



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y GERENCIA**

**La Gestión Administrativa y el Desempeño Laboral de los
Colaboradores de la Distribuidora de Consumo Masivo Adel & S SRL
en la Ciudad de Huaral en el Año 2020**

TESIS

**Para Optar el Título Profesional de Licenciado en Administración y
Gerencia**

AUTOR

**Acosta Echegaray, Jorge Luis
(ORCID: 0000-0002-3231-1634)**

ASESOR

**Iraola Real, William Hugo
(ORCID: 0000-0001-6458-4285)**

Lima, Perú

2022

Metadatos Complementarios

Datos de autor

Acosta Echegaray, Jorge Luis

Tipo de documento de identidad del AUTOR: DNI

Número de documento de identidad del AUTOR: 44057573

Datos de asesor

Iraola Real, William Hugo

Tipo de documento de identidad del ASESOR: DNI

Número de documento de identidad del ASESOR: 10168776

Datos del jurado

JURADO 1: Carbajal Arroyo, Jorge Luis, 08512829, 0000-0002-6698-0836

JURADO 2: Valeriano Ortiz, Luis Fernando, 06003883, 0000-0001-5288-5726

JURADO 3: Villa Esteves José Antonio, 07778554, 0000-0003-0005-4482

JURADO 4: Velarde Lopez, Leónidas Martin, 07349038, 0000-0001-9269-2726

Datos de la investigación

Campo del conocimiento OCDE: 5.02.04

Código del programa: 413256

Para mi esposa que durante todos
estos años ha sido mi soporte en todo
momento, mis hijos que son mi vida; mis
padres, hermana, hermanos y sobrinos que
son parte de mi motivación.

Agradecimiento

A Dios, por mantenerme sano en momentos muy complicados, y darme siempre las fuerzas para seguir cumpliendo mis metas.

A Eduardo Goytizolo, hace dieciséis años me diste la oportunidad de emprender un nuevo camino en mi vida, a pesar de tu pronta partida, siempre te llevaré en el corazón.

A Pedro Sánchez y Edy Echegaray, por sus enseñanzas y guiarme en mi crecimiento personal y profesional.

A la familia Rosario Zapata, que hace cinco años me brindó la confianza de poder acompañarlos en este gran proyecto.

Al Mg. William Iraola, por compartir todos sus conocimientos y ser un gran soporte en este largo y duro proceso.

Introducción

El presente trabajo de investigación aborda la influencia de la gestión administrativa en el desempeño de los colaboradores de la distribuidora de consumo masivo Adel & S SRL, en la ciudad de Huaral en el año 2020. La metodología empleada fue de tipo aplicada, utilizando el método hipotético deductivo, de diseño no experimental, transversal descriptivo y correlacional.

De acuerdo con lo expuesto, el proceso de investigación se ha dividido en seis capítulos los cuales se resume de la siguiente manera:

Capítulo I, Se describe la realidad problemática, se formula el problema, se determina el objetivo principal y específico, se redacta la justificación e importancia del estudio, finalmente se plantean los alcances y limitaciones.

Capítulo II, Se detalla el marco teórico conceptual, compuesto por los antecedentes internacionales y antecedentes nacionales, que contienen al menos una de las variables en estudio, bases teóricas científicas, y la definición de términos básicos permitiendo al lector a entender las terminologías empleadas.

Capítulo III, Se sitúa la hipótesis general e hipótesis específicas de la investigación, se detallan ambas variables, tanto la variable independiente, gestión administrativa, y la variable dependiente, desempeño laboral, adjunta se encuentra la matriz lógica de consistencia.

Capítulo IV, Se detalla el método de estudio, tipo y método de la investigación, diseño específico de la investigación, población, muestra, instrumentos de recogida de datos, técnicas de procesamiento y análisis de datos, finalmente el procedimiento para la ejecución del estudio.

Capítulo V, Se establece los resultados de la investigación y la interpretación de estos, finalmente la discusión de resultados.

Capítulo VI, Se describen los resultados y conclusiones para la distribuidora de consumo masivo.

Índice

DEDICATORIA-----	iii
Agradecimiento-----	iv
Introducción-----	v
Índice-----	vii
Lista de Tablas-----	x
Lista de Gráficos-----	xi
Resumen-----	xii
Abstract-----	xiv
CAPÍTULO I-----	1
PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO-----	1
1.1. Formulación del problema.-----	4
1.1.1. Problema principal.-----	4
1.1.2. Problemas Específicos.-----	4
1.2. Objetivos, General y Específicos.-----	5
1.2.1. Objetivo General.-----	5
1.2.2. Objetivos Específicos.-----	5
1.3. Justificación o importancia del estudio.-----	6
1.4. Alcance y Limitaciones.-----	7
1.4.1. Alcances.-----	7
1.4.2. Limitaciones.-----	8
CAPÍTULO II-----	9
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL-----	9
2.1. Antecedentes de la Investigación.-----	9
2.1.1. Antecedentes Nacionales.-----	9
2.1.2. Antecedentes Internacionales.-----	13
2.2. Bases teóricas – Científicas.-----	14
2.2.1. Gestión Administrativa.-----	14
2.2.1.1. Definición.-----	14
2.2.1.2. Importancia de la Gestión Administrativa.-----	15
2.2.1.3. Dimensiones de la Gestión Administrativa.-----	16
2.2.1.3.1. Planeación.-----	16
2.2.1.3.2. Organización.-----	17
2.2.1.3.3. Dirección.-----	18

2.2.1.3.4. Control.	19
2.2.2. Desempeño laboral.	22
2.2.2.1. Definición.	22
2.2.2.4. Dimensiones del desempeño laboral.	23
2.2.2.4.1. Motivación.	23
2.2.2.4.2. Eficacia y Eficiencia.	24
2.2.2.4.3. Capacitación y desarrollo.	24
2.2.2.4.4. Evaluación de Desempeño.	26
2.3. Definición de términos básicos.	29
CAPÍTULO III	31
HIPÓTESIS Y VARIABLES	31
3.1. Hipótesis y/o supuestos básicos.	31
3.1.1. Hipótesis principal.	31
3.1.2. Hipótesis específicas.	31
3.2. Variables o unidades de análisis.	32
3.3. Matriz lógica de consistencia.	34
CAPÍTULO IV	35
MÉTODO	35
4.1. Tipo y método de investigación.	35
4.2. Diseño específico de investigación.	35
4.3. Población, muestra o participante.	36
4.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.	37
4.6. Procedimiento para la ejecución del estudio.	37
CAPÍTULO V	39
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	39
5.1. Datos Cuantitativos.	39
5.2. Análisis de resultados.	54
5.2.1. Prueba de Hipótesis principal.	54
5.2.2. Prueba de Hipótesis específica I.	56
5.2.3. Prueba de Hipótesis específica II.	58
5.2.4. Prueba de Hipótesis específica III.	60
5.2.5. Prueba de Hipótesis específica IV.	62
5.3. Discusión de resultados.	64
CAPÍTULO VI	69
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	69
6.1. Conclusiones.	69

6.2. Recomendaciones.-----	70
REFERENCIAS -----	72
APÉNDICE -----	75

Lista de Tablas

Tabla 1. Dimensión: Planeación -----	39
Tabla 2. Dimensión: Organización. -----	40
Tabla 3. Dimensión: Dirección.-----	42
Tabla 4. Dimensión. Control.-----	43
Tabla 5. Variable. Gestión Administrativa. -----	45
Tabla 6. Dimensión: Motivación.-----	46
Tabla 7. Dimensión: Eficacia y Eficiencia. -----	48
Tabla 8. Dimensión: Capacitación y Desarrollo. -----	49
Tabla 9. Dimensión: Evaluación. -----	51
Tabla 10. Variable: Desempeño Laboral.-----	52
Tabla 11. Tabla Cruzada: Gestión Administrativa*Desempeño Laboral. -----	54
Tabla 12. Tabla Cruzada: Gestión Administrativa*Motivación. -----	56
Tabla 13. Tabla Cruzada. Gestión Administrativa*Eficacia y Eficiencia.-----	58
Tabla 14. Tabla Cruzada: Gestión Administrativa*Capacitación y Desarrollo. -----	61
Tabla 15. Tabla Cruzada: Gestión Administrativa*Evaluación. -----	63

Lista de Gráficos

Gráfico 1. Dimensión: Planeación.-----	40
Gráfico 2. Dimensión: Organización. -----	41
Gráfico 3. Dimensión: Dirección. -----	43
Gráfico 4. Dimensión: Control. -----	44
Gráfico 5. Variable: Gestión Administrativa.-----	46
Gráfico 6. Dimensión: Motivación. -----	47
Gráfico 7. Dimensión: Eficacia y Eficiencia. -----	49
Gráfico 8. Dimensión: Capacitación y Desarrollo.-----	50
Gráfico 9. Dimensión: Evaluación.-----	52
Gráfico 10. Variable: Desempeño Laboral. -----	53
Gráfico 11: Gestión Administrativa*Desempeño Laboral. -----	55
Gráfico 12: Gestión Administrativa*Motivación.-----	58
Gráfico 13: Gestión Administrativa*Eficacia y Eficiencia.-----	60
Gráfico 14: Gestión Administrativa*Capacitación y Desarrollo. -----	62
Gráfico 15: Gestión Administrativa*Evaluación. -----	64

Resumen

La presente investigación busca alternativas de solución ante las oportunidades encontradas en la distribuidora de consumo masivo Adel & S SRL, en la ciudad de Huaral, conformado por un equipo de trabajo que desarrolla acciones en la gestión administrativa afectando así el desempeño laboral de los colaboradores.

Ante lo expuesto, se fijó el objetivo principal: Determinar el nivel de influencia que tiene una adecuada gestión administrativa en el desempeño laboral de los colaboradores de la distribuidora de consumo masivo Adel & S SRL, en la ciudad de Huaral en el año 2020.

Asimismo, se estableció la hipótesis principal: La gestión administrativa se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la distribuidora de consumo masivo Adel & S SRL, en la ciudad de Huaral en el año 2020.

El tipo de investigación es aplicada considerando el método hipotético deductivo, con respecto al diseño específico no experimental, transversal, descriptivo y correlacional.

La población está conformada por 20 colaboradores que laboran en las diferentes áreas de la distribuidora de consumo masivo, obteniendo como muestra 10 colaboradores elegidos al azar considerando el método probabilístico.

Como instrumento de recolección de datos se realizó un cuestionario a la muestra seleccionada, obteniendo como conclusión general: La gestión administrativa se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la distribuidora de consumo masivo Adel & S SRL, en la ciudad de Huaral en el año 2020.

Teniendo como oportunidad involucrar a los colaboradores en la planificación de proyectos futuros además de reforzar en la comunicación con respecto a la misión y visión de la organización.

Palabra Clave: Gestión Administrativa, Desempeño Laboral.

Abstract

This research seeks alternative solutions to the opportunities found in the massive consume distributor Adel & S SRL, in the city of Huaral, made up of a work team that develops actions in administrative management, affecting the work performance of employees.

Given the above, the main objective was set: to determine the level of influence that an adequate administrative management has on the work performance of the employees of the massive consume distributor Adel & S SRL, the city of Huaral in 2020.

Likewise, the main hypothesis was established: administrative management is significantly related to the work performance of the employees of the massive consume distributor Adel & S SRL, in the city of Huaral in 2020.

The type of research is applied, considering the hypothetical deductive method and with respect to the design is specific non-experimental, cross-sectional, descriptive, and correlational.

The population is made up of 20 collaborators who work in the different areas of the massive consume distributor, obtaining as a sample 10 collaborators chosen at random considering the probabilistic method.

As a data collection instrument, a questionnaire was carried out on the selected sample, obtaining as a general conclusion: administrative management is significantly related to the work performance of the employees of the massive consume distributor Adel & S SRL, in the city of Huaral in 2020. Having the opportunity to involve collaborators in the planning of future projects in addition to reinforcing communication regarding the mission and vision of the organization.

Key Word: Administrative Management, Job Performance.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

En el mercado peruano más del 65% de las ventas provienen del canal tradicional en el sector de consumo masivo, parte de este liderazgo proviene por el crecimiento de los intermediarios dentro de la cadena de distribución o también llamados distribuidores, cada año han ido posicionándose en el sector, siendo aliados muy importantes en las diferentes compañías que existen en el mercado.

Los distribuidores para seguir posicionándose en el mercado, cada año han tenido que ir incorporando diferentes herramientas que ayuden a tener mejor control de las ventas, almacén, y administración. Así mismo, incluir procesos administrativos que ayuden a lograr un mejor desempeño en cada colaborador de la manera más productiva posible.

Sin embargo, los procesos administrativos no son aplicados al 100% en distribuidores que se encuentran dentro del régimen de las Mype, a pesar de manejar territorios más pequeños, ya sea en una sola ciudad, distrito, o distribuidores que manejan una cartera de clientes en promedio de 2,000 puntos de venta, está situación viene generando un desorden dentro de la operatividad del negocio y desaprovechando el máximo desempeño por parte de los colaboradores que conforman estos equipos de trabajo.

Avolio, B (2011). Señala: “En cuanto a los factores de carácter estratégico, parecería que uno de los problemas más frecuentes que afectan a los empresarios es su visión de corto plazo, que no suelen desarrollar planes estratégicos que les sirvan de guía para la gestión de sus empresas, sino que administran sus negocios sin tener una visión, misión y objetivos de largo plazo”.

Chiavenato, I (2000). Señala: “El desempeño laboral es la forma de comportarse del trabajador en el ambiente de trabajo en base a sus objetivos que fija la empresa, así como los individuales. Tales comportamientos y necesidades que busca el personal siempre van a afectar los resultados de la organización, respondiendo a las amenazas y pertinencias de la economía.

Por lo tanto, los distribuidores deben mejorar y fortalecer sus procesos administrativos para garantizar su permanencia en el largo plazo, en efecto, obtener el mejor desempeño por parte de colaboradores para poder alcanzar todos los objetivos planteados.

En consecuencia, a lo expuesto anteriormente, se desarrolla la presente investigación sobre la gestión administrativa y el desempeño de los colaboradores de la Distribuidora de productos de consumo masivo, cuyo propósito es determinar cómo los elementos de la gestión administrativa impulsan el desempeño de los colaboradores.

La Distribuidora de productos de consumo masivo Adel & S SRL, emprendió sus operaciones en el año 2015 en la Provincia de Huaral, inició como persona natural con negocio hasta el año 2017, como resultado del buen desempeño y cumplimiento de los objetivos de venta, pasó a tener la exclusividad total de la distribución en la Provincia de Huaral, desde entonces, viene operando como persona jurídica dentro del régimen Mype tributario.

Desde sus inicios ha sido importante el performance que ha tenido en el mercado logrando importantes resultados de ventas por encima del 100%, así mismo, ganando 78% de distribución numérica (DN), hasta el año 2019 con respecto a un 71% obtenido en el año 2017. Además, de mantener el 98.5% de share of market hasta el año 2019. Cabe resaltar que el éxito de ganar distribución numérica los últimos dos años, se debe

al desarrollo del canal horizontal que actualmente representa el 70% de la venta con respecto al 45% que representaba hasta el año 2017.

Los resultados hasta el año 2019 han sido importantes para la distribuidora, sin embargo, el crecimiento que ha tenido la distribuidora de productos de consumo masivo Adel & S SRL, en la ciudad de Huaral no ha sido construido sobre una base sólida de gestión administrativa, lo que viene afectando el desempeño de los colaboradores de las diferentes áreas que conformar el equipo de trabajo.

Esta situación se genera desde los socios que tienen una jornada laboral muy extensa con más de doce horas diarias, debido a la presión que existe por cumplir con los objetivos de venta, sin embargo, el 90% de la jornada laboral es dedicada a la parte operativa dejando muchas oportunidades en la parte administrativa del negocio como: Retrasos de pagos tributarios, seguimiento de venta a través de indicadores de gestión. (Cumplimiento de ruta, efectividad de visita, coberturas por productos, drop size, etc.)

De modo que, al no tener un plan estratégico, una visión, misión, objetivos en común, funciones establecidas para cada área de la distribuidora, en consecuencia, cada colaborador desarrolla sus funciones en la forma que puede, en reiteradas ocasiones tienen que desempeñar funciones que no son necesariamente su actividad principal generando incomodidad en estos mismos.

Considerando que actualmente se vive un contexto especial, todas las empresas se han visto en la necesidad de reinventarse y la distribuidora de consumo masivo no es ajeno a esta realidad, considerando que la presión por las ventas no ha disminuido, sin embargo, el volumen de las ventas por falta de atención ha presentado una caída del 20%, con respecto al promedio de venta de los últimos tres meses considerado hasta el mes de febrero.

En efecto, parte de este descenso se debe a que la jornada laboral ya no puede extenderse por más de 12 horas diarias, sumado a esto, la falta de una adecuada gestión administrativa ha generado mayor desorden entre los colaboradores, en consecuencia, el desempeño que cumple cada uno de estos no está siendo productivo para la distribuidora de consumo masivo.

Por lo tanto, de mantenerse esta situación, no sólo se verá afectado el desempeño de los colaboradores, sino también el performance que venía ganado en el mercado, la pérdida de distribución numérica y share of market, así mismo, impactará directamente en la rentabilidad de la distribuidora.

