



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN**

“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DESEMPEÑO
LABORAL EN UNA DISTRIBUIDORA DE
MEDICINA, TRUJILLO - 2022”

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciado en Administración

Autor:

Jose Eduardo Rojas Arias

Asesor:

Mg. Julio Octavio Sánchez Quiroz

<https://orcid.org/0000-0002-1843-9105>

Trujillo - Perú

2023

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	JUAN CARLOS SEVILLANO GAMBOA	18227210
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	RONALD GUEVARA PEREZ	18160692
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	JULIO OCTAVIO SANCHEZ QUIROZ	40003184
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

INFORME DE SIMILITUD

TESIS FINAL

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Autonoma del Peru Trabajo del estudiante	2%
2	static2.upao.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Trabajo del estudiante	1%
4	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	www.theibfr.com Fuente de Internet	1%
7	ecotec.edu.ec Fuente de Internet	1%
8	Aygun Sulhiddin Azimova. "The study of relationship between adolescents' suicidal behavior and learning achievements", Educação & Formação, 2020	1%

DEDICATORIA

El trabajo es dedicado a mi familia, puesto que ellos son el motor que han permitido llegar hasta este punto de mi vida y sé que serán los que motiven a cumplir el resto de mis objetivos.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis padres, puesto que, si en el apoyo de ellos no hubiera logrado culminar con mis estudios, así mismo agradezco a mis asesores, ya que, sin su gran apoyo, la realización de este trabajo no hubiera sido posible, por último, quiero agradecer a la universidad, porque a través de ella he podido obtener los conocimientos necesarios para empezar mi vida profesional.

Tabla de contenido

JURADO EVALUADOR	2
INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS	8
RESUMEN	9
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	10
1.1 Realidad problemática	10
1.2 Formulación del problema	20
1.3 Objetivos	20
1.4 Hipótesis	21
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	23
2.1. Tipo, enfoque y diseño de investigación	23
2.2. Población y muestra	24
2.3. Técnica y materiales	25
2.4. Procedimiento de recolección de datos	26
2.5. Métodos y análisis de datos	27
2.6. Aspectos éticos	28

CAPÍTULO III: RESULTADOS	30
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	37
REFERENCIAS	45
ANEXOS	48

Índice de tablas

Tabla 1: Personal que labora en la distribuidora	24
Tabla 2: Ficha técnica del instrumento de gestión administrativa	26
Tabla 3: Ficha técnica del instrumento de desempeño laboral.....	26
Tabla 4: <i>Resultados para la variable gestión administrativa y sus dimensiones</i>	30
Tabla 5: <i>Resultados para la variable desempeño laboral y sus dimensiones</i>	31
Tabla 6: <i>Rho de Spearman para la dimensión planificación y la variable desempeño laboral</i>	32
Tabla 7: <i>Rho de Spearman para la dimensión organización y la variable desempeño laboral</i>	33
Tabla 8: <i>Rho de Spearman para la dimensión dirección y la variable desempeño laboral</i>	34
Tabla 9: <i>Rho de Spearman para la dimensión control y la variable desempeño laboral</i> ..	35
Tabla 10: <i>Rho de Spearman para la variable gestión administrativa y desempeño laboral</i>	36

RESUMEN

La presente investigación realizada en la ciudad de Trujillo la cual se tituló “Gestión administrativa y desempeño laboral en una distribuidora de medicina, Trujillo – 2022” la cual tuvo como objetivo determinar la relación entre las variables gestión administrativa y desempeño laboral en una distribuidora de medicina, Trujillo -2022, debido a ello se llevó a cabo una investigación de enfoque cuantitativo, tipo básico, diseño no experimental, de alcance correlacional y transversal, la muestra estuvo conformada por 51 trabajadores, de los cuales se seleccionaron la totalidad de la muestra a ellos se les aplicó dos cuestionarios, los cuales obtuvieron una confiabilidad alfa de Cronbach de 0.790 en el cuestionario de gestión administrativa y 0.729 en el cuestionario de desempeño laboral. Los resultados descriptivos mostraron que los niveles de la variable gestión administrativa fueron inadecuados, esto mencionado por un 90.20%, mientras que un 9.80% menciona que es regular y ninguno menciona que este sea adecuado; por otro lado para la variable desempeño laboral indicaron que es inadecuado con 80.39%, mientras que un 17.65% indicó que es regular y un 1.96% menciona que es adecuada, finalmente con ello se determinó que la relación entre las variables fue de 0.752 y un p-valor de 0.000, esto permitió concluir que la relación entre las variables es positiva, alta y significativa.

PALABRAS CLAVES:Gestión administrativa, desempeño laboral, distribuidora

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

Desde una perspectiva histórica, el proceso administrativo ha desempeñado un papel fundamental a lo largo de la historia de la humanidad. Civilizaciones destacadas, como los griegos, romanos, egipcios, y otras, lo utilizaron desde tiempos remotos. Este legado se ha dejado plasmado en restos arqueológicos y registros rudimentarios de la época. Sin embargo, no fue hasta el siglo XX, con el surgimiento de la Revolución Industrial y la adopción generalizada del capitalismo, que la teoría de la administración científica, propuesta por Taylor, hizo su aparición. Esta teoría introdujo el método científico en las labores administrativas y permitió la capacitación de los trabajadores para realizar sus tareas de manera eficiente. Posteriormente, Henri Fayol contribuyó al campo de la administración al introducir la división del trabajo por áreas y clasificar las tareas específicas. Además, estableció actividades de control que garantizaron la correcta realización de las labores. Maslow y Herzberg también dejaron su huella en la gestión empresarial con sus teorías sobre la motivación del personal. Estas teorías beneficiaron a las empresas al aumentar la producción y proporcionar los primeros indicadores de crecimiento en el desempeño laboral de los trabajadores. A medida que avanzaba el siglo XX y se iniciaba el siglo XXI, la gestión administrativa se convirtió en una herramienta esencial, y el éxito de las empresas a menudo dependía del desempeño laboral. La realidad empresarial cambió significativamente debido a las fluctuaciones del mercado, y los trabajadores tuvieron que mejorar su rendimiento para adaptarse a estas condiciones. Sin embargo, las expectativas hacia los trabajadores también evolucionaron. En resumen, la administración ha recorrido un largo camino a lo largo de la historia, desde sus inicios en antiguas civilizaciones hasta su papel crítico en la gestión

empresarial moderna. Este campo seguirá evolucionando a medida que las empresas se enfrenten a nuevos desafíos y oportunidades en un entorno empresarial en constante cambio (Cano, 2017; Díaz et al., 2019, p. 24-25).

Uno de los recursos más importantes en toda empresa es el humano, de ellos depende en gran medida el éxito de la empresa, puesto que, a través de sus aptitudes y actitudes, permite el cumplimiento de los objetivos de cualquier empresa (Chiang y San Martín, 2015), debido a ello la labor que realizan juega un papel importante y es necesario buscar instrumentos que permitan medir sus capacidades, lo cual muestre cuáles son las actividades necesarias a seguir para mantener su óptimo desempeño.

La concepción ideal del desempeño laboral, tal como lo define Chiavenato (2000), y la aplicación práctica en el contexto de las organizaciones modernas. La definición que propone Chiavenato, que enfatiza la importancia de las acciones y comportamientos de los empleados en relación con los objetivos organizacionales, establece el desempeño laboral como la fortaleza central de cualquier entidad. Sin embargo, la brecha entre esta concepción teórica y la ejecución en la realidad es notable. Problemas como la falta de alineación de los objetivos individuales con los de la organización, sistemas de evaluación ineficaces y la influencia de factores extralaborales en el rendimiento de los empleados, plantean cuestionamientos fundamentales sobre cómo las empresas pueden traducir esta teoría en prácticas efectivas que maximicen el desempeño laboral y, en última instancia, fortalecer su competitividad y éxito en el mercado.

La empresa seleccionada en la investigación se encuentra ubicada en la ciudad de Trujillo, se dedica a la comercialización y distribución de medicina, cuenta con gran trayectoria llevando en el mercado 16 años, así mismo su objetivo principal es seguir

mejorando sus actividades con la finalidad de dar un servicio óptimo y que asegure una entrega confiable. Así mismo cuando se mide las capacidades y esta información es llevada a la realidad se puede percibir un panorama preocupante puesto que por sí tienen un conocimiento limitado sobre la misión y visión de la empresa, así mismo desconocen los objetivos de la empresa, también se ha visto que no existe una correcta distribución de los recursos asignados por área, puesto que se observa que la compra de insumos es exagerada y el uso del mismo es desmedido, se observa personal con muchos tiempos libres en algunas áreas y en otras existe falta del mismo, por último se observa que existe un mal direccionamiento por parte del gerente, sin embargo no se observa que se realicen actividades de control, debido a lo ello no se podría determinar si los trabajadores de la empresa están cumpliendo los objetivos organizacionales.

Si a esto no se le busca una solución inmediata o al mediano plazo podrían presentarse varias situaciones no favorables, en el caso de no mejorar la gestión administrativa, podría ocurrir que no se pueden distribuir correctamente los recursos lo cual podría ocasionar un aumento en los costos y gasto de la empresa, así mismo las actividades de dirección y control no podrían realizarse de la manera adecuada debido a que la empresa está siendo dirigida bajo un panorama incierto. Por otro lado, de no mejorar el desempeño laboral podría estarse desperdiciando dinero, debido a que un mal desempeño laboral genera rotación la cual a su vez genera costos de inducción, costos por errores y costos de rotación” (Tacunga, 2017; Zaballa, et al., 2021,p,5).

Esta problemática nos permite identificar dos variables clave: la gestión administrativa y el desempeño laboral. La gestión administrativa abarca todos los procesos y decisiones relacionadas con la planificación, organización y control de los recursos de una

organización. En el contexto del desempeño laboral, la gestión administrativa se convierte en un factor determinante, ya que la forma en que se planifican las tareas, se asignan responsabilidades y se establecen metas puede influir directamente en cómo los empleados desempeñan sus funciones. Por lo tanto, la calidad de la gestión administrativa se convierte en un indicador crítico del desempeño laboral.

La gestión administrativa y el desempeño laboral son dos variables intrínsecamente relacionadas en el ámbito empresarial. Cuando ambas funcionan en armonía, las empresas pueden prosperar y alcanzar sus metas. Sin embargo, en la realidad, muchas organizaciones enfrentan desafíos que afectan negativamente tanto la gestión administrativa como el desempeño laboral.

Antecedentes

Azabache (2020) en su tesis realizada a trabajadores de una empresa distribuidora, de Lima donde el objetivo fue que existe una relación entre las gestión administrativa y el desempeño laboral, para ello se llevó a cabo una investigación de enfoque cuantitativo con diseño correlacional, donde la muestra estuvo conformada por 80 trabajadores de la empresa, los resultados obtenidos mostraron que existe un nivel medio de gestión administrativa de 55% y un nivel alto de desempeño laboral de 71.3% mientras que para la dimensión , con ello se llegó a concluir que existe una correlación significativa y positiva entre las variables, con un coeficiente de correlación de 0.798, esto también ocurre al relacionar la variable desempeño laboral con las dimensiones planificación, organización dirección y control, los cuales han obtenido valores de 0.790, 0.689, 0.812 y 0.698, además de un p-valor menor a 0.050, por lo cual se concluye que la relación es alta positiva y significativa.

Márquez y Meléndez (2018) en su tesis realizada a trabajadores de una empresa distribuidora de Trujillo en la cual se propuso como objetivo determinar si existe una relación entre las variables gestión administrativa y desempeño laboral, para ello se llevó a cabo una investigación con enfoque cuantitativo, diseño no experimental-correlacional, la muestra estuvo conformada por 29 trabajadores de la empresa, a ellos les fue aplicado dos cuestionarios con los cuales se pudo obtener como resultado que la percepción de la gestión administrativa es buena, mencionado por un 72.4% de los trabajadores, mientras que el desempeño laboral fue alto con un 62.1%, además la relación entre la dirección y el desempeño laboral fue de 0.718 esto permitió concluir que existe una relación alta entre ambas variables lo cual fue comprobado con un coeficiente de correlación de 0.873.

Anderson (2022) en su investigación aplicada a trabajadores de una droguería de la ciudad de Quito, donde el objetivo de investigación fue determinar la relación entre la influencia de la variable gestión administrativa sobre el desempeño laboral, debido a ello se realizó una investigación de enfoque cuantitativo con diseño correlacional causal, la muestra fue conformada por 256 trabajadores, a ellos se les aplicaron dos cuestionarios, con los cuales se obtuvo que la influencia generada de la variable gestión es de 45.40% según la prueba de Nagelkerke, mientras que para la dimensión control y la variable desempeño laboral fue de 34.30% indicando que la influencia es moderada.

Nolazco (2020) en su investigación realizada a trabajadores de una cadena de farmacias, donde el objetivo de investigación fue establecer la relación gestión administrativa y el rendimiento laboral, para ello se llevó a cabo una investigación con enfoque cuantitativo, y diseño descriptivo correlacional, la muestra estuvo conformada por 75 trabajadores de las farmacias, a ellos les fueron aplicados los cuestionarios que permitieron obtener como resultado que existe un nivel regular de las habilidades gerenciales

en la empresa con un 68%, de igual forma existe un nivel regular de la variable rendimiento laboral con un 68%, con ello se llegó a concluir que existe una correlación positiva y alta entre las variables, puesto que se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.751, mientras que la relación con la dimensión organización y el rendimiento laboral fue de 0.790, lo cual indica que la relación entre las variable y la dimensión es positiva, alta y significativa.

