de trabajadores que contribuyen al desarrollo de la economía. Además, conforme las MYPES van creciendo y desarrollándose, nuevas van apareciendo, esto dinamiza la economía (Gobierno Regional Cajamarca-Dirección de Comunicación y Relaciones Públicas, 2019). Esta investigación busca dar respuesta a la siguiente pregunta de investigación: ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en la empresa Justiniano Soto Villanueva S.R.L. de la ciudad de Cajamarca en el año 2021?

Existen diversas teorías sobre la gestión administrativa y el desempeño laboral. La gestión administrativa está enfocada en las diversas actividades que se ejecutan en una empresa (Ferrer, 2016), es un proceso el cual contempla 4 funciones fundamentales: (1) planificación; la primera función administrativa, que consiste en fijar metas, objetivos, recursos y actividades llevadas a cabo en un periodo determinado, (2) organización; consiste en distribuir los recursos, financieros y humanos, para cumplir los objetivos propuestos, (3) dirección; está orientado hacia los objetivos trazados y (4) control; orientado a verificar que las tareas designadas según las estrategias planificadas, con el fin de evaluar los resultados (Gonzales et al., 2020). Para Riffo (2019) toda organización tiene como eje central al capital humano, mismo del que parte la planeación, organización, ejecución y control, mediante el cual se llevara a cabo el cumplimiento de todas las metas que tiene la empresa. Es por ello

que la gestión administrativa es un concepto que se encuentra relacionado con el desempeño laboral y la productividad de los colaboradores; si el trabajador se siente, motivado, valorado y además de ello se encuentra en buenas condiciones laborales, el aporte que da el colaborador a través de su trabajo favorecerá a la eficacia institucional (Moreno, 2018). Ramos et al. (2019) hace énfasis en el desempeño laboral como parte de la gestión de los recursos humanos de una empresa, por ello, Sedano (2017) sostiene que la evaluación del desempeño tiene que estar siempre orientado a beneficiar al personal a fin de que éste contribuya con el logro de los objetivos. Por esa razón es muy importante que las organizaciones tengan prioridad en mantener al recurso humano motivado, dado que es el recurso más importante y su aporte brindar desarrollo y productividad a cualquier organización (Bohórquez et al., 2020).

El desempeño laboral es la medición de los logros laborales que consigue una persona después de haber realizados ciertas actividades, dependiendo del esfuerzo y tiempo invertido (Pedraza et al., 2010). El desempeño se puede medir por medio de 4 dimensiones: (1) La toma de decisiones, proceso donde se realiza la selección de alternativas acorde a un determinado contexto que será clave para el cumplimiento de los objetivos; (2) La responsabilidad, es el cumplimiento de las distintas actividades acorde a un plan de acciones o tareas a realizar, (3) compromiso organizacional, sentido de identificación con su trabajo y (4) participación, aporte individual y grupal por parte de lo colaboradores en las distintas actividades de la empresa, según los objetivos institucionales (Torres y Zegarra, 2015). Diversos antecedentes estudian las variables gestión administrativa y el desempeño laboral. Panduro et al. (2019) afirman que el desempeño laboral se relaciona significativamente con la gestión administrativa, corroborado por el 81.25%, resultado que es confirmado por la

prueba de hipótesis general, habiendo aplicado la prueba estadística Chi-cuadrado, con un resultado de ($P = 0,00 < 0.01$), la cual es altamente significativo; que implica aceptar la hipótesis de la investigación, con un nivel de significación del 1%. El autor firma que el nivel de desempeño laboral en los empleados se encuentra en valores de muy buena y excelente; lo que repercute en la productividad y prestigio de la institución.

Asimismo los autores Asmat et al. (2018) en su investigación realizada en Perú, buscan determinar la incidencia de la gestión del talento humano en el mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral de los trabajadores de la Administración central del Ministerio de Salud de Perú, afirman ante un coeficiente R^2 de Nagelkerke de 44,4% y 28,4%, la gestión del talento humano adecuada, incide el mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral de los trabajadores, así como también precisa que ante la actualidad y la creciente demanda que existe entre las organizaciones, la gestión del talento humano, es una indispensable herramienta para mejorar las áreas administrativas, siendo conscientes que el desempeño del talento humano tiene una relación directa en la eficiencia y buen funcionamiento dentro de la organización.

A su vez Álvarez et al. (2018) plantea que la evaluación del desempeño es favorable ya que permite el desarrollo personal y profesional, al buscar mejoramiento de la calidad de vida laboral del colaborador, por medio del reconocimiento de sus fortalezas, mismos que servirán para el mejoramiento del desarrollo organizacional y elevarán su nivel de competencia. De igual manera Pedraza et al. (2010) indica que el desempeño laboral sigue siendo una parte elemental en el funcionamiento de cualquier organización, por lo que debe ser fundamental en el proceso administrativo de los recursos humanos, asimismo una medición o control del desempeño proporcionara múltiples beneficios tanto a los

colaboradores a nivel crecimiento, como a la organización, pues depende ellos para la obtención de las metas.

Ante la problemática expuesta se propuso el siguiente objetivo general, el cual busca determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en la empresa Justiniano Soto Villanueva S.R.L. de la ciudad de Cajamarca, 2021. Así mismo comprobar la hipótesis general, la cual afirma que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en la empresa Justiniano Soto Villanueva S.R.L. de la ciudad de Cajamarca, 2021

Por último, la justificación práctica del estudio busca establecer una relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en la empresa Justiniano Soto Villanueva de la ciudad de Cajamarca, a partir de ello se busca identificar los problemas que existe en la gestión administrativa, y así mismo aportar sugerencias para mejorar las falencias encontradas, la finalidad de beneficiar al personal que labora, y optimizar la gestión del sistema. Asimismo, la justificación académica, pretende actualizar, información con investigaciones más reciente para futuros investigadores y réplicas del estudio.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

El estudio es de diseño No experimental – transversal, correlacional; teniendo como objetivo hallar la relación entre dos variables: Gestión administrativa como variable independiente y desempeño laboral como variable dependiente, estudio que se dará en un momento determinado, cuyas variables no serán manipuladas directamente o modificadas durante el transcurso la investigación (Hernández et al, 2014).

