



UNAP



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
COLABORADORES DE LA COMERCIALIZADORA SAN JUAN SAC, AÑO
2022”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO (A) EN ADMINISTRACIÓN**

**PRESENTADOS POR:
PAULO JUNIOR RIOS TORRES
KEYLA ESTHER QUESQUEN AREVALO**

**ASESOR:
Lic. Adm. VÍCTOR RAÚL REÁTEGUI PAREDES, Dr.**

**IQUITOS, PERÚ
2024**

ACTA DE SUSTENTACIÓN



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
FACEN
"COMITÉ CENTRAL DE GRADOS Y TÍTULOS"



ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS VIRTUAL N°059-CCGyT-FACEN-UNAP-2024

En la ciudad de Iquitos, a los 11 días del mes de abril del año 2024, a horas 04:00 pm. se dio inicio haciendo uso de la plataforma Google Meet, la sustentación pública de la Tesis titulada: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA COMERCIALIZADORA SAN JUAN SAC, AÑO 2022", autorizado mediante Resolución Decanal N°0617-2024-FACEN-UNAP presentado por los Bachilleres en Ciencias Administrativas KEYLA ESTHER QUESQUEN AREVALO y PAULO JUNIOR RIOS TORRES, para optar el Título Profesional de LICENCIADO (A) EN ADMINISTRACIÓN que otorga la UNAP de acuerdo a Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.

El Jurado calificador y dictaminador está integrado por los siguientes profesionales:

| | |
|---|--------------|
| Lic. Adm. WINSTON JOSE RENGIFO VILLACORTA, Mag | (Presidente) |
| Lic. Adm. ISIS JANETH ROJAS SALAZAR, Mag. | (Miembro) |
| Lic. Adm. TATIANA DE FATIMA HIDALGO MEJIA, Mag. | (Miembro) |

Luego de haber escuchado con atención y formulado las preguntas necesarias, las cuales fueron respondidas. **SATISFACTORIAMENTE.**

El jurado después de las deliberaciones correspondientes, arribó a las siguientes conclusiones:

La Sustentación Pública y la Tesis han sido: **APROBADAS** con la calificación **BUENA (15)**.

Estando los Bachilleres aptos para obtener el Título Profesional de Licenciado (a) en Administración.

Siendo las **05:30 PM del 11 de abril del 2024**, se dio por concluido el acto académico.

Lic. Adm. WINSTON JOSE RENGIFO VILLACORTA, Mag
Presidente

Lic. Adm. ISIS JANETH ROJAS SALAZAR, Mag.
Miembro

Lic. Adm. TATIANA DE FATIMA HIDALGO MEJIA, Mag.
Miembro

Lic. Adm. VICTOR RAUL REATEGUI PAREDES, Dr.
Asesor

Somos la Universidad licenciada más importante de la Amazonia del Perú, rumbo a la acreditación

Calle Nanay N°352-356- Distrito de Iquitos – Maynas – Loreto
<http://www.unapiquitos.edu.pe> - e-mail: facen@unapiquitos.edu.pe
Teléfonos: #065-234364 /065-243644 - Decanatura: #065-224342 / 944670264




JURADO Y ASESOR

JURADO y ASESOR




Lic. Adm. WINSTON JOSE RENGIFO-VILLACORTA, Mag.
Presidente
CLAD- 09265



Lic. Adm. ISIS JANETH ROJAS SALAZAR, Mag.
Miembro
CLAD- 16735



Lic. Adm. TATIANA DE FATIMA HIDALGO MEJIA, Mag.
Miembro
CLAD- 36280



Lic. Adm. VÍCTOR RAÚL REÁTEGUI PAREDES, Dr.
Asesor
CLAD-01966

RESULTADO DEL INFORME DE SIMILITUD

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

FACEN_TESIS_QUESQUEN AREVALO_RI
OS TORRES.pdf

AUTOR

QUESQUEN AREVALO / RIOS TORRES

RECuento de palabras

8278 Words

RECuento de caracteres

44493 Characters

RECuento de páginas

49 Pages

Tamaño del archivo

1007.9KB

Fecha de entrega

Dec 14, 2023 3:23 PM GMT-5

Fecha del informe

Dec 14, 2023 3:23 PM GMT-5

● 21% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 17% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 17% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo a mi familia en especial a mis Padres por su apoyo incondicional en todo este proceso de aprendizaje. También a Dios por la salud y el despertar de los días. a mis padres por haberme forjado como persona que soy en la actualidad; muchos de mis logros se la debo a ellos que siempre me formaron con buenos valores y reglas dándome libertad, me motivaron constantemente para alcanzar mis anhelos.

Paulo Junior Rios Torres

Dedico el presente trabajo a mi familia en especial a mis Padres por su apoyo incondicional en todo este proceso de aprendizaje. También a Dios por la salud y el despertar de los días. a mi hijo por haberme dado la fortaleza y el orgullo de ser madre soltera; mis logros se la debo a el que siempre me da motivación constantemente para alcanzar mis anhelos.

Keyla Esther Quesquén Arévalo

AGRADECIMIENTO

Le agradezco muy profundamente a nuestros Docentes por su dedicación y paciencia, sin sus enseñanzas y correcciones precisas no hubiese podido lograr llegar a esta instancia tan anhelada. Gracias por su guía y todos sus consejos, lo llevare grabado para siempre en mi memoria y futuro profesional. En primer lugar, a mis padres que siempre me brindado su apoyo incondicional para poder cumplir todos mis objetivos personales y académicos. Ellos con su cariño me han impulsado siempre a perseguir mis metas y nunca abandonarlas frente a las adversidades. También son los que nos han brindado el soporte material y económico para poder concentrarme en los estudios y nunca abandonarlos.

Paulo Junior Rios Torres

Le agradezco muy profundamente a nuestros Docentes por su dedicación y paciencia, sin sus enseñanzas y correcciones precisas no hubiese podido lograr llegar a esta instancia tan anhelada. Gracias por su guía y todos sus consejos, lo llevare grabado para siempre en mi memoria y futuro profesional. En primer lugar, a mis padres e hijo que siempre me brindado su apoyo incondicional para poder cumplir todos mis objetivos personales y académicos. Ellos con su cariño me han impulsado siempre a perseguir mis metas y nunca abandonarlas frente a las adversidades. También son los que me han brindado el soporte material y económico para poder concentrarme en los estudios y nunca abandonarlos.

Keyla Esther Quesquén Arévalo

ÍNDICE GENERAL

| | Pág. |
|---|------|
| PORTADA | i |
| ACTA DE SUSTENTACIÓN | ii |
| JURADO Y ASESOR | iii |
| RESULTADO DEL INFORME DE SIMILITUD | iv |
| DEDICATORIA | v |
| AGRADECIMIENTO | vi |
| ÍNDICE GENERAL | vii |
| ÍNDICE DE TABLAS | ix |
| ÍNDICE DE FIGURAS | xi |
| RESUMEN | xiii |
| ABSTRACT | xiv |
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| CAPÍTULO I: MARCO TEORICO | 3 |
| 1.1. Antecedentes | 3 |
| 1.2. Bases Teóricas | 5 |
| 1.3. Definición de Términos Básicos | 9 |
| CAPÍTULO II: HIPOTESIS Y VARIABLES | 12 |
| 2.1. Formulación hipótesis | 12 |
| 2.2. Variables y definición Operacionales | 12 |
| CAPÍTULO III: METODOLOGÍA | 14 |

| | |
|---|----|
| 3.1. Diseño metodológico | 14 |
| 3.2. Diseño Muestral | 15 |
| 3.3. Procedimientos de recolección de datos | 15 |
| 3.4. Procesamiento y análisis de datos | 16 |
| 3.5. Aspectos Éticos | 16 |
| CAPÍTULO IV: RESULTADOS | 17 |
| CAPÍTULO V: DISCUSIÓN | 47 |
| CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES | 49 |
| CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES | 51 |
| CAPITULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN | 52 |
| ANEXOS | |
| 1. Matriz de Consistencia | |
| 2. Instrumentos de Recolección de Datos | |
| 3. Consentimiento Informado | |

ÍNDICE DE TABLAS

| | Pág. |
|---|------|
| Tabla 1: La misión y la visión son a mediano y largo plazo | 17 |
| Tabla 2: La planificación establece objetivos concretos | 18 |
| Tabla 3: La planificación se aplica a nivel institucional | 18 |
| Tabla 4: La planeación establece dimensiones concretas | 19 |
| Tabla 5: La organización considera objetivos institucionales | 20 |
| Tabla 6: La organización corresponde a la alta dirección | 21 |
| Tabla 7: La organización es coherente al marco legal estructural | 21 |
| Tabla 8: La organización establece una relación con instituciones vinculadas | 22 |
| Tabla 9: La dirección institucional corresponde a la alta dirección | 23 |
| Tabla 10: La dirección formaliza las políticas institucionales | 24 |
| Tabla 11: La dirección cuantifica los objetivos institucionales | 25 |
| Tabla 12: La dirección prioriza los objetivos establecidos | 26 |
| Tabla 13: Se desarrolla control previo concurrente y posterior como políticas institucionales | 26 |
| Tabla 14: El control que se ejecuta es de acuerdo al órgano nacional de control | 27 |
| Tabla 15: El control que se desarrolla solo está ligado al control económico | 28 |
| Tabla 16: El control sirve para ejecutar mejoras en la ejecución de las políticas | 29 |
| Tabla 17: Existe un plan de capacitación institucional | 30 |
| Tabla 18: Se realiza capacitación permanente en todas las áreas | 31 |
| Tabla 19: La capacitación esta referenciada en un plan | 31 |
| Tabla 20: La capacitación es vinculante con los órganos administrativos | 32 |
| Tabla 21: El personal tiene un plan de desarrollo de autoestima | 33 |
| Tabla 22: El programa de autoestima se relaciona con los valores del personal | 34 |
| Tabla 23: La autoestima está relacionada con la aptitud del personal | 35 |
| Tabla 24: El plan de autoestima está relacionado con el auto respeto | 36 |

| | |
|---|----|
| Tabla 25: Los colaboradores tienen capacidad de participar en una meta común | 37 |
| Tabla 26: Los colaboradores que trabajan en equipo logran fácilmente sus objetivos | 38 |
| Tabla 27: Los colaboradores que trabajan en equipo desarrollan sus conocimientos teóricos | 39 |
| Tabla 28: Los colaboradores que trabajan en equipo poseen buena comunicación | 40 |
| Tabla 29: La satisfacción considera un cumplimiento a las tareas | 41 |
| Tabla 30: La satisfacción considera una buena atención de servicio | 42 |
| Tabla 31: La satisfacción considera el cumplimiento de deseos | 43 |
| Tabla 32: La satisfacción se desarrolla en situaciones de agrado | 44 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | Pág. |
|--|-------------|
| Figura 1: La misión y la visión son a mediano y largo plazo | 17 |
| Figura 2: La planificación establece objetivos concretos | 18 |
| Figura 3: La planificación se aplica a nivel institucional | 19 |
| Figura 4: La planeación establece dimensiones concretas | 19 |
| Figura 5: La organización considera objetivos institucionales | 20 |
| Figura 6: La organización corresponde a la alta dirección | 21 |
| Figura 7: La organización es coherente al marco legal estructural | 22 |
| Figura 8: La organización establece una relación con instituciones vinculadas | 23 |
| Figura 9: La dirección institucional corresponde a la alta dirección | 24 |
| Figura 10: La dirección formaliza las políticas institucionales | 24 |
| Figura 11: La dirección cuantifica los objetivos institucionales | 25 |
| Figura 12: La dirección prioriza los objetivos establecidos | 26 |
| Figura 13: Se desarrolla control previo concurrente y posterior como políticas institucionales | 27 |
| Figura 14: El control que se ejecuta es de acuerdo al órgano nacional de control | 28 |
| Figura 15: El control que se desarrolla solo está ligado al control económico | 28 |
| Figura 16: El control sirve para ejecutar mejoras en la ejecución de las políticas | 29 |
| Figura 17: Existe un plan de capacitación institucional | 30 |
| Figura 18: Se realiza capacitación permanente en todas las áreas | 31 |
| Figura 19: La capacitación esta referenciada en un plan | 32 |
| Figura 20: La capacitación es vinculante con los órganos administrativos | 32 |
| Figura 21: El personal tiene un plan de desarrollo de autoestima | 33 |
| Figura 22: El programa de autoestima se relaciona con los valores del personal | 34 |
| Figura 23: La autoestima está relacionada con la aptitud del personal | 35 |

| | |
|--|----|
| Figura 24: El plan de autoestima está relacionado con el auto respeto | 36 |
| Figura 25: Los colaboradores tienen capacidad de participar en una meta común | 37 |
| Figura 26: Los colaboradores que trabajan en equipo logran fácilmente sus objetivos | 38 |
| Figura 27: Los colaboradores que trabajan en equipo desarrollan sus conocimientos teóricos | 39 |
| Figura 28: Los colaboradores que trabajan en equipo poseen buena comunicación | 40 |
| Figura 29: La satisfacción considera un cumplimento a las tareas | 41 |
| Figura 30: La satisfacción considera una buena atención de servicio | 42 |
| Figura 31: La satisfacción considera el cumplimiento de deseos | 43 |
| Figura 32: La satisfacción se desarrolla en situaciones de agrado | 44 |

RESUMEN

El presente trabajo tiene por objetivo establecer la relación entre la gestión administrativa y desempeño laboral de los colaboradores de la Comercializadora San Juan SAC, 2022. Fue una investigación de diseño no experimental, con enfoque cuantitativo, de corte transversal, y nivel descriptivo. Se consideró como población a 92 colaboradores de la Comercializadora San Juan SAC, 2022, a quienes se les aplicó un cuestionario a través de la técnica de encuesta.