Es importante que la distribuidora de consumo masivo Adel & S SRL, tome la decisión de reorganizar su estructura de negocio, elaborando una adecuada gestión administrativa que ayude a cada colaborador desempeñar su trabajo de forma productiva logrando generar en cada colaborador ese sentido de pertenencia que es fundamental en toda empresa para poder superar los objetivos alcanzados hasta hoy.

1.1. Formulación del problema.

1.1.1. Problema principal.

¿En qué medida una adecuada gestión administrativa mejorará el desempeño laboral de los colaboradores de la distribuidora de consumo masivo Adel & S SRL, en el año 2020?

1.1.2. Problemas Específicos.

¿En qué medida la gestión administrativa se relaciona con la motivación de los colaboradores de la distribuidora de consumo masivo Adel & S SRL, en la ciudad de Huaral en el año 2020?

¿En qué medida la gestión administrativa se relaciona con la eficiencia y eficacia de los colaboradores de la distribuidora de consumo masivo Adel & S SRL, en la ciudad de Huaral en el año 2020?

¿En qué medida la gestión administrativa se relaciona con la capacitación y desarrollo de los colaboradores de la distribuidora de consumo masivo Adel & SRL, en la ciudad de Huaral en el año 2020?

¿En qué medida la gestión administrativa se relaciona con la evaluación de los colaboradores de la distribuidora de consumo masivo Adel & S SRL, en la ciudad de Huaral en el año 2020?

1.2. Objetivos, General y Específicos.

1.2.1. Objetivo General.

Determinar el nivel de influencia que tiene una adecuada gestión administrativa en el desempeño laboral de los colaboradores de la distribuidora de consumo masivo Adel & S SRL en el año 2020.

1.2.2. Objetivos Específicos.

Determinar la relación entre la gestión administrativa y la motivación de los colaboradores de la distribuidora de consumo masivo Adel & S SRL en la ciudad de Huaral en el año 2020.

Determinar la relación entre la gestión administrativa y la eficiencia y eficacia de los colaboradores de la distribuidora de consumo masivo Adel & S SRL en la ciudad de Huaral en el año 2020.

Determinar la relación entre la gestión administrativa y la capacitación y desarrollo de los colaboradores de la distribuidora de consumo masivo Adel & S SRL en la ciudad de Huaral en el año 2020.

Determinar la relación entre la gestión administrativa y la evaluación de los colaboradores de la distribuidora de consumo masivo Adel & S SRL en la ciudad de Huaral en el año 2020.

1.3. Justificación o importancia del estudio.

La investigación es conveniente porque será de utilidad para la Distribuidora en estudio, ya que tiene como objeto identificar las oportunidades que actualmente tiene la distribuidora de consumo masivo Adel & S SRL, en la provincia de Huaral en referencia a la gestión administrativa y el desempeño laboral, en consecuencia, lograr capitalizar los recursos que tiene la distribuidora para el logro de los resultados esperados en el corto, mediano y largo plazo.

La importancia de la investigación radica en la información que se obtendrá por parte del personal de la distribuidora de consumo masivo, que servirá para lograr que cada colaborador pueda sentirse cómodo con sus funciones asignadas, logrando concientizar a cada uno de los colaboradores enfocarse en un objetivo en común.

Además, con la presente investigación se busca beneficiar a los colaboradores para que se puedan concentrar en sus actividades principales, logrando obtener una mejor productividad. Los clientes, porque podrán ser atendidos en su totalidad. La distribuidora de consumo masivo, porque al lograr la productividad de sus colaboradores y cubriendo la demanda del mercado, logrará mayores ingresos.

Así mismo, la investigación permitirá evaluar y retroalimentar las actividades propias de la gestión administrativa en la distribuidora de consumo masivo. De tal forma, evaluar

la gestión implicaría evaluar las teorías que validan la gestión administrativa, validar los procesos de planeación, organización, dirección y control, y de qué manera las actividades vinculadas a cada uno de estos elementos del proceso administrativo influyen, por lo tanto, pueden llegar a mejorar el desempeño de los colaboradores.

Finalmente, la implementación de una investigación sobre la gestión administrativa y el desempeño laboral sobre este tipo de organizaciones implica necesariamente la formulación de instrumentos o adaptación de instrumentos que sean eficaces para poder medir la gestión administrativa y el desempeño de los colaboradores, entonces, la presente investigación radica su valor metodológico en la posibilidad de elaborar o adaptar un instrumento para la medición de las variables.

1.4. Alcance y Limitaciones.

La investigación es de alcance descriptivo, porque nos permite describir situaciones, contextos y eventos que se pueden presentar durante el estudio, además, nos permite especificar las propiedades, las características, perfiles de las variables en estudio, así podemos analizar el impacto de la gestión administrativa en el desempeño laboral.

Así mismo, es de alcance correlacional, porque nos va a permitir analizar la relación de las dos variables en estudio, gestión administrativa y el desempeño laboral.

1.4.1. Alcances.

El presente estudio se desarrollará en los colaboradores de la distribuidora de consumo masivo Adel & S SRL, quince colaboradores en total de las diferentes áreas que conforman el equipo de trabajo. (Ventas, Almacén, Administrativo), en la provincia de Huaral durante los meses de junio, julio, y agosto del año 2020.

1.4.2. Limitaciones.

Considerando que el cuestionario será uno de los instrumentos a utilizar en la presente investigación, se pone en riesgo la confiabilidad de los resultados debido a que el colaborador puede enfocarlo a su propio beneficio, así mismo, puede sesgar la información en pensar que los resultados serán evaluados por sus jefes directos, en efecto, será importante la comunicación con los colaboradores, previo al inicio de llenado del cuestionario.

Por otro lado, va a ser importante organizar los tiempos, debido a las restricciones con los viajes ante el contexto que se vive actualmente, así mismo, coincidir con la jornada laboral que tiene cada uno de los colaboradores.

Sin embargo, ante estas posibles limitaciones, no serán impedimento para realizar el instrumento de estudio, se viene coordinando con anticipación las actividades a realizar con los socios, quienes están comprometidos para poder conseguir los objetivos trazados.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes de la Investigación.

2.1.1. Antecedentes Nacionales.

Moya, C. y Upiachihua, K. (2016). En su trabajo de investigación titulado “Relación entre gestión administrativa y el desempeño de la fuerza de ventas de la empresa Química Suiza – Trujillo primer semestre de año 2016”, para optar el título profesional de Licenciado en Administración en la universidad Privada del Norte, cuyo objetivo fue determinar la relación de la gestión administrativa en el desempeño de la fuerza de ventas en el primer semestre del año 2016. Se utilizó técnicas y métodos de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, con una muestra de 31 vendedores, aplicando la técnica de encuesta, y como instrumento un cuestionario de escala de Likert. La investigación concluye que el nivel de la gestión administrativa para la fuerza de ventas se situó en un nivel regular, con respecto al desempeño de la fuerza de ventas de igual manera se situó en un nivel regular, finalmente, la relación entre la gestión administrativa y el desempeño de la fuerza de ventas de una empresa debe estar basada en como participan en el logro de su objetivo.

Trelles, J. y Varas, A. (2017). En su trabajo de investigación titulado “Relación entre el clima laboral y desempeño de los colaboradores de la agencia distribuidora servicios y representaciones Dial SR, en la Ciudad de Trujillo”, para optar el título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Privada Antenor Orrego, cuyo objetivo fue determinar la existencia de la relación entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores en el año 2017, la metodología utilizada fue de nivel descriptivo y correlacional, con una muestra de 28 colaboradores, aplicando la encuesta como técnica

y el cuestionario como instrumento. La investigación determinó que el nivel de clima laboral es regular y deficiente con un 46.2% y 42.3% respectivamente y el desempeño de la agencia distribuidora Dial S.R.L, se encuentra en un nivel medio y bajo, con 53.8% y 38.5% respectivamente, estos indicadores se deben puntualmente a la falta de comunicación que existe entre jefes y colaboradores, calidad de vida, falta de oportunidades de línea de carrera, el sistema remunerativo, y la falta de capacitaciones para el personal.

Castañeda, Y. y Vasquez, J. (2015). En su trabajo de investigación titulado “La gestión administrativa y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes en la escuela de postgrado de la universidad nacional Pedro Ruiz Gallo 2015”, para optar el título profesional de Licenciado en Administración Pública, en la universidad Señor de Sipán, cuyo objetivo fue determinar la existencia de la relación entre la gestión administrativa y el nivel de satisfacción de los estudiantes en el año 2015, la metodología utilizada corresponde a estudios de alcance correlacional, diseño no experimental, el estudio se realizó con 114 estudiantes como muestra, aplicando como técnica la encuesta y un cuestionario como instrumento. La investigación concluye que respecto a los elementos de la gestión administrativa como son la planificación, la organización, la dirección y el control influyen directamente en el nivel de satisfacción de los estudiantes, el 69% en promedio considera bueno los elementos de la gestión administrativa, los factores más resaltantes fueron, no contar con los recursos necesarios, desconocimiento de los objetivos de la organización, liderazgo burocrático, en cuanto a los elementos de la satisfacción del servicio, obtuvieron resultados en promedio de 2.17, por parte del personal encuestado.

Cajo, L. (2018). En su trabajo de investigación titulado “Influencia de la gestión administrativa en el desempeño laboral de los trabajadores del ministerio de agricultura

y riego Lima 2018” para optar el título profesional de Licenciado en Administración, en la universidad Inca Garcilaso de la Vega, cuyo objetivo fue demostrar si la gestión administrativa influye en el desempeño laboral de los trabajadores del ministerio de agricultura y riego, la metodología utilizada es de tipo descriptiva, de diseño no experimental, con una muestra de 60 colaboradores, aplicando como primera técnica un análisis documental, utilizando como instrumento de recolección de datos, fichas textuales y de resumen, y como segunda técnica una encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario. La investigación ha demostrado que la gestión administrativa influye en el desempeño laboral de forma positiva, así mismo, se analizó que los procesos administrativos son oportunos en el desempeño laboral de los trabajadores del ministerio de agricultura y riego.

Ferrer, M. (2016). En su trabajo de investigación titulado “Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca 2016”, para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública, en la Escuela de Posgrado de la universidad Cesar Vallejo, cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad de Cajamarca 2016, la investigación es de enfoque descriptivo y correlacional con un diseño no experimental, con una muestra de 121 colaboradores de la municipalidad de Cajamarca, utilizando como técnica para el estudio una encuesta, y el uso del instrumento del cuestionario. La investigación precisó que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, de acuerdo con el resultado obtenido con un coeficiente de correlación $\rho = ,825$ y un valor $p = 0,000$ menor al nivel $\alpha = 0,05$. Así mismo, en la medición de los elementos de la gestión administrativa. Planeación administrativa, con un coeficiente de correlación $\rho = ,825$ y un valor $p = 0,000$ menor

al nivel $\alpha = 0,05$. Organización administrativa, con un coeficiente de correlación $\rho = ,847$ y un valor $p = 0,000$ menor al nivel $\alpha = 0,05$. Dirección administración, con un coeficiente correlacional $\rho = ,806$ y un valor $p = 0,000$ menos al nivel $\alpha = 0,05$. Control administrativo, con un coeficiente de correlación $\rho = ,757$ y un valor $p = 0,000$ menor al nivel $\alpha = 0,05$. se concluye que cada elemento de la gestión administrativa existe una relación significativa con el desempeño laboral según los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca en el año 2016.

Tamay, J. (2015). En su trabajo de investigación titulado “La gestión administrativa y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo en la universidad católica “los ángeles de Chimbote”, Chiclayo 2015”, línea de investigación talento humano y comportamiento organizacional, de la universidad Señor de Sipán, cuyo objetivo es explicar la influencia que ejerce la gestión administrativa en el desempeño laboral del personal administrativo en la universidad católica los ángeles de Chimbote, la investigación tiene un enfoque cuantitativo, corresponde al tipo descriptivo, utilizando un diseño no experimental, con una muestra de 40 colaboradores, aplicando la técnica de encuesta, utilizando como instrumento el cuestionario, y la técnica de la entrevista, utilizando como instrumento la guía de entrevista. La investigación determinó que la gestión administrativa influye de manera negativa en el desempeño del personal administrativo en la universidad católica los ángeles de Chimbote, Chiclayo. Los factores que generan este impacto de forma negativa se deben a la oportunidad que existe en el proceso de reclutamiento del personal, el personal que se encuentra laborando, no cumple con el perfil óptimo para desempeñar las funciones establecidas en cada puesto de trabajo.

Perez, G. (2019). En su trabajo de investigación titulado “Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de pólvora, provincia de Tocache, región San Martín”, para optar el título de Licenciado en Administración, en la Universidad Nacional Agraria de la Selva, cuyo objetivo fue determinar en qué nivel la gestión administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pólvora, la investigación es de enfoque descriptivo con un diseño no experimental, con una muestra de 230 usuarios del distrito que concurren a la municipalidad para realizar trámites administrativos, utilizando como técnica la encuesta y el uso del instrumento del cuestionario. La investigación determino que existe relación con grado significativo negativo moderado, entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pólvora, de acuerdo con el resultado obtenido, con un coeficiente de correlación, $r_s = -0,044$, Sig. Bilateral $0,502 > 0,005$). Así mismo, en la medición de los elementos de la gestión administrativa. Planeación administrativa con un coeficiente de correlación, $r_s = -0,66$, Sig. Bilateral $0,320 > 0,005$). Organización administrativa, con un coeficiente de correlación $r_s = -0,018$, Sig. Bilateral $0,782 > 0,005$). Dirección administrativa con un coeficiente de correlación, $r_s = -0,045$, Sig. Bilateral $0,498 > 0,005$). Control administrativo, con un coeficiente de correlación, $r_s = 0,487$, Sig. Bilateral $0,000 > 0,005$). Se concluye que cada elemento de la gestión administrativa existe una relación significativa de forma negativa moderada con la satisfacción de los usuarios de la municipalidad Distrital de Pólvora, a excepción del elemento del Control administrativo que tiene una relación significativa de forma positiva.

2.1.2. Antecedentes Internacionales.

Figuerola, J. y Reyes, J. (2016). En su trabajo de investigación titulado “La gestión administrativa y su incidencia en el rendimiento laboral de la asociación de agricultores

las Avispas”, para optar el título de Ingeniero Comercial, en la Universidad de Guayaquil – Ecuador, cuyo objetivo era diseñar un manual orgánico funcional mediante el cual se detallan las responsabilidades y procesos que deberán seguir cada una de las partes quienes conforman la misma, la investigación es de tipo descriptiva, con una muestra de 36 personas que son miembros de la asociación, aplicando como primera técnica la encuesta a través del instrumento del cuestionario, como segunda técnica se utilizará la entrevista a través del instrumento de una guía de entrevista. La investigación determinó que la asociación, no cuenta con una estructura estrategia, donde los socios, no tienen un objetivo en común, así mismo, concluye que durante que el tiempo que se mantiene la asociación no ha gestionado actividades que ayude a mejorar la productividad de los socios, a través de capacitaciones y facilidades con instituciones para la concesión de los créditos, además, la falta de comunicación y de una imagen que los distinga y los represente, razón por el cual es necesario tomar las medidas correctivas que permitan a la Asociación trabajar de manera comprometida.

2.2. Bases teóricas – Científicas.

2.2.1. Gestión Administrativa.

2.2.1.1. Definición.

Existen diferentes definiciones de gestión administrativa como:

Soto, J. (2011). Afirma lo siguiente: “Gestionar es realizar diligencias conducentes al logro de objetivos, es el proceso emprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales de otros individuos en miras de un bien. La gestión administrativa busca cumplir el proceso administrativo para alcanzar las metas empresariales de manera coordinada”. (pág. 16).

Así mismo. Stoner y Gilbert (2009). Definen la gestión administrativa como “El proceso de diseñar y mantener un ambiente correctamente utilizando los recursos de trabajo en grupo, individuos eficientemente preparados y objetivos específicos, es una función importante para toda organización exitosa y desempeña un papel esencial para asegurar que los negocios funcionen sin problemas”. (pág. 37).

Por otro lado,

2.2.1.2. Importancia de la Gestión Administrativa.

Tamay, J (2015). Manifiesta lo siguiente: “El avance de las organizaciones depende en un gran porcentaje de los miembros que la conforman. En un ambiente competitivo y de continuo cambio, la adaptabilidad y el mejor aprovechamiento de las oportunidades por parte de las organizaciones, la racionalización de sus actividades y el aumento de su capacidad productiva derivan de las potencialidades de los empleados y de su actuación colaborativa”. (pág. 26).

Así mismo. Hurtado, D (2008). Citado por Valmike, H (2016). Manifiesta lo siguiente: “Según George Terry es importante porque, pone en orden los esfuerzos, en situaciones complejas, donde se requiere una gran habilidad para gestionar con los recursos que se tienen, materiales, financieros, tecnológicos y humanos, entre muchos otros, para alcanzar el logro de los objetivos de una manera eficiente y eficaz”. (pág. 41).

2.2.1.3. Dimensiones de la Gestión Administrativa.

2.2.1.3.1. Planeación.

Definición.