La población objetivo está conformada por los 30 colaboradores quienes laboran en la empresa Justiniano Soto Villanueva S.R.L. de la ciudad de Cajamarca en el año 2021, se encuestó a toda la población y por ello no es necesario aplicar técnicas de muestreo (Otzen y Manterola, 2017). La empresa en estudio es familiar creada en 1994, es distribuidora de las mejores marcas de tuberías (Pavco, Nicoll, Gerfor), tanques y biodigestores (Rotoplas), cerraduras (Forte, Cantol y Travex), herramientas eléctricas (Bosch, Total, Skill, Cat, Doncheng, Karcher), pinturas (Qroma, Anypsa), eléctricos (Philips, Fsl, Cubull) herramientas mecánicas (Stanley, Uyustools, total, Bosch), inodoros (Trébol), grifería (Vainsa, Italgrif), electrodomésticos(Récord y Tramontina), Thermas (Solé y Rotoplas). Posee 3 tiendas ubicadas estratégicamente y una tienda especializada de pinturas y matizados. Sus principales competidores en el rubro son distribuciones Olano y Medina Ferreterías.

La técnica seleccionada para la investigación es la encuesta, por medio de un cuestionario, el cual estará dividido en dos partes, una por cada variable estudiada. El instrumento aplicado es una adaptación desarrollada por Sedano (2017), en su investigación, donde pretende hallar la relación la gestión administrativa y el desempeño laboral en la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral en el Perú-Instrumento que está conformada por 30 ítems por cada

variable, Mismas que fueron diseñadas por el autor en función a las dimensiones e indicadores. Respecto a la validación se reportó una confiabilidad total de alfa de Cronbach ($\alpha = 0.895$), el cual fue validado por tres expertos conocedores del tema, basado en la teoría de la administración y sus cuatro funciones: Planeación (1- 6 ítems), organización (7- 14 ítems), dirección (15- 23 ítems), y control (24- 30 ítems), esto para la variable Gestión administrativa.

Para la variable desempeño laboral se obtuvo una confiabilidad total del alfa de Cronbach ($\alpha = 0.875$), basado en la teoría sustantiva del desempeño Laboral, descrita por Torres y Zegarra (2015), en sus 4 dimensiones y doce indicadores: Toma de decisiones (Ítems 1-8), Responsabilidad (Ítems 9-18), Compromiso organizacional (Ítems 19-24), Participación (Ítems 25-30). Ambas variables medidas a través de una escala de Likert, que va desde 1 (Nunca), 2 (casi nunca), 3 (a veces), 4 (casi siempre), hasta 5 (Siempre). Así mismo para la recolección de los datos se aplicó el cuestionario de manera online por medio de la herramienta digital de Google Forms, de esta manera se compartirá el enlace con los colaboradores, salvaguardando su integridad física en estos tiempos de distanciamiento social. De esa manera no solo se protege su integridad física, también se tomará en cuenta algunas garantías éticas, para los participantes sujetos al estudio, al compartir el cuestionario de manera online, se podrá configurar de tal manera que no les pedirá ningún correo para acceder o registrarse con nombres, de esta manera conservaran en anonimato su identidad.

Para el análisis de datos, se trabajó con hojas de cálculo de Excel, donde se creó una base de datos con la información obtenida del cuestionario, mismo con el que se trabajó en el programa estadístico SPSS para hallar el coeficiente de Correlación de Pearson, que se calcula a partir de la puntuación que se obtienen en una muestra de dos variables (Hernández

et al., 2014). La cual fluctúa de -1.00 a + 1.00, en donde el signo indica la dirección de la correlación (positiva o negativa). En cuanto a los aspectos éticos; se tomó en cuenta que la información de la empresa sea real, asimismo se le solicito los debidos permisos para trabajar con su marca, antes de empezar la investigación, siendo esta exclusivamente de uso académico, manteniendo estricta confidencialidad, y por último la presentación de datos reales producto de la investigación, sin modificar o cambiar la postura de los encuestados.

Tenemos la media que es 36,73; la mediana que es 35,50 y la moda 22^a.

CAPITULO III: RESULTADOS

Análisis de datos descriptivos

Datos demográficos

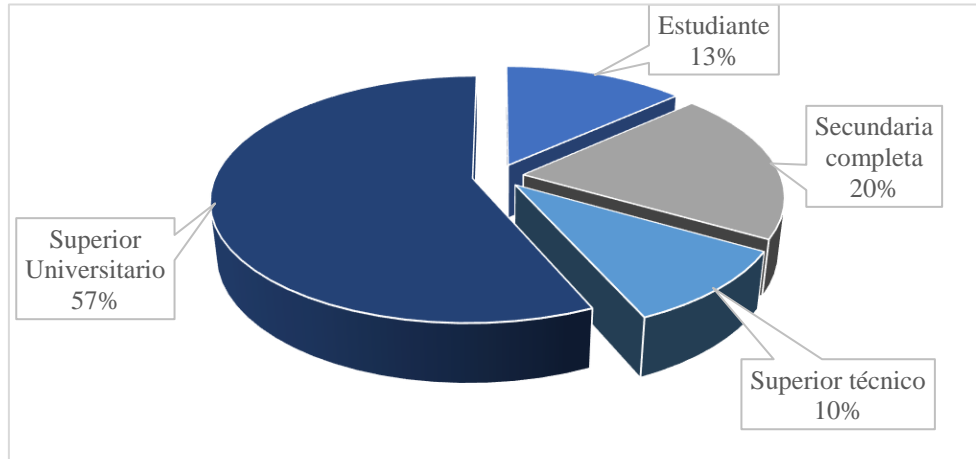


Figura 1. Edad de los colaboradores

De 30 colaboradores encuestados en la empresa Justiniano Soto Villanueva S.R.L. que tienen entre 19 años, los cuales aún son estudiantes hasta trabajadores de 62 años que se encuentran en el área administrativa o gerencias, se obtuvo según estadísticos descriptivos el rango de la edad de los colaboradores (43 años), con una media de 36 años como promedio de la edad.