Concluyendo que existe una relación alta positiva del 90% en cuanto entre la gestión administrativa y desempeño laboral de los colaboradores de la Comercializadora San Juan SAC, 2022.

Palabras clave: gestión administrativa, colaboradores, desempeño y comercializadora.

ABSTRACT

The objective of this work is to establish the relationship between administrative management and work performance of the collaborators of Comercializadora San Juan SAC, 2022. It was a non-experimental research design, with a quantitative, cross-sectional, and descriptive level approach. The population was considered to be 92 employees of Comercializadora San Juan SAC, 2022, to whom a questionnaire was applied through the survey technique.

Concluding that there is a high positive relationship between administrative management and work performance of the collaborators of Comercializadora San Juan SAC, 2022.

Keywords: administrative management, collaborators, performance and marketing.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día, todas las organizaciones se ven afectadas por los avances en la globalización, la tecnología y las comunicaciones. Las organizaciones tienden a identificar y desarrollar ventajas competitivas y proporcionar productos y servicios de calidad de acuerdo con las necesidades del cliente.

Por este motivo, todas las organizaciones están bien gestionadas internamente en materia de recursos humanos, administración, etc., de manera que todos los empleados estén satisfechos y esto se refleje en el desempeño de sus actividades y objetivos a alcanzar.

La empresa COMERCIALIZADORA SAN JUAN SAC fue creciendo paulatinamente, pero con ello vinieron los problemas. Luego de reunirme con el dueño pude concluir que la gestión de COMERCIALIZADORA SAN JUAN se basa en la experiencia. Dijo que a pesar de tener varios años operando en el mercado, por desconocimiento, la empresa no cuenta con controles de gestión que incidan en el adecuado desarrollo de los empleados y brinden lineamientos para el desarrollo del recurso humano. Contrariamente a las capacidades que posee este equipo directivo, éste ha mostrado un mejor desempeño en este campo durante sus años en el mercado, logrando un alto crecimiento y desarrollo. Por tanto, se debe diseñar un modelo de gestión.

Teniendo como problema general: ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y desempeño laboral de los colaboradores de la Comercializadora San Juan SAC 2022, Así mismo se planteó el siguiente objetivo determinar la relación que existe entre la gestión administrativa desempeño laboral de los colaboradores de la Comercializadora San Juan SAC, 2022?

Este estudio fue importante porque aportó conocimientos y teoría relacionados con el tema de investigación a través de estudios previos descritos en este estudio.

Este estudio discutió la relación entre las variables que se deben utilizar en la gestión de administrativa y el desempeño laboral para que la Empresa Comercializadora San Juan pueda lograr el desempeño empresarial.

En este estudio se utilizó un diseño descriptivo simple y se utilizaron métodos de encuesta y cuestionarios como herramientas para la recopilación de datos. Esto llevó a la identificación de las deficiencias identificadas durante el estudio, lo que llevó a diversas soluciones que ayudaron a mejorar las actividades.

En la presente investigación, se desarrolló la siguiente estructura:

En el capítulo I, Se presentan los antecedentes internacionales y nacionales, que posterior a ello nos ayudaran a realizar un análisis de las variables en estudio. Además, en este capítulo se sustenta las bases teóricas y los términos básicos de la investigación.

En el capítulo II, se observa la hipótesis, variables y su operacionalización.

En cuanto al capítulo III, se observa la metodología de la investigación, la definición del diseño metodológico y muestral, las técnicas de recolección de datos, las técnicas para el procesamiento de datos, y los aspectos éticos utilizados.

En el capítulo IV, se exponen los resultados obtenidos de la recolección de datos., En el capítulo V, se presenta la discusión de los resultados. Para último, se muestran las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I: MARCO TEORICO

1.1. Antecedentes

En 2022 se desarrolló una investigación de estudio básico, con diseño no experimental correlacionar, con una población de 322 trabajadores. El estudio encontró que la variable estaba directa o positivamente correlacionada con valores altos, como lo muestra la relación del coeficiente de correlación de Spearman $Rho = 0,886$, y concluyó que si el valor era menor a 0,05, el nivel de significancia era 0,000. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Existe una relación significativa entre las variables relacionadas con el estudio. (Fernando, 2022)

En 2021 se desarrolló una investigación tipo de estudio básico de diseño no experimental. Se incluye una población de 142 empleados, y el estudio demuestra que el valor crítico de F (0.006) es menor al 5% de error (0.05) en comparación, con lo que se rechaza la hipótesis nula, se concluyó que la relación entre las variables fue aceptado encontrado que el Municipio de Alto Amazonas tiene una relación moderada entre el control administrativo y el desempeño laboral de los empleados. Por tanto, si las operaciones administrativas son eficientes, la ejecución empresarial también lo será. (Cuenca, 2021)

En 2021 se desarrolló una investigación tipo básica con un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental. Se utilizó la metodología de encuesta con dos cuestionarios para obtener datos sobre gestión

administrativa y desempeño laboral entre una muestra de 30 trabajadores. Estos instrumentos fueron validados por juicio de expertos. Los métodos de análisis de datos fueron porcentajes y correlación de Pearson. Como resultado, se encontró que el nivel de gestión administrativa era adecuado en un 80% y el nivel de desempeño laboral de los empleados era eficiente en un 63%., (Pacheres, 2021)

En el 2019 se realizó una investigación enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, de diseño no experimental y nivel correlacionar, Para la recolección de datos se utilizó como método una encuesta y como instrumento un cuestionario con preguntas cerradas validadas por opinión de expertos. Para procesar la información se utilizó el programa SPSS versión 24. Luego de analizar la información encontramos lo siguiente: El 73,3% estuvo de acuerdo con la afirmación "Gestión de Recursos Humanos". 80% para selección de recursos humanos y 66,6% para la capacitación del personal. De igual forma, el 86,6% estuvo de acuerdo con el desempeño laboral. Fue 80% para calidad del trabajo y 93,3% para trabajo en equipo. Los resultados también confirman que el valor $p = 0,002 < 0,05$, lo que indica que existe una relación estadísticamente significativa entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral. Se encontró un valor de $p = 0,002 < 0,05$. (Gonzales y Romaina 2019)

1.2. Bases Teóricas

Gestión Administrativa

Madrigal (2009), plantea que es el comportamiento que contribuye al logro de las metas establecidas y definidas por la organización a través del esfuerzo coordinado de los empleados y la aplicación de procesos de gestión que incluyen planificación, organización, ejecución y control.

Para Ordoñez, (2009) señala que la auditoría en procedimiento contradictorio, dice lo siguiente sobre las variables en cuestión: Tanto la evaluación, gestión, ejecución, organización y planificación.” (p.101),

Por su parte Anzola (2002) señala que “la gestión empresarial es un conjunto de actividades que promueven los esfuerzos del grupo hacia el logro de objetivos” (pág. 70)

Gestión administrativa

- **Planificación**

Según castellano (1998), la planificación es un método importante en el proceso de asegurar la correcta toma de decisiones, la asignación de recursos y el cumplimiento de ciertos requisitos, tales como: La búsqueda de la minimización de costos, la maximización de ganancias y un equilibrio dinámico de las fuerzas sociales con los recursos a su disposición.

- **Organización**

Porter, et al. (1975), conceptualizaron a las organizaciones como entidades formadas por personas y grupos de personas que se unen en pos de un

objetivo común. Lograr estos objetivos requiere la realización de actividades específicas y el uso de recursos de manera coordinada y racional.

- a) Determinar las actividades específicas necesarias para alcanzar los objetivos planificados (especialización).
 - b) Agrupar actividades en estructuras lógicas (departamentos).
 - c) Asignar actividades a roles y personas específicas (trabajos y tareas).
- (pág.149)

- **Dirección**

George (1987), afirma que la dirección, considerada en su investigación como ejecución misma, es la implementación de actividades propuestas y organizadas, es la forma de actuar y realizar las actividades especificadas en planes y organizaciones, y el directivo en el trabajo toma medidas y acciones para iniciar y continuar las acciones necesarias para la ejecución de las tareas asignadas por el grupo de trabajo.

- **Control**

Somos responsables de demostrar la eficacia y eficiencia de nuestros servicios. Todo este proceso debe aplicarse con frecuencia y las debilidades de gestión deben abordarse oportunamente. (Chiavenato, 2014)

Desempeño Laboral

Araujo y Leal (2007). El desempeño laboral depende y se mide en función de varios factores como factores, habilidades, características o capacidades

relacionadas con los conocimientos, habilidades y habilidades que los empleados desarrollan y aplican en su campo de trabajo.

Para García (2011), son las conductas y comportamientos observados en los empleados los que están relacionados con los objetivos organizacionales y pueden medirse por la calidad del trabajo y el aporte de cada individuo a la empresa.

Importancia del Desempeño Laboral

Para Jones y George (2010), creen que las evaluaciones de desempeño proporcionan información valiosa y ayudan a definir la capacitación y el desarrollo de los empleados. Lo explican así: "Las evaluaciones de desempeño brindan a los gerentes información valiosa en la cual basar sus decisiones de personal". Las decisiones sobre aumentos, bonificaciones, ascensos y cambios de trabajo se basan en evaluaciones de desempeño apropiadas. Y creen que estas evaluaciones "ayudan a los gerentes a determinar qué empleados son elegibles para capacitación y desarrollo en qué áreas". La retroalimentación sobre el desempeño promueve una alta motivación y desempeño de los empleados.

Factores que Influyen en el Desempeño Laboral:

Equipos de Trabajo:

Robbins (2000) señala que un equipo de trabajo es un grupo formal, reemplazado por individuos interdependientes que se encargan de alcanzar objetivos. Todos los equipos de trabajo son grupos, pero sólo los grupos formales pueden ser equipos de trabajo.

Calidad:

Juran y Gryna (1993), plantea que la calidad se define como facilidad de uso. Esta definición se refiere a la medición de la idoneidad del diseño de un producto o servicio (calidad del diseño) y qué tan bien se ajusta el producto a ese diseño (calidad de fabricación o conformidad). La calidad del diseño se refiere a las características que potencialmente tiene un producto para satisfacer las necesidades del cliente, mientras que la calidad de conformidad se refiere a cómo el producto final adopta las especificaciones para las que fue diseñado

Trabajo:

Marx (1867), señala que el trabajo es principalmente un proceso entre la naturaleza y los humanos, un proceso mediante el cual los humanos llevan a cabo, regulan y controlan intercambios materiales con la naturaleza a través de sus propias acciones. Y mientras actúa así sobre la naturaleza externa y la transforma, también transforma su propia naturaleza, desarrollando los poderes que yacen latentes dentro de él y sometiendo su funcionamiento a su propia disciplina.

Desempeño laboral**Capacitación**

Para Siliceo (2004), afirma que “La capacitación consiste en proporcionar actividades planificadas en función de las necesidades reales de la instalación y adaptadas a los cambios en los conocimientos y habilidades de los empleados” (p.25)

Autoestima

Para Voli (1999) señala que se trata de “reconocimientos del propio valor y relevancia al asumir la responsabilidad de uno mismo y de las relaciones de cada individuo con los demás” (p. 50).

Trabajo en equipo

Para Chiavenato (2004), manifiesta que el trabajo en equipo ocurre cuando los empleados se unen con un objetivo común o específico y el proceso de interacción crece a través de estructuras establecidas. Es importante y debe tenerse en cuenta que el trabajo que realizan evalúa la calidad de su trabajo.

Satisfacción

Según Robbins (2004) son emociones que surgen debido a la evaluación personal de cada característica al realizar actividades en el trabajo. Este es un tema de creciente importancia e interés en el ámbito de las organizaciones, y está estrechamente relacionado con las condiciones laborales de los empleados y, en definitiva, con la cultura organizacional.

1.3. Definición de Términos Básicos

Gestionar:

Gestionar significa llevar a cabo una iniciativa o proyecto. // Se ocupa de la gestión, organización y funcionamiento de empresas, actividades económicas y organizaciones. /// Gestionar o gestionar situaciones problemáticas. (RealAcademiaEspañola, 2021)

Coordinación:

Lograr la armonía de los esfuerzos individuales y grupales para lograr las metas y objetivos grupales. (Chiavenato I. , 2006)

Control:

Capacidades de gestión para medir y corregir el desempeño individual y organizacional. (Chiavenato I. , 2006)

Gestión administrativa.

Es el proceso de adquirir, implementar o utilizar diversos recursos esenciales para respaldar los objetivos de la organización. (Chiavenato I. , 2006)

Calidad:

Este es el nivel de excelencia que una empresa o negocio ha alcanzado en la satisfacción de sus clientes. Al mismo tiempo, representa el grado en que se ha logrado esa calidad. Calidad atribuida a todo aquello que representa excelencia, eficiencia y eficacia. (Valencia y Judy, 2021)

Organización.

Una organización es un conjunto de elementos compuestos principalmente por personas que actúan e interactúan dentro de una estructura bien pensada y diseñada. (Valencia y Judy, 2021)

Responsabilidad.