Tenemos diferentes definiciones de planeación como:

Harold, K, Heinz, W, y Mark, C (2012). Menciona lo siguiente: “Es la base de todas las funciones gerenciales que consiste en seleccionar misiones y objetivos, y decidir sobre las acciones necesarias para lograrlos; requiere tomar decisiones, es decir, elegir una acción entre varias alternativas, de manera que los planes proporcionen un enfoque racional para alcanzar los objetivos preseleccionados”. (pág. 136).

Por otro lado. Stephen, R, y Mary, C (2010). Afirma lo siguientes: “La planeación implica definir los objetivos de la organización, establecer estrategias para lograr dichos objetivos y desarrollar planes para integrar y coordinar actividades de trabajo. Tiene que ver tanto como los fines (qué) como con los medios (cómo)”. (pág. 144).

Finalmente. Chiavenato, I (2006). Menciona lo siguiente: “La planeación es la función administrativa que determina por anticipado cuáles son los objetivos que deben alcanzarse y que debe hacerse para conseguirlos. Planear y definir los objetivos es seleccionar anticipadamente el mejor curso de acción para alcanzarlos. La planeación determina a donde se pretende llegar, qué debe hacerse, cuando, cómo y en qué orden”. (pág. 143).

2.2.1.3.2. Organización.

Definición.

Tenemos diferentes definiciones de Organización como:

Harold, K, Heinz, W, y Mark, C (2012). Supone lo siguiente: “Es la parte de la administración que supone el establecimiento de una estructura intencional de funciones que las personas desempeñen en una organización; es intencional en el sentido de asegurarse que todas las tareas necesarias para lograr las metas que asignen.”. (pág. 58).

Así mismo, Chiavenato, I (2006). Menciona lo siguiente:

La palabra organización puede adoptar varios significados:

Organización como entidad social.

Está estructurada deliberadamente porque propone la división del trabajo y asigna su ejecución a los miembros. Es este sentido, la palabra organización significa cualquier cometido humano orientado intencionalmente a conseguir determinados objetivos.

Organización como función administrativa y parte integrante del proceso administrativo.

En este sentido, la organización significa el acto de organizar, estructurar e integrar los recursos y los órganos involucrados en la ejecución, y establecer las relaciones entre ellos y las atribuciones de cada uno. (pág. 149).

Cobertura de la Organización.

Según Chiavenato, I (2006). Considera que la organización puede estructurarse de la siguiente manera:

Organización Global.

Implica la empresa como totalidad. Es el denominado diseño organizacional, que puede asumir tres tipos: lineal, funcional y línea – Staff.

Organización departamental.

Abarca cada departamento de la empresa. Es el denominado diseño por departamentos, o simplemente departamentalización.

Organización de tareas y operaciones.

Enfoca las tareas, actividades u operaciones específicas. Es el denominado diseño de cargos o tareas. Se hace por medio de la descripción y el análisis de cargos.

2.2.1.3.3. Dirección.

Definición.

Tenemos diferentes tipos de definición con respecto a la dirección como:

Harold, K, Heinz, W, y Mark, C (2012). Afirma lo siguiente: “La dirección es influir en las personas para que contribuyan a las metas organizacional y de grupo; así mismo, tiene que ver sobre todo con el aspecto interpersonal de administrar”. (pág. 31).

Además. Antonio, A (2009). Afirma lo siguiente: “Consiste en realizar actividades planeadas, que implican un gasto de energía física e intelectual. La naturaleza de las actividades varía mucho de un caso a otro, de acuerdo con el tipo de organización, los objetivos, lo establecido en los planes, la competencia de las personas, la disponibilidad de recursos y otros factores”. (pág. 56).

Así mismo. Stephen, R, y Mary, C (2010). Mencionan lo siguiente: “Cuando los gerentes motivan a sus subordinados, ayudan a resolver conflictos en los grupos de trabajo, influyen en los individuos o equipos cuando trabajan, seleccionan el canal de

comunicación más efectivo o lidian de cualquier forma con asuntos relacionados con el con el comportamiento del personal, están dirigiendo”. (pág. 8).

De tal forma. Chiavenato, I (2006). Afirma lo siguiente. “Es poner en acción y dinamizar la empresa. La dirección está relacionada con la acción, con la puesta en marcha, y tiene mucho que ver con las personas. Está directamente relacionada con la disposición de los recursos humanos de la empresa”. (pág. 149).

2.2.1.3.4. Control.

Definición.

Tenemos diferentes tipos de definiciones de control como:

Para. Harold, K, Heinz, W, y Mark, C (2012). Menciona lo siguiente. “Controlar es medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los hechos se conformen a los planes. Aun cuando planear debe preceder al control, los planes no se logran solos, sino que guían a los gerentes en el uso de recursos para alcanzar metas específicas; entonces las actividades son examinadas para determinar si se conforman a los planes”. (pág. 31).

De tal forma. Antonio, A (2009). Afirma lo siguiente: “Es el proceso de tomar decisiones para mantener un sistema orientado hacia un objetivo, con base en información continua sobre las actividades del propio sistema y sobre el objetivo. Este se vuelve un patrón de control y de evaluación del desempeño de la actividad”. (pág. 59).

Por otro lado. Chiavenato, I (2006). Considera diferentes significados de control como:

Control como función restrictiva y coercitiva.

Utilizado con el fin de cohibir o limitar ciertos tipos de desvíos indeseables o de comportamientos no aceptados. Es el denominado control social, aplicado en las organizaciones y en la sociedad para inhibir el individualismo y las libertades de las personas.

Control como sistema automático de regulación.

Utilizado con el fin de mantener un grado constante de flujo o un sistema en funcionamiento. Cuando se dice que algo está bajo control, significa que está dentro de lo normal.

Control como función administrativa.

Forma parte del proceso administrativo, del mismo modo que la planeación, la organización y la dirección.

Fases del Control.

Según. Chiavenato, I (2006). Manifiesta que el control es un proceso cíclico compuesto de cuatro fases:

Establecimiento de estándares o criterios.

Constituyen los objetivos que el control deberá asegurar o mantener. Los estándares pueden estar expresados en tiempo, dinero, calidad, unidades físicas, costos, o por medio de indicadores.

Observación del desempeño.

Para controlar el desempeño es necesario conocer algo respecto de éste. El proceso de control permite ajustar las operaciones a determinados estándares previamente establecidos, y funciona basado en la información que recibe.

Comparación del desempeño con el estándar establecido.

Toda actividad experimenta alguna variación, error o desviación. Es importante determinar los límites de esa variación aceptada como normal o deseable. El desempeño debe compararse con el estándar para verificar eventuales desviaciones o variaciones.

La comparación del desempeño con el estándar establecido se lleva a cabo, generalmente, por medio de gráficas, informes, indicadores, porcentajes, medidas estadísticas, etc.

Acción correctiva.

El objetivo del control es mantener las operaciones dentro de los estándares establecidos para conseguir los objetivos de la mejor manera. La acción correctiva busca que lo realizado corresponda exactamente con lo que se pretendía realizar.

Proceso de Control.

Harold, K, Heinz, W, y Mark, C (2012). Consideran como proceso los siguientes:

Establecimiento de estándares.

Los estándares simplemente son criterios de desempeño, los puntos seleccionados de todo un programa de planeación en los que se establecen medidas de desempeño para que los administradores reciban indicios sobre cómo van las cosas y no tengan que vigilar cada paso en la ejecución de los planes.

Medición de desempeño.

Aun cuando no siempre sea posible, la medición del desempeño frente a los estándares debería hacerse apropiadamente de forma anticipada para detectar las desviaciones antes de que ocurran y evitarlas mediante acciones apropiadas.

Corrección de desviaciones.

Los estándares deben reflejar los diversos cargos en la estructura de una organización, ya que, si el desempeño se mide apropiadamente, es más fácil corregir las desviaciones.

Es el punto en que el control puede verse como una parte de todo el sistema de administración y relacionarse con las otras funciones gerenciales.

2.2.2. Desempeño laboral.

2.2.2.1. Definición.

Según Robbins, S. y Judge, T. (2013). Reconocen tres tipos principales de conductas que constituyen el desempeño laboral.

- a. Desempeño de la tarea. Se refiere al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o servicio, o la realización de tareas administrativas.
- b. Civismo. Se refiere a las acciones que contribuyen al ambiente psicológico de la organización, como brindar ayuda a los demás, aunque esta no se solicite, respaldar los objetivos organizacionales, tratar a los compañeros con respeto, hacer sugerencias constructivas y decir cosas positivas sobre el lugar de trabajo.
- c. Falta de Productividad. Esto incluye a las acciones que dañan de manera activa a la organización. Tales conductas incluyen robo, daños a la propiedad de la compañía, comportarse de forma agresiva con los compañeros y ausentarse con frecuencia.

Así mismo. Jiménez (2011), citado por Ferrer, M. (2017). Afirma lo siguiente: “Es el proceso que facilita la ejecución de las estrategias que permiten la mejora continua de la organización y lo percibe como una visión positiva de las personas, que ayuda a reforzar conductas e incorporar variables en las conductas no deseadas”. (pág. 49).

2.2.2.4. Dimensiones del desempeño laboral.

2.2.2.4.1. Motivación.

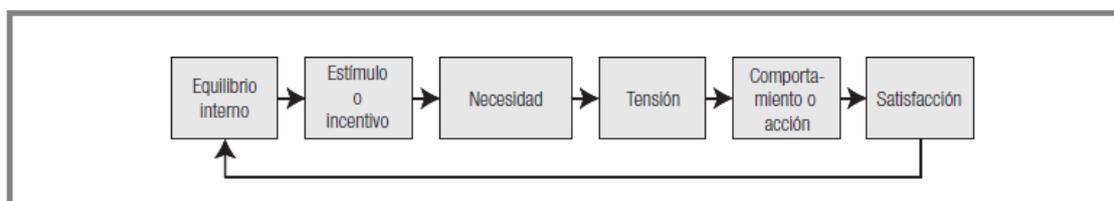
Definición.

Robbins, S. y Judge, T. (2013). Afirman lo siguiente: “La motivación son procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la consecución de un objetivo” (pág. 175).

Por otro lado, Chiavenato, I. (2007). Menciona lo siguiente: “Es todo aquello que impulsa a la persona a actuar de determinada manera o que da origen, por lo menos, a una determinada tendencia, a un determinado comportamiento”. (pág. 47).

Etapas del ciclo Motivacional.

Chiavenato, I (2007). Especifica como Etapas del ciclo motivacional los siguiente:



Fuente: Chiavenato, I. (2007).

2.2.2.4.2. Eficacia y Eficiencia.

Chiavenato, I. (2007). Afirma lo siguiente.

Eficacia.

Es una medida normativa del logro de resultados. La eficacia de una organización se refiere a su capacidad de satisfacer una necesidad de la sociedad mediante los productos (bienes o servicios) que proporciona.

Eficiencia.

Es una medida normativa de la utilización de los recursos en los procesos. Es una relación técnica entre entradas y salidas. En estos términos, la eficiencia es una relación entre costos y beneficios. Así mismo la eficiencia se refiere a la mejor forma (the best way) de hacer o realizar (método) las cosas, a fin de que los recursos (personas, máquinas, materias primas) se apliquen de la forma más racional posible.

2.2.2.4.3. Capacitación y desarrollo.

Chiavenato, I (2007). Afirma lo siguiente: “La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos”. (pág. 386).

Por otro lado, William, W y Keith, D (2008). Menciona lo siguiente: “Aunque la capacitación (el desarrollo de habilidades técnicas, operativas, administrativas para todos los niveles del personal) auxilia a los miembros de la organización a desempeñar su trabajo actual, sus beneficios pueden prolongarse durante toda su vida laboral y pueden ayudar en el desarrollo de la persona para cumplir futuras responsabilidades”. (pág. 252).

Objetivos de la capacitación.

Chiavenato, I (2007). Menciona los siguientes objetivos:

- a. Preparar a las personas para la realización inmediata de diversas tareas del puesto.
- b. Brindar oportunidades para el desarrollo personal continuo y no sólo en sus puestos actuales, sino también para otras funciones más complejas y elevadas.
- c. Cambiar la actitud de las personas, sea para crear un clima más satisfactorio entre ellas o para aumentarles la motivación y volverlas más receptivas a las nuevas tendencias de la administración.

Contenido de la capacitación.

Chiavenato, I (2007). Considera el siguiente contenido de la capacitación:

Transmisión de la información.

El contenido es el elemento esencial de muchos programas de capacitación, es decir, la información que se imparte entre los educandos en forma de un conjunto de conocimientos.

Desarrollo de habilidades.

Sobre todo, las habilidades, las destrezas y los conocimientos que están directamente relacionados con el desempeño del puesto presente o de posibles funciones futuras.

Desarrollo o modificación de actitudes.

Se busca generalmente la modificación de actitudes negativas de los trabajadores para convertirlas en otras más favorables, como aumentar la motivación o desarrollar la

sensibilidad del personal de gerencia y de supervisión en cuanto a los sentimientos y las reacciones de las personas.

Desarrollo de conceptos.

La capacitación puede estar dirigida a elevar la capacidad de abstracción y la concepción de ideas y filosofías, sea para facilitar la aplicación de conceptos en la práctica de la administración, sea para elevar el nivel de generalización para desarrollar gerentes que puedan pensar en términos globales y amplios.

2.2.2.4.4. Evaluación de Desempeño.

Definición.

Chiavenato, I (2009). Afirma lo siguiente: “La evaluación de desempeño es una valoración, sistemática, de la actuación de cada persona en función de las actividades que desempeña, las metas y los resultados que debe alcanzar, las competencias que ofrece y su potencial de desarrollo”. (pág. 245).

También. Wayne, R (2010). Menciona lo siguiente: “La evaluación de desempeño es un sistema formal de revisión y evaluación sobre la manera en que un individuo o un grupo ejecutan las tareas. Un aspecto fundamental en la definición es la palabra formal, porque en la realidad la administración debería supervisar el desempeño de un individuo de manera continua”. (pág. 239).

Así mismo. William, W y Keith, D (2008). Afirman lo siguiente: “La evaluación de desempeño constituye un proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado; dicho de otra manera, su contribución total a la organización; y en último término, justifica su permanencia en la empresa”. (pág. 302).

Importancia de la evaluación de desempeño.

William, W y Keith, D (2008). Afirman lo siguiente: “El papel de capital humano se ha vuelto relevante en las organizaciones, ya que uno de los principales retos de los directivos es conocer el valor agregado que cada trabajador aporta a la organización, así como el aseguramiento del logro de los objetivos corporativos y su aportación a los resultados finales”. (pág. 306).

Métodos de evaluación de desempeño.

Según, Chiavenato, I (2009). Afirma los siguientes métodos tradicionales:

a. Escalas de Gráficas.

Es una tabla de doble asiento, donde se registran, en los renglones, los factores de la evaluación y en las columnas las calificaciones de la evaluación del desempeño. Los factores de la evaluación representan los criterios relevantes o los parámetros básicos para evaluar el desempeño de los trabajadores.

b. La elección forzosa.

Surgió para eliminar la superficialidad, la generalización y la subjetividad, aspectos característicos del método de la escala gráfica.

c. La investigación de campo.

Es uno de los métodos tradicionales más completos para evaluar el desempeño. Se basa en el principio de la responsabilidad de línea y la función de staff en el proceso de evaluación del desempeño.

d. Los incidentes críticos.

Se basa en las características extremas (incidentes críticos) que representan desempeños sumamente positivos (éxito) o negativos (fracaso). El método no se ocupa del desempeño normal, sino de desempeños excepcionales, sean positivos o negativos.

e. Las listas de verificación.

Es un método tradicional de evaluación de desempeño a partir de una relación que enumera los factores de la evaluación a considerar (Check – lists) de cada trabajador. Cada uno de esos factores del desempeño recibe una evaluación cuantitativa.

Así mismo, Chiavenato, I (2009). Considera los siguientes métodos modernos de la evaluación de desempeño:

a. Evaluación Participativa por objetivos. (EPPO).

Este sistema adopta una intensa relación y una visión proactiva. Resurge la vieja administración por objetivos (AOP), pero ahora con nueva vestimenta y sin los traumas que provocan la antigua arbitrariedad, autocracia y estado continuo de tensión y calificación de los involucrados, que caracterizaron su implantación en la mayoría de nuestras organizaciones.

b. Evaluación 360°.

Se refiere al contexto general que envuelve a cada persona. Se trata de una evaluación circular de todos los elementos que tienen alguna interacción con el evaluado.

2.3. Definición de términos básicos.

Canal tradicional. Lugar donde venden productos al consumidor a través de bodegas, mercados, quioscos.

Coberturas de productos. cantidad bodegas, quioscos, mercados, que se comercializa un determinado producto.

Consumo masivo. Productos de alta demanda, requeridos por todos los estratos de la sociedad.

Cumplimiento de ruta. Cantidad de clientes visitados, que tiene asignado un vendedor en un determinado territorio, se mide en porcentaje. Cantidad de clientes visitados/cantidad de clientes programados.

Distribución numérica. Cobertura de uno o más productos

Distribución. Sistema de procesos y actividades, que permite hacer llegar un producto terminado, al consumidor final.