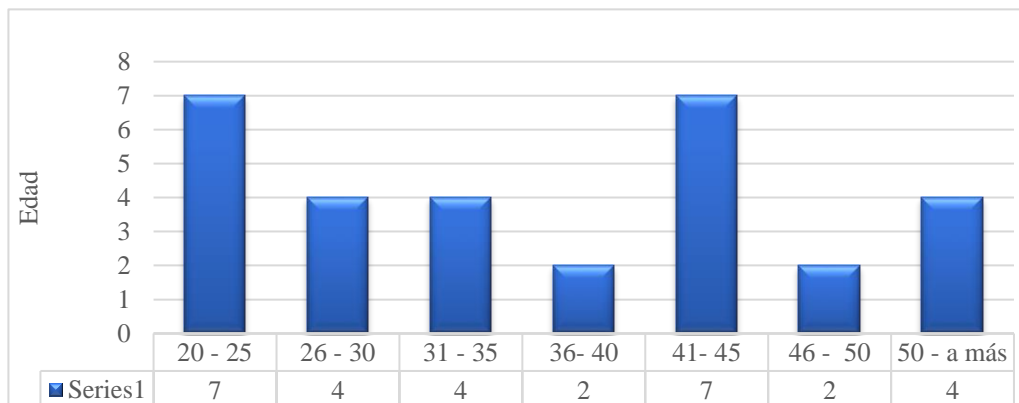


Figura 2. Distribución porcentual del grado educativo de los colaboradores

De 30 colaboradores de la empresa Justiniano Soto Villanueva S.R.L. el 57% tiene estudios Universitarios superior, seguido de un 20% que solo cuenta con estudios de secundaria completa, 13% que aún se encuentran estudiando y un 10% que tiene estudios técnicos superiores.

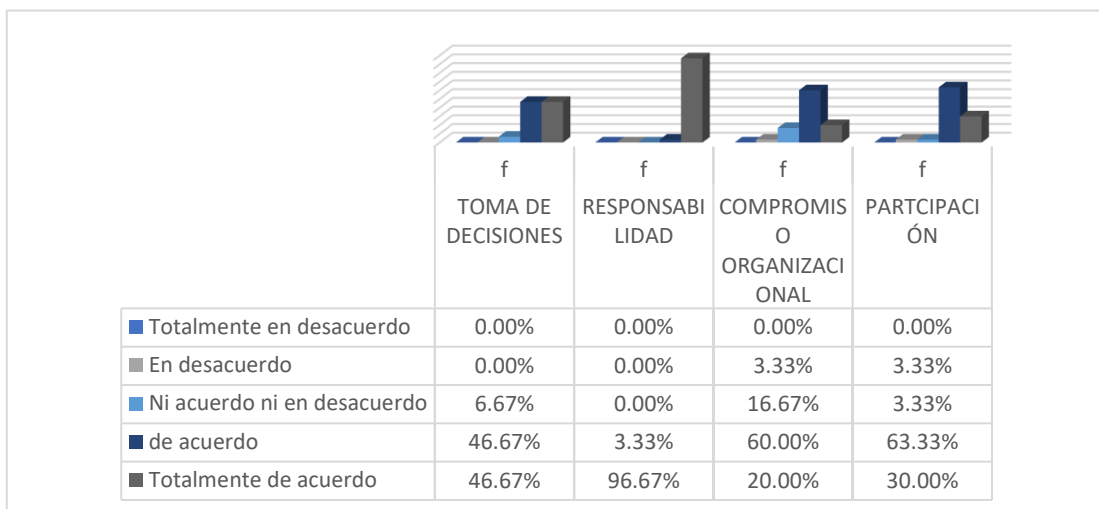


Figura 3. Distribución porcentual de las áreas de trabajo de los colaboradores

De 30 colaboradores encuestados, el 23% pertenecen al área administrativa, al igual que otro 23% que representa a todos los asesores de venta, seguido por el 14% del área contable y otro 14% a almacén, un 7% en la recepción y logística, respectivamente para finalizar con un 3% en el área de marketing, el área jurídica, despacho y gerencia.