La sensación de que cada uno es su propio jefe. No es necesario que consideres cada decisión que tomes. Cuando tienes un trabajo que hacer, sabes que es tu trabajo. (Valencia y Judy, 2021)

Capacitación:

Es el proceso y/o adquisición de nuevos conocimientos, habilidades y actitudes de manera sistemática con el fin de estar mejor calificado, con el objetivo de mejorar el desempeño laboral. (Valencia y Judy, 2021)

Eficacia.

Esta es la capacidad de lograr un efecto esperado o deseado después de realizar una acción. Este término no debe confundirse con eficiencia (derivado del latín "eficiencia"). La eficiencia resulta del uso racional de los medios para lograr un objetivo determinado (es decir, lograr el objetivo con la menor cantidad de recursos y tiempo disponibles). (Valencia y Judy, 2021)

Eficiencia.

Se refiere a los recursos utilizados y los resultados obtenidos. Por tanto, se trata de una habilidad o cualidad muy valorada por las empresas y organizaciones. Porque en realidad todo lo que hacemos está encaminado a conseguir un objetivo utilizando recursos limitados (humanos, económicos, técnicos, físicos, conocimientos, etc.), en casos limitados en situaciones complejas y competitivas. (Valencia y Judy, 2021)

CAPÍTULO II: HIPOTESIS Y VARIABLES

2.1. Formulación hipótesis

Hipótesis General

Hi: Existe relación entre la gestión administrativa y desempeño laboral de los colaboradores de la Comercializadora San Juan SAC, Año 2022.

Hipótesis Específico

Hi1 Existe relación entre la planificación y desempeño laboral de los colaboradores de la Comercializadora San Juan SAC, Año 2022.

Hi2 Existe relación entre la organización y desempeño laboral de los colaboradores de la Comercializadora San Juan SAC, Año 2022.

Hi3 Existe relación entre la dirección y desempeño laboral de los colaboradores de la Comercializadora San Juan SAC, Año 2022.

Hi4 Existe relación entre el control y desempeño laboral de los colaboradores de la Comercializadora San Juan SAC, Año 2022.

2.2. Variables y definición Operacionales

V1: Gestión Administrativa

Según González (2000), la gestión administrativa es una estrategia organizacional y una metodología de gestión que involucra a todos los miembros de una organización con los objetivos fundamentales de efectividad, eficiencia y funcionalidad organizacional.

V2: Desempeño Laboral

Para García citado por Pérez; (2009), sostiene que el desempeño laboral son las acciones y comportamientos de un empleado que están relacionados con los objetivos organizacionales y se miden en función de la capacidad y el nivel de contribución de cada individuo.

Operacionalización de variables

| Variable | Definición conceptual | Tipo por su naturaleza | Dimensiones | Indicadores | Escala de medición | Categorías | Valores de la categoría | Medio de verificación |
|-------------------------------|---|------------------------|-------------------|--|--------------------|---|-------------------------|-----------------------|
| V1: Gestión Administrativa | Según González (2000), la gestión administrativa es una estrategia organizacional y una metodología de gestión que involucra a todos los miembros de una organización con los objetivos fundamentales de efectividad, eficiencia y funcionalidad organizacional. | Cuantitativa | Planeación | <ul style="list-style-type: none"> Misión Objetivos Estrategias Elaboración de planes | Ordinal | Nunca Casi nunca Algunas veces Casi siempre siempre | 1 2 3 4 5 | cuestionario |
| | | | Organización | <ul style="list-style-type: none"> Diseño organizacional Recursos humanos | | | | |
| | | | Dirección | <ul style="list-style-type: none"> Comportamiento organizacional Motivación Liderazgo Comunicación Equipos de trabajo | | | | |
| | | | Control | <ul style="list-style-type: none"> Medida de control Monitoreo y supervisión | | | | |
| V2: Desempeño laboral | Para García citado por Pérez; (2009), sostiene que el desempeño laboral son las acciones y comportamientos de un empleado que están relacionados con los objetivos organizacionales y se miden en función de la capacidad y el nivel de contribución de cada individuo. | Cuantitativa | Capacitación | <ul style="list-style-type: none"> Conocimientos habilidades | Ordinal | Nunca Casi nunca Algunas veces Casi siempre siempre | 1 2 3 4 5 | cuestionario |
| | | | Autoestima | <ul style="list-style-type: none"> Toma de responsabilidades Valor | | | | |
| | | | Trabajo en equipo | <ul style="list-style-type: none"> Objetivos en común Calidad de trabajo | | | | |
| | | | Satisfacción | <ul style="list-style-type: none"> Condiciones laborales. Indicador clima organizacional | | | | |

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico

Tipo de investigación

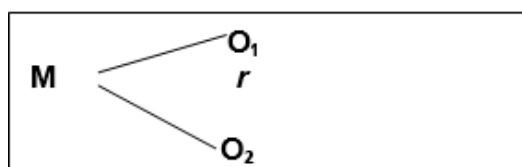
Hernández et al. (2014) afirman: “El propósito de este tipo de investigación es conocer la relación entre variables en una muestra o situación particular”. En este caso se determina la relación entre variables de Gestión Administrativa y desempeño laboral. (pág.93)

Esta investigación es un enfoque cuantitativo no experimental, ya que se recopilan datos sobre el tema de estudio para determinar las relaciones entre variables.

Diseño de la investigación

Es de diseño descriptivo.

El esquema que se presenta es la siguiente:



DONDE:

M= Muestra

O1= Variable 1

O2= Variable 2

R= Relación de las variables en estudio

3.2. Diseño Muestral

Población

Hernández et al. (2014), Señala que la población es el conjunto de todos los casos correspondientes a un conjunto de edificios”. (pág. 174)

“La población estuvo conformada por 92 colaboradores de la Comercializadora San Juan”

Muestra:

El tamaño de la muestra se determinó utilizando criterios de muestreo intencionado no probabilístico. La muestra está formada por el 100% de la población.

3.3. Procedimientos de recolección de datos

Técnica

Sabino (1992) Que las técnicas son un conjunto de mecanismos, medios y sistemas que tienen la finalidad de dirigir, recolectar, conservar, reelaborar y transmitir los datos”.

“Para la presente investigación se realizó la encuesta, la cual permitió conocer la opinión de los trabajadores”.

Instrumento: Cuestionario

Lopez - Roldan & Fachelli, (2015), es un instrumento rígido que busca recoger información de los entrevistados a partir de la función de unas preguntas intentando garantizar una situación psicológica estandarizada e formación de

las preguntas y asegurar después la comparabilidad de las respuestas”. (pág. 17)

“Para la presente investigación se utilizó el cuestionario constituido por 16 preguntas, relacionado a la gestión administrativa su vez, se aplicó la guía de análisis de documentos para la identificación y relación de las variables”.

3.4. Procesamiento y análisis de datos

Una vez realizada la encuesta con toda la información obtenida, los datos son procesados con el programa estadístico SPSS versión 25 para Windows XP. Se realizó un análisis descriptivo de cada variable de estudio mediante tablas de frecuencia, porcentajes y gráficos. Por otro lado, en el análisis inferencial para comparar hipótesis de investigación, se utiliza el chi-cuadrado de Pearson, una prueba estadística no paramétrica para la distribución libre de variables categóricas, para probar variables categóricas aleatorias con un nivel de confianza del 95% y una significancia. Nivel de $\alpha = 0,05$, la significancia es valor $p < 0,05$.

3.5. Aspectos Éticos

Este estudio respeta los derechos de autor y cita cualquier idea adoptada de ese trabajo. De igual forma, al no existir plagio, se considera un verdadero resultado de investigación debido al trabajo y esfuerzo del investigador, y se garantiza la buena ética.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

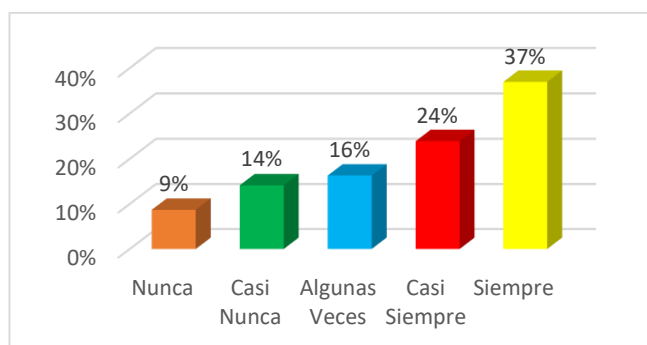
En este capítulo me permitirá analizar las dimensiones de la gestión administrativa

DIMENSIÓN PLANEACIÓN

Tabla 1: La misión y la visión son a mediano y largo plazo

| | Frecuencia | Porcentaje válido |
|---------------|------------|-------------------|
| Nunca | 8 | 9% |
| Casi Nunca | 13 | 14% |
| Algunas Veces | 15 | 16% |
| Casi Siempre | 22 | 24% |
| Siempre | 34 | 37% |
| Total | 92 | 100% |

Figura 1: La misión y la visión son a mediano y largo plazo

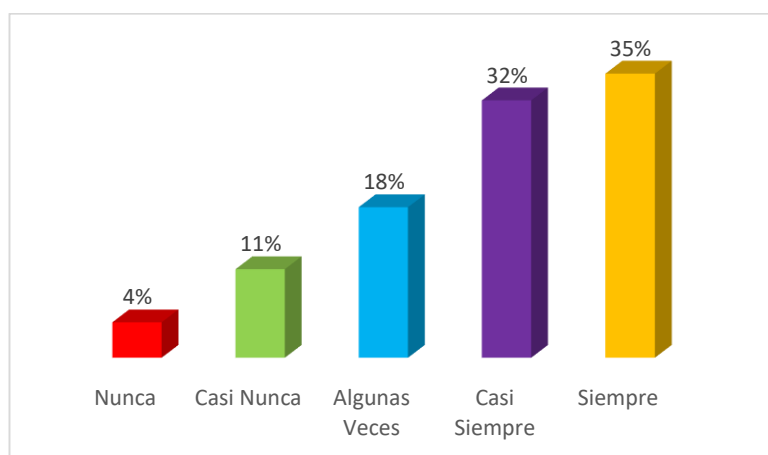


En la Tabla N°1 La misión y la visión son a mediano y largo plazo, se puede observar que el 9% de los colaboradores de la empresa Comercializadora San Juan SAC manifiestan que nunca la misión y visión es a largo plazo, 16% de los colaboradores manifiestan que algunas veces la misión y visión es a largo plazo y 37% de los colaboradores de la empresa Comercializadora San Juan SAC manifiestan que siempre es a largo plazo.

Tabla 2: La planificación establece objetivos concretos

| | Frecuencia | Porcentaje válido |
|---------------|------------|-------------------|
| Nunca | 4 | 4% |
| Casi Nunca | 10 | 11% |
| Algunas Veces | 17 | 18% |
| Casi Siempre | 29 | 32% |
| Siempre | 32 | 35% |
| Total | 92 | 100% |

Figura 2: La planificación establece objetivos concretos

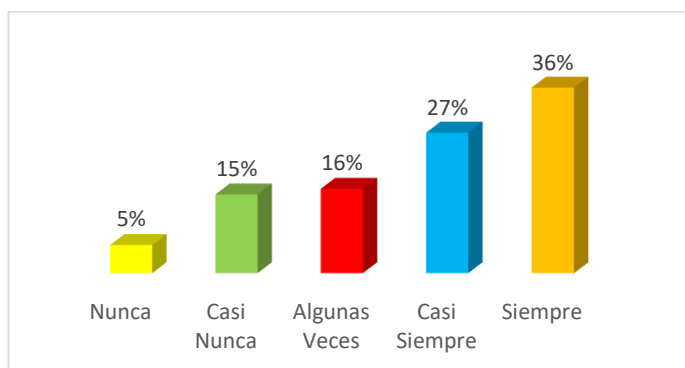


En la Tabla N°2 La planificación establece objetivos concretos se puede observar que el 4% de los colaboradores que nunca la planificación establece objetivos concretos, el 18% manifiesta que algunas veces la planificación establece objetivos concretos y el 35% de los colaboradores manifiesta que siempre la planificación establece objetivos concretos.

Tabla 3: La planificación se aplica a nivel institucional

| | Frecuencia | Porcentaje válido |
|---------------|------------|-------------------|
| Nunca | 5 | 5% |
| Casi Nunca | 14 | 15% |
| Algunas Veces | 15 | 16% |
| Casi Siempre | 25 | 27% |
| Siempre | 33 | 36% |
| Total | 92 | 100% |

Figura 3: La planificación se aplica a nivel institucional

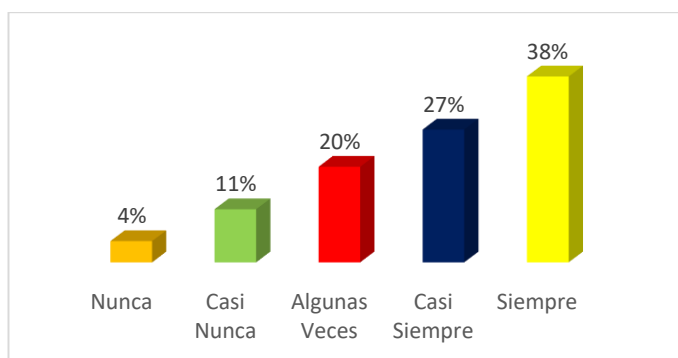


En la Tabla N°3 La planificación se aplica a nivel institucional se puede observar que el 5% de los colaboradores manifiestan que nunca la planificación se aplica a nivel institucional, 16% de los colaboradores manifiestan que algunas veces la planificación se aplica a nivel institucional y el 36% de los colaboradores manifiesta que siempre la planificación se aplica a nivel institucional.