Drop Size. Ticket promedio de compra que maneja un punto de venta.

Efectividad de visita. Cantidad de clientes que realizan al menos una compra, su medición es en porcentaje, clientes con compra / clientes visitados.

Posicionamiento. Philip, K y Kevin, L (2012). Afirman lo siguiente: Es la acción de diseñar la oferta y la imagen de una empresa, de modo que estas ocupen un lugar distintivo en la mente de los consumidores del mercado meta. (Pág. 276).

Procesos. Es un conjunto de acciones debidamente ordenadas, que tienen el objetivo de obtener un acto específico.

Share of market. Es un indicador que muestra la realidad de una empresa, la medición de este indicador es en valor, así mismo, es la porción que tiene una empresa en un determinado mercado.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis y/o supuestos básicos.

3.1.1. Hipótesis principal.

La gestión administrativa se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la distribuidora de consumo masivo en la ciudad de Huaral en el año 2020.

3.1.2. Hipótesis específicas.

La gestión administrativa se relaciona significativamente con la motivación de los colaboradores de la distribuidora de consumo masivo en la ciudad de Huaral en el año 2020.

La gestión administrativa se relaciona significativamente con la eficacia y eficiencia de los colaboradores de la distribuidora de consumo masivo en la ciudad de Huaral en el año 2020.

La gestión administrativa se relaciona significativamente con la capacitación y desarrollo de los colaboradores de la distribuidora de consumo masivo en la ciudad de Huaral en el año 2020.

La gestión administrativa se relaciona significativamente con la evaluación de los colaboradores de la distribuidora de consumo masivo en la ciudad de Huaral en el año 2020.

3.2. Variables o unidades de análisis.

Variable	Dimensiones	Indicadores
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Planeación	Misión, visión Organizacional
		Objetivos y Metas de la organización
		Planes Operacionales de la organización
		Procedimientos de la organización.
	Organización	Estructura de la Organización
		Definición de responsabilidades
		Modelo Orgánico de la organización
		Organización territorial de la organización
	Dirección	Nivel de Motivación en la organización.
		Participación de comités y grupos en la organización
		Estilo de Liderazgo dentro de la organización
		Grado de Comunicación dentro de la organización
	Control	Precisión y Objetividad del control en la organización
		Acción correctiva dentro de la organización
		Medición de desempeño en la organización
		Tipo de control en la Organización

Variable	Dimensiones	Indicadores
DESEMPEÑO LABORAL	Motivación	Variedad de aptitudes en la organización
		Grado de Identidad de tareas en la organización
		Nivel de autonomía en la organización
		Grado de autorrealización en la organización
	Eficacia y Eficiencia	Cumplimiento de tareas dentro de la organización
		Uso de recursos dentro de la organización
	Capacitación y Desarrollo	Desarrollo de habilidades dentro de la organización
		Oportunidades de desarrollo dentro de la organización
	Evaluación	Recompensas dentro de la organización
		Asesoría dentro de la organización
		Políticas de compensación dentro de la organización
		Estandarización dentro de la organización
		Comunicación dentro de la organización
		Método de evaluación en la organización

Fuente: Elaboración propia.

3.3. Matriz lógica de consistencia.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>General.</p> <p>¿En qué medida una adecuada gestión administrativa mejorará el desempeño de los colaboradores de la distribuidora de consumo masivo en la ciudad de Huaral en el año 2020?</p>	<p>General.</p> <p>Determinar el nivel de influencia que tiene una adecuada gestión administrativa en el desempeño laboral de los colaboradores de una distribuidora de consumo masivo en la ciudad de Huaral en el año 2020.</p>	<p>Principal.</p> <p>La gestión administrativa se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la distribuidora de consumo masivo en la ciudad de Huaral en el año 2020.</p>	<p>Variable 1.</p> <p>Gestión Administrativa</p>	Planeación	<p>Tipo Aplicada</p> <p>Método Hipotético deductivo</p> <p>Diseño: no experimental, transversal, descriptivo y correlacional</p>
				Organización	
				Dirección	
				Control	
<p>Secundarios</p> <p>¿En qué medida la gestión administrativa se relaciona con la motivación de los colaboradores de la distribuidora de consumo masivo en la ciudad de Huaral en el año 2020?</p> <p>¿En qué medida la gestión administrativa se relaciona con la eficiencia y eficacia de los colaboradores de la distribuidora de consumo masivo en la ciudad de Huaral en el año 2020?</p> <p>¿En qué medida la gestión administrativa se relaciona con la capacitación y desarrollo de los colaboradores de la distribuidora de consumo masivo en la ciudad de Huaral en el año 2020?</p> <p>¿En qué medida la gestión administrativa se relaciona con la evaluación de los colaboradores de la distribuidora de consumo masivo en la ciudad de Huaral en el año 2020?</p>	<p>Específicos</p> <p>Determinar la relación entre la gestión administrativa y la motivación de los colaboradores de la distribuidora de consumo masivo en la ciudad de Huaral en el año 2020.</p> <p>Determinar la relación entre la gestión administrativa con la eficiencia y eficacia de los colaboradores de la distribuidora de consumo masivo en la ciudad de Huaral en el año 2020.</p> <p>Determinar la relación entre la gestión administrativa con la capacitación y desarrollo de los colaboradores de la distribuidora de consumo masivo en la ciudad de Huaral en el año 2020.</p> <p>Determinar la relación entre la gestión administrativa y la Evaluación de los colaboradores de la distribuidora de consumo masivo en la ciudad de Huaral en el año 2020.</p>	<p>Específicas.</p> <p>La gestión administrativa se relaciona significativamente con la motivación de los colaboradores de la distribuidora de consumo masivo en la ciudad de Huaral en el año 2020.</p> <p>La gestión administrativa se relaciona significativamente con la eficacia y eficiencia de los colaboradores de la distribuidora de consumo masivo en la ciudad de Huaral en el año 2020.</p> <p>La gestión administrativa se relaciona significativamente con la capacitación y desarrollo de los colaboradores de la distribuidora de consumo masivo en la ciudad de Huaral en el año 2020.</p> <p>La gestión administrativa se relaciona significativamente con la evaluación de los colaboradores de la distribuidora de consumo masivo en la ciudad de Huaral en el año 2020.</p>	<p>Variable 2.</p> <p>Desempeño Laboral</p>	Motivación	<p>Muestra: No probabilística e intencional</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>
				Eficacia y Eficiencia	
				Capacitación y Desarrollo	
				Evaluación	

CAPÍTULO IV

MÉTODO

4.1. Tipo y método de investigación.

Tipo: Aplicada.

La presente investigación es de tipo aplicada, dado a que busca emplear los conocimientos teóricos, y llevarlos a la práctica para resolver los diferentes problemas que se puedan presentar dentro de una investigación.

Así mismo, Murillo, W. (2008). Sostiene lo siguiente: “La investigación aplicada se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación”.

Método: Hipotético deductivo.

El método de investigación es hipotético deductivo, debido al planteamiento de Hipótesis que ayudará a explicar o hallar el porqué del problema planteado en el estudio, buscando el valor de verdad de los enunciados a través de la deducción de las Hipótesis planteadas.

4.2. Diseño específico de investigación.

Diseño no experimental.

Es de diseño no experimental, porque las técnicas y herramientas de investigación utilizadas, no altera ninguna de las variables de estudio, así mismo, busca observar los fenómenos en su contexto natural para examinarlos posteriormente.

Diseño transversal.

Es de diseño transversal, dado a que el instrumento que se va a utilizar para la recolección de información, en este caso, una encuesta, se van a recolectar en un momento único para toda la población de estudio.

Diseño descriptivo.

Es de diseño descriptivo, porque va a permitir conocer y establecer relaciones entre las variables que se identifican en torno a un problema de investigación.

Diseño Correlacional.

Es de diseño Correlacional, porque busca la relación recíproca entre dos o más variables o conceptos.

4.3. Población, muestra o participante.**Población.**

Está conformado por los colaboradores de la distribuidora de consumo masivo en la ciudad de Huaral, conformado por un total de 20 colaboradores.

Muestra.

Grupo representativo que se determinó a través de una fórmula estadística, considerado método probabilístico, donde se seleccionaron 10 colaboradores al azar a través de un sorteo, para poder desarrollar un cuestionario.

4.4. Instrumentos de recogida de datos.

El instrumento utilizado para la presente investigación, se aplicará el cuestionario.

Dentro de las ventajas que encontramos en el cuestionario podemos considerar lo siguiente:

- Se puede aplicar a grupos grandes
- Se puede considerar una variedad de pregunta.
- Genera confianza en el encuestado, dado a que se maneja de forma individual y anónima.

4.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.

Tabla de frecuencias.

Se utilizarán tablas de frecuencia, dado a que a través de una expresión gráfica se podrá conocer la repetitividad de una serie de datos.

Gráficos de barra.

Se utilizarán gráficos de barra, ya que es la representación visual de datos numéricos, que ayuda a una rápida comprensión, formado por tablas rectangulares. Así mismo, sirve para comparar dos o más valores.

Tablas bidimensionales.

Así mismo, se trabajarán tablas bidimensionales, dado a que, se trabajará con un cuadro de dos dimensiones, donde aparece una columna y una fila cada uno con sus valores por dimensión. Así mismo, cada dimensión se subdivide en dos o más categorías.

Prueba Chi Cuadrado.

Por último, se elaborará la prueba de chi cuadrado, ya que permite reconocer la asociación entre dos variables categóricas.

4.6. Procedimiento para la ejecución del estudio.

- Construcción del marco teórico.
- Operacionalización de las variables.

- Selección, elaboración o adaptación del instrumento de recogida de datos.
- Solicitar los permisos respectivos de ser necesarios.
- Aplicación del instrumento.
- Recojo y análisis de datos.
- Elaboración del informe final.

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Datos Cuantitativos.

a). Dimensión: Planeación.

Tabla 1. Dimensión: Planeación

		Planeación			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Total Desacuerdo	1	10,0	10,0	10,0
	Desacuerdo	1	10,0	10,0	20,0
	Indeciso	5	50,0	50,0	70,0
	Acuerdo	1	10,0	10,0	80,0
	Total Acuerdo	2	20,0	20,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación.

Descripción. Que, respecto a la dimensión de planeación, el 10% de los encuestados afirman que están en total desacuerdo, el 10% están en desacuerdo, y un 50% de los encuestados afirman que están indecisos, es decir, que un 70% de los encuestados afirman que el manejo de la dimensión de la planeación no es apropiado. Por otro lado, el 10% y 20% de los encuestados afirman que están en acuerdo y total acuerdo respectivamente.

Interpretación. Los colaboradores de la organización, afirman que no se comparten los objetivos y metas de la organización, así mismo, afirman que no se desarrollan y ejecutan los planes operacionales de la organización con el personal, además, afirman no tener claro los procedimientos dentro de la organización, sin embargo, los

colaboradores conocen la visión y misión de la organización, es decir, a pesar de saber hacia dónde se dirige la empresa, existe una gran oportunidad en la planeación de la organización.

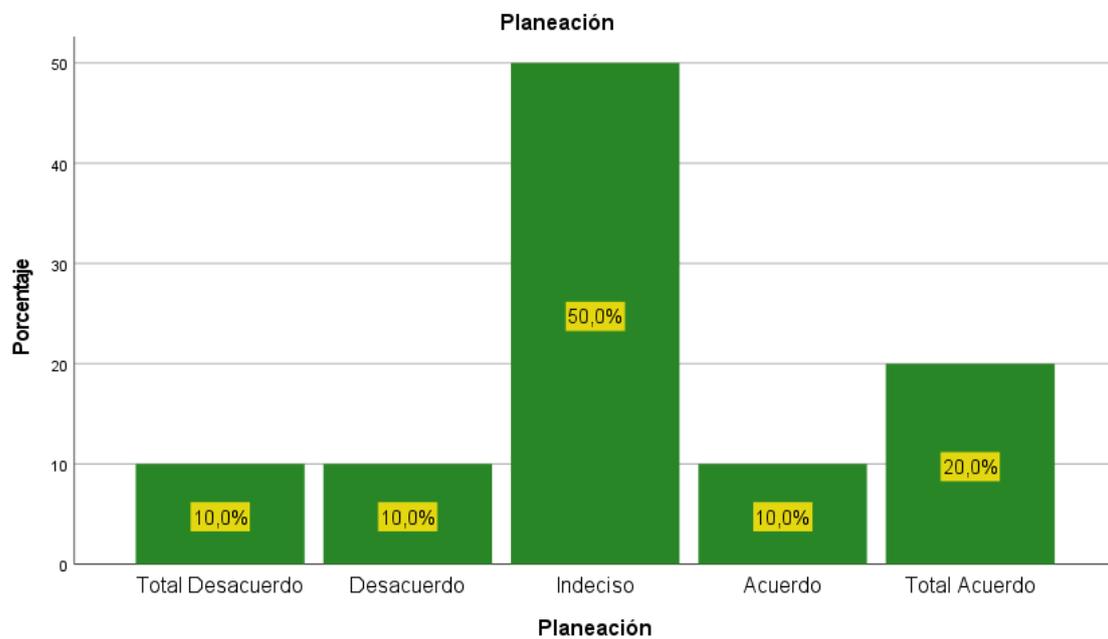


Gráfico 1. Dimensión: Planeación.

b). Dimensión: Organización.

Tabla 2. Dimensión: Organización.

		Organización			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	3	30,0	30,0	30,0
	Indeciso	1	10,0	10,0	40,0
	Acuerdo	4	40,0	40,0	80,0
	Total Acuerdo	2	20,0	20,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación.

Descripción. Qué respecto a la dimensión de la organización, el 30% de los encuestados afirman que están en desacuerdo, y un 10% afirman que están indecisos. Es decir, que un 60% de los encuestados considera que la dimensión de organización es apropiada, considerando que un 40% de los encuestados afirman que están en acuerdo, y un 20% afirman que están en total acuerdo.

Interpretación. Los colaboradores afirman que conocen sus funciones dentro de la organización, además, afirman que los territorios asignados a cada personal son correctamente balanceados, por otro lado, afirman que no se toman en cuenta las opiniones del personal, para actividades que se realizan dentro de la organización, sin embargo, la mitad del equipo, afirman conocer la estructura organizacional, es decir, a pesar que los colaboradores consideran apropiada esta dimensión, existe un alto porcentaje de colaboradores que no tienen claro los indicadores utilizados en esta dimensión.

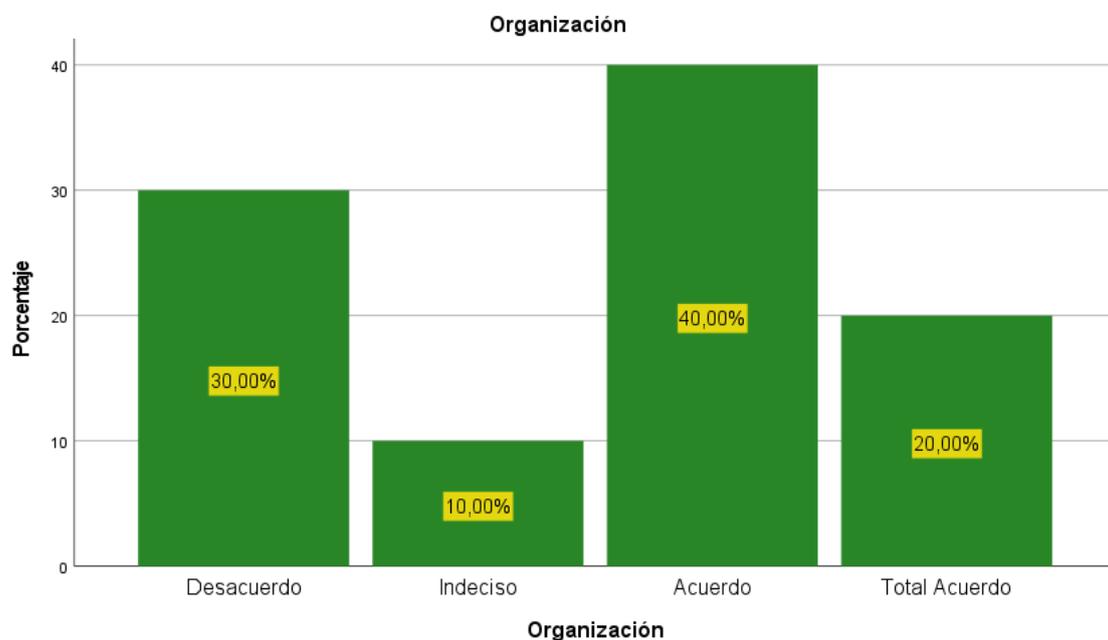


Gráfico 2. Dimensión: Organización.

c). Dimensión: Dirección.

Tabla 3. Dimensión: Dirección.

		Dirección			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	2	20,0	20,0	20,0
	Indeciso	4	40,0	40,0	60,0
	Acuerdo	1	10,0	10,0	70,0
	Total Acuerdo	3	30,0	30,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación.