Livias (2017) en su investigación realizada a los trabajadores de una empresa distribuidora de la ciudad de Trujillo, en la cual se plantea el objetivo de medir la relación entre la gestión administrativa en el desempeño laboral, para ello se llevó a cabo una investigación con enfoque cuantitativo y diseño correlacional, los instrumentos de recolección de datos estuvieron conformado por dos cuestionarios, los cuales fueron aplicados a 54 trabajadores de la empresa. Los resultados obtenidos mostraron que el 55.56% de los trabajadores tiene un nivel medio de motivación laboral, por otro lado, el desempeño laboral mostró un nivel alto del 59.26%. Con esto se logró concluir que existe una relación es de 0.780, según el Alfa de Crombach, mientras que para la dimensión planificación y la satisfacción fue de 0.822, con lo cual se logró concluir que la relación alta y significativa entre las variables,

Cortegana (2021) en su tesis enfocada en los trabajadores de una distribuidora de la ciudad de Trujillo, donde el objetivo de investigación fue determinar la influencia gestión administrativa sobre el rendimiento laboral, para ello se llevó a cabo una investigación con enfoque cuantitativo y diseño no experimental-correlacional. El instrumento de recolección de datos estuvo conformado por dos cuestionarios, los cuales fueron aplicados a 183 trabajadores, el resultado obtenido mostro que existe un inadecuado clima laboral con 57.37%, lo mismo ocurre con el rendimiento laboral donde es bajo, con un 75.41%, mientras

que la relación entre las variables fue de 0.540, mientras que para la dimensión control fue de 0.480 indicando que existe una relación positiva y moderada entre ambas variables.

Arana y Gardini (2020) en su trabajo de investigación realizada en la ciudad de Trujillo donde, el objetivo fue determinar la relación entre la gestión administrativa y el rendimiento laboral, por lo cual se llevó a cabo una investigación de enfoque cuantitativo, con diseño correlacional, donde el instrumento de recolección de datos fueron dos cuestionario los cuales se aplicaron a 100 trabajadores de la distribuidora, los resultados obtenidos mostraron que el 60% de trabajadores menciona que la gestión es buena, mientras que un 75 menciona que su desempeño laboral es elevado, con esta información se obtuvo que la relación entre las variables de 0.560, mientras que la dimensión control y la variable desempeño mostraron una relación de 0.460 indicando que la relación es positiva y moderada en ambos casos.

Moya, CM y Upiachihua, K. (2016) en su investigación realizada en la ciudad de Trujillo donde el objetivo fue determinar la relación entre la gestión administrativa y el desempeño. de la fuerza de ventas de la empresa de estudio, para lo cual se aplicó la encuesta como instrumento, 31 colaboradores conformo la muestra de la investigación que refleja los resultados entre la gestión administrativa y el desempeño. Encontramos que la planificación tiene el mayor coeficiente $r = 0,7044$. Se puede decir que existe una correlación muy positiva y significativa entre las dimensiones de planificación y otras dimensiones que sólo contribuyen, pero no tienen correlación directa.

Jimenez, M. (2021) en su tesis realizada a trabajadores del Área de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Lambayeque, en el cual se planteó el objetivo de evidenciar la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral, por lo que se

aplicó la encuesta como técnica para una población de 42 trabajadores públicos, el estudio encontró que la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral tiene una significancia estadística del 5%, coeficiente Tau-b Kendall = 0,535, valor $p = 0,000$, y la relación entre ambas variables es de un nivel moderada.

Marco teórico

Variable 1: Gestión Administrativa

Fayol (1973, como se citó en Cano, 2020) define a la gestión administrativa como un proceso en el cual las actividades que van a ser realizadas por la organización se planifican y organizan, para ello además es importante que se establecen la visión y misión de la institución, una vez bien definidos los procesos se procede al direccionamiento y control de los mismo, el cual se realiza con el único fin de que el proceso no se salga del camino y que tenga como objetivo único los de la empresa.

Para Fayol (1973, como se citó en Cano, 2020) la gestión administrativa tiene cuatro dimensiones las cuales son las etapas del proceso administrativo establecido por el mismo autor:

Planificación, esta etapa representa el punto de partida del proceso administrativo y es el pilar fundamental de este, puesto que sin ella no serían necesarias las actividades de la dirección y control. Como menciona el nombre de la dimensión en esta etapa se realiza la planificación de los objetivos, se establece la visión y misión de la organización y se determina el ¿Qué?, ¿Dónde?, ¿Cuándo? y ¿Cómo? se van a lograr los objetivos. Los indicadores de esta dimensión son: Misión, fijación de objetivos, estrategias para el logro de objetivos y el plan financiero (Cano, 2020; Luna, 2015).

Organización, en esta etapa de la investigación se definen de forma clara las actividades que se van a realizar para alcanzar los objetivos institucionales, así mismo se definen y distribuyen los recursos que van a ser necesarios para realizar las actividades anteriormente planificadas. Los indicadores de esta dimensión son: Gestión de los recursos humanos, materiales y financieros. (Cano, 2020; Luna, 2015).

Dirección, en esta etapa del proceso es necesario que intervenga la acción de un líder, puesto que el será quien direcciona las actividades que no se están realizando correctamente o también será quien haga la redistribución de recursos, para que estos sean empleados de la manera correcta. Los indicadores de esta dimensión son: Ejecución de planes, motivación, liderazgo, comunicación y cumplimiento de las metas de la organización (Cano, 2020; Luna, 2015).

Control, esta es la última etapa del proceso administrativo, en esta etapa al igual que la anterior es necesaria la intervención del líder, sin embargo, en esta etapa se busca tomar las medidas correctivas adecuadas para que se lleguen a cumplir los objetivos institucionales. Los indicadores de esta dimensión son: Supervisión, verificación y regulación (Cano, 2020; Luna, 2015).

Variable 2: Desempeño laboral

Para Chiavenato (2020) el desempeño laboral se refiere a la posición del trabajador frente a los objetivos institucionales, lo cual se podría describir como la postura mental que tiene el trabajador al momento de realizar su labor y como esta se refleja en las acciones que va realizando y si estas están alienadas a cumplir con los objetivos empresariales o si solo las realiza de una forma mecánica, pero sin la necesidad de lograr el objetivo. El autor

mencionado además que de este dependerá los beneficios que pueda obtener la empresa, puesto que el recurso humano es uno de los aspectos más relevantes de la organización.

Según Chiavenato (2020) considera que el desempeño laboral se puede evaluar de acuerdo a cinco dimensiones, las cuales vienen a ser:

Capacidades del trabajador, esta dimensión hace referencia a todas las habilidades que podría tener un individuo, al desarrollar una labor encomendada. Se debe considerar que estas habilidades pueden ser las adquiridas antes de desempeñar una labor o las que se aprenden en el camino. Los indicadores de esta dimensión son: capacidad conceptual, capacidad procedimental y capacidad actitudinal (Chiavenato, 2020; Ferreira, 2017).

Percepción de la función, esta dimensión evalúa las actitudes que el trabajador toma frente al puesto y las labores que se le han encomendado dentro de la organización, en esta etapa inconscientemente el trabajador la importancia de su actividad, los objetivos a cumplir dentro de la organización, la satisfacción que su actividad le va a generar y como todos estos elementos impulsan su desarrollo. Los indicadores son; importancia, objetivos, satisfacción, apoyo y materiales de desarrollo profesional.

Esfuerzo individual, En esta dimensión se reconocen todos los esfuerzos que el trabajador realizara para cumplir con las actividades que le competen, además de las actividades, también está relacionada a las actitudes. Los indicadores de esta dimensión son: Puntualidad, aplicación del conocimiento, colaboración, innovación y logro.

Valor de las recompensas, esta dimensión está relacionada con el valor o cualidad que se les brinda al cumplir metas, objetivos o tareas en un entorno laboral. Los indicadores de esta dimensión son: capacitación, remuneración y logro de recompensas.

Percepción de que las recompensas dependen del esfuerzo, Son las metas alcanzadas previamente planificadas por el colaborador en acuerdo con la organización. Los indicadores de esta dimensión son: Reconocimiento de la organización, reconocimiento de los jefes y reconocimiento individual.

1.2 Formulación del problema

Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en una distribuidora de medicina, Trujillo -2022?

Objetivos específicos

- ¿Cuál es el nivel de las variables gestión administrativa y desempeño laboral en una distribuidora de medicina, Trujillo -2022?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión planificación y el desempeño laboral en una distribuidora de medicina, Trujillo -2022?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión organización y el desempeño laboral en una distribuidora de medicina, Trujillo -2022?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión dirección y el desempeño laboral en una distribuidora de medicina, Trujillo -2022?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión control y el desempeño laboral en una distribuidora de medicina, Trujillo -2022?

1.3 Objetivos

Objetivo General

Establecer la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en una distribuidora de medicina, Trujillo -2022

Objetivos Específicos

- Determinar el nivel de las variables gestión administrativa y desempeño laboral.
- Establecer la relación entre la dimensión planificación y el desempeño laboral en una distribuidora de medicina, Trujillo -2022.
- Establecer la relación entre la dimensión organización y el desempeño laboral en una distribuidora de medicina, Trujillo -2022.
- Establecer la relación entre la dimensión dirección y el desempeño laboral en una distribuidora de medicina, Trujillo -2022.
- Establecer la relación entre la dimensión control y el desempeño laboral en una distribuidora de medicina, Trujillo -2022.

1.4 Hipótesis

Hipótesis general

H₀: No existe una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en una distribuidora de medicina, Trujillo -2022.

H₁: Existe una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en una distribuidora de medicina, Trujillo -2022.

Hipótesis específica

- Existe una relación directa y significativa entre la dimensión planificación y el desempeño laboral en una distribuidora de medicina, Trujillo -2022.

- Existe una relación directa y significativa entre la dimensión organización y el desempeño laboral en una distribuidora de medicina, Trujillo -2022.
- Existe una relación directa y significativa entre la dimensión dirección y el desempeño laboral en una distribuidora de medicina, Trujillo -2022.
- Existe una relación directa y significativa entre la dimensión control y el desempeño laboral en una distribuidora de medicina, Trujillo -2022.

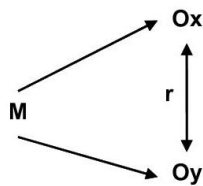
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

2.1. Tipo, enfoque y diseño de investigación

La investigación es de tipo básica, para Hernández y Mendoza (2018) este tipo de investigaciones se basa en la información teórica propuesta en investigaciones anteriores y/o en teorías, además esta suele mantenerse en la teoría sin la necesidad de contrastar la información con la práctica.

El enfoque de la investigación es cuantitativo, en estas investigaciones se recolecta información numérica, la cual luego es representada a través de gráficos estadísticos y valores porcentuales la cual permite procesar los datos de forma exacta (Hernández, et al., 2022).

Por último, el diseño de la investigación es de tipo no experimental – correlacional, en la cual no se somete a las variables a ningún estímulo que pueda alterar el estado natural en el que se encuentra, además la investigación buscará hallar la relación que existe entre estas variables las cuales pueden ser positiva o negativa y baja o alta. La recolección de la información se realizará en un solo momento debido a ello se menciona que tiene un corte transversal (Hernández, et al., 2022).



Donde:

M: Muestra: 51 trabajadores

Ox: Variable 1: Gestión administrativa

Oy: Variable 2: Desempeño docente

R: Relación entre las variables

2.2. Población y muestra

La población está conformada por el total de individuos, esta puede estar conformada por objetos inertes o seres vivos, sin embargo, estos deben estar relacionados a los objetivos de la investigación, para la presente investigación la población estará conformada por 51 trabajadores de la distribuidora de medicina (Hernández, et al., 2022).

Unidad de análisis: Trabajadores de las distintas áreas de la distribuidora.

Criterios de inclusión: Se han considerado a todo el personal que mantiene labores en la empresa directamente relacionada al rubro.

Criterios de exclusión: Se ha excluido al personal de limpieza, puesto que no su trabajo no afecta directamente al giro del negocio, también se han excluido a promotores de laboratorios, puesto que, a pesar de trabajar en favor de la empresa, el contrato no es directo con la distribuidora, si no con el laboratorio al cual promociona, además de que su estancia es provisional y no de forma permanente.

Tabla 1: *Personal que labora en la distribuidora*

Cargo	Cantidad
Gerente comercial	1
Contador	1
Asistentes	4
Personal administrativo	9
Almaceneros	15
Vendedores	16
Repartidores	5
TOTAL	51

Nota: Elaboración propia

La muestra está conformada por la totalidad de la población y de igual forma esta tiene que estar relacionada a los objetivos de la investigación, sin embargo, esta

debe ser representativa, debido a que esta sustituirá a todos los elementos de la población, en esta investigación se utilizarán a todos los elementos de la población, por lo cual la muestra será de los 51 trabajadores de la empresa (Hernández y Mendoza, 2018).

2.3. Técnica y materiales

La técnica empleada para la investigación fue la encuesta, para Bridges (2022) esta es una de las más empleadas para realizar investigaciones a personas, puesto que permite recolectar una gran cantidad de información de una forma rápida y sencilla.

El instrumento de recolección empleado para esta investigación será el cuestionario, este está conformado por un grupo de preguntas las cuales tienen como objetivo recolectar información de primera mano, para ello las preguntas deben estar sincronizadas con los objetivos de la investigación puesto que de lo contrario esto no tendría ningún valor (Hernández y Mendoza, 2018). Como se mencionó anteriormente, en este estudio se utilizó una herramienta basada en cuestionarios sobre gestión administrativa y desempeño laboral. Para asegurar su validez, ambos instrumentos fueron validados según la opinión de 3 expertos que han realizado de un minucioso análisis de las preguntas y de sus dimensiones, además de ello los expertos son profesionales en el área de administración y cuentan con vasta experiencia en la elaboración de cuestionarios. De esta manera se confirmó la validez de las preguntas utilizadas en ambos instrumentos.

Para asegurar la confiabilidad de los instrumentos, estos fueron evaluados mediante pruebas piloto con la prueba alfa de Cronbach. Los métodos de evaluación muestran que los puntajes de confiabilidad siempre están entre 0 y 1, y los puntajes más

recomendados son valores cercanos a 1, que indican una alta confiabilidad del instrumento que se evalúa.