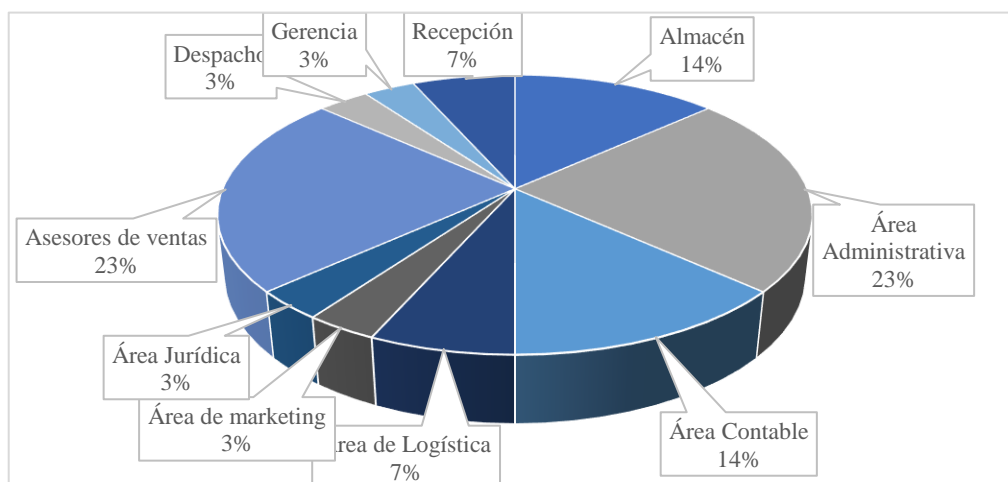


Figura 4. Dimensiones de la variable Independiente; Gestión Administrativa

Análisis de las dimensiones de las variables

De la variable gestión administrativa se desprende 4 dimensiones de las cuales la planificación obtuvo un 73.33% con la respuesta de acuerdo, la organización obtuvo un 60% con la respuesta Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, la dimensión dirección obtuvo un 66.67% con la respuesta de acuerdo al igual que la dimensión control que obtuvo un 70%.

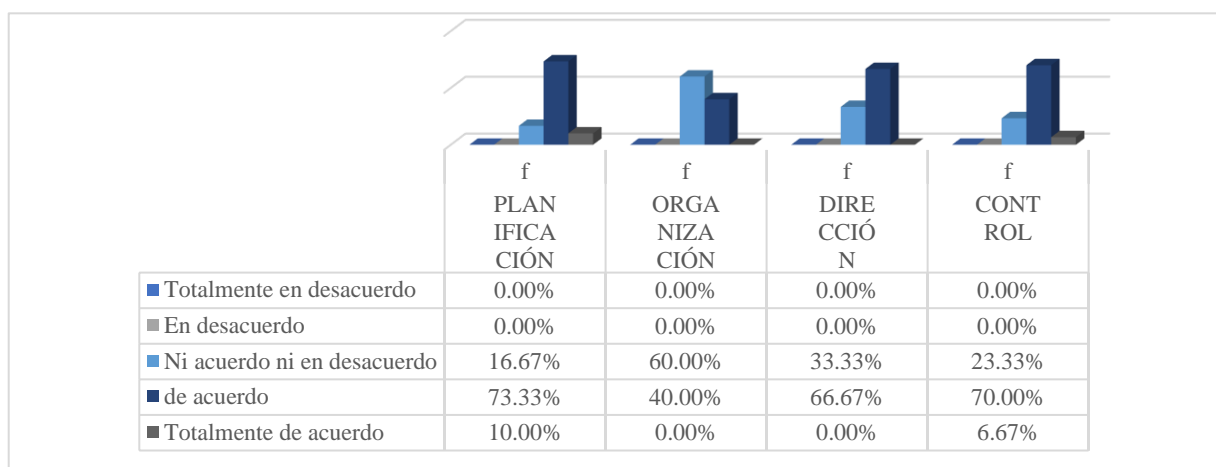


Figura 5. Dimensiones de la variable dependiente; Desempeño Laboral

De la variable desempeño laboral se desprenden 4 dimensiones de las cuales la dimensión toma de decisiones obtuvo un 46.67% con la respuesta de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente, la dimensión responsabilidad obtuvo un 96.67% con la respuesta totalmente de acuerdo, la dimensión compromiso organizacional, obtuvo un 60% con la respuesta de acuerdo al igual que la dimensión participación que obtuvo un 63.33

Análisis correlacional

Hipótesis general: existe una relación positiva fuerte entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en la empresa Justiniano Soto Villanueva S.R.L

Tabla 1: Relación entre gestión administrativa y desempeño laboral

		G. Administrativa	Desempeño Laboral
G. Administración	Correlación de Pearson	1	0,721
	Sig. (unilateral)	0,721	0.000
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	0.000	1
	Sig. (unilateral)		

Según la prueba del coeficiente de Pearson, se evidencia un $r = 0.721$, lo que afirma la existencia de una correlación positiva media, según la interpretación de Hernández et al. (2014), en su libro “Metodología de la investigación”.

Tabla 2: Prueba de chi cuadrado, para la validación de hipótesis general

		df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	363, 750 ^a	336	0.143
	148.620	336	1.000
Asociación lineal por lineal	15.080	1	0
	30		

Validación de hipótesis general:

H_0 : No existe una relación positiva fuerte entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en la empresa Justiniano Soto Villanueva S.R.L.

Si $p < 0,05$ se rechaza H_0 : y si $p > 0,05$ se acepta H_0

Según los datos obtenidos en la Prueba de chi – cuadrado, se tiene una significancia igual a 0,143, la cual es mayor a 0.05, por consiguiente, se acepta la hipótesis nula general.

Hipótesis específicas:

Hipótesis específica 1: Existe una relación positiva fuerte entre la planeación y el desempeño laboral en la empresa Justiniano Soto Villanueva S.R.L.

Tabla 3: Relación entre planeación y desempeño laboral

Correlaciones		Planeación	Desempeño Laboral
Planeación	Correlación Pearson	de 1	,675**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	30	30
Desempeño Laboral	Correlación Pearson	de ,675**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	30	30

Según la prueba del coeficiente de Pearson, se evidencia un $r = 0.675$, lo que afirma la existencia de una correlación positiva media, según la interpretación de Hernández et al. (2014) en su libro “Metodología de la investigación”.