Tabla 4: La planeación establece dimensiones concretas

| | Frecuencia | Porcentaje válido |
|---------------|------------|-------------------|
| Nunca | 4 | 4% |
| Casi Nunca | 10 | 11% |
| Algunas Veces | 18 | 20% |
| Casi Siempre | 25 | 27% |
| Siempre | 35 | 38% |
| Total | 92 | 100% |

Figura 4: La planeación establece dimensiones concretas



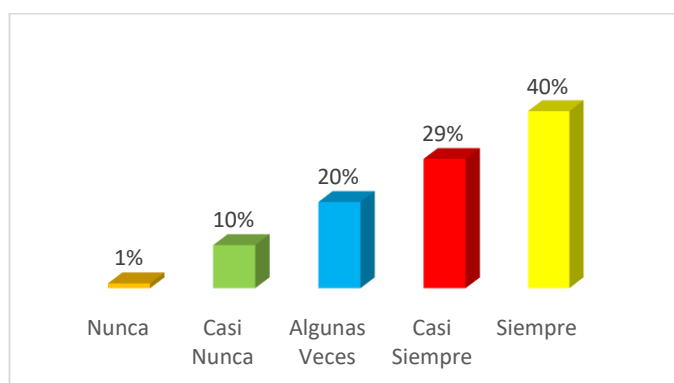
En la Tabla N°4 La planeación establece dimensiones concretas, se puede observar que el 4% de los colaboradores manifiestan que nunca la planeación establece dimensiones concretas, el 20% de los colaboradores manifiesta que algunas veces la planeación establece dimensiones concretas y el 38% de los colaboradores manifiesta que la planeación establece dimensiones concretas.

ORGANIZACIÓN

Tabla 5: La organización considera objetivos institucionales

| | Frecuencia | Porcentaje válido |
|---------------|------------|-------------------|
| Nunca | 1 | 1% |
| Casi Nunca | 9 | 10% |
| Algunas Veces | 18 | 20% |
| Casi Siempre | 27 | 29% |
| Siempre | 37 | 40% |
| Total | 92 | 100% |

Figura 5: La organización considera objetivos institucionales

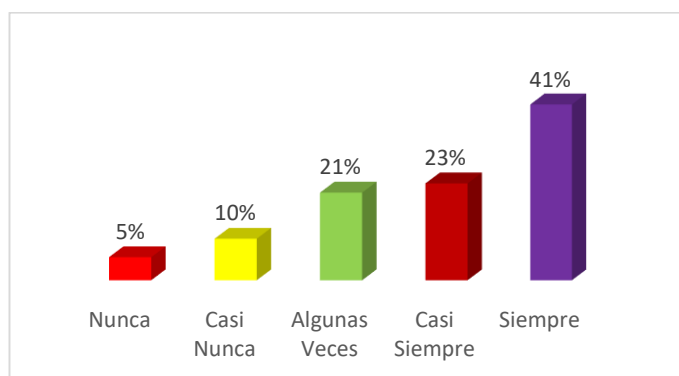


En la Tabla N°5 La organización considera objetivos institucionales, se puede observar que el 1% de los colaboradores manifiestan que nunca la organización considera objetivos institucionales, el 20% de los colaboradores manifiesta que casi siempre la organización considera objetivos institucionales y el 40% de los colaboradores manifiesta que siempre la organización

Tabla 6: La organización corresponde a la alta dirección

| | Frecuencia | Porcentaje válido |
|---------------|------------|-------------------|
| Nunca | 5 | 5% |
| Casi Nunca | 9 | 10% |
| Algunas Veces | 19 | 21% |
| Casi Siempre | 21 | 23% |
| Siempre | 38 | 41% |
| Total | 92 | 100% |

Figura 6: La organización corresponde a la alta dirección

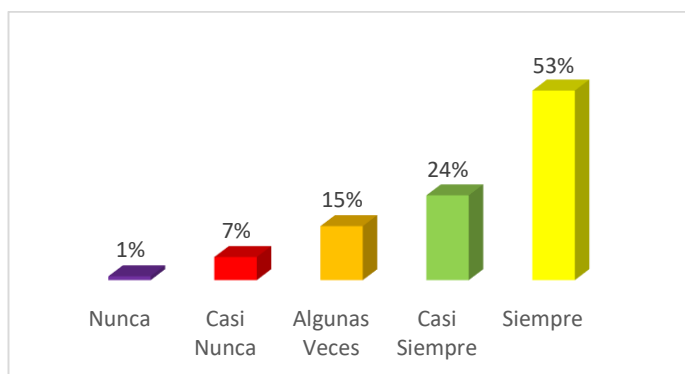


En la Tabla N°6 La organización corresponde a la Alta Dirección, se puede observar que el 5% de los colaboradores manifiesta que nunca la organización corresponde a la alta dirección, el 21% de los colaboradores manifiesta que algunas veces la organización corresponde a la alta dirección y el 41% de los colaboradores manifiesta que siempre la organización corresponde a la alta dirección

Tabla 7: La organización es coherente al marco legal estructural

| | Frecuencia | Porcentaje válido |
|---------------|------------|-------------------|
| Nunca | 1 | 1% |
| Casi Nunca | 6 | 7% |
| Algunas Veces | 14 | 15% |
| Casi Siempre | 22 | 24% |
| Siempre | 49 | 53% |
| Total | 92 | 100% |

Figura 7: La organización es coherente al marco legal estructural

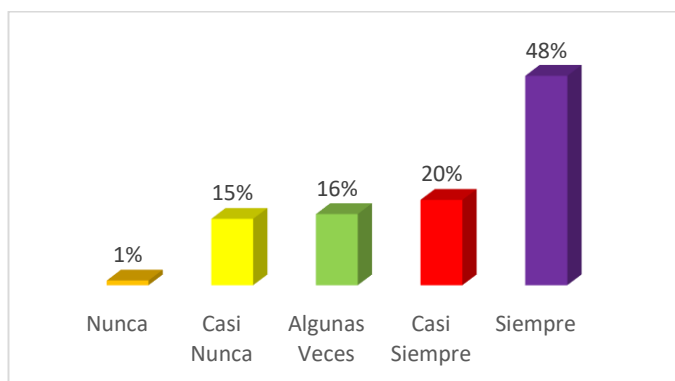


En la Tabla N°7 La organización es coherente al marco legal estructural, se puede observar que el 1% de los colaboradores manifiesta que nunca la organización es coherente al marco legal estructural, el 15% de los colaboradores manifiestan que algunas veces la organización es coherente al marco legal estructural y el 53% de los colaboradores manifiestan que siempre la organización es coherente al marco legal estructural.

Tabla 8: La organización establece una relación con instituciones vinculadas

| | Frecuencia | Porcentaje válido |
|---------------|------------|-------------------|
| Nunca | 1 | 1% |
| Casi Nunca | 14 | 15% |
| Algunas Veces | 15 | 16% |
| Casi Siempre | 18 | 20% |
| Siempre | 44 | 48% |
| Total | 92 | 100% |

Figura 8: La organización establece una relación con instituciones vinculadas



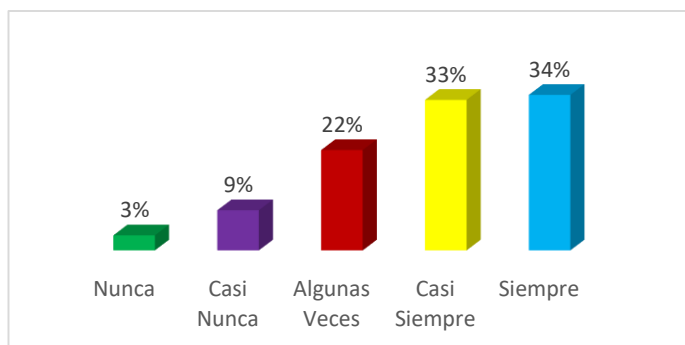
En la Tabla N°8 La organización establece una relación con instituciones vinculadas, se puede observar que el 1% de los colaboradores manifiesta que nunca la organización establece una relación con instituciones vinculadas, el 16% de los colabora manifestó que algunas veces la organización establece una relación con instituciones vinculadas y el 48% de los colaboradores manifiesta que siempre la organización establece una relación con instituciones vinculadas.

DIRECCIÓN

Tabla 9: La dirección institucional corresponde a la alta dirección

| | Frecuencia | Porcentaje válido |
|---------------|------------|-------------------|
| Nunca | 3 | 3% |
| Casi Nunca | 8 | 9% |
| Algunas Veces | 20 | 22% |
| Casi Siempre | 30 | 33% |
| Siempre | 31 | 34% |
| Total | 92 | 100% |

Figura 9: La dirección institucional corresponde a la alta dirección

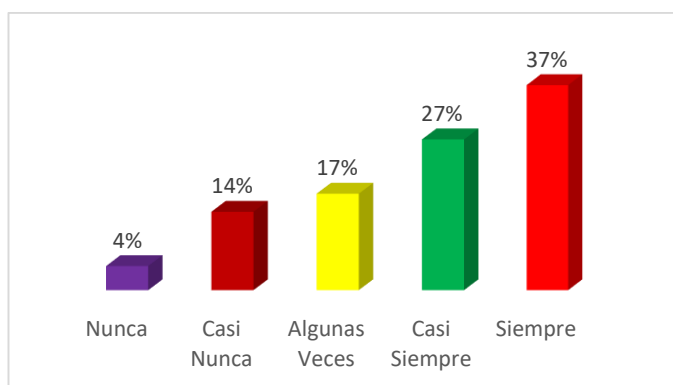


En la Tabla N°9 La dirección institucional corresponde a la alta dirección, se puede observar que el 3% de los colaboradores manifiestan que nunca la dirección institucional corresponde a la alta dirección, el 22% de los colaboradores manifiestan que algunas veces la dirección institucional corresponde a la alta dirección y el 34% de los colaboradores manifiesta que la dirección institucional corresponde a la alta dirección.

Tabla 10: La dirección formaliza las políticas institucionales

| | Frecuencia | Porcentaje válido |
|---------------|------------|-------------------|
| Nunca | 4 | 4% |
| Casi Nunca | 13 | 14% |
| Algunas Veces | 16 | 17% |
| Casi Siempre | 25 | 27% |
| Siempre | 34 | 37% |
| Total | 92 | 100% |

Figura 10: La dirección formaliza las políticas institucionales

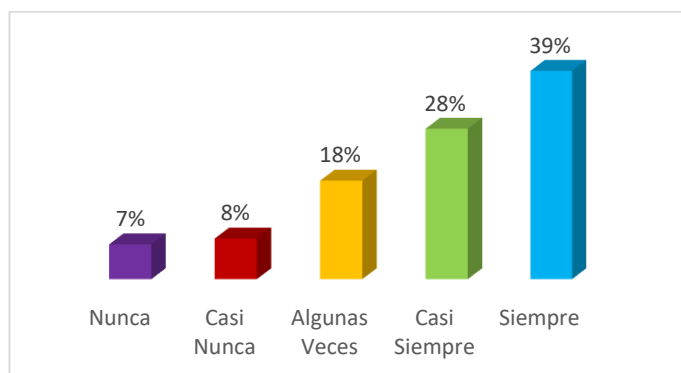


En la Tabla N°10 La dirección formaliza las políticas institucionales se puede observar que el 4% de los colaboradores manifiesta que la dirección formaliza las políticas institucionales, el 17% de los colaboradores manifiesta que algunas veces la dirección formaliza las políticas institucionales y el 37% de los colaboradores manifiesta que siempre la dirección formaliza las políticas institucionales

Tabla 11: La dirección cuantifica los objetivos institucionales

| | Frecuencia | Porcentaje válido |
|---------------|------------|-------------------|
| Nunca | 6 | 7% |
| Casi Nunca | 7 | 8% |
| Algunas Veces | 17 | 18% |
| Casi Siempre | 26 | 28% |
| Siempre | 36 | 39% |
| Total | 92 | 100% |

Figura 11: La dirección cuantifica los objetivos institucionales

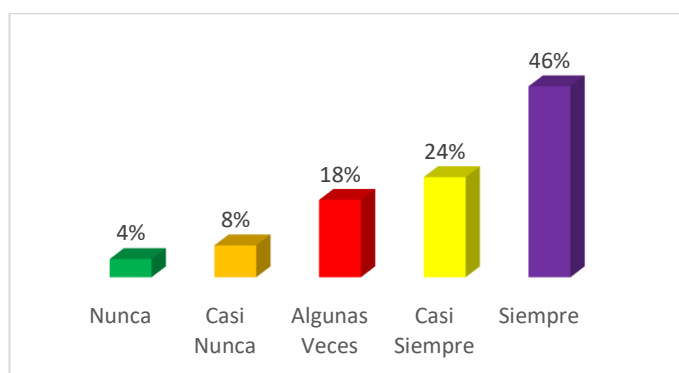


En la Tabla N°11 La dirección cuantifica los objetivos institucionales, se puede observar que el 7% de los colaboradores manifiestan que nunca la dirección cuantifica los objetivos institucionales, el 18% de los colaboradores que algunas veces la dirección cuantifica los objetivos institucionales y el 39% de los colaboradores manifiesta que siempre la dirección cuantifica los objetivos institucionales.

