



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución- NoComercial-Compartirigual 2.5 Perú](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/).

Vea una copia de esta licencia en <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN - TARAPOTO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**Gestión administrativa y productividad laboral en la empresa Modas Nancy,
Tarapoto 2018**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

AUTORES:

Llaly Elda Ushiñahua Tuanama

Danny Ramírez Navarro

ASESOR:

Lic. Adm. Mtro. Luis Alberto Ríos López

Tarapoto – Perú

2020

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN - TARAPOTO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Gestión administrativa y productividad laboral en la empresa Modas Nancy,
Tarapoto 2018

AUTORES:

Llaly Elda Ushiñahua Tuanama

Danny Ramírez Navarro

Sustentado y aprobada el 23 de noviembre del 2020, por los siguientes jurados:

CPCC. M. Sc. Víctor Andrés Pretell Paredes

Presidente

Lic. Adm. M. Sc. Segundo Saúl Rodríguez Mendoza

Secretario

Lic. Adm. Mg. Julio César Capillo Torres

Vocal

Lic. Adm. Mtro. Luis Alberto Ríos López

Asesor

Declaratoria de autenticidad

Llaly Elda Ushiñahua Tuanama, con DNI N° 73692492 y **Danny Ramírez Navarro**, con DNI N° 46632607, bachilleres de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, autores de la tesis titulada: **Gestión administrativa y productividad laboral en la empresa Modas Nancy, Tarapoto 2018.**

Declaramos bajo juramento que:

1. La tesis presentada es de nuestra autoría.
2. La redacción fue realizada respetando las citas y referencias de las fuentes bibliográficas consultadas.
3. Toda la información que contiene la tesis no ha sido auto plagiada;
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido alterados ni copiados, por tanto, la información de esta investigación debe considerarse como aporte a la realidad investigada.

Por lo antes mencionado, asumimos bajo responsabilidad las consecuencias que deriven de nuestro accionar, sometiéndonos a las leyes de nuestro país y normas vigentes de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto.

Tarapoto, 23 de noviembre del 2020.



Bach. Llaly Elda Ushiñahua Tuanama

DNI N° 73692492



Bach. Danny Ramírez Navarro

DNI N° 46632607

Formato de autorización NO EXCLUSIVA para la publicación de trabajos de investigación, conducentes a optar grados académicos y títulos profesionales en el Repositorio Digital de Tesis

1. Datos del autor:

Apellidos y nombres:	Ushinahua Tuanama Llaly Elida		
Código de alumno :	118365	Teléfono:	945719537
Correo electrónico :	llaly_15@hotmail.com	DNI:	73692492

(En caso haya más autores, llenar un formulario por autor)

2. Datos Académicos

Facultad de:	Ciencias Economicas
Escuela Profesional de:	Administración

3. Tipo de trabajo de investigación

Tesis	(X)	Trabajo de investigación	()
Trabajo de suficiencia profesional	()		

4. Datos del Trabajo de investigación

Título :	" Gestión Administrativa y Productividad Laboral en la Empresa Modas Nancy, Tarapoto 2018"
Año de publicación:	2020

5. Tipo de Acceso al documento

Acceso público *	(X)	Embargo	()
Acceso restringido **	()		

Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, una licencia **No Exclusiva**, para publicar, conservar y sin modificar su contenido, pueda convertirla a cualquier formato de fichero, medio o soporte, siempre con fines de seguridad, preservación y difusión en el Repositorio de Tesis Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:

6. Originalidad del archivo digital.

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.

7. Otorgamiento de una licencia **CREATIVE COMMONS**

Para investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia *Creative Commons*, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Digital de Tesis, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12º del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".


.....


Firma del Autor

8. Para ser llenado en el Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto de la UNSM - T.

Fecha de recepción del documento.

01 / 08 / 2022


Ing. Greca Vanessa Fachin Ruiz
Responsable

***Acceso abierto:** uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

**** Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.

Formato de autorización NO EXCLUSIVA para la publicación de trabajos de investigación, conducentes a optar grados académicos y títulos profesionales en el Repositorio Digital de Tesis

1. Datos del autor:

Apellidos y nombres:	Ramírez Navarro Danny		
Código de alumno :	128348	Teléfono:	994133552
Correo electrónico :	ramirezdanny.adm@conail.com		DNI: 46632607

(En caso haya más autores, llenar un formulario por autor)

2. Datos Académicos

Facultad de:	Ciencias Económicas
Escuela Profesional de:	Administración

3. Tipo de trabajo de investigación

Tesis	()	Trabajo de investigación	()
Trabajo de suficiencia profesional	()		

4. Datos del Trabajo de investigación

Título	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA EMPRESA MODAS NANCY, TARAPOTO 2018
Año de publicación:	2020

5. Tipo de Acceso al documento

Acceso público *	(X)	Embargo	()
Acceso restringido **	()		

Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, una licencia **No Exclusiva**, para publicar, conservar y sin modificar su contenido, pueda convertirla a cualquier formato de fichero, medio o soporte, siempre con fines de seguridad, preservación y difusión en el Repositorio de Tesis Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:

6. Originalidad del archivo digital.

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.

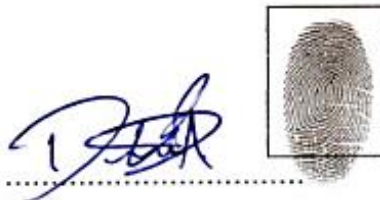
7. Otorgamiento de una licencia *CREATIVE COMMONS*

Para investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia *Creative Commons*, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Digital de Tesis, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".

A handwritten signature in blue ink is shown to the left of a rectangular box containing a fingerprint scan.

Firma del Autor

8. Para ser llenado en el Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto de la UNSM - T.

Fecha de recepción del documento.

01 / 08 / 2022

An official blue circular stamp of the Universidad Nacional de San Martín is overlaid with a handwritten signature. The stamp contains the text: "UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN", "Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto - UNSM", "REPOSITORIO INSTITUCIONAL", and "TARAPOTO".

Ing. Grecia Vanessa Fachin Ruíz
Responsable

***Acceso abierto:** uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

** **Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.

Dedicatoria

La presente investigación está dedicado a nuestra familia por haber sido nuestro apoyo a lo largo de toda nuestra carrera universitaria y a lo largo de nuestra vida. A todas las personas especiales que nos acompañaron en esta etapa, aportando a nuestra formación tanto profesional y como ser humano.

Los autores.

Agradecimiento

Nuestro agradecimiento va dirigido a nuestro Dios por ser nuestro guía en todo este proceso personal y profesional, por estar dándonos victorias en cada una de nuestras batallas, por levantarnos en los momentos más difíciles, por ser el autor fundamental de nuestra vida y por su gracia y amor inmerecido.

A nuestra familia, quienes han sido nuestro aliento y fortaleza para seguir creciendo en mi vida profesional, por sus múltiples consejos que me han guiado para seguir creyendo en mis sueños y anhelos.

Y a todos los que aportaron en el desarrollo de este trabajo de investigación.