Tabla 4: Prueba de chi cuadrado, validación primera hipótesis específica

	Valor	Significación df (bilateral)	asintótica
Chi-cuadrado de Pearson	207,500a	189 0.169	
Razón de verosimilitud	118.434	189 1.000	
Asociación lineal por lineal	3.514	1 0.061	
N de casos válidos	30		

Validación de hipótesis específica 1:

H_{01} : No existe una relación positiva fuerte entre la planeación y el desempeño laboral en la empresa Justiniano Soto Villanueva S.R.L.

Si $p < 0,05$ se rechaza H_{01} : y si $p > 0,05$ se acepta

Según los datos obtenidos en la Prueba de chi – cuadrado, se tiene una significancia igual a 0,169, la cual es mayor a 0.05, por consiguiente, se acepta la hipótesis nula específica 1.

Hipótesis específica 2: Existe una relación positiva fuerte entre la organización y el desempeño laboral en la empresa Justiniano Soto Villanueva S.R.L

Tabla 5: Relación entre organización y desempeño laboral

Correlaciones			
		Organización	Desempeño Laboral
Organización	Correlación de Pearson	1	,883**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	30	30
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,883**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	30	30

Según la prueba del coeficiente de Pearson, se evidencia un $r = 0.883$, lo que afirma la existencia de una correlación positiva considerable, según la interpretación de Hernández et al. (2014), en su libro “Metodología de la investigación”.

Tabla 6: Prueba de Chi cuadrado, validación segunda hipótesis específica

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	242,750a	210	0.060
Razón de verosimilitud	121.068	210	1.000
Asociación lineal por lineal	7.443	1	0.006
N de casos válidos	30		

Validación de hipótesis específica 2:

H_{02} : No existe una relación positiva fuerte entre la organización y el desempeño laboral en la empresa Justiniano Soto Villanueva S.R.L.

Si $p < 0,005$ se rechaza H_{02} ; y si $p > 0,05$ se acepta

Según los datos obtenidos en la Prueba de chi – cuadrado, se tiene una significancia igual a 0,060, la cual es mayor a 0.05, por consiguiente, se acepta la hipótesis nula específica 2.

Hipótesis específica 3: Existe una relación positiva fuerte entre la dirección y el desempeño laboral en la empresa Justiniano Soto Villanueva S.R.L.

Tabla 7: Relación entre dirección y desempeño laboral

Correlaciones			
		Dirección	Desempeño Laboral
Dirección	Correlación de Pearson	1	,852**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	30	30
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,852**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	30	30

Según la prueba del coeficiente de Pearson, se evidencia un $r = 0.852$, lo que afirma la existencia de una correlación positiva considerable, según la interpretación de Hernández et al. (2014), en su libro “Metodología de la investigación”.

Tabla 8: Prueba de Chi cuadrado, validación tercera hipótesis específica

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	270,000a	231	0.040
Razón de verosimilitud	122.656	231	1.000
Asociación lineal por lineal	11.112	1	0.001
N de casos válidos	30		

Validación de hipótesis específica 3:

H_{03} : No existe una relación positiva fuerte entre la dirección y el desempeño laboral en la empresa Justiniano Soto Villanueva S.R.L.

Si $p < 0,005$ se rechaza H_{03} ; y si $p > 0,05$ se acepta H_{03}

Según los datos obtenidos en la Prueba de chi-cuadrado, se tiene una significancia igual a 0,040, la cual es mayor a 0.05, por consiguiente, se acepta la hipótesis específica 3.

Hipótesis específica 4: Existe una relación positiva fuerte entre el control y el desempeño laboral en la empresa Justiniano Soto Villanueva S.R.L.

Tabla 9: Relación entre control y desempeño laboral

Correlaciones		Control	Desempeño Laboral
Control	Correlación Pearson	de 1	,807**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	30	30
Desempeño Laboral	Correlación Pearson	de ,807**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	30	30

Según la prueba del coeficiente de Pearson, se evidencia un $r = 0.807$, lo que afirma la existencia de una correlación positiva considerable, según la interpretación de Hernández et al. (2014), en su libro “Metodología de la investigación”.

Tabla 10: Prueba de Chi cuadrado, validación cuarta hipótesis específica

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	263,875a	210	0.007
Razón de verosimilitud	119.342	210	1.000
Asociación lineal por lineal	20.064	1	0.000
N de casos válidos	30		

Validación de hipótesis específica 4:

H_{04} : No existe una relación positiva fuerte entre el control y el desempeño laboral en la empresa Justiniano Soto Villanueva S.R.L.

Si $p < 0,005$ se rechaza H_{04} ; y si $p > 0,05$ se acepta H_{04}

Según los datos obtenidos en la Prueba de chi-cuadrado (Tabla 13) se tiene una significancia igual a 0,007, la cual es mayor a 0.05, por consiguiente, se acepta la hipótesis nula específica 4.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Discusión

En los resultados descriptivos podemos observar que los colaboradores tienen un promedio de 36 años, asimismo el 57 % cuenta con un grado superior universitario, siendo el área administrativa y asesor de ventas con mayor número de colaboradores representando el 23% cada uno. Dentro de las dimensiones de la gestión administrativa se observa que los colaboradores consideran la planificación como el ítem más importante representando el 73% y dentro de las dimensiones del desempeño laboral consideran que la responsabilidad es lo más importante representando así el 96.67 %.