Descripción. Qué respecto a la dimensión de dirección, el 20% de los encuestados afirman que están en desacuerdo, un 40% afirman que están indecisos, es decir, que un 60% de los encuestados consideran que la dimensión de dirección no es apropiada. Por otro lado, un 10% de los encuestados afirman que están en acuerdo, y un 30% afirman que están en total desacuerdo.

Interpretación. Los colaboradores afirman que participan en reuniones que ayudan al crecimiento de la empresa, sin embargo, la mitad del equipo afirma que el tipo de motivación que se maneja dentro de la distribuidora es adecuada, así mismo, los colaboradores consideran que el estilo de liderazgo que se maneja dentro de la distribuidora no es la apropiada, además, consideran que el flujo de la comunicación

para resolver un problema no es la apropiada.

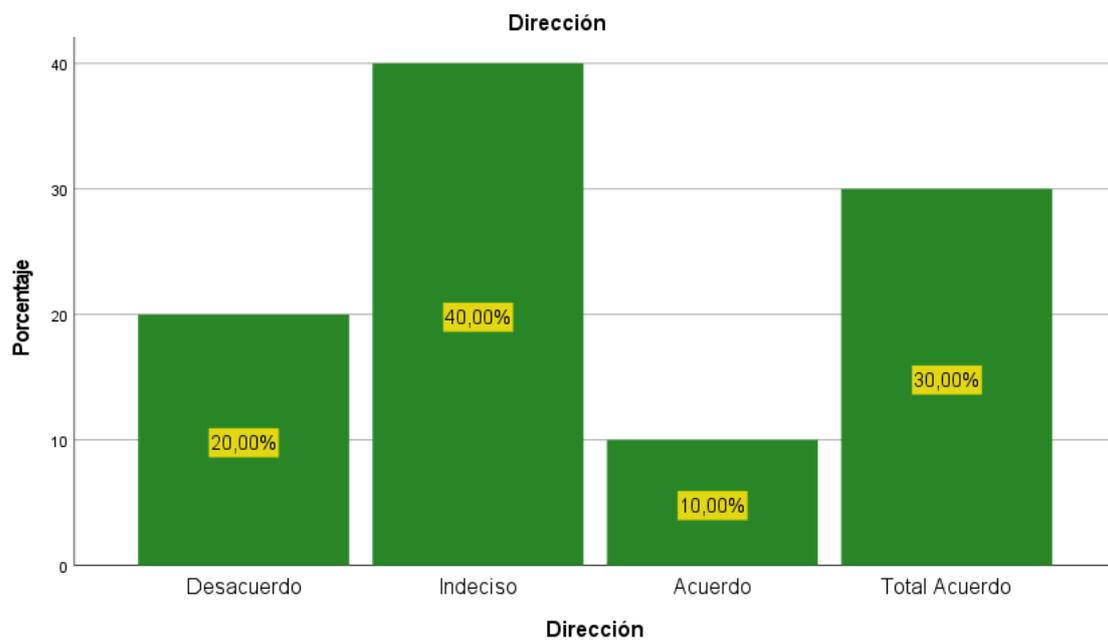


Gráfico 3. Dimensión: Dirección.

d). Dimensión: Control.

Tabla 4. Dimensión. Control.

Control					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	3	30,0	30,0	30,0
	Indeciso	3	30,0	30,0	60,0
	Acuerdo	2	20,0	20,0	80,0
	Total Acuerdo	2	20,0	20,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación.

Descripción. Que, respecto a la dimensión de control, el 30% de los encuestados afirman que están en desacuerdo, el 30% afirman que están indecisos, es decir, el 60%

de los encuestados consideran que la dimensión de control no es apropiada. Por otro lado, el 20% de los encuestados afirman que están en acuerdo, y un 20% afirman que están en total acuerdo.

Interpretación. Los colaboradores afirman que existe precisión en la información y una forma correcta de controlar el desempeño de los colaboradores, sin embargo, afirman que no se aplican acciones correctivas con el personal, además, afirman que no existe un correcto proceso para la medición de desempeño de los colaboradores, así mismo, afirman que el tipo de control que se viene empleando no es la adecuada.

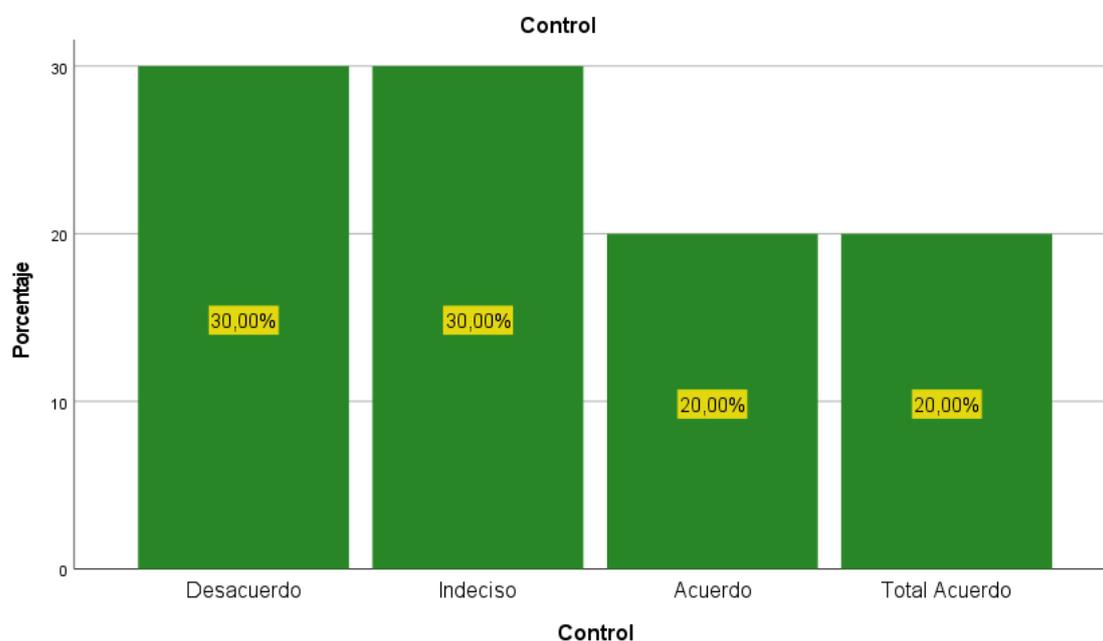


Gráfico 4. Dimensión: Control.

e). Variable: Gestión Administrativa.

Tabla 5. Variable. Gestión Administrativa.

		Gestión Administrativa			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	1	10,0	10,0	10,0
	Indeciso	5	50,0	50,0	60,0
	Acuerdo	2	20,0	20,0	80,0
	Total Acuerdo	2	20,0	20,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación.

Descripción. Qué respecto a la variable de gestión administrativa, un 10% de los encuestados afirman que están en desacuerdo, un 50% afirman que están indecisos, es decir, un 60% de los encuestados consideran que la variable gestión administrativa no es apropiada. Por otro lado, el 20% de los encuestados afirman que están en acuerdo, y un 20% afirman que están en total acuerdo.

Interpretación. Los colaboradores, afirman que existe una oportunidad de mejorar la gestión administrativa, con respecto a la planeación, dirección y control, sin embargo, a pesar de que la organización se considera apropiada para los colaboradores, existe un importante número de colaboradores que considera que esta dimensión no es apropiada, es decir, la empresa debe buscar herramientas que ayuden a cada dimensión y mejorar la

gestión administrativa.

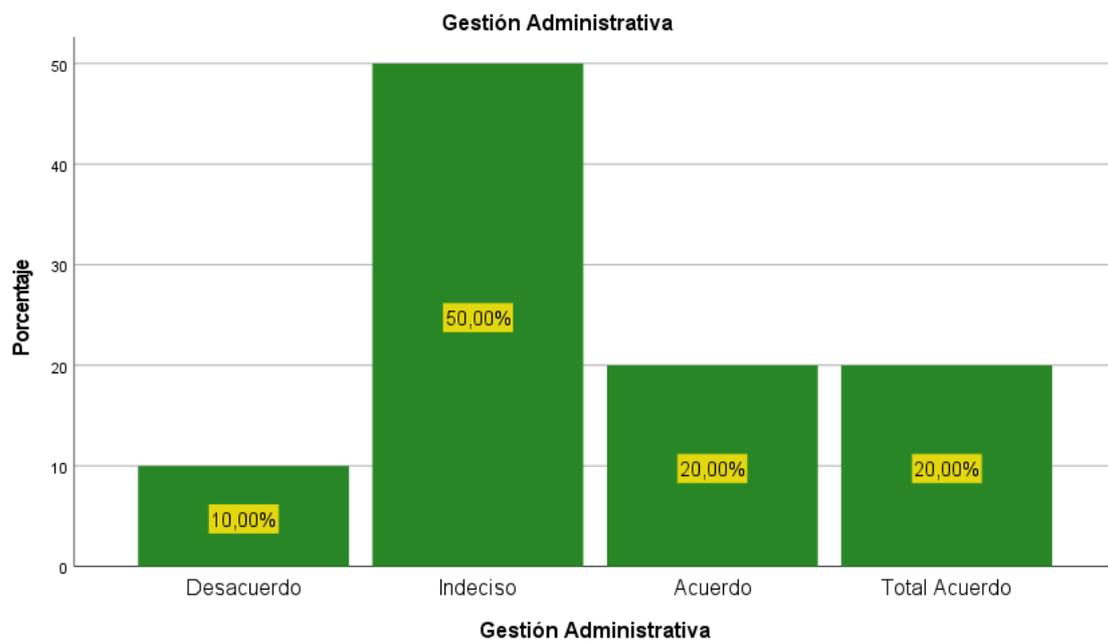


Gráfico 5. Variable: Gestión Administrativa.

f). Dimensión: Motivación.

Tabla 6. Dimensión: Motivación.

Motivación					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Total Desacuerdo	1	10,0	10,0	10,0
	Indeciso	5	50,0	50,0	60,0
	Acuerdo	2	20,0	20,0	80,0
	Total Acuerdo	2	20,0	20,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación.

Descripción. Qué respecto a la dimensión de motivación, el 10% de los encuestados afirman que están en total desacuerdo, el 50% afirman que están indecisos, es decir, que

el 60% de los encuestados consideran que la dimensión de la motivación no es apropiada. Por otro lado, el 20% de los encuestados afirman que están en acuerdo, y un 20% afirman que están en total acuerdo.

Interpretación. Los colaboradores de la organización afirman que la dinámica de trabajo que se emplea no permite que el colaborador pueda mostrar sus habilidades y aptitudes, además, afirman que no existe un grado de libertad, independencia, sin embargo, la mitad de los colaboradores afirman que existe un alto grado de identificación con la organización, por otro lado, los colaboradores afirman que existe una adecuada estructura dentro de la organización que ayuda al crecimiento del colaborador, es decir, los colaboradores sienten que tienen la oportunidad de poder seguir creciendo dentro de la organización, sin embargo, no sienten que la motivación es suficiente y eso puede generar que el colaborador no entregue el 100% de sus habilidades.

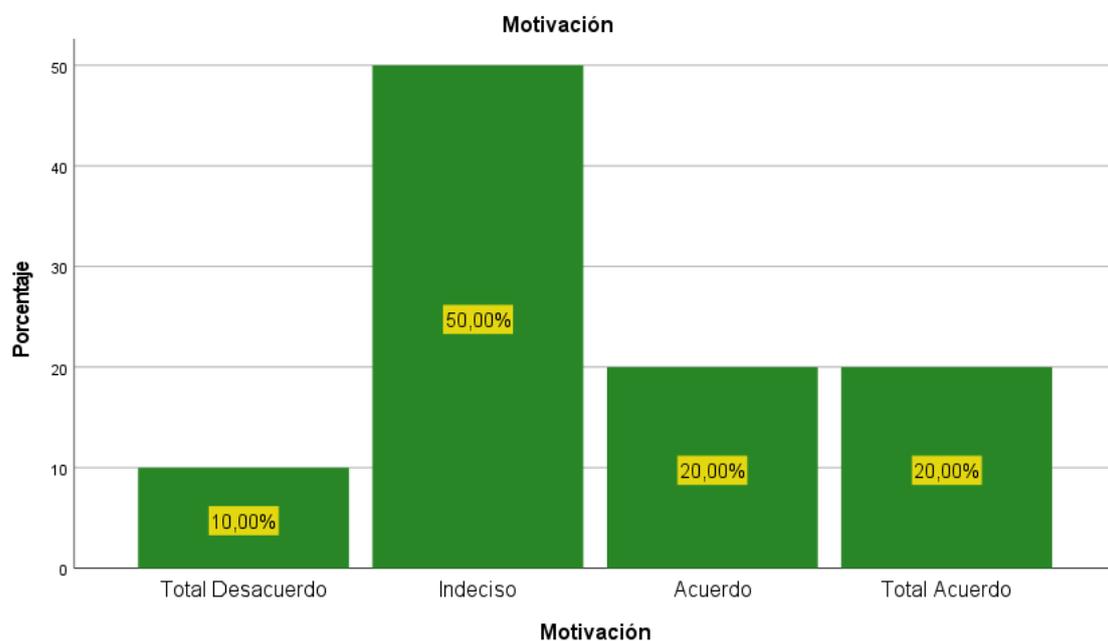


Gráfico 6. Dimensión: Motivación.

g). Dimensión: Eficacia y Eficiencia.

Tabla 7. Dimensión: Eficacia y Eficiencia.

		Eficacia y Eficiencia			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Total Desacuerdo	1	10,0	10,0	10,0
	Indeciso	2	20,0	20,0	30,0
	Acuerdo	3	30,0	30,0	60,0
	Total Acuerdo	4	40,0	40,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación.

Descripción. Qué respecto a la dimensión de eficacia y eficiencia, el 10% de los encuestados afirman que están en total desacuerdo, un 20% afirman que están indecisos, es decir, un 70% de los encuestados consideran que la dimensión de eficacia y eficiencia es apropiada, Considerando que un 30% de los encuestados afirman que están en acuerdo, y un 40% afirman que están en total acuerdo.

Interpretación. Los colaboradores afirman que cumplen con las tareas asignadas dentro de la distribuidora, así mismo, afirman que optimizan los recursos brindados por la

distribuidora, es decir, que esta dimensión es apropiada para los colaboradores.

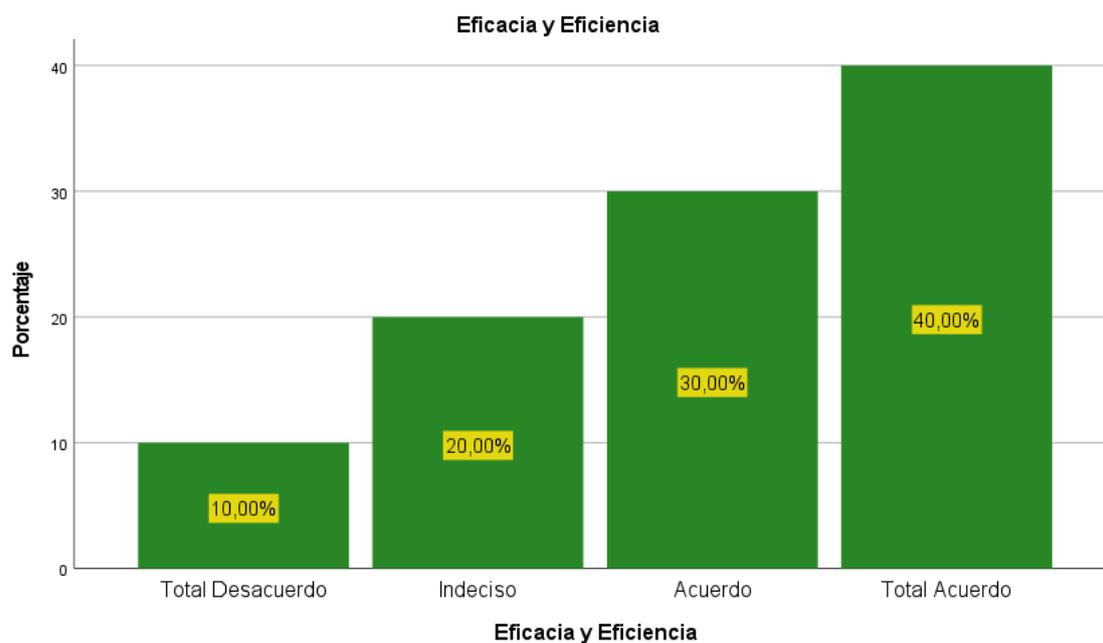


Gráfico 7. Dimensión: Eficacia y Eficiencia.

h). Dimensión: Capacitación y Desarrollo.

Tabla 8. Dimensión: Capacitación y Desarrollo.

Capacitación y Desarrollo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Total Desacuerdo	1	10,0	10,0	10,0
	Desacuerdo	1	10,0	10,0	20,0
	Indeciso	2	20,0	20,0	40,0
	Acuerdo	4	40,0	40,0	80,0
	Total Acuerdo	2	20,0	20,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación.

Descripción. Qué respecto a la dimensión de capacitación y desarrollo, el 10% de los encuestados afirman que están en total desacuerdo, el 10% afirman que están en desacuerdo, y un 20% afirman que están indecisos, es decir, que el 60% de los encuestados consideran que la dimensión de capacitación y desarrollo es apropiada, considerando que un 40% de los encuestados afirman que están en acuerdo, y un 20% afirman que están en total acuerdo.