Índice general

Dedicatoria	iv
Agradecimiento	vii
Índice general	viii
Índice tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
Introducción	1
CAPITULO I REVISIÓN BIBIOGRÁFICA.....	6
1.1. Antecedentes de la investigación	6
1.2. Base teórica.....	11
1.3. Definición de Términos Básicos	21
CAPÍTULO II MATERIAL Y METODOS	24
2.1. Sistema de Hipótesis	24
2.2. Sistema de Variables.....	24
2.3. Tipo y nivel de investigación	26
2.4. Diseño de la investigación	26
2.5. Población y Muestra	27
2.6. Técnicas de recolección de datos	27
2.7. Método de análisis de datos	28
CAPÍTULO III RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	29
3.1. Resultados referentes al objetivo general	29
3.2. De la Variable: Calidad de servicio	30
3.3. De la Variable: Satisfacción de los clientes	35
3.4. Discusión de resultados	38
CONCLUSIONES	41
RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	43
ANEXOS.....	46

Índice tablas

Tabla 1. Operacionalización de las variables	25
Tabla 2. Técnicas de recolección de datos	27
Tabla 3. Prueba de chi cuadrado de Pearson (x ²).....	29
Tabla 4. Relación entre variables	29
Tabla 5. Frecuencia de resultados de la dimensión planeación	30
Tabla 6. Frecuencia de resultados de la dimensión organización.....	31
Tabla 7. Frecuencia de resultados de la dimensión dirección	32
Tabla 8. Frecuencia de resultados de la dimensión control	33
Tabla 9. Frecuencia de resultados de la variable gestión administrativa.....	34
Tabla 10. Cálculo de la productividad eficiencia y calidad.....	36
Tabla 11. Medida total de la productividad	37

Índice de figuras

Figura 1: Campana de Gauss.....	30
Figura 2. Frecuencia de resultados de la dimensión planeación	31
Figura 3. Frecuencia de resultados de la dimensión organización	32
Figura 4. Frecuencia de resultados de la dimensión dirección.....	33
Figura 5. Frecuencia de resultados de la dimensión control	34
Figura 6. Frecuencia de resultados de la variable gestión administrativa	35

Resumen

La investigación titulada “Gestión administrativa y productividad laboral en la empresa modas nancy, tarapoto 2018.” tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión administrativa y productividad laboral en la empresa Modas Nancy, Tarapoto, 2018. El tipo de estudio aplicada; el diseño de la investigación es no experimental: asimismo la investigación conto con una muestra de estudio de 35 colaboradores de la empresa, las cuales se utilizaron como recolección de datos a encuestas para ambas variables, que fueron aplicados a lo que estipula la muestra. Se puede mostrar que X^2 calculado (15.81) > X^2 tabulado (9.49), ubicándose en la región de rechazo de la hipótesis nula (H_0); por tanto, se concluye que si existe una relación directa y significativa ($p < 0,05$) entre la gestión administrativa y la productividad laboral en la empresa Moda Nancy Tarapoto 2018. Llegando a la conclusión que de acuerdo a la variable gestión administrativa se encuentra en un nivel inadecuado con un 60%, el 23% se encuentra en un nivel ni inadecuado ni adecuado el 11% se encuentra en un nivel inadecuado y solo un 6% presenta un nivel adecuado. Con respecto a la productividad laboral vemos que el índice promedio de productividad laboral es de 2.59, lo que indica que la empresa está usando de manera eficiente sus recursos y sabe aprovechar al máximo su capacidad operativa.

Palabras clave: Gestión administrativa, productividad laboral, modas.

Abstract

The research entitled "Administrative management and labor productivity in the company Modas Nancy, Tarapoto 2018." had as general objective to determine the relationship between administrative management and labor productivity in the company Modas Nancy, Tarapoto, 2018. It is an applied study, the research design is non-experimental: the research had a study sample of 35 employees of the company, two who were used for data collection surveys for both variables, which were applied to what the sample stipulates. It can be shown that calculated X^2 (15.81) > tabulated X^2 (9.49), being located in the region of rejection of the null hypothesis (H_0); therefore, it is concluded that if there is a direct and significant relationship ($p < 0.05$) between administrative management and labor productivity in the company Modas Nancy Tarapoto 2018. In conclusion, according to the administrative management variable, 60% is in an inadequate level, 23% is in a level neither inadequate nor adequate, 11% is in an adequate level and only 6% has an adequate level. With respect to labor productivity, the average labor productivity index is 2.59, which indicates that the company is making an efficient use of its resources and knows how to make the most of its operating capacity.

Keywords: Administrative management, labor productivity, fashions.



Introducción

En este mundo está lleno de competencia más aun en la gestión administrativa y esto va de la mano de la productividad laboral que se transforma de la base de la economía, cultural, sociales, tecnologías y procedimientos gerenciales han permitido que las empresas que disponen de un número considerable de trabajadores, cumplan de manera oportuna y eficiente los objetivos y metas planteados. Esto es el caso de la empresa Rojocereza “Tienda de calzado Colombia” la empresa colombiana en su proceso de gestión administrativa se encarga de poder controlar su organización para poder obtener mejores resultados en la planificación de sus actividades de desempeño administrativos. En su productividad laboral la empresa se comprometen muy bien con sus trabajadores incentivándolos a cumplir con sus metas, por ello la empresa mantiene un nivel de productividad muy alta en un 74%, sus trabajadores señalaron que se sienten a gusto pertenecer en la empresa, debido que la empresa cumple con capacitarlos en conocimientos nuevos que emplea la empresa para permanecer en el mercado.

En Perú las empresas están facilitando una flexibilidad laboral, debido a que las empresas manejan una forma muy rigurosa la gestión administrativa; sin embargo las empresas no pueden mantenerse en un mismo nivel de productividad de sus trabajadores, por ello las empresas se ven obligados a ejecutar sus métodos de planificación, organización, dirección, economía, y control, teniendo en consideración las responsabilidades que pueden tener los trabajadores de diferentes áreas, lo favorable es que todavía muchos sectores no se han percatado de la importancia de estas cuestiones y siguen practicando una gestión que no tiene en cuenta el talento humano. Evidentemente, partiendo de este planteamiento, queda claro que las organizaciones no sólo deben gestionar procesos administrativos, sino también la productividad de las personas que contribuyen al rendimiento general de la empresa. Las empresas en la actualidad, tienen que gestionar las competencias, el tiempo y la remuneración de un amplio abanico de personas, tanto dentro como fuera de la organización. Sin embargo, en nuestra realidad estos procesos se caracterizan por ser poco estructurados, espontáneos y sin apenas planificación. La proporción de tiempo que dedican los empleados a estos procesos es cada vez mayor.