Tabla 2: *Ficha técnica del instrumento de gestión administrativa*

Nombre del cuestionario	Cuestionario sobre la percepción de la gestión administrativa		
Objetivo	Medir la percepción de los trabajadores respecto a la gestión administrativa realizada en la distribuidora de medicina.		
Autor	José Eduardo Rojas Arias		
Ítems	17		
Aplicación	Virtual – Google Forms		
Validación	Por el juicio de expertos		
	Experto 1	Experto 2	Experto 3
Confiabilidad	0.790 según el alfa de Cronbach		

Nota: Elaboración propia

Tabla 3: *Ficha técnica del instrumento de desempeño laboral*

Nombre del cuestionario	Cuestionario sobre la percepción del desempeño laboral		
Objetivo	Medir la percepción de los trabajadores respecto al desempeño laboral en la distribuidora de medicina.		
Autor	José Eduardo Rojas Arias		
Ítems	20		
Aplicación	Virtual – Google Forms		
Validación	Por el juicio de expertos		
	Experto 1	Experto 2	Experto 3
Confiabilidad	0.729 según el alfa de Cronbach		

Nota: Elaboración propia

2.4. Procedimiento de recolección de datos

Para poder realizar la aplicación del cuestionario en la distribuidora fue necesario solicitar el permiso a los dueños, para ello se les presentará una carta en la

cual se indica el objetivo de la investigación, una vez aceptado se pasará a realizar el cuestionario de forma virtual, para ello se empleará Google Forms, debido a la facilidad con la que este puede distribuirse y aplicarse, sin embargo será necesario acceder a las instalaciones de la empresa y poder comunicarle a los trabajadores de los motivos de la investigación, además se les informará sobre la protección de la información recolectada y que esta no les afectara de ninguna forma en su trabajo, a las personas que acepten participar en la investigación se les solicitará su número de celular, de esta manera se les podrá enviar el cuestionario, por último se les agradecerá por la participación. El plazo en el que se realizó la investigación tuvo una duración de 4 días, la elaboración del cuestionario tuvo una duración de 2 días, el llenado de cuestionario se realizó en un día, y el proceso estadístico igualmente se realizó en un día.

2.5. Métodos y análisis de datos

Método deductivo, la información recolectada y procesada para luego ser expuesta a través de tablas de distribución y datos estadísticos, para ello será empleado el software Excel versión 2022, con esto se podrá observar la información descriptiva de cada dimensión y de cada variable.

Método inductivo, a través del software estadístico SPSS versión 25, se podrá determinar el Alfa de Cronbach la cual permitirá determinar la confiabilidad del instrumento, también permitirá calcular la prueba de normalidad empleando el test de Kolmogórov-Smirnov, el cual permitirá determinar la prueba de confiabilidad adecuada para hallar la correlación de las variables, así mismo esta permitirá realizar la prueba de hipótesis.

2.6. Aspectos éticos

En primer lugar, se tuvo en cuenta los principios del Código de Ética para la Investigación Científica en UPN, la humanidad es el reconocimiento de los investigadores como personas con principios y derechos fundamentales inherentes a su naturaleza humana. Esto significa que, más allá de su rol como investigadores, son individuos con derechos y dignidad que deben ser respetados en todo momento. La Universidad Privada del Norte se compromete a garantizar que los investigadores sean tratados con la debida consideración y que se respeten sus derechos básicos, como la libertad de pensamiento y expresión.

La justicia es otro principio fundamental que guía la investigación en la UPN. Los acuerdos previos a la investigación son sagrados y deben ser respetados en todo momento. Los investigadores tienen derecho a recibir los beneficios y reconocimientos que se hayan establecido de antemano. Esto garantiza que el esfuerzo y la dedicación de los investigadores sean recompensados de manera justa y que se promueva la confianza y la colaboración en el entorno de investigación.

La igualdad es un principio esencial que la UPN promueve en su comunidad de investigadores. Cada investigador, sin importar su origen, género, orientación sexual, religión o cualquier otro factor, recibe las mismas consideraciones y oportunidades. La equidad es fundamental para crear un entorno de investigación inclusivo y diverso, en el que todos los investigadores se sientan valorados y respetados. La igualdad también se extiende al respeto y el cumplimiento de los derechos de los investigadores, garantizando que nadie sea objeto de discriminación o trato injusto.

La veracidad es un principio central en la investigación científica. Los investigadores de la UPN deben proceder con imparcialidad y precisión en sus investigaciones. Esto significa que deben llevar a cabo su trabajo de manera honesta y transparente, sin distorsionar los resultados o transmitir la información. La integridad en la investigación es esencial para mantener la confiabilidad y la credibilidad de los hallazgos, lo que a su vez contribuye al avance del conocimiento.

El trabajo en equipo es otro pilar de la investigación en la UPN. Los investigadores son talentosos para colaborar y compartir sus conocimientos y recursos en beneficio del estudio y, por supuesto, de la sociedad en su conjunto. El trabajo conjunto permite aprovechar la diversidad de perspectivas y experiencias, lo que a menudo conduce a investigaciones más sólidas ya soluciones más efectivas para los desafíos que enfrenta la sociedad.

Además de ello se ha respetado ciertos criterios para la recolección de información, siendo el primero el consentimiento informado, a través de este se les explicará a los trabajadores cuales son los fines de la investigación y para que será utilizada la información recolectada, además se ha respetado el principio de no maleficencia, puesto que a través de esta investigación no se ha buscado dañar a ninguno de los participantes, para ello la información recolectada será de manera anónima, de esta forma se evitarán represalias por partes de los dueños de la distribuidora, por último es importante mencionar que el presente trabajo no ha sido plagiado de otros autores y la información obtenida de otras investigaciones ha sido citada siguiendo las normas prescritas propuestas por la American Psychological Association.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

Resultados descriptivos

Tabla 4: Resultados para la variable gestión administrativa y sus dimensiones

Rango	Planificación		Organización		Dirección		Control		Gestión Administrativa	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Inadecuada	45	88.24%	42	82.35%	48	94.12%	46	90.20%	46	90.20%
Regular	6	11.76%	9	17.65%	3	5.88%	4	7.84%	5	9.80%
Adecuada	0	0.00%	0	0	0	0.00%	1	1.96%	0	0.00%
	51	100.00%	51	100.00%	51	100.00%	51	100.00%	51	100.00%

En la tabla 4 se aprecian los resultados obtenidos con la aplicación del cuestionario de gestión administrativa, donde los empleados han mencionado que para la dimensión planificación un 88.24% considera que esta es inadecuada, mientras que un 11.76% menciona que es regular; para la dimensión organización un 82.35% menciona que es inadecuada y un 17.65% menciona que es regular, para la dimensión dirección un 94.12% menciona que es inadecuada y un 5.88% menciona que es regular, para la dimensión control un 90.20% menciona que es inadecuada un 7.85% menciona que es regular y un 1.96% menciona que es adecuada, para la variable gestión administrativa un 90.20% menciona que es inadecuada y un 9.80% menciona que es regular.

Tabla 5: Resultados para la variable desempeño laboral y sus dimensiones

Rango	Capacidades del individuo		Percepciones de la función		Esfuerzo individual		Valor de las recompensas		Percepción de que las recompensas dependen del esfuerzo		Desempeño laboral	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Inadecuada	41	80.39%	39	76.47%	40	78.43%	44	86.28	40	78.43%	41	80.39%
Regular	9	17.65%	10	19.61%	8	15.69%	6	11.76	10	19.61%	9	17.65%
Adecuada	1	1.96%	2	3.92%	3	5.88%	1	1.96%	1	1.96%	1	1.96%
	51	100.00%	51	100.00%	51	100.00%	51	100.00%	51	100.00%	51	100.00%

En la tabla 5 se muestran los resultados obtenidos con la aplicación del cuestionario de desempeño laboral, donde los empleados han mencionado que la dimensión capacidades de individuo es inadecuada, esto mencionado por un 80.39% , mientras que un 17.65% indico que es regular y adecuada por 1.96%, para la dimensión percepciones de la función un 76.47% menciono que es inadecuada, un 17.65% menciono que es regular y un 1.96% es inadecuada, para la dimensión esfuerzo individual un 78.43% menciono que es inadecuada, mientras que un 15.69% menciono que es regular y un 5.88% menciono que es adecuada, para la dimensión valor de recompensas un 86.28% mencionaron que es inadecuada, mientras que un 11.76% menciono que es regular y 1.96% menciono que es adecuada, para la dimensión percepción de que las recompensas dependan del esfuerzo donde un 78.43% menciono que es inadecuada, mientras que un 19.61% menciona que es regular y solo un 1.96% menciono que es adecuada, por último, para la variable desempeño laboral se ha mencionado que es inadecuada por un 80.39%, mientras que es regular para un 17.65% y adecuada por 1.96%.

Resultados inferenciales

Prueba de hipótesis

Está se realizó al analizar la significancia bilateral obtenida, donde se han seguido las siguientes condiciones

P-valor > 0.050 : Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna

P-valor < 0.050 : Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula

Objetivo específico 1:

Existe una relación directa y significativa entre la dimensión planificación y el desempeño laboral en una distribuidora de medicina, Trujillo -2022.

Tabla 6: *Rho de Spearman para la dimensión planificación y la variable desempeño laboral*

			Planificación	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Planificación	Coefficiente de correlación	1,000	,752**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N		51	51
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,752**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		51	51	

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

En la tabla 6 se aprecia que el coeficiente de relación obtenido entre la planificación y el desempeño laboral fue de 0.752, con una significancia bilateral de 0.000 (p-valor < 0.050), lo cual permitió concluir que la relación es positiva, moderada y significaba. El p-valor obtenido mostró un valor de 0.000 (p-valor < 0.050) por lo cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula.

H₀: No existe una relación directa y significativa entre la dimensión planificación y el desempeño laboral en una distribuidora de medicina, Trujillo -2022.

H₁: Existe una relación directa y significativa entre la dimensión planificación y el desempeño laboral en una distribuidora de medicina, Trujillo -2022.

Objetivo específico 2:

Existe una relación directa y significativa entre la dimensión organización y el desempeño laboral en una distribuidora de medicina, Trujillo -2022.

Tabla 7: *Rho de Spearman para la dimensión organización y la variable desempeño laboral*

			Organización	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Organización	Coefficiente de correlación	1,000	,743
		Sig. (bilateral)	.	,006
		N	51	51
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,743	1,000
		Sig. (bilateral)	,006	.
		N	51	51

En la tabla 7 se aprecia que el coeficiente de relación obtenido entre la organización y desempeño laboral fue de 0.743, con una significancia bilateral de 0.006 ($p\text{-valor} < 0.050$), lo cual permitió concluir que la relación es positiva, moderada y significaba. El p-valor obtenido mostró un valor de 0.000 ($p\text{-valor} < 0.050$) por lo cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula.

H₀: No existe una relación directa y significativa entre la dimensión organización y el desempeño laboral en una distribuidora de medicina, Trujillo -2022.

H₁: Existe una relación directa y significativa entre la dimensión organización y el desempeño laboral en una distribuidora de medicina, Trujillo -2022.

Objetivo específico 3

Existe una relación directa y significativa entre la dimensión dirección y el desempeño laboral en una distribuidora de medicina, Trujillo -2022.

Tabla 8: *Rho de Spearman para la dimensión dirección y la variable desempeño laboral*

			Dirección	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Dirección	Coefficiente de correlación	1,000	,764**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N		51	51
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,764**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		51	51	

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

En la tabla 8 se aprecia que el coeficiente de relación obtenido entre la dirección y el desempeño laboral fue de 0.764, con una significancia bilateral de 0.000 (p -valor < 0.050), lo cual permitió concluir que la relación es positiva, moderada y significaba. El p -valor obtenido mostró un valor de 0.000 (p -valor < 0.050) por lo cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula.

H₀: No existe una relación directa y significativa entre la dimensión dirección y el desempeño laboral en una distribuidora de medicina, Trujillo -2022.

H₁: Existe una relación directa y significativa entre la dimensión dirección y el desempeño laboral en una distribuidora de medicina, Trujillo -2022.

Objetivo específico 4:

Existe una relación directa y significativa entre la dimensión control y el desempeño laboral en una distribuidora de medicina, Trujillo -2022.

Tabla 9: *Rho de Spearman para la dimensión control y la variable desempeño laboral*

			Control	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Control	Coefficiente de correlación	1,000	,720**
		Sig. (bilateral)	.	,006
		N	51	51
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,720**	1,000
		Sig. (bilateral)	,006	.
		N	51	51

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

En la tabla 9 se aprecia que el coeficiente de relación obtenido entre el control y el desempeño laboral fue de 0.720, con una significancia bilateral de 0.006 (p -valor < 0.050), lo cual permitió concluir que la relación es positiva, moderada y significaba. El p -valor obtenido mostró un valor de 0.000 (p -valor < 0.050) por lo cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula.

H₀: No existe una relación directa y significativa entre la dimensión control y el desempeño laboral en una distribuidora de medicina, Trujillo -2022.

H₁: Existe una relación directa y significativa entre la dimensión control y el desempeño laboral en una distribuidora de medicina, Trujillo -2022.

Objetivo General

Existe una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en una distribuidora de medicina, Trujillo -2022.

Tabla 10: *Rho de Spearman para la variable gestión administrativa y desempeño laboral*

			Gestión administrativa	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,755**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	51	51
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,755**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	51	51

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

En la tabla 8 se aprecia que el coeficiente de relación obtenido entre la gestión administrativa y el desempeño laboral fue de 0.755, con una significancia bilateral de 0.000 ($p\text{-valor} < 0.050$), lo cual permitió concluir que la relación es positiva, moderada y significaba. El p-valor obtenido mostró un valor de 0.000 ($p\text{-valor} < 0.050$) por lo cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula.

H₀: No existe una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en una distribuidora de medicina, Trujillo -2022.