En cuanto a los resultados de correlación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en la empresa Justiniano Soto Villanueva S.R.L.; demuestran a través de un coeficiente de Pearson igual a 0.721, que afirma la existencia de una correlación positiva media, como es sabido la gestión administrativa está enfocada en la organización de las diversas actividades que se ejecutan dentro de una empresa para mejorar el rendimiento y productividad laboral (Ferrer, 2016) siendo este un concepto relacionado con el desempeño laboral; un colaborador motivado, valorado y con buenas condiciones laborales realizara un trabajo que favorecerá a la eficacia institucional (Romero y Urdaneta, 2010). No obstante Moreno (2018) y Sánchez et al. (2014) discrepan los resultados ya que concluyen que, aun existiendo una relación positiva muy alta, la gestión en instituciones públicas, es crítica, mayormente estos puestos son ocupados por personas allegadas al gobierno y muchos de ellos, no reúnen el perfil, causando problemas y malestar en el personal, el cual repercute en su rendimiento y productividad.

Los resultados de correlación entre las dimensiones de la gestión administrativa y el desempeño laboral mostraron los siguientes resultados; la relación entre la planeación y el desempeño laboral muestra que existe una relación positiva media evidenciado por un coeficiente de Pearson igual a 0.675, que demuestra que la planeación es un factor determinante dentro del desempeño de los colaboradores, la presencia de un trabajo planificado dará como resultado el cumplimiento de todas las tareas. Resultado que coincide con Palmar et al. (2014) y Ganga et al. (2009) ya que concluyen que las organizaciones están cada vez más pendientes a las necesidades de los clientes, por lo cual se plantea con anterioridad situaciones que puedan presentarse más adelante, siendo la planeación primordial para la gestión de los recursos y detección de errores. Sin embargo Guartán et al. (2019) y Gonzales et al. (2020) concluyen que la planificación de las metas y objetivos está anexada a la capacitación e incentivo a los colaboradores, sin embargo muchas veces se sobrecarga a los colaboradores con jornadas laborales extensas por sobreponer la metas de la empresa en su investigación realizada, concluye que los procesos administrativos carecen de precisión técnica por ende limitan la gestión administrativa, por lo tanto las metas de la empresa no son realizadas.

Los resultados de correlación entre la organización y el desempeño laboral muestran que existe una relación positiva considerable que se evidencia con un coeficiente de Pearson igual a 0.883, que demuestra que el nivel de organización de las actividades dentro de una empresa desempeña un papel clave en la búsqueda de un sistema que permite a los colaboradores alcanzar sus objetivos operacionales y a la empresa sus objetivos financieros. Resultado que coinciden con Pedraza et al. (2010) y Castro et al. (2020) quienes concluyen que dentro de una organización el talento humano es parte indispensable en la gestión

administrativa, un mejoramiento en la organización en el ambiente, reducción en la rotación de personal, remuneración justa, horario adecuado; permitirá la optimización del recurso humano incrementando la productividad de este recurso. Sin embargo, Galarza et al. (2020); Salas et al. (2012) y Manjarrez et al.(2020) discrepan con los resultados, pues para ellos la gestión administrativa plantea incrementar acciones de mejora en la organización de los recursos humanos, concluyen que al evaluar el desempeño laboral de los colaboradores es necesario integrar todas las funciones que realizan, teniendo en cuenta que en ninguna evaluación es posible evaluarlo todo.

Los resultados de correlación entre la dirección y el desempeño laboral muestran que existe una relación positiva considerable, evidenciado por un coeficiente de Pearson igual a 0.852. Lo que quiere que decir que la mayoría de los colaboradores sienten un compromiso laboral con la empresa. La dirección es un elemento principal en el nivel de desempeño de los colaboradores. Autores como Velásquez (2017), Torres y Zegarra (2015) y Acosta et al. (2018) coinciden con los resultados, ya que concluyen que el control o supervisión está relacionada directamente con el desempeño, es la apreciación dentro de las actividades laborales, es una forma de apoyo u orientación de la tarea diaria, al realizar juntas para mantener una organización y planificación, para ahorrar tiempo al momento de realizar las tareas laborales. Sin embargo, para Ordoñez et al. (2021), Saavedra y Delgado (2020), discrepan los resultados ya que ellos concluyen que dentro de la gestión administrativa existen malas decisiones por parte de quienes dirigen la administración, quienes la mayoría de las veces lo hacen bajo juicios personales al momento de tomar decisiones.

Los resultados de correlación entre el control y el desempeño laboral muestran que existe una relación positiva considerable evidenciada por un coeficiente de Pearson igual a 0.807, lo que afirma que entre más control hay en las funciones que realizan los colaboradores, será

más fácil medir el desempeño de los colaboradores. Resultado que coinciden con Reyes et al. (2018), Bautista y Delgado (2020), ya que concluyen que el control administrativo inadecuado debilita y afecta todo el contexto organizacional, por lo tanto, la evaluación del desempeño será deficiente. Así como un mejor desarrollo y ejecución de los procesos dentro de la gestión administrativa por medio del esfuerzo que realizan los colaboradores cumplirá con el propósito de los objetivos. Sin embargo, para Calcina (2013), Mendoza (2017), Solís y Hidalgo (2019), discrepan con los resultados, ya que ellos concluyen que la gestión del control en la gestión administrativa en la mayoría de Pymes formales alcanza sus resultados de manera empírica y no bajo un modelo administrativo tradicional. Así mismo hablan del desempeño laboral como la ejecución de tareas, haciendo referencia a un proceso evaluativo y de control, relacionado con las obligaciones del cargo, mas no significa que se cumplan con los objetivos de la empresa.