En un contexto local, la empresa Moda Nancy, Tarapoto, cuya actividad es la venta de calzado y textil, con dirección legal en Jr. Alfonso Ugarte N° 550 del distrito de Tarapoto,

provincia y departamento de San Martín. Tras una entrevista con el encargado de la empresa nos señaló los siguientes problemas; los niveles de desarrollo de la gestión administrativa no cuenta con una planificación dentro de su organización, debido que los jefes de áreas no están aplicando la organización que se pueda ejecutar las actividades correspondientes permitiendo lograr y cumplir con las metas determinadas a fin de año, por cuanto en el 2017 no se logró cumplir con cada uno de las metas establecidas, al mismo tiempo no se proporcionó procesos, capacitación y un control efectivo de las evaluaciones de cambios que se pueden dar en los cambios del mercado competitivo y acciones que permitan el cumplimiento de las metas.

Es por ello que el nivel de la productividad laboral de los trabajadores se ha visto afectados, por cuanto se vislumbra que los trabajadores del área de fabricación y ventas no están realizando sus actividades eficientemente, puesto que los encargados de ventas y caja, no están brindando un buen servicio a los clientes, conllevando a constantes reclamos por parte de los mismos, ya que muchas veces cometen el error de no controlar las cantidades de los productos existentes en el almacén. Por otro lado, la eficiencia en los recursos es baja, y los procesos que se ejecutan las actividades de la mano de obra es de manera muy ligera. Es importante mencionar que las caídas de ventas se asocian directamente a las personas del equipo de ventas, los mismos que trabajan sin manejar herramientas de control de los productos que le permitan concluir con la efectividad de las ventas grandes.

En consecuencia, la empresa no está ejecutando una gestión administrativa adecuada y la productividad de los trabajadores se desarrolla de una manera deficiente y en el tiempo esperado, pues se percibe riesgo, el empleo de recursos innecesarios y en muchos casos no se acatan las funciones atribuidas, a través de ello nace la necesidad de realizar la presente investigación titulado “Gestión administrativa y productividad laboral en la empresa Moda Nancy, Tarapoto 2018”.

Por todo lo descrito, la investigación busca establecer la gestión administrativa y productividad laboral. El problema principal es: ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y productividad laboral en la empresa Moda Nancy, Tarapoto 2018?, siendo los problemas específicos: ¿Cómo se encuentra la gestión administrativa en la empresa Moda Nancy Tarapoto 2018?, ¿Cuál es la productividad laboral en la empresa Moda Nancy, Tarapoto 2018?, ¿Cuál es índice de correlación entre la gestión administrativa y

productividad laboral en la empresa Moda Nancy, Tarapoto 2018?, para abordar dichos problemas se tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión administrativa y productividad laboral en la empresa Moda Nancy, Tarapoto 2018, y como objetivos específicos: evaluar la gestión administrativa en la empresa Moda Nancy Tarapoto 2018, calcular la productividad laboral en la empresa Moda Nancy, Tarapoto 2018, determinar el índice de correlación entre la gestión administrativa y productividad laboral en la empresa Moda Nancy, Tarapoto 2018. Teniéndose como hipótesis general la siguiente: H_1 : Existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y productividad laboral en la empresa Moda Nancy, Tarapoto 2018 y H_0 : No existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y productividad laboral en la empresa Moda Nancy, Tarapoto 2018, y las hipótesis específicas: La gestión administrativa en la empresa Moda Nancy Tarapoto 2018, es adecuada, el nivel de productividad laboral en la empresa Moda Nancy, Tarapoto 2018, es alta, el índice de correlación entre la gestión administrativa y productividad laboral en la empresa Moda Nancy, Tarapoto 2018, es alta. Las variables de estudio son: gestión administrativa y productividad laboral en la empresa Moda Nancy, Tarapoto 2018, el diseño de la investigación no experimental, se tuvo una muestra conformada por 35 trabajadores de la empresa en estudio, se utilizó como técnicas de recolección de datos la encuesta, como instrumentos el cuestionario.

La presente investigación se justifica de manera teórica, debido a que las teorías estarán sustentadas por autores, quienes darán un concepto, definición y veracidad de la información de las variables, para ello se ha considerado como autor a Anzola (2010) que describirá la variable gestión administrativa; el mismo que será evaluado. La investigación se justifica de manera metodológica con la aplicación de métodos, procedimientos y técnicas científicas empleadas durante el proceso de estudio, así mismo, con el fin de contar con información confiable, se desarrollaron cuestionarios y lista de cotejo que serán validados mediante la firma de expertos y confiabilizados mediante la prueba del Alfa de Cronbach, entregando de esta manera un valor estadístico a la investigación. Se justifica de manera práctica, debido a los procedimientos a ejecutar, las mismas que se orientan a evaluar la gestión administrativa por parte de los trabajadores de la empresa Moda Nancy, Tarapoto, y como estas repercuten considerablemente en la productividad laboral de los mismos, a fin que puedan ejecutar planes de contingencias y decisiones asertivas para la organización.

Importancia del estudio

La gestión administrativa en una empresa es clave y sirve como base para la ejecución y potencialización de tareas para cumplir con los objetivos planteados y contribuir con la supervivencia y crecimiento de la misma. Esto se hace posible a través de la aplicación de varios procesos como:

Planificación: el planteamiento de los objetivos de la organización y la sugerencia de los procedimientos para alcanzarlos.

Organización: se refiere al proceso de ordenar y distribuir equitativamente las tareas y recursos entre los miembros de una empresa para que puedan darle el uso correcto y cumplan con las metas planteadas.

Dirección: es el proceso de monitorear y motivar a los trabajadores para que puedan realizar las actividades planificadas.

Control: en este proceso el encargado se asegurará que las actividades sean cumplidas de acuerdo a la planificación.

Es por estas razones que se puede afirmar que la gestión administrativa busca la utilización de recursos para que la empresa alcance sus objetivos.

El o los encargados de esto deben disponer de los conocimientos para la correcta utilización de los recursos tanto económicos como materiales y humanos para que la empresa sea exitosa.

La productividad empresarial es uno de los factores clave de cualquier negocio, y al que muchas veces no se le presta la atención necesaria. Cualquier empresa, no importa su tamaño o su cometido, tiene como objetivo principal producir lo máximo y mejor posible. Esforzarse por lograr la máxima eficiencia y eficacia en cada uno de los procesos llevados a cabo dentro de la empresa debería ser una prioridad absoluta.

La productividad es un indicador crucial, pero muchas veces se pasa por alto. Debería medirse de forma objetiva y rigurosa, y todas las empresas deberían ser capaces de saber exactamente cómo es su productividad, en qué se basa esta y en qué fallan. Es un indicador igual de importante (o más) que el rendimiento económico de la compañía. Tenemos que conocer la fórmula de la productividad de nuestra empresa.

La presente investigación se dividió en los siguientes capítulos:

CAPÍTULO I: REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

Se considera los trabajos previos, las teorías relacionadas y la definición de términos.

CAPÍTULO II: MATERIALES Y MÉTODOS

Se menciona el diseño de investigación; variables, operacionalización; población y muestra; técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos y la estadística utilizada.

CAPÍTULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En esta parte se menciona las consecuencias del procesamiento de la información, acompañado de la discusión de los resultados, conclusiones y las recomendaciones.

CAPÍTULO I

REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

1.1. Antecedentes de la investigación

Para abordar las investigaciones anteriores con respecto a las variables en estudio es necesario abarcar antecedentes en tres niveles como son:

A nivel internacional

Carrasco (2016), en sus tesis “Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal “Pedro Moncayo” de la Ciudad De Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2015. Propuesta alternativa”, (Tesis de grado) Universidad Técnica del Norte. Ecuador. Tiene como objetivo mejorar los servicios con calidad y calidez en la atención a los usuarios de la biblioteca Municipal “Pedro Moncayo” de la ciudad de Ibarra, siendo conformada por 302 estudiantes, a las cuales se les aplicaron encuestas. Al mismo tiempo el tipo de investigación fue el descriptivo. Llegando a la conclusión que los usuarios de la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo no conocen todos los servicios que presta. La Biblioteca Municipal Pedro Moncayo no es especializada, su fondo bibliográfico es general para toda clase de usuarios, estudiantes, investigadores, profesionales. No existe la participación del personal bibliotecario en la ejecución del presupuesto del departamento. Se presenta la necesidad de realizar un Manual de gestión Administrativa que nos ayude a implementar procesos. Al servicio virtual se lo considera como un ejercicio que sustituye a la biblioteca real. Los servicios que presta la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo no son de calidad.

Guzmán (2014), en su tesis “Diseño de un sistema de gestión administrativa y financiera para las operaciones que proporcionan el servicio de transporte comercial tipo taxi convencional de la ciudad de Cuenca” (Tesis de grado). Politécnica Salesiana sede Cuenca. Ecuador. Tuvo como objetivo general conocer la gestión administrativa y financiera para las operadoras que proporcionan el servicio de transporte comercial tipo taxi convencional de la ciudad de Cuenca, asimismo se tuvo como muestra a 67 operadores, a las cuales se les aplicaron encuestas a fin de recolectar. El tipo de investigación planteado fue el descriptivo.

Llegando a la conclusión: las empresas necesitan una correcta estructura organizacional la cual delimite las funciones y actividades que debe cumplir cada uno de los miembros de las operadoras, pues a pesar de que los entes de control estén entregando instrumentos para el manejo organizacional como es el caso de la cooperativas, todavía existe desconocimientos por parte de sus directivos y aún más por los socios. La correcta aplicación de los procesos planteados en esta investigación permitirá a los directivos administrar eficaz y eficientemente sus empresas además podrán controlar las operadoras, pues lo que se busca es captar más clientes y mejorar su satisfacción. Para que las empresa de transporte tengan utilidad tienen que vender espacios publicitarios lo cual es permitido por los entes controladores de la ciudad, además deben buscar descuentos en el mantenimiento, en talleres automotrices certificados siendo esto necesario al asumir los taxis.

Ochoa (2014), en su tesis “Motivación y productividad laboral en la empresa Municipal Aguas de Xelaju EMAX” (Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango – Guatemala. Tuvo como objetivo determinar la influencia de la motivación en la producción laboral. El tipo de investigación fue descriptivo, teniendo como muestra a 50 colaboradores del área de campo y 86 trabajadores de la empresa. El instrumento que se utilizó fue la escala de Likert. Concluyo que, para la empresa investigada es importancia el desarrollo organizacional ya que los gerentes necesitan hacer diagnósticos sobre la situación real de la productividad laboral y de esta forma conocer los cambios que necesitan realizar en la motivación a sus trabajadores. Asimismo, la investigación desarrollo organizacional la beneficencia en un 65% porque los gerentes poseen las habilidades gerenciales necesarias, lo que permite que el desarrollo de la motivación crezca en un promedio de 15 % cada vez más, lo que significa que sea eficiente y eficaz.

A nivel nacional

Guillermo (2018), en su tesis “*Satisfacción laboral y productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huara, 2017*” (Tesis de grado). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho – Perú. Tuvo como objetivo que medida de satisfacción laboral se relaciona con la productividad laboral. La investigación fue descriptivo, la muestra fue constituida por 141 trabajadores de la Municipalidad de Huara, el instrumento que se utilizó fue el cuestionario. El tipo de investigación fue descriptivo. Concluyo que, los trabajadores de la municipalidad se encuentran insatisfechos debido que las áreas de trabajo

no se encuentran instaladas en correctas condiciones para un buen desarrollo laboral, se pudo deducir que esto afecta en la productividad laboral diaria, asimismo la municipalidad no desarrolla capacitaciones para sus trabajadores, debido a una inadecuada gestión administrativa.

Rodríguez (2017), en su tesis *“Gestión administrativa y crecimiento de las Mypes de calzado en el distrito El Porvenir, Provincia de Trujillo 2016”* (Tesis de grado). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo – Perú. Tuvo como objetivo principal determinar la relación gestión administrativa y crecimiento de Mypes. La investigación fue de tipo descriptivo correlacional, la muestra fue constituida por 70 Mypes del distrito El Porvenir, el instrumento que se utilizó fue el cuestionario y guía del entrevistador. Concluyo que la empresa Mypes su gestión administrativa se desarrolla de una manera inadecuada en un 70% y el 30% señalar que las empresas si se desarrollan de manera adecuada, sin embargo se puede evidenciar que las empresas no cuentan con una buena planificación de estrategias, debido que no cuentan con los conocimientos suficientes para llevar a cabo sus plan estratégico (p.70).

Pizarro (2017), en su tesis *“Motivación y productividad laboral en los colaboradores de la oficina de Admisión de la Institución Privada 2016”* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Lima – Perú. Tuvo como objetivo principal determinar la relación entre motivación y productividad laboral. La investigación fue de tipo descriptivo correlacional y transversal, la muestra fue constituida por 50 colaboradores, el instrumento que se utilizó fue el cuestionario. Concluyo que el coeficiente de correlación de Pearson obtuvo un resultado ($R=+0,618$) comprueba una relación directa entre ambas variables de una manera moderada, por lo que se determina que el jefe de área de no esta pudiendo identificar o conocer el desempeño laboral de sus trabajadores, lo que conlleva a deducir que los trabajadores de la empresa mantiene una motivación regular de parte de los administrativo.

Facho (2017), en su tesis *“Gestión administrativa y productividad laboral en trabajadores de la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización, Municipalidad de Lima, 2016”* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Lima – Perú. Tuvo como objetivo determinar la relación entre gestión administrativa y la productividad laboral. La investigación fue de tipo descriptivo, la muestra fue constituida por 57 trabajadores de la subgerencia, el instrumento que se utilizó fue el cuestionario. Concluyo que los colaboradores calificaron su

planificación administrativa como regular en un 55%, y su organización laboral calificaron como malo en un 45%, por ello la Municipalidad de Lima no cumple con llevar un adecuado control de las actividades correspondientes que se plantea en un determinado tiempo debido que la no se está considerando o valorando una retroalimentación de nuevos procedimientos para la mejora en la productividad laboral.