H₁: Existe una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en una distribuidora de medicina, Trujillo -2022.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

La presente investigación tuvo como objetivo general establecer la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en una distribuidora de medicina, Trujillo -2022, de ello se encontró que la relación es de 0.755, con p-valor de 0.000, lo que indica que la relación es positiva, alta y significativa. Chiavenato (2020) menciona que para lograr un buen desarrollo de las labores que se realizan en una empresa es necesario planifica y organizar las tareas que se deben realizar, así mismo considera que es importante llevar un estricto control puesto que de esto dependerá que todo se pueda mejorar con el objetivo de evitar problemas futuros. Los resultados de la presente investigación respaldan de manera consistente las ideas de Chiavenato, demostrando que una gestión administrativa eficaz está estrechamente relacionada con un alto desempeño laboral. Es relevante situar estos hallazgos en contexto con investigaciones previas. Azabache (2020) realizó un estudio similar y obtuvo una correlación de 0.798 entre la gestión administrativa y el desempeño laboral. Aunque existen diferencias en los valores de correlación entre las investigaciones, todas convergen en la misma dirección: una gestión administrativa sólida influye positivamente en el desempeño laboral. Esto sugiere que la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral es robusta y coherente, aunque su fuerza puede variar según el contexto específico.

Establecer la relación entre la dimensión planificación y el desempeño laboral en una distribuidora de medicina, Trujillo -2022, de ello se encontró que la relación es de 0.752 y un p-valor de 0.000, lo que indica que la relación es positiva, alta y significativa. De esta dimensión Chiavenato menciona que a la relación entre estas dos se da, debido a la importancia que para una empresa significa planificar las actividades que se van a realizar dentro de la empresa, las cual son totalmente necesarias puesto que sin una previa coordinación y dejando todo al momento en que ocurre una situación, estos resultados guardan una clara relación, con los

obtenidos por Livias (2017) donde, la relación entre la dimensión planificación y el desempeño laboral fue de 0.822, lo cual concuerda con la teoría de Chiavenato (2020), en ella se indica que la relación que se ejerce se debe a que en esta parte del proceso administrativo se establece el curso de la empresa, acá se definen todos los parámetros a seguir por los empleados y de no estar bien establecidos puede ocasionar muchos fallos en las labores de los trabajadores los cuales deben ser corregidos más adelante.

Establecer la relación entre la dimensión organización y el desempeño laboral en una distribuidora de medicina, Trujillo -2022. de ello se encontró que la relación es de 0.743 y un p-valor de 0.006, lo que indica que la relación es positiva, alta y significativa, de igual forma la información obtenida concuerda con lo mencionado por Chiavenato (2020), puesto que parte de no cometer errores es la distribución de personal y de recursos, este debe ser adecuado para que una empresa no sea manejada inadecuadamente. Estos resultados también se reflejan en el estudio de Nolzco (2020), que obtuvo un coeficiente de correlación de 0.790 entre la dimensión organizativa y el desempeño laboral. Estos resultados enfatizan la importancia de una adecuada organización en una empresa. La consistencia de estos hallazgos a lo largo de diferentes investigaciones sugiere que la relación entre la organización y el desempeño laboral es sólida y universal, aunque la fuerza de la correlación puede variar según el contexto específico de cada empresa.

Establecer la relación entre la dimensión dirección y el desempeño laboral en una distribuidora de medicina, Trujillo -2022, de ello se encontró que la relación es de 0.764 y un p-valor de 0.000, lo que indica que la relación es positiva, alta y significativa. Tiene relación con la información obtenida por Cortegana (2021) en esa investigación la relación es de 0.540, Chiavenato (2020) trata de indicar que en esta parte de la gestión administrativa, puede que tenga una relación más débil, esto se debe que por más que el cambiar la dirección del trabajo

realizado sea un elemento vital para que una empresa no falle, en su camino hacia el éxito, puede que estas no den, debido a que de por sí la empresa considera que viene trabajando de manera adecuada no necesitará direccionar el trabajo, puesto que no habrían elementos que corregir, por otro lado se tiene a la investigación de Márquez y Meléndez (2018), la cual generó una relación de 0,718 indicando que la relación es alta, como se indicó antes esto puede estar ocurriendo debido a los errores que se han realizado en las dos etapas previas, y debido a esa mejora que existe en la empresa, se encuentra una relación más alta entre ambas.

Establecer la relación entre la dimensión control y el desempeño laboral en una distribuidora de medicina, Trujillo -2022, de ello se logró encontrar que la relación es de 0.720 y un p-valor de 0.006, lo que indica que la relación es positiva, alta y significativa, estos resultados también concuerdan con Chiavenato (2020), sin embargo al igual que la interior dimensión, esta es un poco condicionado a los errores cometido en las primeras dimensiones, esto se debe a que una empresa que considera tener pocos errores limita un poco las actividades de control, sin embargo es importante que esta parte no sea dejado de lado para ir haciendo una retroalimentación constante de los errores cometidos, estos datos coinciden con los encontrado en Anderson (2022) la cual ha generado una influencia de 34.30%, la cual es considerada como baja, mientras que en la investigación de Arana y Gardini (2017) la relación hallada fue de 0.460 la cual también es coincidente con los resultado, lo cual indica que esta dimensión presenta los menores niveles de correlación cuando se compara con las dimensiones de otros.

La presente investigación tuvo como limitación la percepción de los dueños y gerentes de la empresa en el análisis. A pesar de que se ha evaluado exhaustivamente el desempeño laboral desde la perspectiva de los empleados, no se ha incluido la visión y las opiniones de los líderes y tomadores de decisiones de la empresa. La falta de esta perspectiva puede limitar la comprensión completa de cómo las estrategias de gestión y el enfoque de la dirección impactan

en el desempeño laboral. La inclusión de las opiniones de los dueños y gerentes podría proporcionar una visión más amplia de la dinámica laboral. En la investigación se emplea un cuestionario el cual busca respuestas en base a la percepción de los trabajadores, la cual puede estar afectada por distintos elementos, pudiendo considerarse el tiempo de servicio, la satisfacción del trabajador, entre otros elementos más, sin embargo, es importante mencionar que pese a ello el no tomar medidas puede significar que se siga deteriorando el proceso administrativo y como consecuencia una disminución del desempeño de los trabajadores. Por lo tanto, se reconoce que esta ausencia de perspectiva es una limitación que debe abordarse en futuras investigaciones o extensiones de la tesis.

IMPLICANCIAS

El presente trabajo es conveniente (aporte práctico) debido a que toda empresa que busca la eficacia y eficiencia debe realizar el proceso administrativo de manera integral, como mencionara Fayol (1973, como se citó en Cano, 2020) en el que indica que el proceso administrativo es fundamental para una empresa, ya que sirve como una columna vertebral, esto se debe a que en ella se planifican las actividades que se van a realizar en el corto, mediano y largo plazo, así mismo se distribuyen todos los recursos con los que cuenta la empresa o institución, ya sean humanos, financieros o materiales, adicional a ello permite encaminar las actividades para que no sobrepasen los límites establecidos o se vallan por un camino diferente a los objetivos organizacionales y por último se encarga de controlar de que todas las actividades planificadas se cumplan y que los recursos se utilicen de forma eficiente, lo cual permite el correcto funcionamiento de las instituciones, así mismo busca determinar si todo este proceso tiene una relación con el desempeño laboral, el cual tiene como objetivo evaluar cada aspecto relacionado a su desempeño como trabajador y su potencial de desarrollo, lo cual fue establecido por Chiavenato (2020), con esto se podría brindar un panorama para gerentes de

uno de los posibles aspectos a mejorar, si se desea mejorar el desempeño laboral y en qué medida afectaría este cambio.

Adicional a ello la investigación genera un aporte teórico sobre la variable gestión administrativa, según el modelo del proceso administrativo de Fayol (1973, como se citó en Cano, 2020), y de la variable desempeño laboral, según la teoría propuesta por Chiavenato (2020) en el cual se establecen los aportes teóricos de los autores, así mismo se describirán las dimensiones e indicadores de las variables las cuales pueden ser de gran utilidad para próximas investigaciones o para ampliar aún más los conocimientos planteados hasta el momento.

Por último, el trabajo presentará una utilidad metodológica, esto debido a que se elaboraran dos instrumentos, uno para cada variable basadas en teorías de dos reconocidos autores, donde se respetaran las dimensiones e indicadores mencionados por ellos, así mismo estas pasarán por un proceso de validación y un cálculo de confiabilidad, el cual permitirá comprobar si estas están aptas para ser utilizadas o no.

Conclusiones

- Del objetivo general se logró concluir que la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral es de 0.755 y un p-valor de 0.000, lo que indica que la relación es positiva, alta y significativa. Esta conclusión tiene implicaciones prácticas directas para la empresa. Indica que, al mejorar la gestión administrativa, podemos esperar un aumento significativo en el desempeño laboral de nuestros empleados. Esto sugiere que invertir en prácticas administrativas efectivas, como una comunicación clara, una planificación estratégica sólida y un liderazgo eficiente, no solo mejorará la eficiencia operativa, sino que también motivará y aumentará la productividad de los trabajadores. Podemos considerar la implementación de programas de capacitación para gerentes, mejorar la comunicación interna y establecer sistemas de retroalimentación para evaluar

constantemente y mejorar nuestras prácticas administrativas. Al hacerlo, no solo promoveremos un entorno laboral más efectivo y eficiente, sino que también contribuiremos directamente a mejorar el rendimiento y la satisfacción laboral de los empleados, lo que en última instancia beneficiará a toda la organización.

- Del objetivo específico 1 se logró concluir que la relación entre la planificación y el desempeño laboral es de 0.752 y un p-valor de 0.000, lo que indica que la relación es positiva, alta y significativa. Esto implica que las mejoras en la planificación no solo son beneficiosas, sino esenciales para impulsar el desempeño laboral de manera efectiva. Esto sugiere que como empresa debemos centrarnos en fortalecer y mejorar nuestros procesos de planificación. Esto incluye la planificación estratégica, la gestión de proyectos y la asignación de recursos. Al hacerlo, no solo mejoraremos la eficiencia operativa, sino que también motivaremos a los empleados y aumentaremos su productividad. Esta conclusión nos insta a invertir en la formación del personal en técnicas de planificación efectiva y a establecer procesos de retroalimentación para evaluar y mejorar constantemente nuestros procesos de planificación. Al hacerlo, no solo mejoraremos el rendimiento laboral, sino también la calidad de nuestro trabajo y la satisfacción de los empleados, lo que tendrá un impacto positivo en el éxito sostenible de la empresa.
- Del objetivo específico 2 se logró concluir que la relación entre la organización y el desempeño laboral es de 0.743 y un p-valor de 0.006, lo que indica que la relación es positiva, alta y significativa. Esta conclusión nos insta a centrarnos en la mejora de la organización de la empresa, lo que incluye la optimización de procesos internos, la gestión de recursos de manera más eficiente, y la clarificación de roles y responsabilidades. Al mejorar la organización, no solo aumentaremos la eficiencia operativa, sino que también motivaremos a los empleados y aumentaremos su productividad. Esto conducirá a una

mejor calidad de trabajo, mayor satisfacción laboral y, en última instancia, al éxito sostenible de la empresa. La inversión en la optimización y la organización puede tener un impacto significativo en la productividad y la competitividad de la empresa en el mercado.

- Del objetivo específico 3 se logró concluir que la relación entre la dirección y el desempeño laboral es de 0.764 y un p-valor de 0.000, lo que indica que la relación es positiva, alta y significativa. Esta conclusión nos insta a invertir en el desarrollo de habilidades de liderazgo y dirección dentro de la empresa. Podemos considerar la implementación de programas de formación y desarrollo de liderazgo, así como la promoción de una cultura de liderazgo efectivo en todos los niveles de la organización. Al hacerlo, no solo mejoraremos la eficiencia operativa y la motivación de los empleados, sino que también aumentaremos la calidad de su trabajo y su satisfacción laboral. Esto, a su vez, tendrá un impacto positivo en la retención de talento y en la productividad global de la empresa. La inversión en el desarrollo del liderazgo puede ser una estrategia clave para el éxito a largo plazo de la organización.
- Del objetivo específico 4 se logró concluir que la relación entre el control y el desempeño laboral es de 0.720 y un p-valor de 0.006, lo que indica que la relación es positiva, alta y significativa. Esto implica que las mejoras en el control y la supervisión son esenciales para impulsar el desempeño laboral de manera efectiva. Esta conclusión nos insta a invertir en la mejora de las prácticas de control y supervisión en nuestra empresa. Podemos considerar la implementación de sistemas de seguimiento y retroalimentación más efectivos, así como el establecimiento de estándares de rendimiento claros. Al hacerlo, no solo mejoraremos la eficiencia operativa y la productividad de los empleados, sino que también fomentaremos una cultura de responsabilidad y rendición de cuentas. Esto tendrá un impacto positivo en

el rendimiento laboral y en la calidad del trabajo realizado. La inversión en la mejora del control puede ser una estrategia clave para el éxito sostenible de la empresa.