Tabla 12: La dirección prioriza los objetivos establecidos

| | Frecuencia | Porcentaje válido |
|---------------|------------|-------------------|
| Nunca | 4 | 4% |
| Casi Nunca | 7 | 8% |
| Algunas Veces | 17 | 18% |
| Casi Siempre | 22 | 24% |
| Siempre | 42 | 46% |
| Total | 92 | 100% |

Figura 12: La dirección prioriza los objetivos establecidos



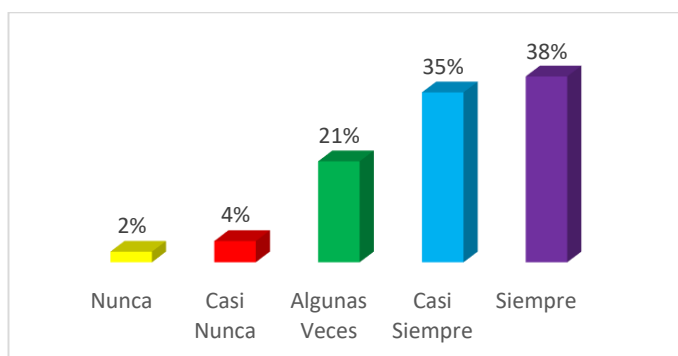
En la Tabla N°12 La dirección prioriza los objetivos establecidos se puede observar que el 4% de los colaboradores manifiestan que nunca la dirección prioriza los objetivos establecidos, el 18% de los colabora señala que algunas veces la dirección prioriza los objetivos establecidos y el 46% de los colaboradores manifiesta que siempre dirección prioriza los objetivos establecidos

CONTROL

Tabla 13: Se desarrolla control previo concurrente y posterior como políticas institucionales

| | Frecuencia | Porcentaje válido |
|---------------|------------|-------------------|
| Nunca | 2 | 2% |
| Casi Nunca | 4 | 4% |
| Algunas Veces | 19 | 21% |
| Casi Siempre | 32 | 35% |
| Siempre | 35 | 38% |
| Total | 92 | 100% |

Figura 13: Se desarrolla control previo concurrente y posterior como políticas institucionales

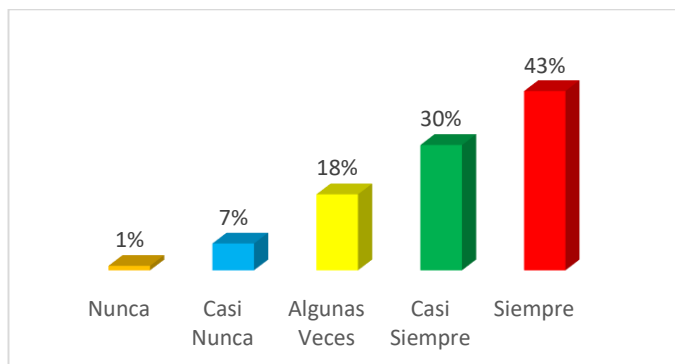


En la Tabla N°13 Se desarrolla control previo concurrente y posterior como políticas institucionales, se observar que el 2% de los colaboradores manifiestan que nunca se desarrolla control previo concurrente y posterior como políticas institucionales que, el 21% de los colaboradores manifiesta que algunas veces se desarrolla control previo concurrente y posterior como políticas institucionales y el 38% de los colaboradores manifiesta que siempre se desarrolla control previo concurrente y posterior como políticas institucionales.

Tabla 14: El control que se ejecuta es de acuerdo al órgano nacional de control

| | Frecuencia | Porcentaje válido |
|---------------|------------|-------------------|
| Nunca | 1 | 1% |
| Casi Nunca | 6 | 7% |
| Algunas Veces | 17 | 18% |
| Casi Siempre | 28 | 30% |
| Siempre | 40 | 43% |
| Total | 92 | 100% |

Figura 14: El control que se ejecuta es de acuerdo al órgano nacional de control

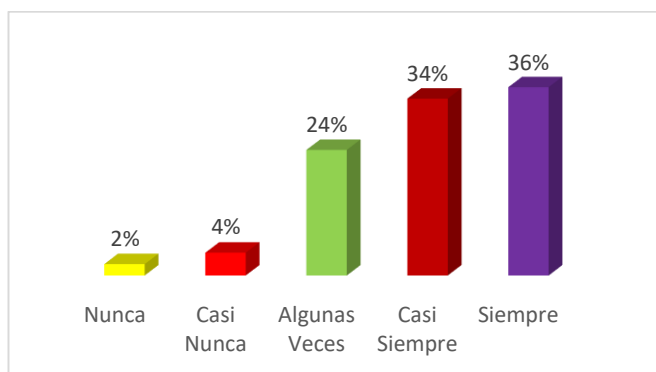


En la Tabla N°14 El control que se ejecuta es de acuerdo al órgano nacional de control se puede observar que el 1% de los colaboradores manifiestan que el control que se ejecuta es de acuerdo al órgano nacional de control, el 18% de los colaboradores manifiestan que algunas veces control que se ejecuta es de acuerdo al órgano nacional de control y el 43% manifiesta que siempre el control que se ejecuta es de acuerdo al órgano nacional de control.

Tabla 15: El control que se desarrolla solo está ligado al control económico

| | Frecuencia | Porcentaje válido |
|---------------|------------|-------------------|
| Nunca | 2 | 2% |
| Casi Nunca | 4 | 4% |
| Algunas Veces | 22 | 24% |
| Casi Siempre | 31 | 34% |
| Siempre | 33 | 36% |
| Total | 92 | 100% |

Figura 15: El control que se desarrolla solo está ligado al control económico

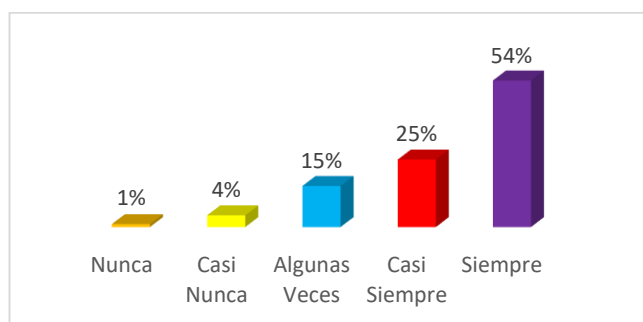


En la Tabla N°15 El control que se desarrolla solo está ligado al control económico se puede observar que el 2% de los colaboradores manifiesta que nunca el control que se desarrolla solo está ligado al control económico, el 24% de los colaboradores manifiesta que algunas veces el control que se desarrolla solo está ligado al control económico y el 36% de los colaboradores manifiestan que el control que se desarrolla solo está ligado al control económico.

Tabla 16: El control sirve para ejecutar mejoras en la ejecución de las políticas

| | Frecuencia | Porcentaje válido |
|---------------|------------|-------------------|
| Nunca | 1 | 1% |
| Casi Nunca | 4 | 4% |
| Algunas Veces | 14 | 15% |
| Casi Siempre | 23 | 25% |
| Siempre | 50 | 54% |
| Total | 92 | 100% |

Figura 16: El control sirve para ejecutar mejoras en la ejecución de las políticas



En la Tabla N°16: El control sirve para ejecutar mejoras en la ejecución de las políticas, se puede observar que el 1% de los colaboradores manifiesta que nunca el control sirve para ejecutar mejoras en la ejecución de las políticas, el 15% de los colaboradores manifiesta que algunas veces el control sirve para ejecutar mejoras en la ejecución de las políticas y el 54% de los colaboradores manifiestan que el control sirve para ejecutar mejoras en la ejecución de las políticas.

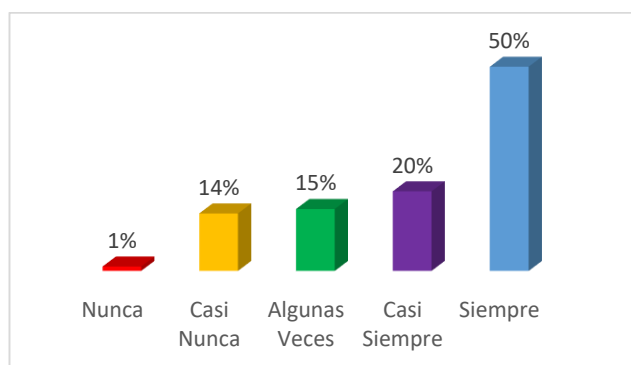
DESEMPEÑO LABORAL

CAPACITACIÓN

Tabla 17: Existe un plan de capacitación institucional

| | Frecuencia | Porcentaje válido |
|---------------|------------|-------------------|
| Nunca | 1 | 1% |
| Casi Nunca | 13 | 14% |
| Algunas Veces | 14 | 15% |
| Casi Siempre | 18 | 20% |
| Siempre | 46 | 50% |
| Total | 92 | 100% |

Figura 17: Existe un plan de capacitación institucional

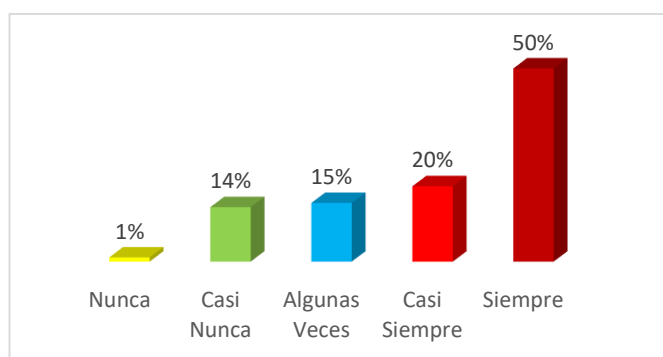


En la Tabla N°17: Existe un plan de capacitación institucional, se puede observar que el 1% de los colaboradores manifiesta que nunca existe un plan de capacitación institucional, el 15% de los colaboradores manifiesta que algunas veces existe un plan de capacitación institucional y el 50% de los colaboradores manifiestan que siempre existe un plan de capacitación institucional

Tabla 18: Se realiza capacitación permanente en todas las áreas

| | Frecuencia | Porcentaje válido |
|---------------|------------|-------------------|
| Nunca | 1 | 1% |
| Casi Nunca | 13 | 14% |
| Algunas Veces | 14 | 15% |
| Casi Siempre | 18 | 20% |
| Siempre | 46 | 50% |
| Total | 92 | 100% |

Figura 18: Se realiza capacitación permanente en todas las áreas

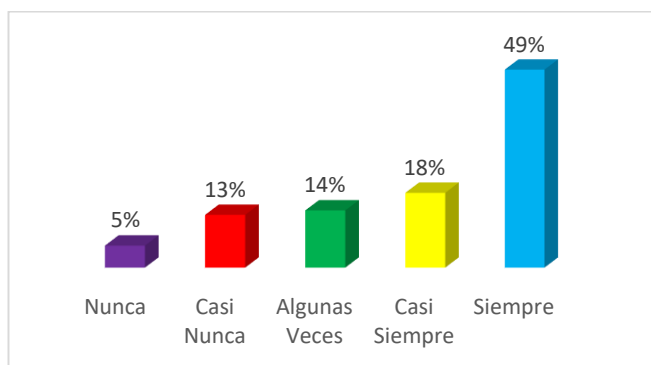


En la Tabla N°18: Se realiza capacitación permanente en todas las áreas, se puede observar que el 1% de los colaboradores manifiesta que nunca se realiza capacitación permanente en todas las áreas, el 15% de los colaboradores manifiesta que algunas veces se realiza capacitación permanente en todas las áreas y el 50% de los colaboradores manifiestan que siempre se realiza capacitación permanente en todas las áreas.