Barruita (2015), en sus tesis *“Relación entre la Gestión administrativa y la calidad de Servicios en las oficinas de Atención al público de la Municipalidad de San Martin de Porres, Lima 2015”* (Tesis de grado) Universidad Alas peruanas. Lima. Perú Tuvo como objetivo establecer la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en las oficinas de atención al público de la Municipalidad de San Martin de Porres, siendo la muestra 80 trabajadores, seleccionados por muestreo aleatorio simple. El tipo de investigación planteada fue el descriptivo correlacional. La investigación aplico una encuesta, a fin de recolectar la información necesaria. El coeficiente de correlación de Pearson obtenido en el estudio ($R=+0,748$) comprueba la existencia de una relación directa entre la percepción de la Gestión administrativa por parte del personal encargado de la atención al público y a la percepción de la calidad de servicio de un usuario, asimismo se sugiere las correcciones de las acciones que están impedimento en buen funcionamiento de las actividades.

A nivel local

Hidalgo (2018), en su tesis *“El clima laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la farmacia San José E.I.R.L, Tarapoto – 2015”* (Tesis de grado). Universidad Nacional de San Martin. Tarapoto – Perú. Tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la Farmacia San José E.I.R.L. El tipo de investigación fue correlacional, la muestra estuvo conformada por 15 colaboradores. El instrumento que se utilizo fue el cuestionario y las fichas de investigación. Concluyo que de los trabajadores encuestados calificaron como bueno el clima laboral en la empresa en un 73%, en un 13% muy bueno, y el 7% manifestaron que es muy malo el clima laboral en la empresa. Lo que conlleva a aceptar que la empresa mantiene una organización de una manera muy adecuada, de acuerdo al desempeño de sus trabajadores, sin embargo la empresa le falta capacitación a sus trabajadores en lo que en atención a sus clientes y falta de motivación a sus trabajadores con incentivos.

Lomas (2017), en su tesis *“Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017”* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto – Perú. Tuvo como objetivo determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad. El tipo de investigación fue descriptivo correlacional, se consideró como muestra a 70 trabajadores de la Municipalidad. El instrumento que se utilizó fue el cuestionario. Concluyo que mediante la recolección de datos, se pudo identificar que existe una relación significativa entre ambas variables, asimismo la satisfacción laboral influye en un 80% en la productividad laboral, de acuerdo a los resultados se pudo constatar también que el 20% representa un nivel bajo en la satisfacción de la organización en las actividades correspondientes.

Arévalo (2017), en su tesis *“Gestión administrativa y calidad de procesos del área de infraestructura de la Municipalidad Distrital de Morales, 2017”* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto – Perú. Tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de proceso. El tipo de investigación fue descriptivo correlacional, se tuvo como muestra a 27 colaboradores. El instrumento que se utilizó fue el cuestionario. Concluyo que, la gestión administrativa y la calidad de procesos en la Municipalidad, mantiene una relación positiva, lo que implica que la calidad de los procesos se ve influenciado en un 73% por la gestión administrativa, asimismo la gestión administrativa de la Municipalidad es medio en un 27%, debido que no se está cumpliendo con la planificación de los colaboradores y los instrumentos necesarios para que trabajen los colaboradores de una manera eficiente en la dirección y esto hace que la Municipalidad pierda su calidad de procesos en el área de infraestructura.

Banda y Silva (2016), en sus tesis *“La gestión administrativa y su relación con la productividad laboral de la empresa OMEGHA Constructor’s Building Co. S.A.C. de la Ciudad de Tarapoto, en el año 2014”* (Tesis de Pregrado). Universidad de San Martín. Tarapoto – Perú. Tuvo como objetivo evaluar la gestión administrativa y su relación con la productividad laboral. El tipo de investigación fue descriptivo, se tuvo como muestra a 42 trabajadores de la empresa. El instrumento que se utilizó fue el fichaje de texto, cuestionario y guía de entrevista. Concluyo que la planificación de la empresa es regular en un 48%, asimismo la organización de la empresa es regular en un 36% y el control de la empresa es

bueno en un 16%, lo que se deduce que la productividad de la empresa se maneja de una manera muy eficiente; sin embargo la toma de decisiones de parte de los directivos de la empresa es muy indecisa en las mejoras de un mejor ambiente laboral.

Sánchez (2016), en su tesis “*La gestión administrativa y su relación con los servicios educativos de la UGEL, Picota, San Martín – 2016*”. (Tesis de maestría), Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto – Perú. Tuvo como objetivo general Determinar la relación entre la gestión administrativa y los servicios educativos que brindan la UGEL, Picota, San Martín – 2016, asimismo se tuvo como muestra 65 directivos de I.E. perteneciente a la UGEL Picota, se convierten en una población muestral, no se aplicó ningún criterio de exclusión. Las cuales se utilizaron encuestas para la recolección de los datos, y asimismo la investigación fue de tipo correlacional. Se determinó la relación directa y significativa entre la gestión administrativa y los servicios educativos que brinda la UGEL Picota, San Martín. Concluyo que las acciones de gestión administrativa no son cumplidas en su totalidad, ya que se conoció que en las actividades de planeación, las acciones de distribución y abastecimiento, asimismo del área de contabilidad no son cumplidas en su totalidad, en cuanto a las actividades de organización, los procesos de contratación de personal son realizadas adecuadamente, dichas deficiencias repercutieron en los servicios educativos ya que mantienen una percepción de nivel medio.

1.2. Base teórica

1.2.1. Gestión administrativa

a) Conceptos

Anzola (2010) menciona que son las acciones y actividades que se lleva a cabo para conseguir o resolver los problemas o concretar un proyecto, mediante un manejo eficiente de los recursos con los que dispone una empresa de cualquier índole. Asimismo es un conjunto de procesos, comportamiento y herramientas que se emplea para garantizar que las organizaciones realizan todas las tareas necesarias para alcanzar sus objetivos (p.86)

Diccionario Enciclopédico Gran Plaza & Lustrado (2010), señala que la gestión es la acción y efecto de gestionar o de administrar, es ganar, es hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera. La gestión es

conceptualizada como una serie de actividades de dirección y administración de una empresa (p.64)

Diccionario de la Real Academia Española (2009) de la Lengua explica que “la administración es la acción de administrar, acción que se realiza para la consecución de algo o la tramitación de un asunto, es acción y efecto de administrar”. Es aquella que permite definir, alcanzar y evaluar los propósitos que se quiere alcanzar con el adecuado uso de los recursos disponibles”. “Es coordinar, organizar todos los recursos disponibles y necesarios para conseguir determinados objetivos”. Es importante misionar los cuatro elementos de la gestión administrativa estos son: Planeación • Organización • Recursos Humanos • Dirección y control (p.134)

Chiavenato (2009), afirma que “la gestión administrativa hace referencia a un proceso muy individual donde una vez más se recalcan los cuatro pilares considerados, planeación, organización, ejecución y control (p.140)

Objetivos de la gestión administrativa

Anzola (2010), señala que los objetivos de la gestión administrativa son los siguientes:

- Mejorar los procesos con el propósito de optimizar el desempeño.
- Optimizar los servicios que la empresa entrega, con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos.
- Generar control en los procesos internos y externos.
- Evaluar las actividades de la empresa.
- Extender la oferta de servicios o productos.

b) Evaluación de la gestión administrativa

Anzola (2010), menciona que la manera de evaluar la gestión administrativa, es mediante los siguientes pasos:

Planificación: Anzola (2010), señala que es el proceso que señala en forma anticipada cada acción o actividad.