En este apartado cabe resaltar que existieron algunas **limitantes** durante el desarrollo de la investigación, una de ellas fue la aplicación del instrumento, dado a la pandemia mundial causada por el Covid-19, los cuestionarios se realizaron de forma virtual, siendo un cuestionario extenso, los colaboradores tuvieron algunos problemas al momento de responder el cuestionario, el cual se solucionó haciéndoles una lectura he interpretación de las preguntas que más dificultad tenían, lo cual pudo inducirlo a cambiar su respuesta inicial, así mismo la falta de estudios previos de investigación sobre el tema, a nivel nacional y local. Las **implicancias académicas** en el presente estudio están enfocadas a responder y comprobar si existe una relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en la empresa Justiniano Soto Villanueva de la ciudad de Cajamarca el cual pretender servir de marco referencial, mostrando información empírica y resultados verdaderos, útiles para

futuras investigaciones y empresas. Muchas empresas peruanas tienden a ser informales siendo este un impedimento para evaluar si se implementa estrategias y herramientas de gestión que les permitan mejorar sus debilidades y convertirlas en fortalezas, así mismo sus amenazas en oportunidades, por lo que es difícil definir si están llevando una gestión acorde a un plano económico, social y ambiental, una **recomendación** para las empresas peruanas es formalizar, partir de ello se podrá trabajar de manera más organizada, con una gestión administrativa con propósito de crecimiento a largo plazo. Para la empresa Justiniano Soto Villanueva se le recomienda seguir trabajando en los cuatro pilares de la administración, pues aún se encuentra en un punto medio, en relación a los objetivos de la empresa, más compenetración con sus colaboradores, y un mejor ambiente laboral, pues son el recurso por el cual la empresa lograra su perdurabilidad dentro del mercado.

Conclusiones

A partir de los resultados de la investigación, se concluye que los colaboradores tienen un promedio de 36 años, asimismo el 57 % cuenta con un grado superior universitario, siendo el área administrativa y asesor de ventas con mayor número de colaboradores representando el 23% cada uno. Dentro de las dimensiones de la gestión administrativa se observa que los colaboradores consideran la planificación como el ítem más importante representando el 73% y dentro de las dimensiones del desempeño laboral consideran que la responsabilidad es lo más importante representando así el 96.67 %. Con un coeficiente de Pearson igual a 0.721, y un p-value de 0,143, se concluye la existencia de una relación positiva media entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en la empresa Justiniano Soto Villanueva

S.R.L. Aun así, se rechaza a hipótesis general y se acepta la hipótesis nula; No existe una relación positiva fuerte entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en la empresa.

Dentro de los objetivos específicos se concluye que la planeación dentro de la empresa es clave para el cumplimiento de los objetivos, además la organización de las actividades les permite a al colaborador alcanzar sus objetivos operacionales y a la empresa sus objetivos financieros, asimismo la mayoría de los colaboradores sienten un compromiso laboral con la empresa de igual manera entre más control, más fácil es medir el desempeño de los colaboradores. Como conclusión general, la gestión administrativa llevada por la empresa Justiniano Soto Villanueva se encuentra en punto medio, aún existen falencias en su proceso administrativo para cumplir con sus objetivos, y un poco de compenetración de empresa y colaborador.

REFERENCIAS

- Acosta, M., Toapanta, T., & Verdesoto, O. (2018). Diagnóstico de la Gestión Administrativa de las Juntas de Agua Potable y Saneamiento del Cantón Ambato. *Publicando*, 5 (2), 264-285. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7055580>
- Álvarez, K., Matabanchoy, S., & Riobamba, O. (2018). Efectos de la evaluación de desempeño en la calidad de vida laboral del trabajador: Revisión del tema entre 2008-2018. *Univ. Salud*. 2019;21(2), 176-187. Obtenido de DOI: <http://dx.doi.org/10.22267/rus.192102.152>
- Asmat, N., Alberca, N., Jara, A., & Medina, J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, vol. 23 (83), 740-758. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29058775014/29058775014>
- Bautista-Fasabi, J., & Delgado-Bardales, M. (2020). Evaluación de la gestión administrativa para mejorar el desempeño laboral en la gestión municipal. *Ciencia Latina*, 4(2), 1737-1753. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.189
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides - Rodríguez, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Universidad y Sociedad*, 12 (3), 385-390. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385&lng=es&tlng=es.
- Botero - Pinzón, L. (2017). El liderazgo en la gestión administrativa como impulsor de la estrategia para la competitividad internacional empresaria. *Revista Ciencias*

Estratégicas, 25 (38), 271-276. Obtenido de
<https://www.redalyc.org/comocitar.ou?id=151354939001>

Calcina, Y. (2013). EL CLIMA INSTITUCIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS DOCENTES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO Y FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN UNIVERSIDAD ANDINA NESTOR CACERES VELASQUEZ - PERÚ 2012. *Comunicación*, 1 (1), 22-29. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682014000100003&script=sci_abstract&tlng=es

Castro, K., Luna, K., & Erazo, J. (2020). GESTIÓN DE TALENTO HUMANO PARA LA MEJORA LABORAL EN EL BANCO SOLIDARIO. *Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 22(1), 184-203. doi:www.doi.org/10.36390/telos221.13

Chiang, M., & San Martín, N. (2015). Analysis of work satisfaction and performance in public employees of Talcahuano City Hall. *Ciencia y trabajo*, 17(54), 159-165. doi:<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492015000300001>

Ferrer, M. (2016). *Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca*. Universidad Cesar Vallejo, Cajamarca. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8993/Ferrer_SEM.pdf?sequence=1

Galarza , M., Cruz, L., Castro , E., & Marcial, C. (2020). ADMINISTRATIVE MANAGEMENT AND COMPETITIVENESS OF MICRO-ENTERPRISES

DURING AND POST COVID-19. *Universidad y Sociedad*, 12 (1), 100-105.