Interpretación. Los colaboradores de la organización afirman que se reciben con frecuencia capacitaciones que ayudan a su desarrollo de habilidades, sin embargo, afirman que no existen oportunidades de crecimiento dentro de la organización.

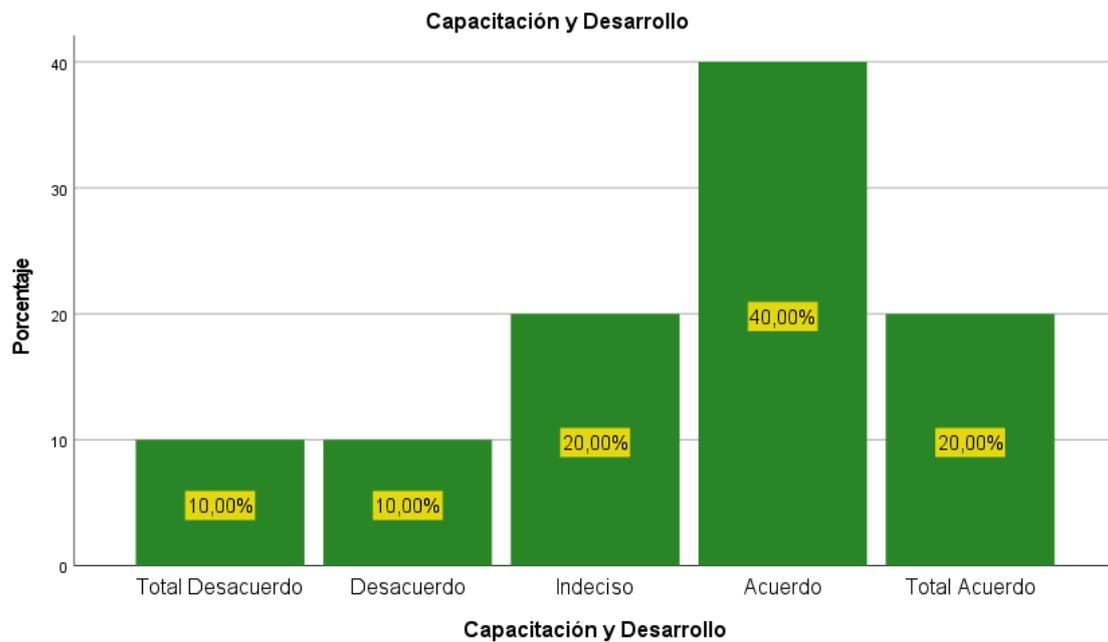


Gráfico 8. Dimensión: Capacitación y Desarrollo.

i). Dimensión: Evaluación.

Tabla 9. Dimensión: Evaluación.

		Evaluación			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Total Desacuerdo	1	10,0	10,0	10,0
	Desacuerdo	2	20,0	20,0	30,0
	Indeciso	1	10,0	10,0	40,0
	Acuerdo	4	40,0	40,0	80,0
	Total Acuerdo	2	20,0	20,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación.

Descripción. Qué respecto a la dimensión de evaluación, el 10% de los encuestados afirman que están en total desacuerdo, el 20% de los encuestados afirman que están en desacuerdo, y un 10% afirman que están indecisos, es decir, que un 60% de los encuestados considera que la dimensión de evaluación es apropiada, considerando que un 40% de los encuestados afirman que están en acuerdo, y un 20% afirman que están en total acuerdo.

Interpretación. Los colaboradores de la organización afirman que reciben asesorías para manejar tareas nuevas o situaciones complejas, así mismo, afirman que cada puesto de trabajo se encuentra definido dentro de la organización, además, afirman que la comunicación entre áreas es adecuada, sin embargo, los colaboradores afirman que el modelo de recompensas por desempeño laboral no es adecuada, así mismo, las políticas de compensaciones para cada puesto de trabajo no se conocen en tu totalidad, además,

afirman que los métodos para evaluar el desempeño no son adecuadas.

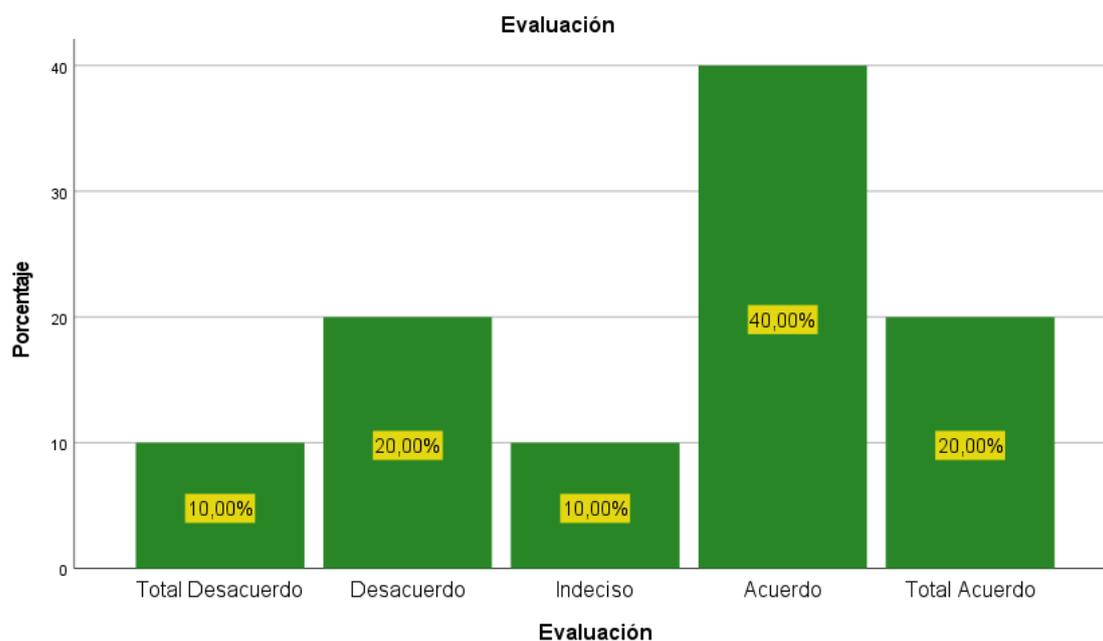


Gráfico 9. Dimensión: Evaluación.

j). Variable: Desempeño Laboral.

Tabla 10. Variable: Desempeño Laboral.

Desempeño Laboral					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Total Desacuerdo	1	10,0	10,0	10,0
	Indeciso	3	30,0	30,0	40,0
	Acuerdo	4	40,0	40,0	80,0
	Total Acuerdo	2	20,0	20,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación.

Descripción. Qué respecto a la variable de desempeño laboral, el 10% de los encuestados afirman que están en total desacuerdo, el 30% afirman que están indecisos, es decir, que el 60% de los encuestados, considera que la variable de desempeño laboral

es apropiada, considerando que el 40% de los clientes afirman que están en acuerdo, y un 20% de los encuestados afirman que están en total acuerdo.

Interpretación. Los colaboradores afirman que el desempeño laboral es apropiado en la organización, parte de este resultado tiene que ver que con la capacitación y desarrollo que se viene manejando dentro de la organización, así mismo, la eficacia y eficiencia es una de las dimensiones que viene teniendo mejor desempeño por el buen uso y funcionamiento de los recursos brindados, al igual que la evaluación que se considera apropiado dentro de la organización, sin embargo, la motivación es una de la oportunidades que se tiene que trabajar dentro del desempeño de los colaboradores, ya que la motivación en el personal es fundamental para conseguir el máximo desempeño del colaborador y obtener resultados positivos que ayuden al crecimiento de la organización.

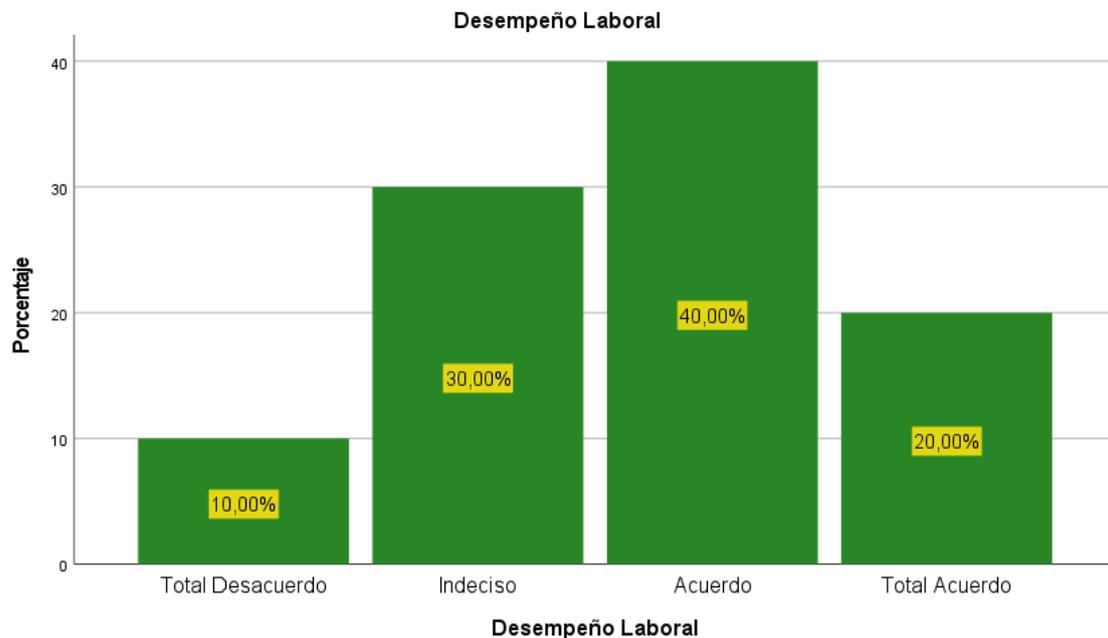


Gráfico 10. Variable: Desempeño Laboral.

5.2. Análisis de resultados.

5.2.1. Prueba de Hipótesis principal.

- **Hipótesis planteada:** La gestión administrativa se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la distribuidora de consumo masivo en la ciudad de Huaral en el año 2020.
- **Hipótesis nula:** La gestión administrativa no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la distribuidora de consumo masivo en la ciudad de Huaral en el año 2020.

Tabla 11. Tabla Cruzada: Gestión Administrativa*Desempeño Laboral.

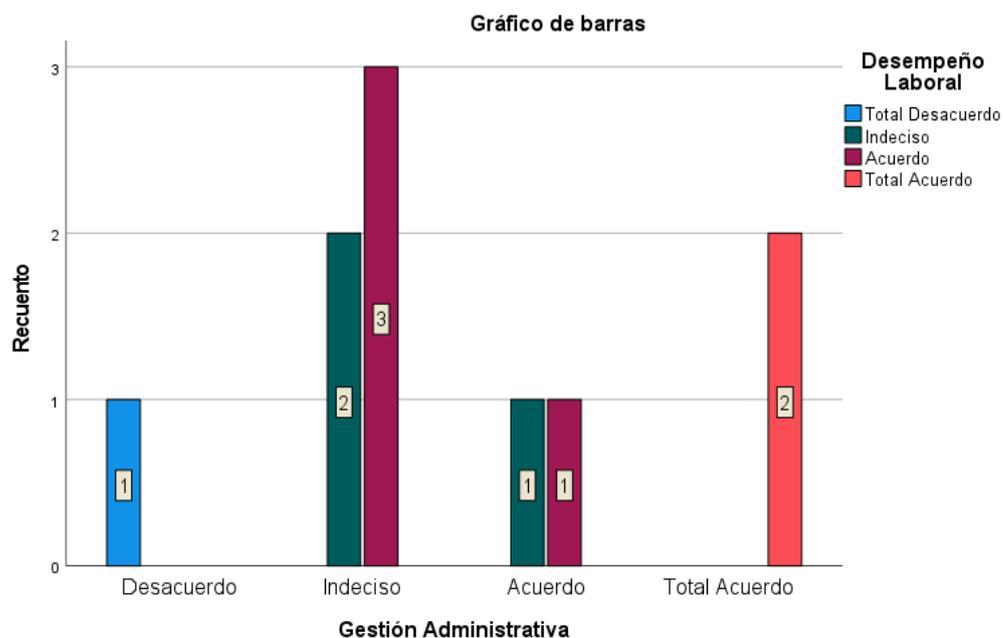
		Desempeño laboral									
		Total Desacuerdo		Indeciso		Acuerdo		Total		Total	
		f	%	F	%	f	%	f	%	f	%
Gestión administrativa	Desacuerdo	1	10,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	10,0%
	Indeciso	0	0,0%	2	20,0%	3	30,0%	0	0,0%	5	50,0%
	Acuerdo	0	0,0%	1	10,0%	1	10,0%	0	0,0%	2	20,0%
	Total Acuerdo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	20,0%	2	20,0%
Total		1	10,0%	3	30,0%	4	40,0%	2	20,0%	10	100,0%
Chi-cuadrado de Pearson		20,083 ^a	gl:9	sig,017							

Fuente: Datos de la propia investigación.

Descripción. Qué respecto a la tabla N° 11, tabla cruzada entre la gestión administrativa*desempeño laboral, el 10% de los colaboradores afirman que están en desacuerdo con respecto a la gestión administrativa, de los cuales, el 10% de los colaboradores afirman que están en total desacuerdo con el nivel de desempeño laboral,

así mismo, el 50% de los colaboradores afirman están indecisos con respecto a la gestión administrativa, de los cuales un 20% de los colaboradores afirman que están indecisos y un 30% afirman que están en acuerdo con el nivel de desempeño laboral, además, el 20% de los colaboradores afirman que están en acuerdo con respecto a la gestión administrativa, de los cuales el 10% de los colaboradores afirman que están indecisos y un 10% afirman que están en acuerdo con respecto al nivel de desempeño laboral, finalmente, un 20% de los colaboradores afirma que están en total acuerdo con respecto a la gestión administrativa, de los cuales, un 20% de los colaboradores afirman que están en total acuerdo con el nivel de desempeño laboral.

Inferencia. De acuerdo con la prueba de Hipótesis el valor de chi cuadrado es de 20.083 con 9 grados de libertad y un valor de significancia de 0.017. Como el valor de significancia es menos a 0.05. entonces, rechazamos la hipótesis nula, por lo tanto, aceptamos la Hipótesis planteada, es decir, la gestión administrativa se relaciona significativamente con el desempeño laboral.



*Gráfico 11: Gestión Administrativa*Desempeño Laboral.*

5.2.2. Prueba de Hipótesis específica I.

- **Hipótesis planteada:** La gestión administrativa se relaciona significativamente con la motivación de los colaboradores de la distribuidora de consumo masivo en la ciudad de Huaral en el año 2020.
- **Hipótesis nula:** La gestión administrativa no se relaciona significativamente con la motivación de los colaboradores de la distribuidora de consumo masivo en la ciudad de Huaral en el año 2020.

Tabla 12. Tabla Cruzada: Gestión Administrativa*Motivación.

		Motivación									
		Total		Indeciso		Acuerdo		Total Acuerdo		Total	
		F	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Gestión Administrativa	Desacuerdo	1	10,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	10,0%
	Indeciso	0	0,0%	4	40,0%	1	10,0%	0	0,0%	5	50,0%
	Acuerdo	0	0,0%	1	10,0%	1	10,0%	0	0,0%	2	20,0%
	Total Acuerdo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	20,0%	2	20,0%
Total		1	10,0%	5	50,0%	2	20,0%	2	20,0%	1	10,0%
Chi-cuadrado de Pearson		20,900 ^a	gl: 9	Sig,013							

Fuente: Datos de la propia investigación.

Descripción. Qué respecto a la tabla N° 12, tabla cruzada entre la gestión administrativa*motivación, el 10% de los colaboradores afirman que están en desacuerdo con respecto a la gestión administrativa, de los cuales, el 10% de los

colaboradores afirman que están en total desacuerdo con el nivel de motivación, así mismo, el 50% de los colaboradores afirman están indecisos con respecto a la gestión administrativa, de los cuales un 40% de los colaboradores afirman que están indecisos y un 10% afirman que están en acuerdo con el nivel de motivación, además, el 20% de los colaboradores afirman que están en acuerdo con respecto a la gestión administrativa, de los cuales el 10% de los colaboradores afirman que están indecisos y un 10% afirman que están en acuerdo con respecto al nivel de motivación, finalmente, un 20% de los colaboradores afirma que están en total acuerdo con respecto a la gestión administrativa, de los cuales, un 20% de los colaboradores afirman que están en total acuerdo con el nivel de motivación.

Inferencia. De acuerdo con la prueba de Hipótesis el valor de chi cuadrado es de 20.900 con 9 grados de libertad y un valor de significancia de 0.013. Como el valor de significancia es menos a 0.05. entonces, rechazamos la hipótesis nula, por lo tanto, aceptamos la Hipótesis planteada, es decir, la gestión administrativa se relaciona significativamente con la motivación.