- Aclara los objetivos y metas: Anzola (2010) menciona que los encargados de la administración de la empresa deben tener en claro los objetivos que se debe cumplir a largo y corto plazo, al igual que las metas. Asimismo deben hacer conocer a los empleados, para que ellos tengan un conocimiento de los planes y objetivos que la empresa tiene por realizar y el tiempo en que desea cumplirlos, de esa manera ellos puedan aportar con el cumplimiento de los objetivos.
- Establece condiciones y suposiciones bajo las cuales se hará el trabajo: Anzola (2010) indica que en este indicador se debe definir los procedimientos requeridos para alcanzar los objetivos y metas. Las condiciones de trabajo están vinculada al estado del entorno laboral en que realizaran las actividades, refiriéndose a la calidad, la seguridad y la limpieza de la infraestructura, entre otros factores que inciden en el bienestar y la salud del trabajador.
- Selecciona y declara las tareas para lograr los objetivos: Anzola (2010) refiere que los encargados deben establecer las funciones que ejecutarán los empleados, para que de esa manera todas las actividades pueda estar coordinados y organizados, generando como resultado un buen servicio. Tales como el área de recepción, las camareras (os), las secretarias y equitadores deben tener muy establecidos sus funciones.
- Establece políticas, procedimientos y métodos de desempeño: Anzola (2010) menciona que las políticas, normas ayudaran que exista un parámetro dentro de la empresa de las cuales deberán los empleados cumplir tal y como está estipulado. Se deberá crear procedimientos y métodos para el buen funcionamiento de las actividades, las cuales se seguirán pasó a paso. Los procedimientos y métodos para la realización de las actividades deberán ser prácticas y muy bien establecidas, ayudando al cumplimiento de los objetivos.
- Anticipan los posibles problemas futuros: Anzola (2010), señala que los encargados crearan planes estratégicos, medidas o acciones de protección, para emplearlos en los días malos y así evitar cualquier peligro o acción que afecte a la empresa, de manera desfavorables

Organización: Anzola (2010), menciona que es la coordinación de los recursos materiales y humanos. De acuerdo al autor, los indicadores que se sujetaran a esta dimensión serán los siguientes:

- Subdivide el trabajo en unidades. Anzola (2010) refiere que las actividades a realizar serán dividida entre las áreas, cada uno con las funciones que le corresponde, para un mejor entendimiento, y funcionamiento de la empresa y los empleados.
- Selecciona y coloca a los individuos en el puesto adecuado: Anzola (2010), para que las funciones sean cumplidas de manera efectiva y responsable, se tendrá que colocar personas eficientes, que tengan los conocimientos necesarios y cuenten con la disposición de hacer las cosas bien y de manera adecuada, es por ello que los encargados deberán considerar cada punto para la selección del personal.
- Utilizar y acuerda la autoridad adecuada para cada miembro: Anzola (2010) indica que el encargado o (a) de cada área debe contar con la habilidad, capacidad y conocimiento para poder dirigir y mandar, este debe ser competente a fin de que se puedan cumplir y desarrollar las actividades, asimismo tener la capacidad de solucionar algún problema.
- Proporciona facilidades personales y otros recursos: Anzola (2010), menciona que los empleados deben contar con todos los recursos materiales para poder desarrollar sus actividades de manera competente, adecuada y coordinada. La empresa debe brindar las facilidades a los empleados, para que estos tengan la confianza, seguridad y motivación.

Dirección: Anzola (2010), indica que se puede entender como la capacidad de guiar y motivar a los trabajadores para conseguir los objetivos de la empresa.

- Motiva a los miembros: Anzola (2010) menciona que está comprobado que un empleado motivado es mucho más productivo, asiste a su trabajo más contento, aprovecha mejor el tiempo, así como los recursos que se le asignan e invierte todo el esfuerzo para alcanzar las metas y objetivos de su puesto de trabajo. Es importante reconocer a las personas que buscan otro tipo de satisfactores para asegurar la eficiencia y eficacia de los empleados, mejorar el clima laboral, incrementar el compromiso y lealtad de sus colaboradores. Una persona que no está capacitada para realizar las actividades de cierto puesto, pronto se va a desmotivar, esto puede deberse a que se sienta aburrida porque está sobre calificada y sus capacidades superan lo que se le pide; o por inseguridad y estrés debido a la falta de preparación para cumplir con los requisitos del puesto. Por

esta razón, la motivación del personal dentro de las organizaciones es algo mucho más complejo que requiere creatividad, innovación y disposición para hacer los cambios organizacionales que sean necesarios para lograrlo.

- **Comunica con efectividad:** Anzola (2010) indica que conseguir comunicar con efectividad es un aspecto clave para la buena marcha de las organizaciones y también para la satisfacción en cualquier ámbito personal y social. Es por ello que para comunicarse con efectividad conviene tener en cuenta que no importa tanto lo que se dice sino cómo lo dice
- **Recompensa con reconocimiento y buena paga:** Anzola (2010), refiere que brindar retroalimentación constante y reconoce el trabajo que está bien hecho o cuando se logran las metas establecidas. El reconocimiento puede significar mucho, ya que consigue que el empleado sienta que sus esfuerzos valen la pena, esto lo hará sentirse importante para el grupo de trabajo y para la organización, lo que contribuirá a que continúe trabajando para ayudar al éxito de la empresa. En época de crisis, incentivar a los trabajadores con planes a largo plazo dentro de la compañía se ha convertido en una de las mayores motivaciones. Esto es estimulante para las personas ya que satisface su necesidad de seguridad y estabilidad. Por esta razón, saber que la empresa cuenta con empleados a futuro y que además pueden escalar posiciones dentro del organigrama les sirve como incentivo para poner todo su esfuerzo. Una de las maneras que se puede reconocer a los empleados, es que el gerente felicite personalmente a los empleados que hayan hecho un buen trabajo. Que el gerente envíe notas personales de felicitación a quienes hayan tenido un buen desempeño, asimismo que haga público reconocimiento del buen desempeño de los empleados. Por ultimo reconocer con una buena paga, con el cumplimiento de todas sus obligaciones sociales, así también se puede reconocer por medio de incentivos, premios, viajes entre otros.
- **Satisface las necesidades de los empleados a través de esfuerzos en el trabajo:** Anzola (2010) indica que el trabajo flexible contribuye a una mayor productividad, y a que se reduzcan costos por absentismo, rotación o descuidos, además genera colaboradores felices y comprometidos. El conocer personalmente a los empleados y su situación individual, permitirá tener información valiosa para motivar, brindando flexibilidad donde más lo aprecian

y adaptarla a sus necesidades personales, ya sea en su horario trabajo, días de descanso, actividades, jornada reducida, etcétera. Es importante ser creativo para encontrar las políticas que mejor funcionan para el equipo.