Obtenido de <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1757>

Ganga, F., Fernández, P., & Araya, J. (2009). PROPUESTA PARA VINCULAR EL SISTEMA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO CON LOS PERFILES BASADOS EN COMPETENCIAS EN LA SUBSECRETARÍA DEL TRABAJO DE CHILE. *Documentos y Aportes en Administración Pública y Gestión Estatal*. 9 (13), 73-116. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=337530218003>

Gonzales , S., Viteri , D., Izquierdo, A., & Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Universidad y Sociedad* 12(4), 32-37. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2218-36202020000400032&lng=es&nrm=iso

Guartán , A., Torres, K., & Ollague, j. (2019). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. *Digital Publisher CEIT*, 4 (6), 13-26. doi:DOI: <https://doi.org/10.33386/593dp.2019.6.139>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. Sexta edición. Mexico: Mc Graw Hill.

Llican, A. (2019). La Gestión Administrativa en las Mypes del Sector Ferretero de la Provincia de Pacasmayo. (*Tesis de licenciatura*). Universidad Cesar Vallejo, Chépen, Perú. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/44383>

Manjarrez -Fuentes, N., Boza-Valle, J., & Mendoza - Vargas, E. (2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el Cantón Quevedo,

- Ecuador. *Universidad y Sociedad*, 12 (1), 359-365. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000100359&lng=es&tlng=es.
- Mendivel- Geronimo, R., Lavado , C., & Sánchez-Castro, A. (2020). Gestión administrativa y gestión de talento humano por competencias en la Universidad peruana Los Andes, Filial Chanchamayo. *Conrado*, 16 (2), 262-268. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000100262
- Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de las ciencias*, 3 (2), 947-964. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.2.may>. 947-964
- Moreno Pezo, D. (2018). Gestión Administrativa y desempeño de los trabajadores del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2018. (*Tesis de Maestría*). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/26046>
- Ordoñez , J., Cárdenas, J., Cuadrado, G., & Zamora, G. (2021). Gestión administrativa de las instituciones de educación superior: Universidad Católica de Cuenca-Ecuador. *Ciencias sociales*, XXVI (1), 347-356. Obtenido de <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rcs/index>
- Otoya, H. (2016). La gestión administrativa y su relación con desempeño laboral en el Ministerio Público, Sede Tarapoto. (*Tesis de maestría*). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/26003>

- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Int. J. Morphol.*, 35(1), 227 - 232. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>.
- Palmar, G., Rafael, S., Valero, U., & Jhoan, M. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. *Espacio Publicos*, 17 (39)., 159-188. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67630574009>
- Panduro, L., Bollet, F., Ramírez, L., & Chenet, M. (2019). DESEMPEÑO LABORAL Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE PUCALLPA, 2018-2019. *Revista de Investigación Científica Vol. 4 (2)*, 47-51. Obtenido de <https://revistas.upp.edu.pe/index.php/RICCVVA/article/view/149/135>
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, vol. XVI, núm. 3., 493-505. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28016320010>
- Ramos-Villagrasa, P., Barrada, J., Fernández-Del Río, E., & Koopmans, L. (2019). Assessing Job Performance Using Brief Self-report Scales: The Case of the Individual Work Performance Questionnaire. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 35 (3), 195-205. doi:<https://doi.org/10.5093/jwop2019a21>
- Reyes- Angulo, J., Huilcapi - Masacón, M., Montiel - Díaz, P., Mora Aristega, J., & Naranjo - Chávez, D. (2018). Desempeño laboral y los procesos administrativos, fuentes de desarrollo empresarial. *Pro Sciences: Revista De Producción, Ciencias E*

Investigación, 2(7), 15-22. doi:<https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol2iss7.2018pp15-22>

Riffo, R. (2019). Gestión administrativa y de calidad en los centros escolares de los Chorrillos . *Revista Cientific*, 4(Ed. Esp.), 153-172. Obtenido de <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.E.9.153-172>

Romero , F., & Urdaneta, E. (2010). Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las universidades privadas. *Redhecs*. 7 (4), 66-79.

Saavedra, J., & Delgado , J. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina*, 4 (2)., 1510-1523. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176

Salas, R., Hernández, L., & Pérez, G. (2012). Rationale for the competency and the work performance in the national health care system. *Educ Med Super*, 26(4), 604-617. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412012000400013&lng=es&nrm=iso>

Sánchez- Sellero, M., Sánchez- Sellero, P., Cruz-Gónzales, M., & Sánchez-Sellero, F. (2014). CARACTERÍSTICAS ORGANIZACIONALES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN ESPAÑA. *Adm. empres*. 54 (5), 537-547. doi: <https://doi.org/10.1590/S0034-759020140507>

Sedano, M. (2017). La gestión administrativa y su relación con el desempeño laboral del personal de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral. (*Tesis de Maestría*). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/17643>

- Solis, V., & Hidalgo, H. (2019). GESTION ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA SOSTENIBILIDAD FINANCIERA DE LA PYMES SECTOR MANUFACTUREO DE MANABI. *ECA Sinergia*, 10 (1), 59-69. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6819762>
- Torres , E., & Zegarra, S. (2015). Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas Bolivarianas de la iudad de Puno. *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, vol. 6 (2), 5 -14. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=449844870001>
- Torres, M. (25 de Marzo de 2010). *Pyme: problemas y ventajas de su desarrollo en el Perú*. Obtenido de Noticiero Contable: <https://www.noticierocontable.com/pyme-problemas-y-ventajas-de-su-desarrollo-en-el-peru/>
- Velásquez, A. (2017). E-Training: aprendizaje colaborativo y desempeño laboral. *Education in the Knowledge Society*, 18(4), 53-73. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=535554768004>
- Verdesoto - Velástegui, O., Toapanta - Cevallos, T., & Acosta - Morales, M. (2018). Diagnóstico de la Gestión Administrativa de las Juntas de Agua Potable y Saneamiento del Cantón Ambato. *Publicando*, 5 (14), 264-285. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/autor?codigo=4874460>