Referencias

- Angulo, J., Masacón, M., Díaz, P., Aristega, J. & Chávez, D. (2018). Desempeño laboral y los procesos administrativos, fuentes de desarrollo empresarial. *Pro Sciences*, 2(7). <http://dx.doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol2iss7.2018pp15-22>
- Azabache, A. (2020). *Gestión administrativa y desempeño laboral en una empresa distribuidora del Cercado de Lima* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].
- Bermudez, F. (2017). La motivación dentro de la gestión administrativa de las pequeñas empresas. *Quipukamayoc*, 25(47), 37-44. doi: <http://dx.doi.org/10.15381/quipu.v25i47.13801>
- Bridges, M. (2022). Survey Design, Carnegie Mellon University, *Carnegie Mellon University*, 9(10), 128-134 . <https://www.heinz.cmu.edu/current-students/courses/94-828/250190/>
- Cano, C. (2017). *La administración y el proceso administrativo*. Universidad de Bogotá. <https://ccie.com.mx/wp-content/uploads/2020/04/Proceso-Administrativo.pdf>
- Chiang, M. & San Martín, N. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano, *Ciencia & Trabajo*, 17(54), 159-165. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492015000300001>
- Chiavenato, I. (2020). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. México: McGrawHill Educación.
- Cortegana, R. (2021). *Gestión administrativa y rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa Distribuidora PMA E.I.R.L., distrito de Trujillo, 2021* [Tesis de Grado, Universidad Nacional de Trujillo]
- Díaz, M., Ramos, S. & Villanueva, D. (2019). *La felicidad de la organizacional, una revisión narrativa frente al rendimiento laboral de Millennials* [Tesis de grado, Universidad Cooperativa de Colombia]. http://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/13539/1/2019_felicidad_organiza_cional_millennials.pdf
- Ferreira, A. (2017). Ambiente de trabajo: Una evaluación de riesgos psicosociales y carga de trabajo mental en agentes de tránsito. *Revista de la universidad Industrial de Santander*, 49(4), 567-576. <http://www.scielo.org.co/pdf/suis/v49n4/0121-0807-suis-49-04-00567.pdf>

- Gonzales, M & Peñaranda, C. (2018). *Nivel de motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la distribuidora Galoo Sac-en el distrito de Trujillo 2016* [Tesis de Grado, Universidad Privada Antenor Orrego].
[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/4297/1/RE_ADMI_MARIA.M%
%c3%81RQUEZ_CARLOS.MEL%
%c3%89NDEZ_NIVEL.DE.MOTIVACION_DATOS.PDF](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/4297/1/RE_ADMI_MARIA.M%c3%81RQUEZ_CARLOS.MEL%c3%89NDEZ_NIVEL.DE.MOTIVACION_DATOS.PDF)
- Hernández, R., Mendoza, C., Méndez, S. & Cuevas, A. (2020). *Metodología de la investigación para bachillerato*. Mc Graw Hill.
- Hernández, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa y cualitativa*. Mc Graw Hill Education.
- Iturralde, K., Paltan, J., Ollague, J. & Pacheco, A. (2020). La Gestión del Talento Humano como factor determinante del éxito competitivo de las medianas empresas Machaleñas, Digital Publisher, 1(12), 342-259.
https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/433/587
- Luna, A. (2015). *Proceso administrativo*. México: Grupo Eeditorial Patria.
- Livias, E. (2017). *Relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los operarios del área logística de la empresa Guzman Distribuciones Sac de la ciudad de Trujillo-2017* [Tesis de Grado, Universidad Privada Del Norte].
- Marcillo, G. (2020). Gestión administrativa y satisfacción laboral percibidas por personal de atención prehospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo, Ecuador, 2020 [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49061/MARCILLO_VG
A%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49061/MARCILLO_VG_A%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pérez, C. (2020). *Habilidades gerenciales y rendimiento laboral en una cadena de farmacias de Lima, 2020* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63131/P%
c3%a9rez_PC
Y-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63131/P%c3%a9rez_PC_Y-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pilar, A., Ramírez, R. & Calderón, E. (2017). La gestión administrativa en el desarrollo empresarial. Revista académica: *Contribuciones a la economía*, 1(1), 1-20.

- Zaballa, P., Assafari, Y., Medina, Y., Nogueira, Y. & Medina (2021). Procedimiento para el análisis de la rotación del personal, *Academo*, 8(1), 29-41.
<http://dx.doi.org/10.30545/academo.2021.ene-jun.3>
- Zulma, S. (2022). Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral en el área de Farmacia de un Hospital del Minsa del Cercado de Lima 2021 [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].
- Jimenez, M. (2021). La gestión administrativa y su incidencia en el desempeño laboral en el área de recursos humanos en el gobierno regional de Lambayeque, 2019 (Tesis de licenciatura). Repositorio de la Universidad Alas Peruanas. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12990/11220>
- Moya, CM y Upiachihua, K. (2016). Relación entre gestión administrativa y el desempeño de la fuerza de ventas de la empresa Química Suiza – Trujillo primer semestre del año 2016 (Tesis de licenciatura). Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Recuperado de <http://hdl.handle.net/11537/9803>
- Chiavenato, Idalberto (2000). “Administración de Recursos Humanos”. Colombia. Mc Graw Hill.

Anexos

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Título	Problema	Objetivos	Hipótesis	Operacionalización de las variables		Diseño metodológico
				Variable 1	Variable 2	
Gestión administrativa y desempeño laboral en una distribuidora de medicina, Trujillo - 2022	Problema General:	Objetivo General	Hipótesis General	Gestión administrativa	Desempeño laboral	Tipo: Básica Enfoque: Cuantitativa Diseño: No experimental, correlacional de corte transversal Técnica de recolección: Encuesta Instrumentos de recolección: Cuestionario Población: 51 trabajadores de la distribuidora Muestra: 51 trabajadores de la distribuidora
	¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en una distribuidora de medicina, Trujillo - 2022?	Establecer la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en una distribuidora de medicina, Trujillo -2022	Existe una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en una distribuidora de medicina, Trujillo -2022.	Planificación <ul style="list-style-type: none"> Misión y visión Fijación de objetivos Estrategia para el logro de objetivos Plan financiero 	Capacidades del individuo <ul style="list-style-type: none"> Capacidad conceptual Capacidad procedimental Capacidad actitudinal 	
	Problemas Específicos:	Objetivos Específicos	Hipótesis Especificas	Organización	Percepciones de la función	
	<ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la relación entre la dimensión planificación y el desempeño laboral en una distribuidora de medicina, Trujillo - 2022? ¿Cuál es la relación entre la dimensión organización y el desempeño laboral en una distribuidora de medicina, Trujillo - 2022? ¿Cuál es la relación entre la dimensión dirección y el desempeño laboral en una distribuidora de medicina, Trujillo - 2022? ¿Cuál es la relación entre la dimensión dirección y el desempeño laboral en una distribuidora de medicina, Trujillo - 2022? 	<ul style="list-style-type: none"> Establecer la relación entre la dimensión planificación y el desempeño laboral en una distribuidora de medicina, Trujillo - 2022. Establecer la relación entre la dimensión organización y el desempeño laboral en una distribuidora de medicina, Trujillo - 2022. Establecer la relación entre la dimensión dirección y el desempeño laboral en una distribuidora de medicina, Trujillo - 2022. Establecer la relación entre la dimensión dirección y el desempeño laboral en una distribuidora de medicina, Trujillo - 2022. 	<ul style="list-style-type: none"> Existe una relación directa y significativa entre la dimensión planificación y el desempeño laboral en una distribuidora de medicina, Trujillo -2022. Existe una relación directa y significativa entre la dimensión organización y el desempeño laboral en una distribuidora de medicina, Trujillo -2022. Existe una relación directa y significativa entre la dimensión dirección y el desempeño laboral en una distribuidora de medicina, Trujillo -2022. Existe una relación directa y significativa entre la dimensión dirección y el desempeño laboral en una distribuidora de medicina, Trujillo -2022. 	Ejecución de planes Motivación Liderazgo Comunicación Cumplimiento de las metas de la organización	Esfuerzo individual <ul style="list-style-type: none"> Puntualidad Aplicación de conocimiento Colaboración Innovación Logro 	
			Control	Valor de las recompensas		
			Supervisión Verificación Regulación	<ul style="list-style-type: none"> Importancia Objetivos Satisfacción Apoyo Materiales Desarrollo profesional Desarrollo profesional Valor de las recompensas Capacitación Remuneración Logro de recompensas 		

	control y el desempeño laboral en una distribuidora de medicina, Trujillo - 2022?	control y el desempeño laboral en una distribuidora de medicina, Trujillo - 2022.	entre la dimensión control y el desempeño laboral en una distribuidora de medicina, Trujillo -2022.		Percepción de que las recompensas dependen del esfuerzo <ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento de la organización • Reconocimiento de los jefes • Reconocimiento individual 	
--	---	---	---	--	---	--

Anexo 02: Matriz de operacionalización de las variables

Variable	Definición Conceptual	Definición operativa	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Baremo
Gestión administrativa	Fayol (1973) define a la gestión administrativa como un proceso en el cual las actividades que van a ser realizadas por la organización se planifican y organizan, para ello además es importante que se establecen la visión y misión de la institución, una vez bien definidos los procesos se procede al direccionamiento y control de los mismo, el cual se realiza con el único fin de que el proceso no se salga del camino y que tenga como objetivo único los de la empresa.	La variable será medida bajo los pasos del proceso administrativo la cual consta de cuatro fases, las cuales se emplearán como dimensiones, además serán medidas con una escala politómica ordinal	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> Misión y visión Fijación de objetivos Estrategia para el logro de objetivos Plan financiero 	<p>En total desacuerdo (1)</p> <p>En desacuerdo (2)</p> <p>Indiferente (3)</p> <p>De acuerdo (4)</p> <p>En total acuerdo (5)</p>	<p>Inadecuada [15-35]</p> <p>Regular [36-50]</p> <p>Adecuada [51-75]</p>
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> Gestión del talento humano Gestión del recurso material Gestión del recurso financiero 		
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> Ejecución de planes Motivación Liderazgo Comunicación Cumplimiento de las metas de la organización 		
			Control	<ul style="list-style-type: none"> Supervisión Verificación Regulación 		
Desempeño laboral	Para Chiavenato (2020) el desempeño laboral se refiere a la posición del trabajador frente a los objetivos institucionales, lo cual se podría describir como la postura mental que tiene el trabajador al momento de realizar su labor y como esta se refleja en las acciones que va realizando y si estas están alienadas a cumplir con los objetivos empresariales o si solo las realiza de una forma mecánica, pero sin la necesidad de lograr el objetivo. El autor mencionado además que de este dependerá los	Para medir el desempeño laboral se ha tomado en cuenta cinco dimensiones de las variables las cuales se relacionan a las capacidades individuales y grupales que presenta el individuo para realizar sus labores, para ello se emplea una escala de Likert de 5 niveles.	Capacidades del individuo	<ul style="list-style-type: none"> Capacidad conceptual Capacidad procedimental Capacidad actitudinal 	<p>En total desacuerdo (1)</p> <p>En desacuerdo (2)</p> <p>Indiferente (3)</p> <p>De acuerdo (4)</p> <p>En total acuerdo (5)</p>	<p>Inadecuada [20-46]</p> <p>Regular [47-73]</p> <p>Adecuada [74-100]</p>
			Percepciones de la función	<ul style="list-style-type: none"> Importancia Objetivos Satisfacción Apoyo Materiales Desarrollo profesional 		
			Esfuerzo individual	<ul style="list-style-type: none"> Puntualidad Aplicación de conocimiento Colaboración Innovación 		

	beneficios que pueda obtener la empresa, puesto que el recurso humano es uno de los aspectos más relevantes de la organización.			<ul style="list-style-type: none"> • Logro 		
			Valor de las recompensas	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación • Remuneración • Logro de recompensas 		
			Percepción de que las recompensas dependen del esfuerzo	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento de la organización • Reconocimiento de los jefes • Reconocimiento individual 		

Anexo 03: Matriz del instrumento

Gestión Administrativa

Autor	José Eduardo Rojas Arias		
Año	2022		
Objetivo	Medir la percepción de los trabajadores respecto a la gestión administrativa de la empresa		
Aplicación	Individual		
Dimensiones	Planificación (4 preguntas) Organización (3 preguntas) Dirección (5 preguntas) Control (3 preguntas)		
Escala de medición	En total desacuerdo (1); En desacuerdo (2); Indiferente (3); De acuerdo (4); En total acuerdo (5).		
Baremo	Inadecuada [15-35] Regular [36-50] Adecuada [51-75]		
Confianza	0.864 según el alfa de Cronbach		
Validación	Experto 1	Experto 2	Experto 3

Desempeño laboral

Autor	José Eduardo Rojas Arias		
Año	2022		
Objetivo	Medir el desempeño laboral del área de trabajo		
Aplicación	Individual		
Dimensiones	Capacidades del individuo (3 preguntas) Percepciones de la función (6 preguntas) Esfuerzo individual (5 preguntas) Valor de las recompensas (3 preguntas) Percepción de que las recompensas dependen del esfuerzo (3 preguntas)		
Escala de medición	En total desacuerdo (1); En desacuerdo (2); Indiferente (3); De acuerdo (4); En total acuerdo (5).		
Baremo	Inadecuada [20-46]; Regular [47-73]; Adecuada [74-100]		
Confianza	0.773 según el alfa de Cronbach		
Validación	Experto 1	Experto 2	Experto 3

Anexo 04: Cuestionario de gestión administrativa

CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Estimados trabajadores a continuación se les presenta un cuestionario el cual tiene como objetivo determinar los niveles de cumplimiento de la gestión administrativa en la empresa, para ello se le presenta una escala la cual, debe tomar en consideración al momento de responder. Es importante mencionarles además que este cuestionario es de manera anónima y solo tiene fines académicos por ello, este no le afectará de ninguna forma en su labor, por ello se le pide responder con la mayor sinceridad posible.

Interpretación	Valor
En total desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Indiferente	3
De acuerdo	4
En total acuerdo	5

Ítems	Escala				
	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Planificación					
1. Conozco la misión y visión de la empresa					
2. Conozco cuales son los objetivos que busca la empresa					
3. Conozco cual es el plan a seguir para lograr los objetivos de la empresa					
4. Conozco cual es el plan financiero de la empresa en relación a la reducción de gastos y proyecciones de ventas.					
Dimensión 2: Organización	1	2	3	4	5
5. Considera que la cantidad de personal con la que trabaja en su área trabaja es adecuado para realizar las labores.					
6. Le asignan una cantidad de material racionado a su área de trabajo, exigiéndole así que su uso sea moderado.					
7. El presupuesto asignado a su área es moderado y adecuado para su área de trabajo.					
Dimensión 3: Dirección	1	2	3	4	5
8. Se están cumpliendo las labores realizadas en los manuales MOF y ROF.					
9. Existe motivación por parte de los jefes directos que permitan que las actividades se realicen de la manera adecuada.					
10. Considera que el jefe de cada área asume su rol como motivador y guía.					
11. Existe una buena comunicación entre las áreas lo cual permite que se disminuya la cantidad de errores cometidos.					
12. Las actividades realizadas están alineadas al cumplimiento de objetivos organizacionales.					
Dimensión 4: Control	1	2	3	4	5
13. Su jefe inmediato esta revisando constantemente que este cumpliendo con sus actividades asignadas					
14. Su jefe inmediato verifica que su labor este logrando alcanzar las metas organizacionales.					
15. Su jefe inmediato se encarga de que se estén cumpliendo las normas establecidas en la organización.					