Tabla 19: La capacitación esta referenciada en un plan

| | Frecuencia | Porcentaje válido |
|---------------|------------|-------------------|
| Nunca | 5 | 5% |
| Casi Nunca | 12 | 13% |
| Algunas Veces | 13 | 14% |
| Casi Siempre | 17 | 18% |
| Siempre | 45 | 49% |
| Total | 92 | 100% |

Figura 19: La capacitación esta referenciada en un plan

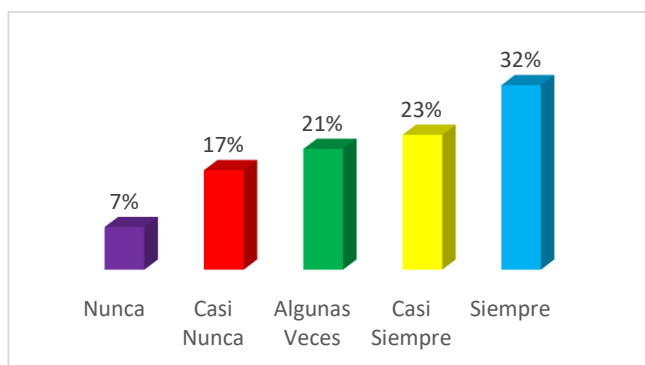


En la Tabla N°19: La capacitación esta referenciada en un plan, se puede observar que el 5% de los colaboradores manifiesta que nunca la capacitación esta referenciada en un plan, el 14% de los colaboradores manifiesta que algunas veces la capacitación esta referenciada en un plan y el 49% de los colaboradores manifiestan que siempre la capacitación esta referenciada en un plan

Tabla 20: La capacitación es vinculante con los órganos administrativos

| | Frecuencia | Porcentaje válido |
|---------------|------------|-------------------|
| Nunca | 6 | 7% |
| Casi Nunca | 14 | 17% |
| Algunas Veces | 17 | 21% |
| Casi Siempre | 19 | 23% |
| Siempre | 26 | 32% |
| Total | 82 | 100% |

Figura 20: La capacitación es vinculante con los órganos administrativos



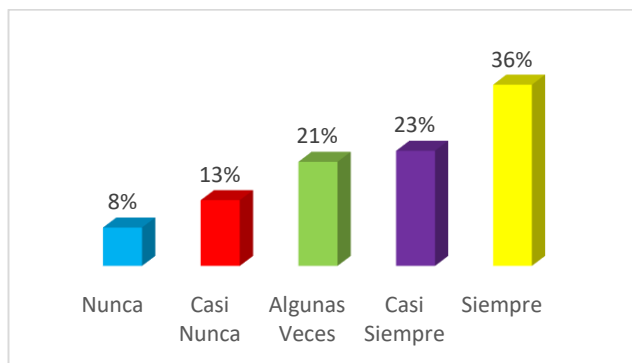
En la Tabla N°20: La capacitación es vinculante con los órganos administrativos, se puede observar que el 7% de los colaboradores manifiesta que nunca la capacitación es vinculante con los órganos administrativos, el 21% de los colaboradores manifiesta que algunas veces la capacitación es vinculante con los órganos administrativos y el 32% de los colaboradores manifiestan que siempre la capacitación es vinculante con los órganos administrativos.

AUTOESTIMA

Tabla 21: El personal tiene un plan de desarrollo de autoestima

| | Frecuencia | Porcentaje válido |
|---------------|------------|-------------------|
| Nunca | 7 | 8% |
| Casi Nunca | 12 | 13% |
| Algunas Veces | 19 | 21% |
| Casi Siempre | 21 | 23% |
| Siempre | 33 | 36% |
| Total | 92 | 100% |

Figura 21: El personal tiene un plan de desarrollo de autoestima

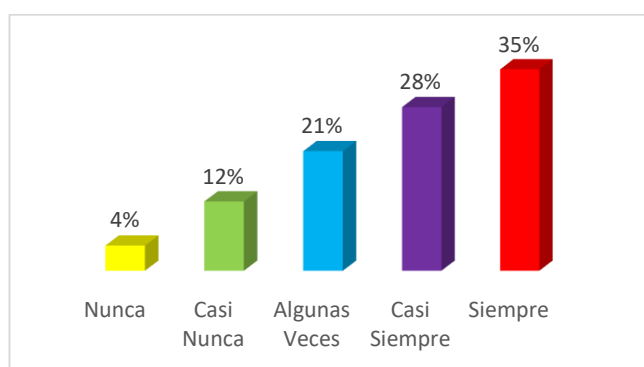


En la Tabla N°21: El personal tiene un plan de desarrollo de autoestima, se puede observar que el 8% de los colaboradores manifiesta que nunca el personal tiene un plan de desarrollo de autoestima, el 21% de los colaboradores manifiesta que algunas veces el personal tiene un plan de desarrollo de autoestima y el 36% de los colaboradores manifiestan que siempre el personal tiene un plan de desarrollo de autoestima.

Tabla 22: El programa de autoestima se relaciona con los valores del personal

| | Frecuencia | Porcentaje válido |
|---------------|------------|-------------------|
| Nunca | 4 | 4% |
| Casi Nunca | 11 | 12% |
| Algunas Veces | 19 | 21% |
| Casi Siempre | 26 | 28% |
| Siempre | 32 | 35% |
| Total | 92 | 100% |

Figura 22: El programa de autoestima se relaciona con los valores del personal

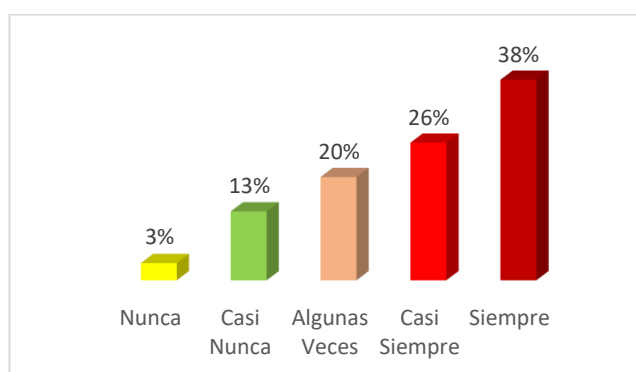


En la Tabla N°22: El programa de autoestima se relaciona con los valores del personal, se puede observar que el 4% de los colaboradores manifiesta que nunca el programa de autoestima se relaciona con los valores del personal, el 21% de los colaboradores manifiesta que algunas veces el programa de autoestima se relaciona con los valores del personal y el 35% de los colaboradores manifiestan que siempre el programa de autoestima se relaciona con los valores del personal.

Tabla 23: La autoestima está relacionada con la aptitud del personal

| | Frecuencia | Porcentaje válido |
|---------------|------------|-------------------|
| Nunca | 3 | 3% |
| Casi Nunca | 12 | 13% |
| Algunas Veces | 18 | 20% |
| Casi Siempre | 24 | 26% |
| Siempre | 35 | 38% |
| Total | 92 | 100% |

Figura 23: La autoestima está relacionada con la aptitud del personal

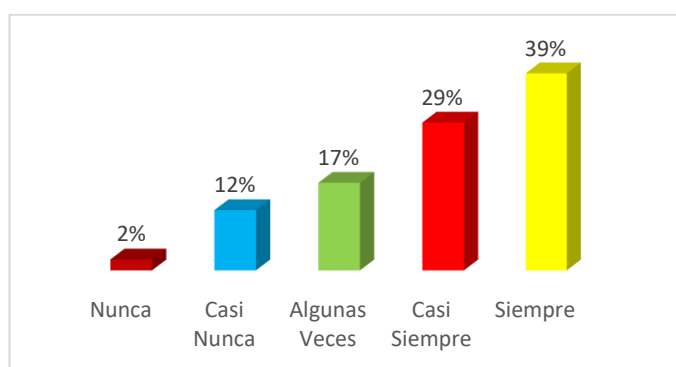


En la Tabla N°23: La autoestima está relacionada con la aptitud del personal, se puede observar que el 3% de los colaboradores manifiesta que nunca la autoestima está relacionada con la aptitud del personal, el 20% de los colaboradores manifiesta que algunas veces la autoestima está relacionada con la aptitud del personal y el 38% de los colaboradores manifiestan que siempre la autoestima está relacionada con la aptitud del personal.

Tabla 24: El plan de autoestima está relacionado con el auto respeto

| | Frecuencia | Porcentaje válido |
|---------------|------------|-------------------|
| Nunca | 2 | 2% |
| Casi Nunca | 11 | 12% |
| Algunas Veces | 16 | 17% |
| Casi Siempre | 27 | 29% |
| Siempre | 36 | 39% |
| Total | 92 | 100% |

Figura 24: El plan de autoestima está relacionado con el auto respeto



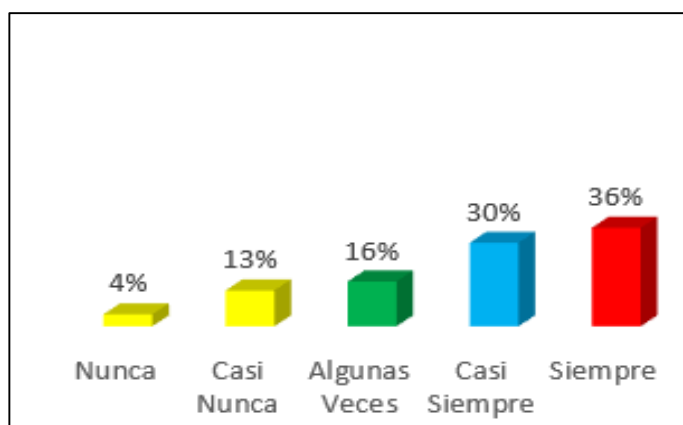
En la Tabla N°24: El plan de autoestima está relacionada con el auto respeto, se puede observar que el 2% de los colaboradores manifiesta que nunca el plan de autoestima está relacionado con el auto respeto, el 17% de los colaboradores manifiesta que algunas veces el plan de autoestima está relacionado con el auto respeto y el 39% de los colaboradores manifiestan que siempre el plan de autoestima está relacionado con el auto respeto.

TRABAJO EN EQUIPO

Tabla 25: Los colaboradores tienen capacidad de participar en una meta común

| | Frecuencia | Porcentaje válido |
|---------------|------------|-------------------|
| Nunca | 4 | 4% |
| Casi Nunca | 12 | 13% |
| Algunas Veces | 15 | 16% |
| Casi Siempre | 28 | 30% |
| Siempre | 33 | 36% |
| Total | 92 | 100% |

Figura 25: Los colaboradores tienen capacidad de participar en una meta común

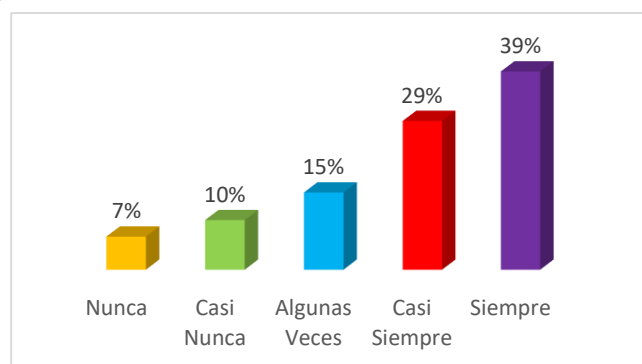


En la Tabla N°25: Los colaboradores tienen capacidad de participar en una meta común, se puede observar que el 4% de los colaboradores manifiesta que nunca los colaboradores tienen capacidad de participar en una meta común, el 16% de los colaboradores manifiesta que algunas veces los colaboradores tienen capacidad de participar en una meta común y el 36% de los colaboradores manifiestan que siempre los colaboradores tienen capacidad de participar en una meta común.

Tabla 26: Los colaboradores que trabajan en equipo logran fácilmente sus objetivos

| | Frecuencia | Porcentaje válido |
|---------------|------------|-------------------|
| Nunca | 6 | 7% |
| Casi Nunca | 9 | 10% |
| Algunas Veces | 14 | 15% |
| Casi Siempre | 27 | 29% |
| Siempre | 36 | 39% |
| Total | 92 | 100% |

Figura 26: Los colaboradores que trabajan en equipo logran fácilmente sus objetivos

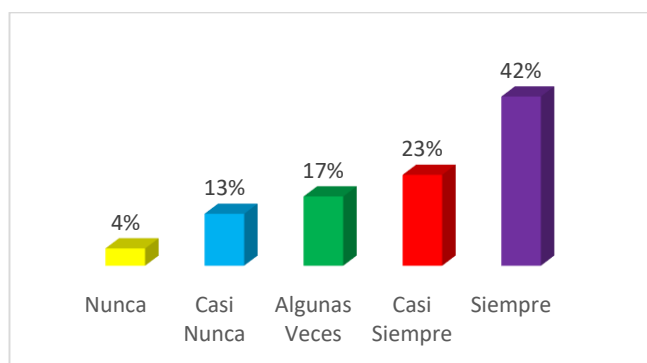


En la Tabla N°26: Los colaboradores que trabajan en equipo logran fácilmente sus objetivos, se puede observar que el 7% de los colaboradores manifiesta que nunca los colaboradores que trabajan en equipo logran fácilmente sus objetivos, el 15% de los colaboradores manifiesta que algunas veces los colaboradores que trabajan en equipo logran fácilmente sus objetivos y el 39% de los colaboradores manifiestan que siempre los colaboradores que trabajan en equipo logran fácilmente sus objetivos.

Tabla 27: Los colaboradores que trabajan en equipo desarrollan sus conocimientos teóricos

| | Frecuencia | Porcentaje válido |
|---------------|------------|-------------------|
| Nunca | 4 | 4% |
| Casi Nunca | 12 | 13% |
| Algunas Veces | 16 | 17% |
| Casi Siempre | 21 | 23% |
| Siempre | 39 | 42% |
| Total | 92 | 100% |

Figura 27: Los colaboradores que trabajan en equipo desarrollan sus conocimientos teóricos

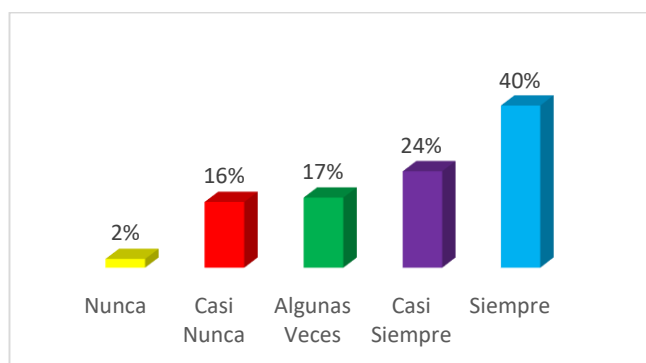


En la Tabla N°27: Los colaboradores que trabajan en equipo desarrollan sus conocimientos teóricos, se puede observar que el 4% de los colaboradores manifiesta que nunca los colaboradores que trabajan en equipo desarrollan sus conocimientos teóricos, el 17% de los colaboradores manifiesta que algunas veces los colaboradores que trabajan en equipo desarrollan sus conocimientos teóricos y el 42% de los colaboradores manifiestan que siempre los colaboradores que trabajan en equipo desarrollan sus conocimientos teóricos.