Control: Anzola (2010), menciona que es la supervisión del trabajo de otros y los resultados obtenidos para asegurar que se alcancen los propósitos tal como fueron planeados.

- Sugerir las acciones correctivas cuando sean necesarias: Anzola (2010) señala que si existe algunas deficiencias dentro del desarrollo de las actividades, se deben corregir de inmediato, buscando acciones o medidas de mejoramiento, para no perjudicar el servicio que se está brindando.
- Compara los resultados: Anzola (2010) menciona que se deben comparar los resultados mes a mes, para conocer cuáles fueron los errores cometidos, o las metas alcanzadas y de ese modo prever de más estrategias a fin de cumplir con los objetivos.
- Control de los recursos: Anzola (2010) establece que todos los materiales propios de la empresa deben estar muy bien cuidados y con buen aspecto, para eso se deben implementar medidas para su buen uso y cuidado.

1.2.2. Productividad laboral

a) Conceptos

López (2013), señala que, la productividad laboral es un conjunto de medición de la economía de los bienes y servicios que ha producido la empresa o el trabajador durante un determinado tiempo, tomando en consideración el capital que se toma en cuenta para la elaboración de los productos conociendo la producción frecuente que puede desempeñar un trabajador, que esto depende la empresa para surgir en el crecimiento (p.75)

Nemur (2016), señala que, la productividad laboral es el objetivo principal de la empresa que puede ser empleada dentro de la organización de una empresa, para obtener los mejores resultados frente a la competitividad que puede existir en el mercado y se puede definir la cantidad necesaria para la producción de las

unidades de los productos o servicios, que depende de los insumos para su respectiva elaboración determinando en un tiempo límite para la elaboración de los productos (p. 22).

Cruelles (2013), señala que, la productividad laboral dentro de una organización es fundamental, debido que permite medir la cantidad de la producción que puede generar un trabajador, asimismo midiendo la calidad de la organización para el aumento en la rentabilidad de la empresa, que permite desarrollar el aumento en el salario de los trabajadores, distribuyendo la cantidad necesaria de los productos a mayor producción mayor productividad, menor producción menor productividad y rentabilidad (p. 54).

Psicore, (2014), Es el conjunto de actividades, destrezas, habilidades y conocimientos requeridos para ejecutar con calidad determinadas funciones productivas en un ambiente de trabajo (p.19)

Objetivos de la productividad

Pozen (2013), señala que la productividad, es el número de la cantidad necesaria para medir la productividad de los trabajadores de una empresa y la aplicación de estrategias para tener una mayor productividad y rentabilidad de los productos, teniendo en consideración los siguientes objetivos, son:

- Se concentra el esfuerzo en ámbitos organizativos y de procedimientos competitivos.
- Identificar la falta de los recursos y materiales para una producción efectiva de los productos.
- Identificar las entradas y salidas de los procedimientos para la elaboración de los productos.
- Promover un plan de acción que permite la mejora de la productividad en los procesos de producción.
- Incremento de la eficiencia en los modelos de producción que permitan el análisis en la empresa para un desarrollo del cumplimiento de los programas.
- Controlar la el bajo nivel producción de los productos en la empresa.
- Conocer los estándares de la calidad de los materiales para la elaboración de los productos (p.134).

Características de la productividad laboral

Según Ludeña, A. (2014), presenta las características de la productividad laboral.

- **Fiabilidad:** Es la capacidad para poder brindar el servicio de manera seria y correctamente. Asimismo incluye la puntualidad y todos los elementos que permiten al cliente percibir sus conocimientos acerca del servicio que espera recibir. Cualquier error cometido durante el desempeño del servicio puede traer como consecuencia la pérdida de confianza del cliente. En conclusión cuando nos referimos a fiabilidad, hace referencia al servicio impartido de manera correcta desde el primer momento.
- **Recursos y materiales:** para una producción efectiva de los productos que identifican las entradas y salidas de los procedimientos para la elaboración de los productos.
- **Plan de acción:** permite la mejora de la productividad en los procesos de producción, de la eficiencia en los modelos de producción que permitan el análisis en la empresa para un desarrollo del cumplimiento de los programas controlar la el bajo nivel producción de los productos en la empresa.
- **Seguridad:** es el segundo factor importante, la cual refiere el sentimiento que tiene el cliente de que sus inquietudes y problemas están en buenas manos. Incluye la competencia del personal de la empresa para prestar el servicio, es decir, la posesión de las capacidades requeridas y el conocimiento necesario para realizar el servicio. Implica también credibilidad, que, a su vez, incluye confianza, honestidad e integridad del proveedor del servicio. Parte importante de la seguridad es la tranquilidad, es decir sentirse libre de peligros, riesgos o dudas. Un servicio de calidad significa la habilidad del prestamista para evitar problemas al prestatario, la seguridad física, la seguridad financiera y, en muchos casos, la confidencialidad (piénsese, por ejemplo, en los servicios financieros o en los servicios médicos) (p.89)

b) Evaluación de la productividad laboral

Con el propósito de evaluar la variable productividad se consideró la siguiente teoría expuesta por el autor López (2013), quien señala que para poder

desarrollar una adecuada productividad en la empresa se debe tener en consideración las siguientes actividades, para ello nos presenta las dimensiones e indicadores.

Eficiencia: esto se relaciona con los recursos que se utilizan para la elaboración de los productos de la empresa, buscando la minimización de los costos en la compra de los materiales para la elaboración de los calzados, con la capacidad disponible para la obtención de los resultados en la eficiencia de la calidad de los productos (p.74).

- Técnica: permite que la empresa realice su medición de los recursos que se puede encontrar en la producción, para la proposición de su planificación, diseño y evaluación de la calidad del producto, y se pueda desarrollar sus estrategias para la permanencia de los productos en el mercado competitivo con las características propias de la empresa.
- Economía: se evaluó la capacidad económica que puede manejar la empresa, con respecto a la adquisición de nuevos materiales para la elaboración de nuevos modelos y se pueda producir la cantidad necesaria que solicitan los distribuidores de los productos de acuerdo al capital de trabajo que puede tener la eficiencia en los precios de acuerdo al mercado.
- Mano de obra: se fundamenta en las horas de producción que se emplea en los trabajadores de la empresa, por la cual la empresa se plantea el número de producción que debe tener en consideración para su elaboración de los productos y se considera minuciosamente los precios y las cantidades de los productos (p.75).

Productividad: La empresa cuenta con los elementos necesarios para la elaboración de los productos y tener una productividad efectiva considerando los bienes y servicios que puede tener la empresa, respetando las políticas de fabricación para considerar la efectividad de la calidad de los productos.