Anexo 05: Cuestionario de desempeño laboral

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Estimados trabajadores a continuación se les presenta un cuestionario el cual tiene como objetivo determinar los niveles del desempeño laboral en la empresa, para ello se le presenta una escala la cual, debe tomar en consideración al momento de responder. Es importante mencionarles además que este cuestionario es de manera anónima y solo tiene fines académicos por ello, este no le afectará de ninguna forma en su labor, por ello se le pide responder con la mayor sinceridad posible.

Interpretación	Valor
En total desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Indiferente	3
De acuerdo	4
En total acuerdo	5

Ítems	Escala				
	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Capacidades del individuo					
1. Conozco los procesos administrativos.					
2. Pongo en práctica los procedimientos y protocolos a seguir por el servicio que la empresa presta.					
3. Tengo buena disposición ante el aprendizaje en el ambiente laboral y brindar un servicio confiable al cliente.					
Dimensión 2: Percepciones de la función	1	2	3	4	5
4. Considero que mi función en la organización es importante					
5. Frecuentemente cumplo con los objetivos trazados.					
6. Siento satisfacción por la función que desempeño en el trabajo.					
7. Para el desempeño de mi función recibo todos los materiales de apoyo.					
8. Los manuales y guías me ayudan en mi desempeño.					
9. La función que realizo me permite desarrollarme como profesional.					
Dimensión 3: Esfuerzo individual	1	2	3	4	5
10. Me esfuerzo por llegar puntualmente a mi área de trabajo.					
11. Procuro contribuir con mis conocimientos adquiridos día a día para mejorar los procesos de mi área.					
12. Colaboro orientando a otros trabajadores cuando desconocen sobre alguna de las actividades.					
13. Promuevo la innovación o mejora cuando es necesario.					
14. Logro con mi esfuerzo individual un buen desempeño laboral					
Dimensión 4: Valor de las recompensas	1	2	3	4	5
15. La inducción recibida en la distribuidora me ayudó a mejorar mi desempeño laboral.					
16. La remuneración por la labor que realizo es grata y considero que la recompensa es adecuada.					
17. Existen recompensas tangibles e intangibles otorgadas por la distribuidora.					
Dimensión 5: Percepción de que las recompensas dependen del esfuerzo	1	2	3	3	4
18. Estoy seguro que mi esfuerzo será reconocido por la distribuidora					
19. Los jefes inmediatos reconocen mi desempeño laboral frecuentemente.					

20. Reconozco que soy recompensado adecuadamente en correspondencia a mi esfuerzo individual.					
---	--	--	--	--	--

Anexo 06: Confiabilidad del instrumento

Gestión administrativa

Alfa de Cronbach si se elimina la pregunta	
Conozco la misión y visión de la empresa	,875
Conozco cuales son los objetivos que busca la empresa	,865
Conozco cual es el plan a seguir para lograr los objetivos de la empresa	,845
Conozco cual es el plan financiero de la empresa en relación a la reducción de gastos y proyecciones de ventas.	,873
Considera que la cantidad de personal con la que trabaja en su área trabaja es adecuado para realizar las labores.	,846
Le asignan una cantidad de material racionado a su área de trabajo, exigiéndole así que su uso sea moderado.	,876
El presupuesto asignado a su área es moderado y adecuado para su área de trabajo.	,857
Se están cumpliendo las labores realizadas en los manuales MOF y ROF.	,869
Existe motivación por parte de los jefes directos que permitan que las actividades se realicen de la manera adecuada.	,883
Considera que el jefe de cada área asume su rol como motivador y guía.	,865
Existe una buena comunicación entre las áreas lo cual permite que se disminuya la cantidad de errores cometidos.	,869
Las actividades realizadas están alineadas al cumplimiento de objetivos organizacionales.	,875
Su jefe inmediato esta revisando constantemente que este cumpliendo con sus actividades asignadas	,886
Se jefe inmediato verifica que su labor este logrando alcanzar las metas organizacionales.	,872
Su jefe inmediato se encarga de que se estén cumpliendo las normas establecidas en la organización.	,865

Alfa de Cronbach	Número de elementos
,864	15

Desempeño laboral

Alfa de Cronbach si se elimina la pregunta	
Conozco los procesos administrativos.	,756
Pongo en práctica los procedimientos y protocolos a seguir por el servicio que la empresa presta.	,749
Tengo buena disposición ante el aprendizaje en el ambiente laboral y brindar un servicio confiable al cliente.	,751
Considero que mi función en la organización es importante	,770
Frecuentemente cumplo con los objetivos trazados.	,769
Siento satisfacción por la función que desempeño en el trabajo.	,719
Para el desempeño de mi función recibo todos los materiales de apoyo.	,728
Los manuales y guías me ayudan en mi desempeño.	,745
La función que realizo me permite desarrollarme como profesional.	,768
Me esfuerzo por llegar puntualmente a mi área de trabajo.	,765
Procuro contribuir con mis conocimientos adquiridos día a día para mejorar los procesos de mi área.	,723
Colaboro orientando a otros trabajadores cuando desconocen sobre alguna de las actividades.	,771
Promuevo la innovación o mejora cuando es necesario.	,723
Logro con mi esfuerzo individual un buen desempeño laboral	,745
La inducción recibida en la distribuidora me ayudó a mejorar mi desempeño laboral.	,765
La remuneración por la labor que realizo es grata y considero que la recompensa es adecuada.	,747
Existen recompensas tangibles e intangibles otorgadas por la distribuidora.	,765
Estoy seguro que mi esfuerzo será reconocido por la distribuidora	,736
Los jefes inmediatos reconocen mi desempeño laboral frecuentemente.	,756
Reconozco que soy recompensado adecuadamente en correspondencia a mi esfuerzo individual.	,746

Alfa de Cronbach	Número de elementos
,773	15

Anexo 07: Datos variables Gestión Administrativa


emplead	Gestión Administrativa																						
	Planificación				Organización				Dirección				Control										
	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Puntaje	Logro	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Puntaje	Logro	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Puntaje	Logro	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Puntaje	Logro
E-1	2	2	1	2	7	adecuad	1	3	1	5	adecuad	2	1	1	1	1	6	adecuad	3	3	1	7	adecuad
E-2	3	2	1	1	7	adecuad	2	2	1	5	adecuad	2	1	1	2	1	7	adecuad	1	4	2	7	adecuad
E-3	2	1	2	1	6	adecuad	1	3	2	6	adecuad	1	2	2	2	3	10	adecuad	1	5	2	8	Regular
E-4	2	2	1	2	7	adecuad	2	3	1	6	adecuad	2	2	2	1	1	8	adecuad	1	6	1	8	Regular
E-5	3	3	2	1	9	adecuad	2	4	1	7	adecuad	1	1	2	1	2	7	adecuad	1	3	3	7	adecuad
E-6	2	2	1	1	6	adecuad	1	3	3	7	adecuad	2	2	1	1	1	7	adecuad	2	3	1	6	adecuad
E-7	3	2	3	3	11	Regular	3	4	1	8	Regular	2	2	1	1	1	7	adecuad	1	4	1	6	adecuad
E-8	1	1	1	1	4	adecuad	1	2	2	5	adecuad	3	4	2	2	3	14	Regular	1	2	2	5	adecuad
E-9	2	1	1	2	6	adecuad	3	2	1	6	adecuad	2	1	2	2	1	8	adecuad	1	5	3	9	Regular
E-10	1	2	1	1	5	adecuad	2	3	2	7	adecuad	2	1	1	1	2	7	adecuad	2	3	2	7	adecuad
E-11	2	1	1	2	6	adecuad	1	4	2	7	adecuad	2	1	2	1	2	8	adecuad	1	2	2	5	adecuad
E-12	2	1	2	3	8	adecuad	1	1	2	4	adecuad	4	3	3	4	1	15	Regular	3	5	1	9	Regular
E-13	1	3	2	2	8	adecuad	1	2	1	4	adecuad	2	1	1	2	1	7	adecuad	2	3	1	6	adecuad
E-14	3	1	2	2	8	adecuad	1	4	3	8	Regular	2	1	3	2	1	9	adecuad	2	2	1	5	adecuad
E-15	1	2	2	1	6	adecuad	2	3	1	6	adecuad	1	2	1	1	2	7	adecuad	1	3	2	6	adecuad
E-16	2	3	4	1	10	Regular	3	2	3	8	Regular	3	2	1	1	3	10	adecuad	1	1	3	5	adecuad
E-17	1	3	1	2	7	adecuad	1	3	2	6	adecuad	3	1	2	1	1	8	adecuad	3	3	1	7	adecuad
E-18	2	3	3	1	9	adecuad	2	2	1	5	adecuad	1	2	1	1	2	7	adecuad	1	1	2	4	adecuad
E-19	2	2	3	1	8	adecuad	3	2	1	6	adecuad	1	2	1	2	2	8	adecuad	3	1	1	5	adecuad
E-20	1	2	2	1	6	adecuad	2	1	2	5	adecuad	3	1	3	2	1	10	adecuad	2	2	1	5	adecuad
E-21	3	3	2	1	9	adecuad	2	2	1	5	adecuad	2	3	1	2	1	9	adecuad	1	1	3	5	adecuad
E-22	1	2	1	2	6	adecuad	3	3	2	8	Regular	2	1	2	2	1	8	adecuad	3	1	1	5	adecuad
E-23	3	2	2	1	8	adecuad	2	2	1	5	adecuad	1	1	2	1	2	7	adecuad	1	3	2	6	adecuad
E-24	2	3	3	2	10	Regular	3	2	3	8	Regular	3	1	1	1	1	7	adecuad	1	3	2	6	adecuad
E-25	2	2	2	1	7	adecuad	1	1	1	3	adecuad	1	1	2	2	1	7	adecuad	2	1	1	4	adecuad
E-26	1	3	2	3	9	adecuad	2	1	1	4	adecuad	3	3	3	1	2	12	Regular	1	3	2	6	adecuad
E-27	3	1	1	1	6	adecuad	1	2	1	4	adecuad	2	1	1	2	1	7	adecuad	3	1	1	5	adecuad
E-28	1	2	1	1	5	adecuad	2	1	1	4	adecuad	1	1	3	3	2	10	adecuad	1	1	2	4	adecuad
E-29	3	1	2	1	7	adecuad	2	1	2	5	adecuad	3	2	1	2	1	9	adecuad	3	2	1	6	adecuad
E-30	2	2	1	1	6	adecuad	1	3	2	6	adecuad	1	2	1	2	3	9	adecuad	2	1	1	4	adecuad
E-31	2	2	1	2	7	adecuad	3	1	2	6	adecuad	3	1	2	1	1	8	adecuad	4	1	3	8	Regular
E-32	1	1	3	2	7	adecuad	1	2	2	5	adecuad	1	2	1	1	1	6	adecuad	3	2	3	8	Regular
E-33	2	3	1	2	8	adecuad	1	2	2	5	adecuad	3	1	1	2	1	8	adecuad	3	2	2	7	adecuad
E-34	2	1	2	2	7	adecuad	1	2	1	4	adecuad	2	2	2	1	1	8	adecuad	4	1	3	8	Regular
E-35	2	1	1	3	7	adecuad	1	1	2	4	adecuad	1	1	2	1	2	7	adecuad	4	2	1	7	adecuad
E-36	2	3	1	1	7	adecuad	1	2	3	6	adecuad	3	1	1	3	2	10	adecuad	3	2	1	6	adecuad
E-37	1	2	1	2	6	adecuad	2	3	2	7	adecuad	1	3	3	1	2	10	adecuad	2	3	4	9	Regular
E-38	3	2	2	2	9	adecuad	1	1	2	4	adecuad	1	1	2	1	2	7	adecuad	1	3	4	8	Regular
E-39	1	2	2	1	6	adecuad	2	3	1	6	adecuad	3	2	2	1	1	9	adecuad	3	4	5	12	adecuad
E-40	2	2	2	2	8	adecuad	1	1	1	3	adecuad	2	1	2	1	1	7	adecuad	1	3	4	8	Regular
E-41	2	2	3	3	10	Regular	2	1	1	4	adecuad	2	3	3	2	1	11	adecuad	3	4	4	11	Regular
E-42	1	3	3	2	9	adecuad	2	2	1	5	adecuad	1	1	1	2	2	7	adecuad	1	2	2	5	adecuad
E-43	1	2	2	2	7	adecuad	1	1	2	4	adecuad	3	1	3	2	3	12	Regular	3	3	2	8	Regular
E-44	1	1	2	1	5	adecuad	3	1	1	5	adecuad	2	2	1	2	2	9	adecuad	2	1	3	6	adecuad
E-45	2	2	1	1	6	adecuad	2	2	1	5	adecuad	3	2	1	3	2	11	adecuad	1	2	3	6	adecuad
E-46	2	2	3	2	9	adecuad	2	2	1	5	adecuad	1	3	4	1	1	10	adecuad	3	1	4	8	Regular
E-47	2	1	1	1	5	adecuad	2	2	1	5	adecuad	2	3	4	2	1	12	Regular	1	3	3	7	adecuad
E-48	3	3	2	1	9	adecuad	1	2	2	5	adecuad	1	4	5	2	3	15	Regular	1	1	4	6	adecuad
E-49	1	3	3	3	10	Regular	2	3	1	6	adecuad	3	3	4	1	1	12	Regular	3	3	1	7	adecuad
E-50	3	2	3	1	9	adecuad	1	2	1	4	adecuad	1	4	4	2	2	13	Regular	2	2	1	5	adecuad
E-51	3	4	4	2	13	Regular	2	2	1	5	adecuad	3	4	3	4	1	15	Regular	2	1	1	4	adecuad