Tabla 28: Los colaboradores que trabajan en equipo poseen buena comunicación

| | Frecuencia | Porcentaje válido |
|---------------|------------|-------------------|
| Nunca | 2 | 2% |
| Casi Nunca | 15 | 16% |
| Algunas Veces | 16 | 17% |
| Casi Siempre | 22 | 24% |
| Siempre | 37 | 40% |
| Total | 92 | 100% |

Figura 28: Los colaboradores que trabajan en equipo poseen buena comunicación



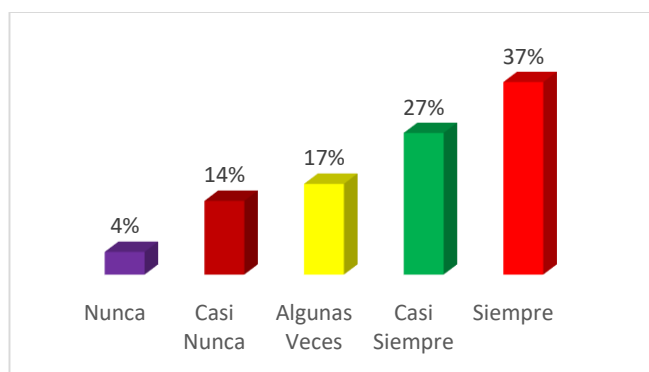
En la Tabla N°28: Los colaboradores que trabajan en equipo poseen buena comunicación, se puede observar que el 2% de los colaboradores manifiesta que nunca los colaboradores que trabajan en equipo poseen buena comunicación, el 17% de los colaboradores manifiesta que algunas veces los colaboradores que trabajan en equipo poseen buena comunicación y el 40% de los colaboradores manifiestan que siempre los colaboradores que trabajan en equipo poseen buena comunicación.

SATISFACCIÓN

Tabla 29: La satisfacción considera un cumplimiento a las tareas

| | Frecuencia | Porcentaje válido |
|---------------|------------|-------------------|
| Nunca | 4 | 4% |
| Casi Nunca | 13 | 14% |
| Algunas Veces | 16 | 17% |
| Casi Siempre | 25 | 27% |
| Siempre | 34 | 37% |
| Total | 92 | 100% |

Figura 29: La satisfacción considera un cumplimiento a las tareas

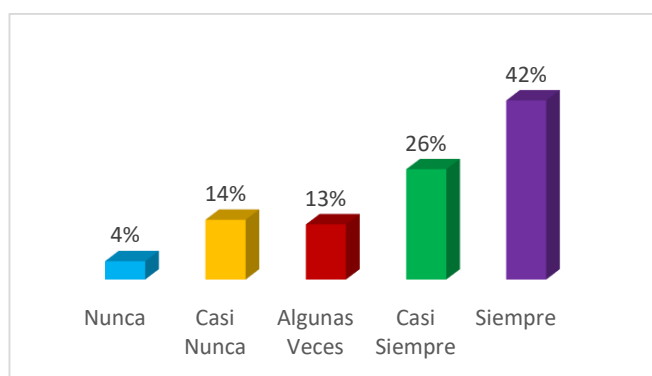


En la Tabla N°29: La satisfacción considera un cumplimiento a las tareas, se puede observar que el 4% de los colaboradores manifiesta que nunca la satisfacción considera un cumplimiento a las tareas, el 17% de los colaboradores manifiesta que algunas veces la satisfacción considera un cumplimiento a las tareas y el 37% de los colaboradores manifiestan que siempre la satisfacción considera un cumplimiento a las tareas.

Tabla 30: La satisfacción considera una buena atención de servicio

| | Frecuencia | Porcentaje válido |
|---------------|------------|-------------------|
| Nunca | 4 | 4% |
| Casi Nunca | 13 | 14% |
| Algunas Veces | 12 | 13% |
| Casi Siempre | 24 | 26% |
| Siempre | 39 | 42% |
| Total | 92 | 100% |

Figura 30: La satisfacción considera una buena atención de servicio

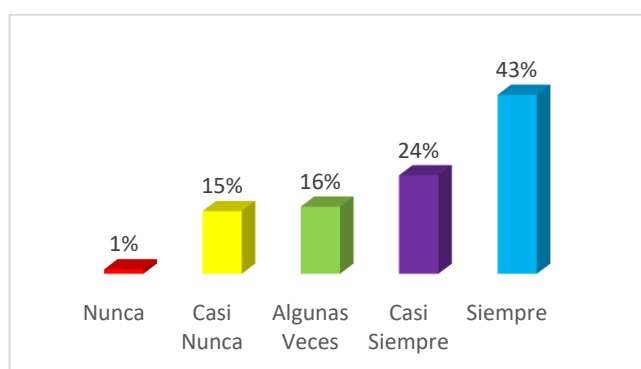


En la Tabla N°30: La satisfacción considera una buena atención de servicio, se puede observar que el 4% de los colaboradores manifiesta que nunca la satisfacción considera una buena atención de servicio, el 13% de los colaboradores manifiesta que algunas veces la satisfacción considera una buena atención de servicio y el 42% de los colaboradores manifiestan que siempre la satisfacción considera una buena atención de servicio.

Tabla 31: La satisfacción considera el cumplimiento de deseos

| | Frecuencia | Porcentaje válido |
|---------------|------------|-------------------|
| Nunca | 1 | 1% |
| Casi Nunca | 14 | 15% |
| Algunas Veces | 15 | 16% |
| Casi Siempre | 22 | 24% |
| Siempre | 40 | 43% |
| Total | 92 | 100% |

Figura 31: La satisfacción considera el cumplimiento de deseos

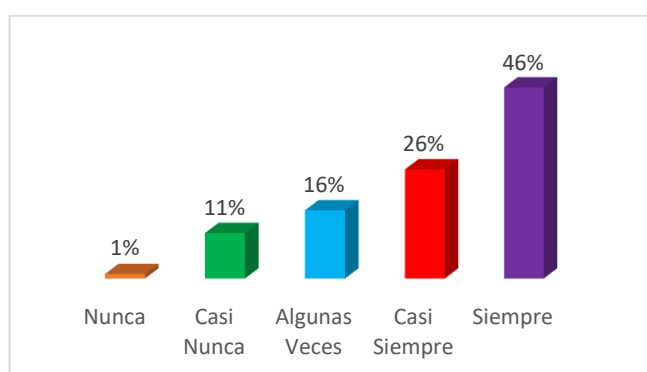


En la Tabla N°31: La satisfacción considera el cumplimiento de deseos, se puede observar que el 1% de los colaboradores manifiesta que nunca la satisfacción considera el cumplimiento de deseos, el 16% de los colaboradores manifiesta que algunas veces la satisfacción considera el cumplimiento de deseos y el 43% de los colaboradores manifiestan que siempre la satisfacción considera el cumplimiento de deseos.

Tabla 32: La satisfacción se desarrolla en situaciones de agrado

| | Frecuencia | Porcentaje válido |
|---------------|------------|-------------------|
| Nunca | 1 | 1% |
| Casi Nunca | 10 | 11% |
| Algunas Veces | 15 | 16% |
| Casi Siempre | 24 | 26% |
| Siempre | 42 | 46% |
| Total | 92 | 100% |

Figura 32: La satisfacción se desarrolla en situaciones de agrado



En la Tabla N°32: La satisfacción se desarrolla en situaciones de agrado, se puede observar que el 1% de los colaboradores manifiesta que nunca la satisfacción se desarrolla en situaciones de agrado, el 16% de los colaboradores manifiesta que algunas veces la satisfacción se desarrolla en situaciones de agrado y el 46% de los colaboradores manifiestan que siempre la satisfacción se desarrolla en situaciones de agrado.

RESULTADOS ESTADÍSTICOS DE CORRELACIÓN

Hi1 Existe relación entre la planificación y desempeño laboral de los colaboradores de la Comercializadora San Juan SAC, Año 2022.

| Correlaciones | | | | |
|-----------------|----------------------------------|----------------------------|---------------------|----------------------------------|
| | | | Promedio planeación | Promedio total Desempeño laboral |
| Rho de Spearman | Promedio planeación | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,026 |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,806 |
| | | N | 92 | 92 |
| | Promedio total desempeño laboral | Coeficiente de correlación | ,026 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,806 | . |
| | | N | 92 | 92 |

Hi2 Existe relación entre la organización y desempeño laboral de los colaboradores de la Comercializadora San Juan SAC, Año 2022.

| Correlaciones | | | | |
|-----------------|----------------------------------|----------------------------|-----------------------|----------------------------------|
| | | | Promedio organización | Promedio total desempeño laboral |
| Rho de Spearman | Promedio organización | Coeficiente de correlación | 1,000 | -,050 |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,635 |
| | | N | 92 | 92 |
| | Promedio total desempeño laboral | Coeficiente de correlación | -,050 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,635 | . |
| | | N | 92 | 92 |

Hi3 Existe relación entre la dirección y desempeño laboral de los colaboradores de la Comercializadora San Juan SAC, Año 2022.

| Correlaciones | | | | |
|-----------------|----------------------------------|----------------------------|-----------------------|----------------------------------|
| | | | Promedio organización | Promedio total desempeño laboral |
| Rho de Spearman | Promedio organización | Coeficiente de correlación | 1,000 | -,050 |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,635 |
| | | N | 92 | 92 |
| | Promedio total desempeño laboral | Coeficiente de correlación | -,050 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,635 | . |
| | | N | 92 | 92 |

Hi4 Existe relación entre el control y desempeño laboral de los colaboradores de la Comercializadora San Juan SAC, Año 2022.

| Correlaciones | | | | |
|-----------------|----------------------------------|----------------------------|------------------|----------------------------------|
| | | | Promedio control | Promedio total desempeño laboral |
| Rho de Spearman | Promedio control | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,279** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,007 |
| | | N | 92 | 92 |
| | Promedio total desempeño laboral | Coeficiente de correlación | ,279** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,007 | . |
| | | N | 92 | 92 |

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

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,795 | 32 |

El cálculo del Alfa de Cronbach se realizó a través del SPSS vs 25, teniendo como resultado $\alpha=0.795$, de acuerdo a este nivel se acepta el cuestionario, nos muestran que las preguntas que constituyen las variables (Ítem del 1 al 32) cumplen con las respuestas de manera eficaz y demuestran consistencia en la investigación.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

En el presente trabajo de investigación se atribuye que la administración consiste en cinco etapas que son “planeación, organización, integración de personal, dirección y control”. La gestión administrativa recoge los conocimientos necesarios para que sean aplicados y relacionados en las diferentes actividades que influyen en la empresa, así como las actividades que se desarrollan dentro de la misma. En la siguiente prueba de hipótesis que existe relación en la gestión administrativa en el área de atención al cliente de la empresa Comercializadores San Juan, 2022 a través del Rho de Spearman se puede observar que el coeficiente de correlación es 0.783 considera una relación muy alta y el p valor es 0.000 que es menor al 0.01 ($0.000 < 0.01$) Lo que se puede afirmar que con un 99% de confianza que existe una relación positiva muy significativa entre la gestión administrativa y el desempeño laboral.

Así mismo en 2022 se desarrolló una investigación de estudio básico, con diseño no experimental correlacionar, con una población de 322 trabajadores. El estudio encontró que la variable estaba directa o positivamente correlacionada con valores altos, como lo muestra la relación del coeficiente de correlación de Spearman $Rho = 0,886$, y concluyó que si el valor era menor a 0,05, el nivel de significancia era 0,000. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Existe una relación significativa entre las variables relacionadas con el estudio. (Fernando, 2022)

Por otra parte, en 2021 se desarrolló una investigación tipo de estudio básico de diseño no experimental. Se incluye una población de 142 empleados, y el

estudio demuestra que el valor crítico de F (0.006) es menor al 5% de error (0.05) en comparación, con lo que se rechaza la hipótesis nula, se concluyó que la relación entre las variables fue aceptado encontrado que el Municipio de Alto Amazonas tiene una relación moderada entre el control administrativo y el desempeño laboral de los empleados. Por tanto, si las operaciones administrativas son eficientes, la ejecución empresarial también lo será. (Cuenca, 2021)

Por último, en 2021 se desarrolló una investigación tipo básica con un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental. Se utilizó la metodología de encuesta con dos cuestionarios para obtener datos sobre gestión administrativa y desempeño laboral entre una muestra de 30 trabajadores. Estos instrumentos fueron validados por juicio de expertos. Los métodos de análisis de datos fueron porcentajes y correlación de Pearson. Como resultado, se encontró que el nivel de gestión administrativa era adecuado en un 80% y el nivel de desempeño laboral de los empleados era eficiente en un 63%., (Pachares, 2021)

CAPÍTULO VI: CONCLUSIÓN

1. De acuerdo a los resultados estadísticos bilateral de significancia de Rho de Spearman es de ,806 se puede observar que existe una relación significativa directa entre la planeación y el desempeño laboral con un nivel de significancia menor de 0.05 en la empresa Comercializadora San Juan SAC, porque la planificación también es un proceso. Determinar el desempeño laboral. Este plan establece estándares de gestión para el buen desempeño.