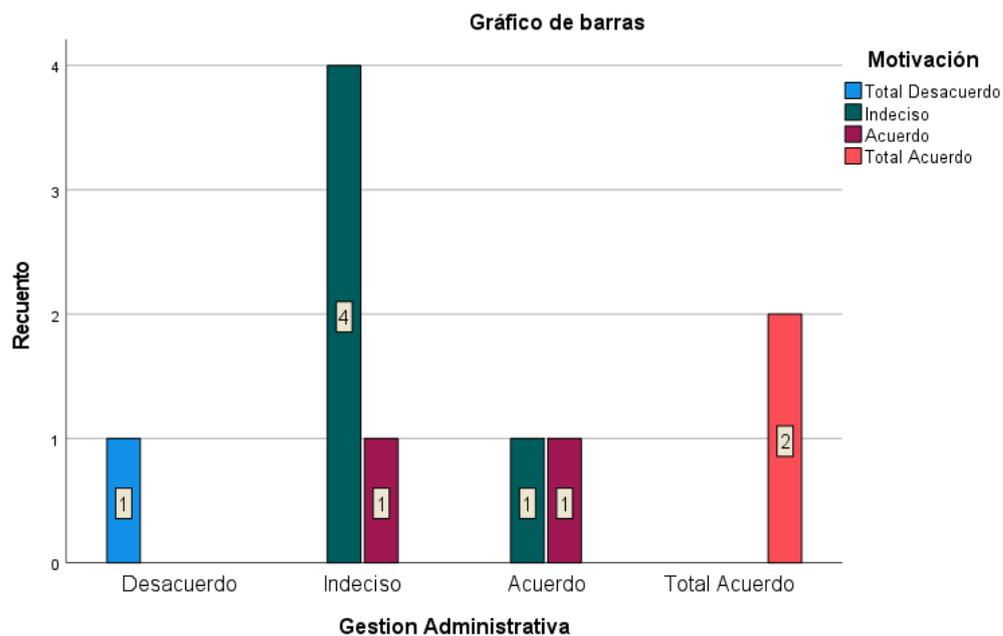


Gráfico 12: Gestión Administrativa*Motivación.

5.2.3. Prueba de Hipótesis específica II.

- **Hipótesis planteada:** La gestión administrativa se relaciona significativamente con la eficacia y eficiencia de los colaboradores de la distribuidora de consumo masivo en la ciudad de Huaral en el año 2020.
- **Hipótesis nula:** La gestión administrativa no se relaciona significativamente con la eficacia y eficiencia de los colaboradores de la distribuidora de consumo masivo en la ciudad de Huaral en el año 2020.

Tabla 13. Tabla Cruzada. Gestión Administrativa*Eficacia y Eficiencia.

		Eficacia y Eficiencia									
		Total		Acuerdo				Total		Total	
		Desacuerdo	Indeciso	f	%	f	%	f	%	f	%
Gestión Administrativa	Desacuerdo	1	10,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	10,0%
	Indeciso	0	0,0%	2	20,0%	2	20,0%	1	10,0%	5	50,0%
	Acuerdo	0	0,0%	0	0,0%	1	10,0%	1	10,0%	2	20,0%
	Total Acuerdo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	20,0%	2	20,0%
Total		1	10,0%	2	20,0%	3	30,0%	4	40,0%	10	100,0%
Chi-cuadrado de Pearson		15,083 ^a gl:9 sig,089									

Fuente: Datos de la propia investigación.

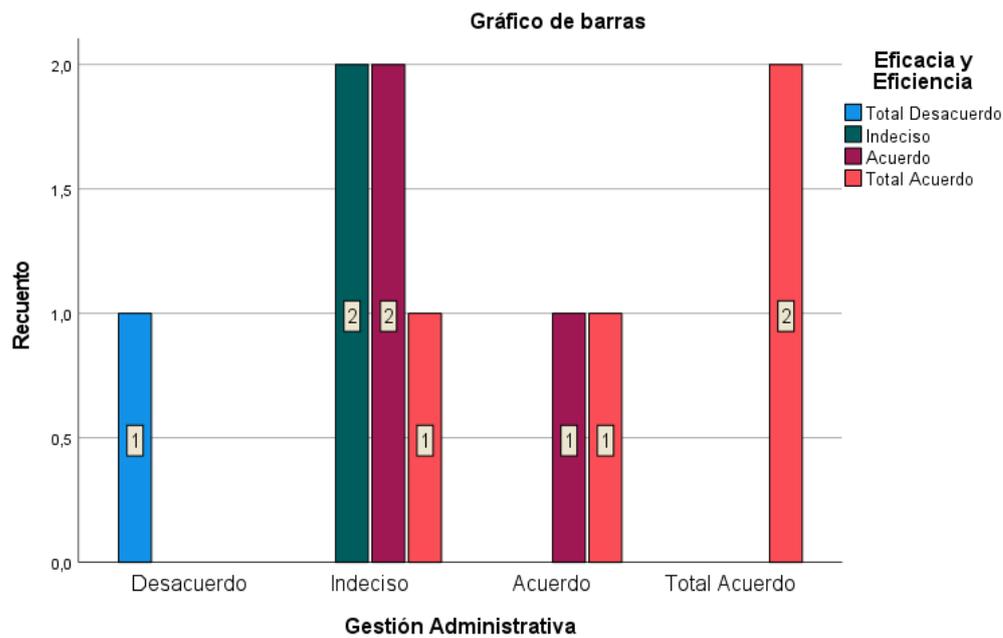
Descripción: Qué respecto a la tabla N° 13, tabla cruzada entre gestión

administrativa*eficiencia y eficacia, el 10% de los colaboradores afirman que están en

desacuerdo con respecto a la gestión administrativa, de los cuales, el 10% de los colaboradores afirman que están en total desacuerdo con el nivel de eficacia y eficiencia, así mismo, el 50% de los colaboradores afirman están indecisos con respecto a la gestión administrativa, de los cuales el 20% de los colaboradores afirman que están indecisos, con respecto al nivel de eficacia y eficiencia, un 20% están en acuerdo y un 10% afirman están en total acuerdo, además, el 20% de los colaboradores afirman que están en acuerdo con respecto a la gestión administrativa, de los cuales el 10% de los colaboradores afirman que están en acuerdo con el nivel de eficiencia y eficacia, y un 10% afirman que están en total acuerdo, finalmente, un 20% de los colaboradores afirma que están en total acuerdo con respecto a la gestión administrativa, de los cuales, un 20% de los colaboradores afirman que están en total acuerdo con el nivel de eficiencia y eficacia.

Inferencia. De acuerdo con la prueba de Hipótesis el valor de chi cuadrado es de 15.083 con 9 grados de libertad y un valor de significancia de 0.089. Como el valor de significancia es mayor a 0.05. entonces rechazamos la Hipótesis planteada, por lo tanto, aceptamos la hipótesis nula, es decir, la gestión administrativa no se relaciona

significativamente con la Eficacia y eficiencia.



*Gráfico 13: Gestión Administrativa*Eficacia y Eficiencia.*

5.2.4. Prueba de Hipótesis específica III.

- **Hipótesis planteada:** La gestión administrativa se relaciona significativamente con la capacitación y desarrollo de los colaboradores de la distribuidora de consumo masivo en la ciudad de Huaral en el año 2020.
- **Hipótesis nula:** La gestión administrativa no se relaciona significativamente con la capacitación y desarrollo de los colaboradores de la distribuidora de consumo masivo en la ciudad de Huaral en el año 2020.

Tabla 14. Tabla Cruzada: Gestión Administrativa*Capacitación y Desarrollo.

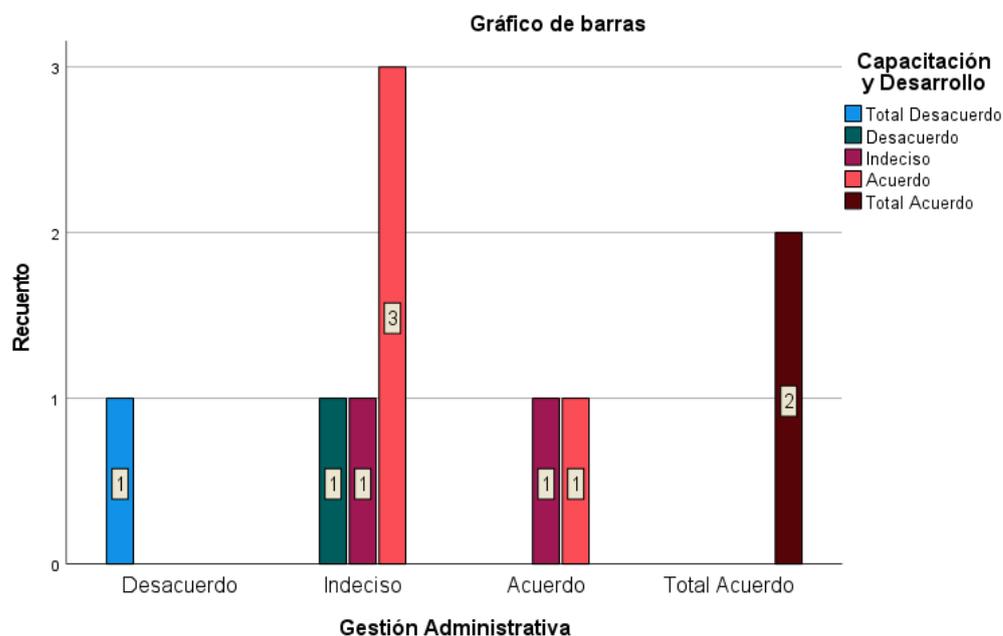
		Capacitación y Desarrollo											
		Total						Total					
		Desacuerdo		Desacuerdo		Indeciso		Acuerdo		Acuerdo		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Gestión Administrativa	Desacuerdo	1	10,0	0	0,0	0	0,0%	0	0,0	0	0,0%	1	10,0
			%		%				%				%
	Indeciso	0	0,0%	1	10,0	1	10,0	3	30,0	0	0,0%	5	50,0
				%		%		%					%
	Acuerdo	0	0,0%	0	0,0	1	10,0	1	10,0	0	0,0%	2	20,0
			%		%		%		%				%
	Total Acuerdo	0	0,0%	0	0,0	0	0,0%	0	0,0	2	20,0	2	20,0
			%		%		%		%		%		%
Total		1	10,0	1	10,0	2	20,0	4	40,0	2	20,0	1	10,0
			%		%		%		%		%	0	0%
Chi-cuadrado de Pearson		21,250 ^a gl:12 Sig,047											

Fuente: Datos de la propia investigación.

Descripción. Qué respecto a la tabla N° 14, tabla cruzada entre la gestión administrativa*capacitación y desarrollo, el 10% de los colaboradores afirman que están en desacuerdo con respecto a la gestión administrativa, de los cuales, el 10% de los colaboradores afirman que están en total desacuerdo con el nivel de capacitación y desarrollo, así mismo, el 50% de los colaboradores afirman están indecisos con respecto a la gestión administrativa, de los cuales el 10% de los colaboradores afirman que están en desacuerdo, con respecto al nivel de capacitación y desarrollo, un 10% están indecisos y un 30% afirman están en acuerdo, además, el 20% de los colaboradores afirman que están en acuerdo con respecto a la gestión administrativa, de los cuales el 10% de los colaboradores afirman que están indecisos y un 10% afirman que están en acuerdo con respecto al nivel de capacitación y desarrollo, finalmente, un 20% de los

colaboradores afirma que están en total acuerdo con respecto a la gestión administrativa, de los cuales, un 20% de los colaboradores afirman que están en total acuerdo con el nivel de capacitación y desarrollo.

Inferencia. De acuerdo con la prueba de Hipótesis el valor de chi cuadrado es de 21.250 con 12 grados de libertad y un valor de significancia de 0.047. Como el valor de significancia es menor a 0.05. entonces, rechazamos la hipótesis nula, por lo tanto, aceptamos la Hipótesis planteada, es decir, la gestión administrativa se relaciona significativamente con la capacitación y desarrollo.



*Gráfico 14: Gestión Administrativa*Capacitación y Desarrollo.*

5.2.5. Prueba de Hipótesis específica IV.

- **Hipótesis planteada:** La gestión administrativa se relaciona significativamente con la evaluación de los colaboradores de la distribuidora de consumo masivo en la ciudad de Huaral en el año 2020.

- **Hipótesis nula:** La gestión administrativa no se relaciona significativamente con la evaluación de los colaboradores de la distribuidora de consumo masivo en la ciudad de Huaral en el año 2020.

Tabla 15. Tabla Cruzada: Gestión Administrativa*Evaluación.

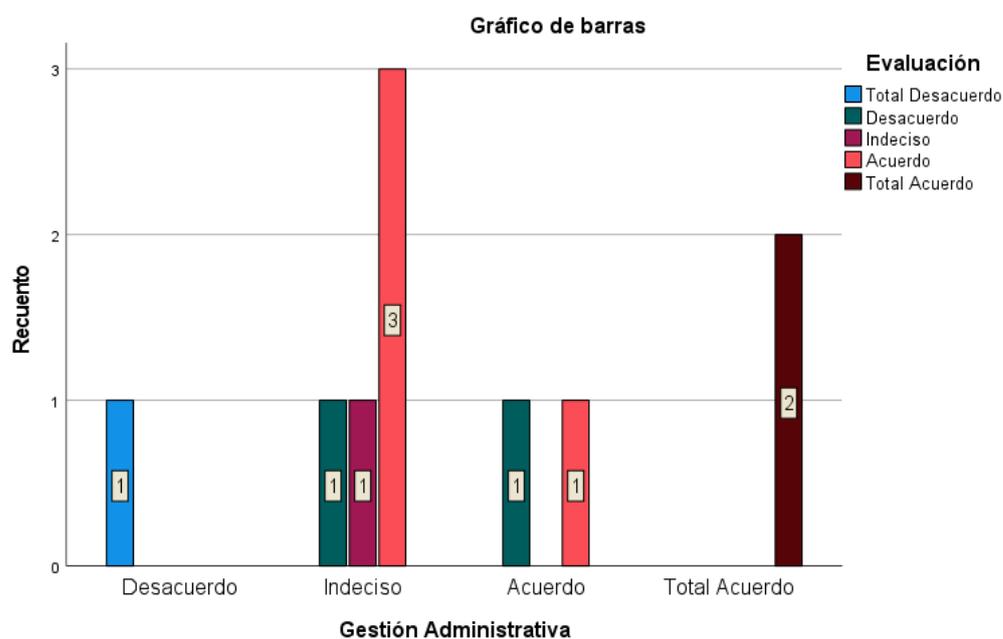
		Evaluación											
		Total				Total				Total			
		Desacuerdo		Desacuerdo		Indeciso		Acuerdo		Acuerdo		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Gestión Administrativa	Desacuerdo	1	10,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	10,0%
	Indeciso	0	0,0%	1	10,0%	1	10,0%	3	30,0%	0	0,0%	5	50,0%
	Acuerdo	0	0,0%	1	10,0%	0	0,0%	1	10,0%	0	0,0%	2	20,0%
	Total Acuerdo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	20,0%	2	20,0%
Total		1	10,0%	2	20,0%	1	10,0%	4	40,0%	2	20,0%	10	100,0%
Chi-cuadrado de Pearson+:		21,250 ^a gl:12 sig,047											

Fuente: Datos de la propia investigación.

Descripción. Qué respecto a la tabla N° 15, tabla cruzada entre la gestión administrativa*evaluación, el 10% de los colaboradores afirman que está en desacuerdo con respecto a la gestión administrativa, de los cuales el 10% de los colaboradores afirman que el nivel de evaluación está en desacuerdo, así mismo, el 50% de los colaboradores afirman están indecisos con respecto a la gestión administrativa, de los cuales el 10% de los colaboradores afirman que están en desacuerdo, con respecto al nivel de evaluación, un 10% están indecisos y un 30% afirman están en acuerdo, además, el 20% de los colaboradores afirman que están en acuerdo con respecto a la gestión administrativa, de los cuales el 10% de los colaboradores afirman que están en desacuerdo y un 10% afirman que están en acuerdo con respecto al nivel de evaluación,

finalmente, un 20% afirma que están en total acuerdo con respecto a la gestión administrativa, de los cuales, un 20% de los colaboradores afirman que están en total acuerdo con el nivel de evaluación.

Inferencia. De acuerdo con la prueba de Hipótesis el valor de chi cuadrado es de 21.250 con 12 grados de libertad y un valor de significancia de 0.047. Como el valor de significancia es menor a 0.05. entonces rechazamos la hipótesis nula, por lo tanto, aceptamos la Hipótesis planteada, es decir, la gestión administrativa se relaciona significativamente con la evaluación.