Anexo 08: Datos variables Desempeño Laboral

emplead	Desempeño laboral																													
	Capacidad del individuo				Percepciones de la función								Esfuerzo individual										Valor de las recompensas							
	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Puntaje	Logro	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Puntaje	Logro	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Puntaje	Logro	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17	Puntaje	Logro	Ítem 18	Ítem 19	Ítem 20	Puntaje	Logro
E-1	2	2	1	5	Bajo	1	2	1	1	2	1	8	Medio	2	1	1	1	1	6	Bajo	2	2	1	5	Bajo	3	3	1	7	Bajo
E-2	3	2	1	6	Bajo	2	1	2	2	2	1	10	Medio	2	1	1	2	1	7	Bajo	3	1	2	6	Bajo	1	4	2	7	Bajo
E-3	2	1	2	5	Bajo	1	2	2	2	1	2	10	Medio	1	2	2	2	3	10	Bajo	1	2	1	4	Bajo	1	5	2	8	Medio
E-4	2	2	1	5	Bajo	2	1	1	2	1	1	8	Medio	2	2	2	1	1	8	Bajo	3	3	2	8	Medio	1	6	1	8	Medio
E-5	3	3	2	8	Medio	2	2	2	1	1	1	9	Medio	1	1	2	1	2	7	Bajo	1	2	1	4	Bajo	1	3	3	7	Bajo
E-6	2	2	1	5	Bajo	1	2	2	1	1	3	10	Medio	2	2	1	1	1	7	Bajo	1	2	3	6	Bajo	2	3	1	6	Bajo
E-7	3	2	3	8	Medio	3	2	2	1	4	1	13	Alto	2	2	1	1	1	7	Bajo	2	1	1	4	Bajo	1	4	1	6	Bajo
E-8	1	1	1	3	Bajo	1	2	2	1	2	2	10	Medio	3	4	2	2	3	14	Medio	1	1	1	3	Bajo	1	2	2	5	Bajo
E-9	2	1	1	4	Bajo	3	1	1	1	2	1	9	Medio	2	1	2	2	1	8	Bajo	1	2	1	4	Bajo	1	5	3	9	Medio
E-10	1	2	1	4	Bajo	2	2	1	2	3	2	12	Alto	2	1	1	1	2	7	Bajo	2	1	1	4	Bajo	2	3	2	7	Bajo
E-11	2	1	1	4	Bajo	1	3	3	4	4	2	17	Alto	2	1	2	1	2	8	Bajo	2	1	2	5	Bajo	1	2	2	5	Bajo
E-12	2	1	2	5	Bajo	1	1	1	2	1	2	8	Medio	4	3	3	4	1	15	Medio	1	3	2	6	Bajo	3	5	1	9	Medio
E-13	1	3	2	6	Bajo	1	1	3	2	2	1	10	Medio	2	1	1	2	1	7	Bajo	2	1	1	4	Bajo	2	3	1	6	Bajo
E-14	3	1	2	6	Bajo	1	2	1	1	4	3	12	Alto	2	1	3	2	1	9	Bajo	4	2	2	8	Medio	2	2	1	5	Bajo
E-15	1	2	2	5	Bajo	2	2	1	1	3	1	10	Medio	1	2	1	1	2	7	Bajo	1	2	2	5	Bajo	1	3	2	6	Bajo
E-16	2	3	4	9	Medio	3	1	2	1	2	3	12	Alto	3	2	1	1	3	10	Bajo	1	1	1	3	Bajo	1	1	3	5	Bajo
E-17	1	3	1	5	Bajo	1	2	1	1	3	2	10	Medio	3	1	2	1	1	8	Bajo	1	2	1	4	Bajo	3	3	1	7	Bajo
E-18	2	3	3	8	Medio	2	2	1	2	2	1	10	Medio	1	2	1	1	2	7	Bajo	3	3	4	10	Medio	1	1	2	4	Bajo
E-19	2	2	3	7	Bajo	3	1	3	2	2	1	12	Alto	1	2	1	2	2	8	Bajo	1	1	2	4	Bajo	3	1	1	5	Bajo
E-20	1	2	2	5	Bajo	2	2	3	4	1	2	14	Alto	3	1	3	2	1	10	Bajo	1	3	2	6	Bajo	2	2	1	5	Bajo
E-21	3	3	2	8	Medio	2	1	3	1	2	1	10	Medio	2	3	1	2	1	9	Bajo	2	1	1	4	Bajo	1	1	3	5	Bajo
E-22	1	2	1	4	Bajo	3	2	3	3	3	2	16	Alto	2	1	2	2	1	8	Bajo	2	1	1	4	Bajo	3	1	1	5	Bajo
E-23	3	2	2	7	Bajo	2	2	2	3	2	1	12	Alto	1	1	2	1	2	7	Bajo	1	2	1	4	Bajo	1	3	2	6	Bajo
E-24	2	3	3	8	Medio	3	1	2	2	2	3	13	Alto	3	1	1	1	1	7	Bajo	2	3	1	6	Bajo	1	3	2	6	Bajo
E-25	2	2	2	6	Bajo	1	3	3	2	1	1	11	Medio	1	1	2	1	1	7	Bajo	1	2	3	6	Bajo	2	1	1	4	Bajo
E-26	1	3	2	6	Bajo	2	1	2	1	1	1	8	Medio	3	3	3	1	2	12	Medio	1	2	1	4	Bajo	1	3	2	6	Bajo
E-27	3	1	1	5	Bajo	1	3	2	2	2	1	11	Medio	2	1	1	2	1	7	Bajo	4	1	1	6	Bajo	3	1	1	5	Bajo
E-28	1	2	1	4	Bajo	2	2	3	3	1	1	12	Alto	1	1	3	3	2	10	Bajo	2	3	1	6	Bajo	1	1	2	4	Bajo
E-29	3	1	2	6	Bajo	2	2	2	2	1	2	11	Medio	3	2	1	2	1	9	Bajo	2	1	1	4	Bajo	3	2	1	6	Bajo
E-30	2	2	1	5	Bajo	1	3	2	1	2	2	11	Medio	1	2	1	2	3	9	Bajo	1	3	3	7	Bajo	2	1	1	4	Bajo
E-31	2	2	1	5	Bajo	3	2	1	3	2	2	13	Alto	3	1	2	1	1	8	Bajo	1	2	1	4	Bajo	4	1	3	8	Medio
E-32	1	1	3	5	Bajo	1	1	2	1	1	2	8	Medio	1	2	1	1	1	6	Bajo	1	1	1	3	Bajo	3	2	3	8	Medio
E-33	2	3	1	6	Bajo	1	3	4	2	2	2	14	Alto	3	1	1	2	1	8	Bajo	1	3	2	6	Bajo	3	2	2	7	Bajo
E-34	4	5	4	13	Alto	4	4	4	3	5	3	23	Alto	5	4	3	4	5	21	Alto	4	4	5	13	Alto	3	4	5	12	Alto
E-35	2	1	1	4	Bajo	1	1	1	1	1	2	7	Bajo	1	1	2	1	2	7	Bajo	2	1	2	5	Bajo	4	2	1	7	Bajo
E-36	2	3	1	6	Bajo	1	2	1	2	1	3	10	Medio	3	1	1	3	2	10	Bajo	1	3	2	6	Bajo	3	2	1	6	Bajo
E-37	1	2	1	4	Bajo	2	1	3	3	4	2	15	Alto	1	3	3	1	2	10	Bajo	2	1	3	6	Bajo	2	3	4	9	Medio
E-38	3	2	2	7	Bajo	1	3	1	1	2	2	10	Medio	1	1	2	1	2	7	Bajo	1	1	3	5	Bajo	1	3	4	8	Medio
E-39	1	2	2	5	Bajo	2	1	3	2	2	1	11	Medio	3	2	2	1	1	9	Bajo	2	1	4	7	Bajo	3	4	5	12	Alto
E-40	2	2	2	6	Bajo	1	3	1	2	1	1	9	Medio	2	1	2	1	1	7	Bajo	3	1	3	7	Bajo	1	3	4	8	Medio
E-41	2	2	3	7	Bajo	2	2	1	2	1	1	9	Medio	2	3	3	2	1	11	Bajo	2	2	4	8	Medio	3	4	4	11	Medio
E-42	1	3	3	7	Bajo	2	2	1	1	1	1	8	Medio	1	1	1	2	2	7	Bajo	2	2	2	6	Bajo	1	2	2	5	Bajo
E-43	1	2	2	5	Bajo	1	2	1	1	1	2	8	Medio	3	1	3	2	3	12	Medio	1	2	3	6	Bajo	3	3	2	8	Medio
E-44	1	1	2	4	Bajo	3	3	2	1	1	1	11	Medio	2	2	1	2	2	9	Bajo	1	2	1	4	Bajo	2	1	3	6	Bajo
E-45	2	2	1	5	Bajo	2	1	2	2	2	1	10	Medio	3	2	1	3	2	11	Bajo	1	3	2	6	Bajo	1	2	3	6	Bajo
E-46	2	2	3	7	Bajo	2	3	2	3	2	1	13	Alto	1	3	4	1	1	10	Bajo	1	1	1	3	Bajo	3	1	4	8	Medio
E-47	2	1	1	4	Bajo	2	1	2	2	2	1	10	Medio	2	3	4	2	1	12	Medio	3	2	3	8	Medio	1	3	3	7	Bajo
E-48	3	3	2	8	Medio	1	1	3	2	2	2	11	Medio	1	4	5	2	3	15	Medio	1	2	1	4	Bajo	1	1	4	6	Bajo
E-49	1	3	3	7	Bajo	2	3	1	1	3	1	11	Medio	3	3	4	1	1	12	Medio	2	1	3	6	Bajo	3	3	1	7	Bajo
E-50	3	2	3	8	Medio	1	3	2	3	2	1	12	Alto	1	4	4	2	2	13	Medio	3	2	2	7	Bajo	2	2	1	5	Bajo
E-51	3	4	4	11	Medio	2	3	2	3	2	1	13	Alto	3	4	3	4	1	15	Medio	3	4	2	9	Medio	2	1	1	4	Bajo

Anexo 09: Validación de Instrumentos

Experto 1 validación del Instrumento Gestión Administrativa y Desempeño laboral



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo **MALDONADO ALVAREZ, SILVIA ANGELICA**, con DNI 06723297, de profesión Enfermera, grado académico Doctor en Gestión en Salud, con código de colegiatura 020814 labor que ejerzo actualmente como Jefa de la secretaría del Hospital Policial Geriátrico San José.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación contenido el Instrumento denominado Gestión administrativa y Desempeño laboral, cuyo propósito es medir la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral, a los efectos de su aplicación a 52 trabajadores de una distribuidora de medicina.

Luego de valorar la adecuación de los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.


Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	✓				
Amplitud del contenido a evaluar.	✓				
Congruencia con los indicadores.	✓				
Coherencia con las dimensiones.	✓				
Puntaje parcial:	12			No aporta	
Puntaje total:	12				

Conclusión: MA (✓) BA () A () No aporta: ()


Trujillo, a los 03 días del mes de octubre del 2023

Apellidos y nombres: **MALDONADO ALVAREZ, SILVIA ANGELICA**

DNI: **06723297**

Firma: 
 OS-282690
Silvia A. MALDONADO ALVAREZ
 CRNL S PNP
 JEFE DE LA SECRETARIA DEL HOSPITAL
 POLICIAL GERIATRICO "SAN JOSÉ"

Experto 2 validación del Instrumento Gestión Administrativa y Desempeño laboral



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo **ABANTO CALDERON, CARLA MARIELA**, con DNI **18067805**, de profesión Enfermera, grado académico Maestro en Gestión, con código de colegiatura 027983, labor que ejerzo actualmente como Jefa de Enfermería del Servicio de neonatología, del Hospital PNP, Luis N. Sáenz.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación contenido el Instrumento denominado Gestión administrativa y Desempeño laboral, cuyo propósito es medir la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral, a los efectos de su aplicación a 52 trabajadores de una distribuidora de medicina.

Luego de valorar la adecuación de los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

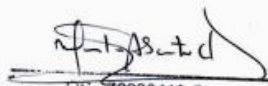
Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	✓				
Amplitud del contenido a evaluar.	✓				
Congruencia con los indicadores.	✓				
Coherencia con las dimensiones.	✓				
Puntaje parcial:	12			No aporta	
Puntaje total:	12				

Conclusión: MA (✓) BA () A () No aporta: ()

Trujillo, a los 03 días del mes de octubre del 2023


Apellidos y nombres: **ABANTO CALDERON, CARLA MARIELA**

DNI: **18067805**

Firma: 

OS - 70038419-O+
CARLA MARIELA ABANTO CALDERÓN
CORONEL SPNP
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE NEONATOLOGÍA
DIVISIÓN DE ENFERMERÍA HN PNP LNS

Experto 3 Validación del Instrumento Gestión Administrativa y Desempeño laboral



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo **NAVIDAD BERLANGA, ESTHER EVANGELINA**, con DNI 08706742, de profesión Enfermera, grado académico Maestro en Gestión, con código de colegiatura 018976, labor que ejerzo actualmente como Jefa del área de calidad, del Hospital PNP, Luis N. Sáenz.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación contenido el Instrumento denominado Gestión administrativa y Desempeño laboral, cuyo propósito es medir la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral, a los efectos de su aplicación a 52 trabajadores de una distribuidora de medicina.

Luego de valorar la adecuación de los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.


Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	✓				
Amplitud del contenido a evaluar.	✓				
Congruencia con los indicadores.	✓				
Coherencia con las dimensiones.	✓				
Puntaje parcial:	12			No aporta	
Puntaje total:	12				

Conclusión: MA (✓) BA () A () No aporta: ()

Trujillo, a los 03 días del mes de octubre del 2023

Apellidos y nombres: **NAVIDAD BERLANGA, ESTHER EVANGELINA**

DNI: **08706742**

Firma: 

OS-270161
Esther NAVIDAD BERLANGA
CRNL SPNP
JEFE DE LA UNIGECAL HN PNP LNS

Anexo 10: Misión y Visión

MISIÓN

Ser una empresa del rubro farmacéutico, comprendida en brindar servicios de calidad y productos de garantía, desarrollando día a día un trabajo en equipo, basado en la eficiencia y confianza, fomentando de esta forma el crecimiento sostenido de nuestros empleados y clientes.

Nuestra misión en la industria farmacéutica es proporcionar servicios y productos de máxima calidad y confiabilidad. Nos esforzamos cada día en la búsqueda de la excelencia, trabajando en equipo de manera eficiente y fomentando un entorno de confianza. A través de estos valores fundamentales, impulsamos el crecimiento sostenido tanto de nuestros colaboradores como de nuestros apreciados clientes.

VISIÓN

Ser una empresa de alto nivel competitivo nacional e internacional en el rubro farmacéutico, conformado por un equipo humano, basado en los grandes valores de vida como la honestidad, respeto, responsabilidad y disciplina, logrando así que nuestros empleados y clientes alcancen sus objetivos y metas trazadas.

Nuestra visión es convertirnos en un referente de alta competitividad a nivel nacional e internacional en la industria farmacéutica. Para lograrlo, contamos con un equipo humano que se rige por valores sólidos como la honestidad, el respeto, la responsabilidad y la disciplina. Nuestro compromiso es no solo alcanzar nuestros propios objetivos, sino también facilitar que nuestros empleados y clientes logren sus metas y aspiraciones de manera exitosa.

Anexo 11: Metas y Objetivos

Metas
A corto plazo ser una de las empresas distribuidoras de medicina más reconocidas y grandes de Trujillo
A medio plazo a 3 años expandirse por todo el norte del país siendo una de las más reconocidas y recomendadas por los ciudadanos peruanos
A largo plazo a 5 años expandirse por todo el territorio peruano y llegar hasta los lugares más lejanos del país brindando productos médicos de salud

Objetivos: 1-5 años: 2020 -2025

1. Crecimiento de Ventas: Incrementar las ventas anuales en un 15% durante los próximos cinco años a través de la ampliación de servicios y la fidelización de clientes.
2. Diversificación de Productos: Introducir una línea de productos de cuidado de la salud y bienestar, incluyendo suplementos vitamínicos y productos naturales, dentro de los próximos tres años.
3. Servicio al Cliente: Mantener una calificación de satisfacción del cliente de al menos el 90% a través de encuestas periódicas y retroalimentación de los clientes.
4. Eficiencia Operativa: Mejorar la gestión de inventario y reducir las pérdidas por caducidad en un 10% anual.
5. Responsabilidad Social: Iniciar programas de educación comunitaria sobre salud y bienestar, con al menos cuatro eventos anuales en la comunidad local.

Cuadro de Indicadores de Resultados:

OBJETIVO	INDICADOR	RESULTADO
CRECIMIENTO DE VENTAS	Crecimiento de ventas anuales (en %)	Año 1: 10%
		Año 2: 12%
DIVERSIFICACIÓN DE PRODUCTOS	Lanzamiento de la línea de productos de bienestar.	Año 1: Sí
		Año 2: Sí
SERVICIO AL CLIENTE	Índice de Satisfacción del Cliente (anual)	Año 1: 92%
		Año 2: 94%
EFICIENCIA OPERATIVA	Reducción de pérdidas por caducidad (en %)	Año 1: 5%
		Año 2: 7%
RESPONSABILIDAD SOCIAL	Número de eventos de educación comunitaria	Año 1: 2
		Año 2: 3

Nota. Información obtenida en entrevista con administrador de la empresa.

Este cuadro de indicadores presenta los objetivos estratégicos de la distribuidora de medicina a lo largo de un período de 1 a 5 años y los indicadores que se utilizarán para evaluar el progreso hacia la consecución de esos objetivos. Los indicadores se basan en datos cuantitativos y cualitativos para proporcionar una visión completa del desempeño de la distribuidora de medicina en áreas clave. El seguimiento regular de estos indicadores permitirá a la empresa ajustar su estrategia y tomar decisiones informadas para lograr sus objetivos a largo plazo.

Anexo 12

MANUAL DE FUNCIONES

Gerente General

- Descripción del Puesto: El Gerente General es responsable de la supervisión y gestión general de la distribuidora de medicina. Esto incluye la toma de decisiones estratégicas, la gestión de personal, la supervisión financiera y la garantía de que la empresa cumple con las normativas.
- Responsabilidades
 1. Planificar los objetivos generales y específicos de la empresa a corto y largo plazo.
 2. Organizar la estructura de la empresa actual y a futuro; como también de las funciones y los cargos.
 3. Dirigir la empresa, tomar decisiones, supervisar y ser un líder dentro de ésta.
 4. Sus funciones son planificar, organizar, dirigir, controlar, coordinar, analizar, calcular y deducir el trabajo de la empresa
- Requisitos: Título en Administración de Empresas o campo relacionado, experiencia en gestión, habilidades de liderazgo y toma de decisiones.

Sistemas

- Descripción del Puesto: El departamento de sistemas se encarga de administrar y mantener los sistemas informáticos y la infraestructura tecnológica de la distribuidora de medicina, incluyendo el software de gestión y seguridad de datos.
- Responsabilidades
 1. Verificar que el ERP funcione correctamente y ayude en los distintos procesos que tiene la empresa. Además, realizar soporte en TI con los usuarios finales.
 2. Consulta mediante queries para los reportes que las diferentes áreas necesiten (Contabilidad, Gerencia, etc.). Por ejemplo: reporte de venta detallada por producto, por vendedor, registro de compras y ventas, DIGEMID, etc.
 3. Generar reportes por laboratorio, elaboración de registro de asistencias, etc.
 4. Mantenimiento y soporte del servidor local y las terminales que use la empresa.

- Requisitos: Título en Informática o campo relacionado, experiencia en administración de sistemas, conocimiento de software farmacéutico.

Contabilidad

- Descripción del Puesto: El departamento de contabilidad se encarga de llevar registros financieros, preparar informes, gestionar cuentas y realizar análisis financieros para garantizar la salud financiera de la organización.
- Responsabilidades
 1. Verificación de conformidad tributaria y contable de la documentación sustentadora por operaciones en adquisiciones de costo y gastos.
 2. Verificación e ingreso de operaciones bancarias y realización de conciliaciones bancarias.
 3. Registro de asientos contables, análisis de cuentas contables y elaboración de Estados Financieros.
 4. Liquidaciones de impuestos y declaraciones de los mismos ante SUNAT.
 5. Alta de trabajadores nuevos, elaboración de contratos laborales, cálculo de liquidaciones de beneficios sociales, CTS, Gratificaciones y elaboración de planillas.
- Requisitos: Título en Contabilidad, experiencia en contabilidad financiera, conocimiento de leyes fiscales y regulaciones.

Director Qf:

- Descripción del Puesto: El director técnico es responsable de garantizar el cumplimiento de las regulaciones relacionadas con la venta de productos farmacéuticos, la gestión del inventario de medicamentos y la supervisión del personal técnico.
- Responsabilidades
 1. Vigilar el sistema de aseguramiento de la calidad
 2. Controlar la comercialización de productos se efectúe a pacientes con receta médica o al consumidor final.

3. Custodiar la documentación técnica relativa a los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios que se comercializan en el establecimiento.
 4. Cumplir y hacer cumplir las buenas prácticas de almacenamiento (BPA) y buenas prácticas de oficina farmacéutica.
 5. Organizar y monitorear al personal técnico, en funciones y otras actividades pertinentes.
- Requisitos: Título en Farmacia, licencia profesional, experiencia en dirección técnica.

Supervisor de teleoperadores:

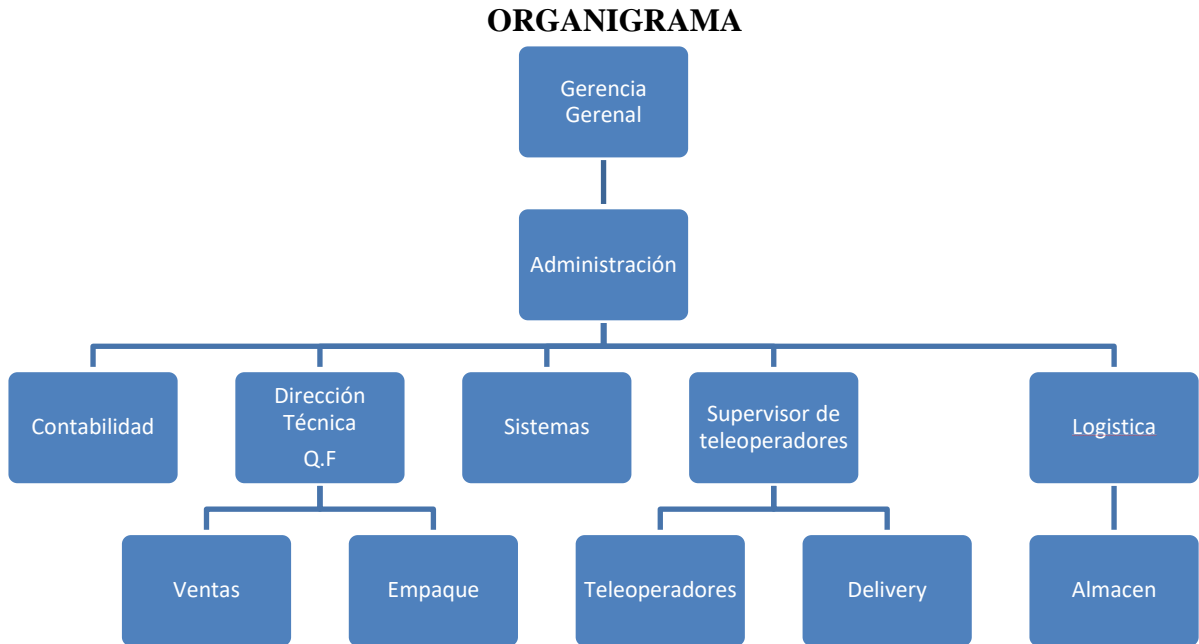
- Descripción del Puesto: El Supervisor de Teleoperadores se encarga de supervisar y gestionar el equipo de teleoperadores que atienden las llamadas telefónicas, realiza seguimiento de pedidos y brinda atención al cliente.
- Responsabilidades
 1. Llevar el control de pedidos tomados por Call Center.
 2. Coordinar y supervisar el envío de pedidos (deliverys - viajes)
 3. Atender los reclamos de clientes
 4. Supervisar el área operativa (chequeo - sacado), para la más rápida atención al cliente
 5. Apoyo al director técnico, etc.
- Requisitos: Experiencia en atención al cliente, habilidades de supervisión, capacidad de comunicación.

6. Logística:

- Descripción del Puesto: El departamento de logística se encarga de la gestión de inventario, la distribución de productos y la coordinación de las entregas a clientes y sucursales.
- Responsabilidades

1. Supervisar y gestionar los niveles de inventario de medicamentos y productos farmacéuticos.
 2. Coordinar la recepción de envíos de productos farmacéuticos, asegurándose de que los productos sean inspeccionados y registrados correctamente.
 3. Planificar y ejecutar la distribución de productos farmacéuticos a las sucursales o clientes de la distribuidora de medicina de manera eficiente y puntual.
 4. Asegurarse de que los productos cumplan con los estándares de calidad y las regulaciones gubernamentales.
 5. Identificar y aplicar mejoras en los procesos de logística para aumentar la eficiencia y reducir los costos.
- Requisitos: Experiencia en logística, conocimiento de gestión de inventario y procesos de distribución.

Anexo 13: Organigrama de la Distribuidora de Medicina



Anexo 14: Cálculo del Índice de Implementación de Iniciativas:

Cuadro detallado de iniciativas y personas responsables:

Se presentan el total de iniciativas presentadas por los trabajadores durante el año 2022, que a continuación se detallan:

INICIATIVA	RESPONSABLE
1. Ampliar el servicio de entrega a domicilio	Sr. García
2. Lanzar un programa de lealtad para clientes.	Sra. Pérez
3. Realizar eventos de promoción en la comunidad local.	Sr. Rodríguez
4. Rediseñar el sitio web y la plataforma de comercio electrónico.	Sra. Martínez
5. Mejorar la capacitación del personal en servicios de atención al cliente.	Sr. López

Cálculo del Índice de Implementación:

El Índice de Implementación se calcula utilizando la siguiente fórmula:

$$\text{Índice de implementación} = \frac{\text{numero de iniciativas implementadas}}{\text{numero de iniciativas totales}}$$

$$\text{Índice de implementación} = \frac{2}{5} \times 100 = 40\%$$

El Índice de Implementación del 40% indica que la distribuidora de medicina ha tenido éxito en la implementación del 40% de las iniciativas que había planificado durante el último año. Aunque se ha logrado un nivel de implementación, aún queda espacio para mejorar la ejecución de las iniciativas restantes.

La implementación efectiva de iniciativas es fundamental para el crecimiento y la competitividad de la empresa. Un Índice de Implementación del 40% sugiere que puede haber desafíos en la ejecución, como recursos limitados, falta de seguimiento o resistencia al cambio. Para mejorar este índice, la distribuidora de medicina puede considerar asignar más recursos, establecer un seguimiento más efectivo y fomentar una cultura de ejecución.

El cuadro detallado proporciona información sobre las iniciativas específicas y las personas responsables de su implementación, lo que facilita la supervisión y el seguimiento. Evaluar regularmente el progreso y abordar los desafíos en la implementación es esencial para aumentar el Índice de Implementación y garantizar el éxito de la distribuidora de medicina en la consecución de sus objetivos estratégicos.