La planificación es una parte integral de un sistema de planificación y control y requiere el establecimiento de métricas. Es decir, qué medir, cómo medirlo y cuáles son los objetivos, en general todos los comportamientos que afectan a individuos y grupos.

2. De acuerdo a los resultados estadísticos bilateral de significancia de Rho de Spearman es de ,635 se puede observar que existe una relación significativa directa entre la organización y desempeño laboral un nivel de significancia menor de 0.05 de los colaboradores de la Comercializadora San Juan SAC, Año 2022. La organización como etapa en el proceso de gestión es esencial para el éxito e incluye las siguientes etapas y pasos: Planificar, dirigir y controlar toda la organización en cada área o departamento para lograr metas y objetivos.

3. De acuerdo a los resultados estadísticos bilateral del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de -.050 Existe relación significativa

negativa entre la dirección y desempeño laboral un nivel de significancia menor de 0.05 de los colaboradores de la Comercializadora San Juan SAC, Año 2022. Medidas necesarias para que la dirección dirija, controle y vigile la aplicación de las políticas, programas y procesos de gestión y desarrollo de recursos humanos y para asegurar el cumplimiento oportuno de los planes, programas y proyectos definidos en la materia; Siempre que imparta clases.

4. De acuerdo a los resultados estadísticos bilateral del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de ,279 Existe relación significativa positiva muy baja entre el control y desempeño laboral un nivel de significancia menor de 0.05 de los colaboradores de la Comercializadora San Juan SAC, Año 2022, Esto se debe a que los controles son esfuerzos organizacionales para establecer estándares de desempeño. Establezca objetivos de planificación, diseñe sistemas de retroalimentación, compare los resultados reales con los estándares previamente establecidos, determine si existen desviaciones y mida su importancia.

CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES

1. Debido a que la situación actual puede ser diferente, y la evidencia de la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral, recomendamos a los directivos planificar nuevas estrategias para 2024, teniendo en cuenta la importante información obtenida del diagnóstico de la investigación.
2. La empresa "Comercializadora San Juan" debe diseñar e implementar varias normas necesarias para la gestión de los recursos humanos. Su base es la ejecución de un plan para realizar una evaluación del desempeño, durante la cual se produce la brecha real.
3. La empresa Comercializadora San Juan debe asignar puestos y funciones con base en las habilidades individuales de cada empleado, de modo que el desempeño laboral del empleado refleje la aptitud de cada empleado.
4. La empresa Comercializadora San Juan debe prepararse para las nuevas tendencias de liderazgo, especialmente en las áreas de servicio, para mejorar las actitudes de los empleados y el desempeño laboral.

CAPITULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN

- Anzola Rojas, S. (2002). *Administracion de pequeñas empresas* (Segunda Edicion ed.). (Mcgrawhill, Ed.) Mexico.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación*. Bogota: Pearson.
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la teoría general de la administración* (Septima Edicion ed.). Mexico: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2006). *Administración, teoría, proceso y práctica*. . Bogota: Mc GrawHill Interamericana S.A.
- Cuenca Ramirez, C. A. (2021). *Gestion administrativa y desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2020*. Tesis Maestria, Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto.
- Cuenca, C. A. (2021). *Gestion administrativa y desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2020*. Tesis Maestria, Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto.
- Fernando Pardo , W. W. (2022). *Gestión administrativa y desempeño laboral en un hospital de nivel III del Callao, 2022*. Tesis Maestria en Gestion Publica, Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Gonzales Bernuy, M. C., & Romaina Ricopa, A. A. (2019). *Gestion del talento humano y desempeño laboral de los colaboradores en la pequeña empresa Tamani Ahuanari, Abril 2019*. Tesis de PreGrado, Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Iquitos.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. D. (2014). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION* (Quinta Edicicon ed.). MEXICO: Mc Graw Hill.
- Jones, G. R., & George, J. M. (2010). *Aministratcion contenporanea* (Sexta Ediccion ed.). Mezico: Mc Graw Hill / Interamericana Editores S.A. de Cv.
- Lopez - Roldan, P., & Fachelli, S. (2015). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION SOCIAL CUANTITATIVA* (Primera Edición ed.). Barcelona: Ballaterra (Cerdanyola del Valles).

- Madrigal, B. (2009). *Habilidades directas* (2da Edición ed.). México: McGrawHill/Interamericana editores, S.A.
- Pacheres Mincan, C. F. (2021). *Gestión administrativa y desempeño laboral en los colaboradores del Poder Judicial de Moyobamba, 2020*. Tesis de Posgrado, Tarapoto.
- Pacheres, C. F. (2021). *Gestión administrativa y desempeño laboral en los colaboradores del Poder Judicial de Moyobamba, 2020*. Tesis de Posgrado, Tarapoto.
- Padovani, A., & Clemente, M. (11 de Mayo de 2009). Obtenido de Scielo: <http://scielo.sld.cu/pdf/rpr/v14n1/rpr36110.pdf>
- Quiroga Peralta, R. E. (2021). *La gestión administrativa y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la cantera Rigot S.A. de la ciudad de Guayaquil*. Tesis de Posgrado, Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/21632/1/UPS-GT003568.pdf>
- Real Academia Española. (2021). *Diccionario de la lengua española*. España.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=OWBokj2RqBYC&printsec=frontcover&dq=Comportamiento+organizacional:+bases+y+fundamentos&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjvnlavfHeAhVJU8KHQNsBdEQ6AEIOTAD#v=onepage&q&f=false>
- Sabino, C. (1992). *EL PROCESO DE LA INVESTIGACION*. Caracas: Panapo.
- Siliceo, A. (2004). *Capacitación y desarrollo del personal*. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=CJhlsrSulMUC&printsec=frontcover&dq=capacitaci%C3%B3n+y+desarrollo+de+personal&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiS5vS0m_HeAhVLj1kKHQ7BCMYQ6AEIJzAA#v=onepage&q=capacitaci%C3%B3n%20y%20desarrollo%20de%20personal&f=false
- Valencia, H., & Judy, S. (2021). *Gestión Administrativa y Desempeño Laboral de los Trabajadores en la Dirección Agraria de Huancavelica - 2019*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica. Obtenido de

<https://apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/6b8b384e-88ad-45f6-b9b3-bf56fa6748df/content>

Voli, F. (1999). *Manual de reflexión y acción educativa sobre la autoestima para padres.*

ANEXOS

1. Matriz de Consistencia

| Título de la Investigación | Preguntas de investigación | Objetivos de la investigación | Hipótesis | Tipo y diseño del estudio | Población de estudio y procesamiento | instrumentos |
|---|---|--|--|---|---|---------------------|
| <p>GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA COMERCIALIZADORA SAN JUAN SAC, AÑO 2022</p> | <p>Problema General ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y desempeño laboral de los colaboradores de la Comercializadora San Juan SAC, año 2022”?</p> <p>Problema Especifico ¿Cuál es la relación que existe entre la planificación y desempeño laboral de los colaboradores de la Comercializadora San Juan SAC, año 2022? ¿Cuál es la relación que existe entre la organización y desempeño laboral de los colaboradores de la Comercializadora San Juan SAC, año 2022? ¿Cuál es la relación que existe entre la dirección y desempeño laboral de los colaboradores de la Comercializadora San Juan SAC, año 2022? ¿Cuál es la relación que existe entre el control y desempeño laboral de los colaboradores de la Comercializadora San Juan SAC, año 2022?</p> | <p>Objetivo General Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y desempeño laboral de los colaboradores de la Comercializadora San Juan SAC, año 2022</p> <p>Objetivo Especifico 1. Establecer la relación que existe entre la planificación y desempeño laboral de los colaboradores de la Comercializadora San Juan SAC, año 2022” 2. Establecer la relación que existe entre la organización y desempeño laboral de los colaboradores de la Comercializadora San Juan SAC, año 2022 3. Establecer la relación que existe entre la dirección y desempeño laboral de los colaboradores de la Comercializadora San Juan SAC, año 2022 Establecer la relación que existe entre el control y desempeño laboral de los colaboradores de la Comercializadora San Juan SAC, año 2022</p> | <p>Hipótesis General Existe relación significativa entre la gestión administrativa y desempeño laboral de los colaboradores de la Comercializadora San Juan SAC, año 2022</p> <p>Hipótesis Especifico Existe relación entre la planificación y desempeño laboral de los colaboradores de la Comercializadora San Juan SAC, año 2022 Existe relación entre la organización y desempeño laboral de los colaboradores de la Comercializadora San Juan SAC, año 2022 Existe relación entre la dirección y desempeño laboral de los colaboradores de la Comercializadora San Juan SAC, año 2022 Existe relación entre el control y desempeño laboral de los colaboradores de la Comercializadora San Juan SAC, año 2022</p> | <p>Es de tipo cuantitativo no experiment al y de diseño descriptivo</p> | <p>Población: La población está conformada por 92 colaboradores de la Comercializadora San Juan</p> <p>Procesamiento los datos son procesados en Excel y con el programa estadístico SPSS versión 25 para Windows XP.</p> | <p>Cuestionario</p> |

2. Instrumentos de Recolección de Datos

CUESTIONARIO GESTIÓN ADMINISTRATIVA

I. PRESENTACION

Estimado colaborador de la Comercializadora San Juan SAC el presente cuestionario tiene la finalidad de conocer la gestión administrativa, que caracteriza a la empresa.

II. DATOS PERSONALES

1. Edad: _____

2. Sexo: Femenino () Masculino ()

3. Especialidad: _____

4. Nivel Académico:

Doctorado () Maestría () Licenciado () Técnico () Pedagógico ()

III. INSTRUCCIONES

- Lea atentamente las alternativas y marque con una (X) de acuerdo a su perspectiva.
- La información brindada es confidencial

IV. CONTENIDO

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

| Dimensiones | Nunca | Casi Nunca | Algunas veces | Casi siempre | Siempre |
|--|-------|------------|---------------|--------------|---------|
| Planificación | | | | | |
| 1. La misión y la visión son a mediano y largo plazo | | | | | |
| 2. La planificación establece objetivos concretos | | | | | |
| 3. La planificación se aplica a nivel institucional | | | | | |
| 4. La planeación establece dimensiones concretas | | | | | |
| Organización | | | | | |
| 5. La organización considera objetivos institucionales | | | | | |
| 6. La organización corresponde a la alta dirección | | | | | |
| 7. La organización es coherente al marco legal estructural | | | | | |
| 8. La organización establece una relación con instituciones vinculadas | | | | | |
| Dirección | | | | | |
| 9. La dirección institucional corresponde a la alta dirección | | | | | |
| 10. La dirección formaliza las políticas institucionales | | | | | |
| 11. La dirección cuantifica los | | | | | |

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| objetivos institucionales | | | | | |
| 12. La dirección prioriza los objetivos establecidos | | | | | |
| Control | | | | | |
| 13. Se desarrolla control previo concurrente y posterior como políticas institucionales | | | | | |
| 14. El control que se ejecuta es de acuerdo al órgano nacional de control | | | | | |
| 15. El control que se desarrolla solo está ligado al control económico | | | | | |
| 16. El control sirve para ejecutar mejoras en la ejecución de las políticas | | | | | |

GRACIAS POR SU COLABORACION

DESEMPEÑO LABORAL

| Dimensiones | Nunca | Casi Nunca | Algunas veces | Casi siempre | Siempre |
|---|-------|---------------|------------------|-----------------|---------|
| Capacitación | | | | | |
| 17. Existe un plan de capacitación institucional | | | | | |
| 18. Se realiza capacitación permanente en todas las áreas | | | | | |
| 19. La capacitación esta referenciada en un plan | | | | | |
| 20. La capacitación es vinculante con los órganos administrativos | | | | | |
| Autoestima | | | | | |
| 21. El personal tiene un plan de desarrollo de autoestima | | | | | |
| 22. El programa de autoestima se relaciona con los valores del personal | | | | | |
| 23. La autoestima está relacionado con la aptitud del personal | | | | | |
| 24. El plan de autoestima está relacionado con el auto respeto | | | | | |
| Trabajo en equipo | | | | | |
| 25. Los colaboradores tienen capacidad de participar en una meta común | | | | | |
| 26. Los colaboradores que trabajan en equipo logran fácilmente sus objetivos | | | | | |
| 27. Los colaboradores que trabajan en equipo desarrollan sus conocimientos teóricos | | | | | |
| 28. Los colaboradores que trabajan en equipo poseen buena comunicación | | | | | |
| Satisfacción | | | | | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| 29. La satisfacción considera un cumplimiento a las tareas | | | | | |
| 30. La satisfacción considera una buena atención de servicio | | | | | |
| 31. La satisfacción considera el cumplimiento de deseos | | | | | |
| 32. La satisfacción se desarrolla en situaciones de agrado | | | | | |

3. Consentimiento Informado

Yo,

_____,

acepto participar voluntariamente en el estudio "**GESTION ADMINISTRATIVA Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA COMERCIALIZADORA SAN JUAN SAC, AÑO 2022**"

Declaro que he leído (o se me ha leído) y (he) comprendido las condiciones de mi participación en este estudio. He tenido la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido respondidas. No tengo dudas al respecto.

Firma Participante

Firma Investigador/a
Responsable

Iquitos, _____ de noviembre del 2023