*Gráfico 15: Gestión Administrativa*Evaluación.*

5.3. Discusión de resultados.

Que, respecto al objetivo general, determinar el nivel de influencia que tiene una adecuada gestión administrativa en el desempeño laboral de los colaboradores de una distribuidora de consumo masivo en la ciudad de Huaral en el año 2020. Se observó en la prueba de hipótesis que el valor de chi cuadrado es de 20,083, con 9 grados de

libertad y un valor de significancia de 0.017. Como el valor de significancia es menor a 0.05, entonces, se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada, y determinamos que la gestión administrativa se relaciona significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la distribuidora de consumo masivo en la ciudad de Huaral en el año 2020. Esto se debe que dentro del proceso de planeación respecto a los objetivos y metas que se manejan de forma mensual en la organización, sea comunicado a los colaboradores desde el primer día, además, la comunicación de incentivos adicionales para lograr que los colaboradores salgan motivados, así mismo, el seguimiento que se da a diario, a través de los líderes, permite que los colaboradores sean evaluados a través indicadores, buscando que usen correctamente las herramientas que se les entrega al personal para poder cumplir con los objetivos establecidos, por otro lado, esta relación se da, por el cronograma estricto de capacitaciones que se brinda a los colaboradores para que puedan seguir desarrollando sus habilidades, debido al tipo de productos que se comercializa y distribuye.

Los resultados obtenidos en la presente investigación, es similar al resultado obtenido por Ferrer, M (2016). En su tesis titulada Gestión Administrativa y Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Cajamarca, 2016. Donde el grado de relación de las variables determinada por rho de Spearman 0,776, significa que existe una fuerte relación positiva entre las variables, frente al grado de significancia estadístico $p=0,000, < 0,05$. Por lo que se acepta la hipótesis planteada que existe la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Cajamarca. Siendo estos resultados similares con el presente estudio.

De igual manera los resultados obtenidos en la presente investigación son similares al resultado obtenido por Meza, M (2019). En su tesis titulada, gestión administrativa y

desempeño laboral de los trabajadores de la autoridad administrativa del agua Mantaro – Huancayo 2019. Donde se determinó el coeficiente de correlación de Spearman (r), como el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.066 se encuentra dentro de una correlación muy baja positiva, es decir, se acepta la hipótesis planteada, es decir, la gestión administrativa si se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la autoridad administrativa Mantaro – Huancayo 2019.

Respecto al primer objetivo específico, determinar la relación entre la gestión administrativa y la motivación de los colaboradores de una distribuidora de consumo masivo en la ciudad de Huaral en el año 2020. Se observó en la prueba de hipótesis que el valor de chi cuadrado es de 20,900, con 9 grados de libertad y un valor de significancia de 0.013. Como el valor de significancia es menor a 0.05, entonces, se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada, y determinamos que la gestión administrativa se relaciona significativamente con la motivación de los colaboradores de una distribuidora de consumo masivo en la ciudad de Huaral en el año 2020. Esto se debe que la planeación de objetivos que se establecen de forma mensual para cada colaborador, a pesar de ser objetivos retadores, son objetivos que se pueden lograr, así mismo, los incentivos por cumplimiento de objetivos, logra que los colaboradores puedan salir motivados cada día, además, tener la información diaria de sus avances, a través de los líderes, permite que la comunicación y el ambiente dentro de la organización sea adecuada, así mismo, la organización de los territorios están correctamente balanceados logrando que cada colaborador se motive en tener una sana competencia dentro de la organización.

Respecto al segundo objetivo específico, determinar la relación entre la gestión administrativa y la eficacia y eficiencia de los colaboradores de una distribuidora de consumo masivo en la ciudad de Huaral en el año 2020. Se observó en la prueba de

hipótesis que el valor de chi cuadrado es de 15,083, con 9 grados de libertad y un valor de significancia de 0.089. Como el valor de significancia es mayor a 0.05, entonces, se rechaza la hipótesis planteada, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula, y determinamos que la gestión administrativa no se relaciona significativamente con la eficacia y eficiencia de los colaboradores de una distribuidora de consumo masivo en la ciudad de Huaral en el año 2020. Esto se debe que, por falta de personal dentro de las áreas de soporte, genere que los colaboradores de otras áreas tengan que desempeñar funciones que no necesariamente es de su actividad principal, generando que se pierdan recursos en otras actividades puntuales que afectan directamente a la organización.

Respecto al tercer objetivo específico, determinar la relación entre la gestión administrativa con la capacitación y desarrollo de los colaboradores de una distribuidora de consumo masivo en la ciudad de Huaral en el año 2020. Se observó en la prueba de hipótesis que el valor de chi cuadrado es de 21,250, con 12 grados de libertad y un valor de significancia de 0.047. Como el valor de significancia es menor a 0.05, entonces, se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada, y determinamos que la gestión administrativa se relaciona significativamente con la capacitación y desarrollo de los colaboradores de una distribuidora de consumo masivo en la ciudad de Huaral en el año 2020. Esto se debe que en la planeación y ejecución de capacitaciones que se brinda a los colaboradores de la organización, son tomados de forma adecuada por la activa participación de los líderes del negocio, sin embargo, tener en cuenta que las capacitaciones que se brindan, son relacionadas al negocio, tenemos una oportunidad de ampliar los temas de capacitación que no solo ayuden al desarrollo de sus habilidades en las actividades que realizan, sino que también les ayude en su desarrollo como personas y profesionales, dando la oportunidad de que puedan asumir nuevos retos a medida que el negocio lo demande.

Respecto al cuarto objetivo específico, determinar la relación entre la gestión administrativa con la evaluación de los colaboradores de una distribuidora de consumo masivo en la ciudad de Huaral en el año 2020. Se observó en la prueba de hipótesis que el valor de chi cuadrado es de 21,250, con 12 grados de libertad y un valor de significancia de 0.047. Como el valor de significancia es menor a 0.05, entonces, se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada, y determinamos que la gestión administrativa se relaciona significativamente con la evaluación de los colaboradores de una distribuidora de consumo masivo en la ciudad de Huaral en el año 2020. Esto se debe que existe una estructura adecuada para la medición de resultados por cada colaborador, así mismo, ante cualquier circunstancia que se presenta en el trabajo los colaboradores tienen definidos todos los procedimientos a seguir, contando con el respaldo de los líderes que se encuentran en constante comunicación, sin embargo, existe la oportunidad de evaluar y analizar los planes de compensación anual, debido a que cada año la empresa viene teniendo resultados positivos, y los colaboradores no han tenido un incremento en su remuneración.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones.

1. Los colaboradores afirman que la gestión administrativa se relaciona con el desempeño laboral, el correcto manejo de la planeación de los objetivos y metas, sumado con el seguimiento diario a través de los líderes y las capacitaciones brindadas, permite que los colaboradores tengan un alto nivel de motivación, generando que cumplan con los indicadores que se mide de forma diaria, además, permitiendo que cada colaborador siga desarrollando sus habilidades de acuerdo a la posición que desempeña, sin embargo, falta involucrar más a los colaboradores en la planificación de proyectos futuros, para lograr un mayor grado de identificación con la organización, además, fortalecer con los colaboradores la misión y visión de la organización.
2. Los colaboradores afirman que la gestión administrativa se relaciona con la motivación, la comunicación de objetivos e incentivos es importante para que los colaboradores salgan motivados a pesar de tener objetivos retadores, así mismo, la importancia de tener los territorios correctamente balanceados ha permitido que exista una sana competencia dentro de la organización. Sin embargo, falta fortalecer la estructura de la organización, que permita que los colaboradores sientan que tienen oportunidades de crecimiento dentro de la organización.
3. Los colaboradores afirman que la gestión administrativa no se relaciona con la eficacia y eficiencia, la falta de personal en las áreas de soporte ha generado que

los colaboradores realicen funciones que no son de su actividad principal, generando que los recursos no sean utilizados correctamente.

4. Los colaboradores afirman que la gestión administrativa se relaciona con la capacitación y desarrollo, un adecuado cronograma de capacitaciones y las ejecuciones de estas, permite que los colaboradores puedan tener un buen desempeño en las funciones que realizan, sin embargo, las capacitaciones son temas relacionados directamente a la actividad de la organización.
5. Los colaboradores afirman que la gestión administrativa se relaciona con la evaluación, los procedimientos a seguir ante cualquier circunstancia que se presenta son conocidos por los colaboradores, además cuenta con una adecuada estructura de evaluación, acompañado del seguimiento diario a través de los líderes que permanecen en constante comunicación con los colaboradores. Sin embargo, no existe un adecuado plan de compensaciones, que permita que el colaborador obtenga incrementos de acuerdo con el desempeño logrado.

6.2. Recomendaciones.

1. Generar focus group de forma mensual, para recibir retroalimentación por parte de los colaboradores en la planificación de proyectos futuros, así mismo, elaborar cápsulas de comunicación reforzando la misión y visión de la organización, estas acciones acompañadas de una encuesta de forma trimestral, para medir el grado de identificación por parte de los colaboradores con la organización. Por otro lado, en las encuestas incluir preguntas respecto a los tipos de incentivos que se asignan de forma mensual, para buscar otros métodos de incentivar a los colaboradores, y no perder el nivel de motivación que se maneja actualmente.

2. Elaborar un organigrama de la organización, así mismo, un manual de organización y funciones, asegurarse que sea compartido con todos los colaboradores de la organización, finalmente, generar escala en el área de ventas, vendedor junior, vendedor senior, tomando como criterios: nivel de experiencia, grado académico, performance anual, para lograr que los vendedores tengan una motivación adicional en seguir desarrollándose, no solo en lo laboral, sino también en lo profesional. Teniendo en cuenta que la estructura de la organización es pequeña, y se encuentra en proceso de crecimiento.
3. Elaborar un programa o plan de selección, apoyándose en la bolsa de trabajo de los institutos de la zona, así mismo, en los portales de empleo, así mismo, desarrollar una posición que sirva de backup para las áreas de soporte, para que los recursos sean direccionados donde nos genere mayor valor en ingresos a la organización.
4. Desarrollar un cronograma de capacitaciones, con temas básicos de administración, contabilidad, finanzas, marketing, operaciones, etc. Para buscar la sensibilidad por parte de los colaboradores, así mismo, desarrollen otro tipo de habilidades, abriendo la oportunidad de que las promociones no sean necesariamente de forma vertical, sino de forma horizontal.
5. Elaborar un plan de compensación para incremento de sueldo de los colaboradores, dividido en dos criterios, negocio y gente. Teniendo como indicadores en negocio: Performance, crecimiento de venta, cumplimiento de indicadores, desarrollo de mercado. Por otro lado, en gente: cursos técnicos o universitarios. con el objetivo que los colaboradores sigan desarrollándose y sea contribuido hacia la organización.

REFERENCIAS

- Antonio, A (2009). *Fundamentos de Administración. Teoría general y proceso administrativo, primera edición. Pearson Educación de México, S.A. de C.V.*
- Anzola, S. (2002). *Administración de pequeñas empresas. (2a ed.). México. McGraw-Hill.*
- Avolio, B (2011). *Factores que limitan el crecimiento de las Micro y pequeñas empresas en el Perú (MYPES), (2011).*
- Cajo, L (2018). *Influencia de la gestión administrativa en el desempeño laboral de los trabajadores del ministerio de agricultura y riego, Lima, 2018. Universidad Inca Garcilaso de la Vega.*
- Castañeda, Y, y Vasquez, J (2015). *La gestión administrativa y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes en la escuela de postgrado de la universidad nacional Pedro Ruiz Gallo – 2015. Universidad Señor de Sipán.*
- Chiavenato, I (2000). *Administración de Recursos Humanos. México: Mac Graw Hill.*
- Chiavenato, I (2006). *Introducción a la teoría general de la administración. México. McGraw – Hill.*
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos, el capital humano de las organizaciones. Octava edición. México. McGraw-Hill.*
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano. Tercera edición. México. McGraw-Hill.*
- Ferrer, M (2017). *Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Cajamarca, 2016, Perú 2017. Universidad Cesar Vallejo, escuela de Posgrado.*

- Figuerola, J y Reyes, J (2016). *La gestión administrativa y su incidencia en el rendimiento laboral de la Asociación de Agricultores las Avispas. Universidad de Guayaquil.*
- Harold, K, Heinz, W, y Mark, C (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial, decimocuarta edición. México. McGraw-Hill.*
- Moya, C 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. Universidad Privada del Norte.*
- Murillo, W. (2008). *La investigación científica.*
<https://www.monografias.com/trabajos15/invest-cientifica/invest-cientifica.shtml>
- Perez, G (2019). *Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de pólvora, provincia de Tocache, región San Martín. Universidad Nacional Agraria de la Selva.*
- Philip, K y Kevin, L (2012). *Dirección de Marketing. Decimocuarta edición. Pearson Educación de México.*
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional. Decimoquinta edición. Pearson, México.*
- Soto, J. (2011). *Evaluación de la Gestión Administrativa en Centros Médicos Auspiciados por Organismos Internacionales, Caso Club Rotario. Tesis (Magíster en Dirección de Empresas). Universidad Andina Simón, Bolívar. Quito. Ecuador.*
- Stephen, R, y Mary, C (2010). *Administración. Décima edición. Pearson educación, México 2010.*
- Stoner, F. & Gilbert (2009) *Administración. Librería Universitaria.blogstot.com*

Tamay, J (2017). *La gestión administrativa y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo en la universidad católica “Los Ángeles de Chimbote”*, Chiclayo 2015. Universidad Señor de Sipán.

Trelles, J y Varas, A (2017). *Relación entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la agencia distribuidora servicios y representaciones Dial S.R.L, en la ciudad de Trujillo, en el año 2017*. Universidad Privada Antenor Orrego.

Valmike, H (2016). *Gestión administrativa de la empresa Marasal S.A. Cusco, Perú 2016*. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. Escuela de profesional de ciencias administrativas.

Wayne, R (2010). *Administración de Recursos Humanos. Decimoprimer edición*. Pearson Educación de México.

William, W y Keith, D (2008). *Administración de Recursos Humanos, el capital humano de las empresas. Sexta edición*. México. McGraw-Hill.

APÉNDICE



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA

Tesis: LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE UNA DISTRIBUIDORA DE CONSUMO MASIVO EN LA CIUDAD DE HUARAL EN EL AÑO 2020.

Instrucciones

A continuación, le presentamos una serie de opiniones a las cuales le agradeceré nos responda con total sinceridad marcando con un aspa en la alternativa que considere exprese mejor su punto de vista. Recuerde la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas ya que son solo opiniones

- Total Acuerdo: TA
- Acuerdo: A
- Indeciso: I
- En Desacuerdo: D
- Total Desacuerdo: TD

PREGUNTAS	TD	D	I	A	TA
La misión y visión de la distribuidora es conocida por el personal de la distribuidora.					
Con frecuencia, los objetivos y metas de la distribuidora se comparten con el personal en general.					
Con frecuencia se desarrollan y ejecutan planes con el personal de la distribuidora.					
Los procedimientos dentro de la distribuidora son claros y se encuentran bien definidos.					
La estructura organizacional de la distribuidora es conocida por todo el personal de la empresa.					
Las funciones para realizar dentro de la distribuidora son conocidas correctamente por todo el personal.					
Con frecuencia se toman en cuenta la opinión del personal, para las actividades que se realizan dentro de la distribuidora.					
Los territorios asignados a cada personal de la fuerza de ventas están correctamente balanceados.					
El tipo de motivación que se maneja dentro de la distribuidora es la adecuada.					
Con frecuencia los colaboradores participan en reuniones dentro de la distribuidora que ayuden al crecimiento de esta.					
El estilo de liderazgo que se aplica dentro de la distribuidora es la adecuada.					
El flujo de comunicación que se maneja dentro de la distribuidora es la apropiada para la pronta acción ante un problema que se pueda presentar.					
Existe precisión en la información, y objetividad clara en la forma de controlar el desempeño de los colaboradores dentro de la distribuidora.					

Con frecuencia se aplica acciones correctivas (Feedback), con el personal de la distribuidora.					
En la distribuidora existe un correcto proceso para la medición de desempeño de los colaboradores.					
El tipo de control que se viene empleando actualmente en la distribuidora es la adecuada para todo el personal.					
La dinámica de trabajo que se viene empleando, permite que el colaborador pueda mostrar sus habilidades y aptitudes positivas dentro de la distribuidora.					
Existe un alto grado de identificación con las funciones a desempeñar por parte del personal de la distribuidora.					
El grado de libertad, independencia dentro de la distribuidora se maneja de forma correcta.					
Existe una adecuada estructura dentro de la distribuidora, que ayuda al crecimiento profesional de cada colaborador.					
Con frecuencia el colaborador cumple con todas las tareas asignadas dentro de la distribuidora.					
Frecuentemente los colaboradores optimizan los recursos brindados por la distribuidora con el fin de generar mayor valor al negocio.					
Con frecuencia se dan capacitaciones dentro de la distribuidora que ayuden al desarrollo de habilidades del personal en general.					
Existen oportunidades de crecimiento dentro de la distribuidora.					
El modelo de recompensas por desempeño laboral dentro de la distribuidora es atractivo para el personal.					
Con frecuencia se reciben asesorías de cómo manejar tareas nuevas o situaciones complejas que se presentan en la distribuidora.					
Las políticas de compensaciones para cada puesto de trabajo en la distribuidora son correctamente interpretadas.					
Cada puesto de trabajo se encuentra definido dentro de la distribuidora.					
La comunicación que se maneja entre áreas de la distribuidora se maneja de forma correcta.					
Los métodos utilizados para la evaluación de desempeño de los colaboradores de la distribuidora es la adecuada.					