- Tecnología: la empresa debe contar con sistemas para la elaboración de los productos rápidamente, permitiendo la organización de los productos de acuerdo al tamaño y modelo, y que permiten la implementación de modelos nuevos para una buena producción.

- **Organización:** se debe considerar un sistema adecuado para la organización de los modelos de productos, que esto parte de un cronograma de las actividades para llevar a cabo la efectividad de la producción en la fabricación, controlando la calidad, manteniendo un control de seguridad industrial.
- **Motivación:** en cada empresa esta palabra siempre está presente en los recursos humanos de la empresa, porque permite la motivación hacia los trabajadores lo cual se puede identificar el desempeño que puede tener un colaborador y que tan prometido se puede encontrar con la empresa de acuerdo a sus actividades

Control: permite controlar las acciones planteadas en la organización que se emplea a través de políticas de herramientas que se constituye desde un inicio para la ejecución de los métodos y cumpliendo con los objetivos que puede impactar en el mercado.

- **Producto:** este elemento se puede mejorar dependiendo de los tipos de modelos que se puede ejecutar en el mercado o rediseñarlos; de acuerdo a la comercialización que puede tener el producto y esto se refleja en la cantidad de la elaboración de los productos o en las ventas que puede tener, manteniendo un costo fijo de los productos.
- **Planta y equipo:** la empresa debe contar con todo los implementos en su centro de establecimiento para el buen funcionamiento en la fabricación de los productos, utilizando medidas de corrección para las fallas que se pueden presentar en el momento de la elaboración.
- **Insumos:** la empresa debe contar con todos los implementos disponibles para la fabricación de los productos, con una selección de materiales de buena calidad para no tener imperfecciones al momento de su elaboración y las instalaciones de las maquinas se deben encontrar en perfectas condiciones evitando tragedias en la empresa.

Capacitación: es un conjunto de actividades que se orienta a los colaboradores de la empresa, con el propósito de mostrarle conocimientos y enseñanzas en los nuevos sistemas que la empresa que puede emplearlos en sus actividades diarias para un buen desarrollo y cumplimiento en la productividad.

- Colaboradores: son los colaboradores que representan a la empresa en los procesos de productividad que se realizan las actividades cimentándose en la capacidad de la voluntad de los colaboradores.
- Sistema: la empresa debe de contar con una organización en los sistemas que pueden ser importantes para una buena ejecución de los procesos de elaboración que va de la mano de los métodos de trabajo buscando la efectividad en las nuevas formas para un buen movimiento del uso de las herramientas, cumpliendo con las políticas de dirección que ejecuta bajo control de las responsabilidades de la planificación (p.80).

Por otro lado, López (2013) detalla que para evaluar la variable productividad, es necesario además utilizar las siguientes formulas:

Productividad eficiencia y calidad: Es aquellas que permite medir la eficiencia y calidad de las actividades, los cuales se tiene en cuenta el tiempo real, tiempo disponible. Unidades producidas y planificadas.

$$\text{Productividad} = (\text{Tiempo real})/\text{tiempo disponible} * (\text{unidades producidas})/(\text{unidades planificadas})$$

Medida total: Es aquella que mide la importancia de las horas trabajadas, a fin de establecer la eficacia de las actividades.

Productividad= Cantidad de impuestos pagos por día/horas de trabajo diarias

1.3. Definición de Términos Básicos

Administración: Es una disciplina encargada de planificar, organizar, coordinar, controlar y evaluar las actividades industriales, comerciales, financieras y de servicios de cualquier institución, industria o empresa (Real Academia Española, 2012).

Análisis de situación: Permite detectar y diagnosticar las condiciones actuales del escenario o contexto en el cual se desarrollará un proyecto/programa y reflexionar sobre las causas de los problemas y posibles efectos. Examina los elementos que conforman un cuadro de

situación (fortalezas, debilidades y oportunidades, amenazas). (Diccionario LID de marketing, 2013)

Área De Desempeño: Sector de actividad productiva delimitado por la misma naturaleza de trabajo donde, por tanto, el conjunto de funciones que desarrollan sus trabajadores tiene como propósito común producir bienes o servicios de similar especie (Psicore, 2014, p. 71)

Competencia: Son los conocimientos, las aptitudes profesionales y los conocimientos técnicos especializados que se aplican y dominan en un contexto específico (Psicore, 2014, p. 71)

Comunicación organizacional: Se concreta en las acciones comunicativas que parten de los vínculos y articulaciones de la organización y se proyectan potenciando la práctica y visibilidad de la institución y su tarea; es un proceso transversal que hace posible incluirlo en una política institucional (Diccionario LID de marketing, 2013).

Conocimiento. La información que una persona posee sobre áreas específicas. El conocimiento es una competencia compleja (Psicore, 2014, p. 71)

Control: Es la acción que ajusta las operaciones a los estándares predeterminados; su base de acción es la información de retorno. El control trata de garantizar que todo ocurre de acuerdo con la planeación adoptada y los objetivos preestablecidos, señalando las fallas y los errores para corregirlos y evitar reincidir en ellos (Diccionario LID de marketing, 2013).

Desarrollo institucional: Es un ámbito o dimensión de las organizaciones que tienen como finalidad el fortalecimiento de las capacidades, la organización de las estructuras y la regularidad de funcionamiento y las relaciones y vínculos internos y externos. Apunta a fortalecer las condiciones de procesos de cambio sustentables e incluye al desarrollo organizacional (Diccionario LID de marketing, 2013).

Desempeño: Complementa el trabajo de los procesos de provisión de personal para seguir y localizar a las personas cuyas características sean adecuadas a los negocios de la empresa (Real Academia Española, 2012).

Dirección: Es aquel elemento de la administración en el que se logra la realización efectiva de todo lo planeado por medio de la autoridad del administrador, ejercida a base de decisiones, ya sea tomadas directamente o delegando dicha autoridad, y se vigila de manera simultánea que se cumplan en la forma adecuada todas las órdenes emitidas (Real Academia Española, 2012).

Eficacia: Refleja en qué medida se espera alcanzar o ha sido alcanzado el objetivo específico de un proyecto, teniéndose en cuenta tanto el nivel de logro, como los períodos temporales para hacerlo. La eficacia es un término que indica la contribución de un proyecto al logro de su objetivo específico (Real Academia Española, 2012).

Eficiencia: Es la capacidad del proyecto para transformar los insumos o recursos financieros, humanos y materiales en resultados. Establece el rendimiento o productividad con que se realiza esta transformación (Real Academia Española, 2012).

Estrategia: Es un estilo y un método de pensamiento acerca de la acción. Este método nos permite organizar la reflexión y análisis de situaciones desde la correlación de fuerzas de los actores (Diccionario LID de marketing, 2013).

Productividad laboral: Conjunto de acciones que se llevan a cabo para alcanzar un objetivo previsto. Abarca el momento en que se planifica lo que se desea hacer, la ejecución de lo planificado y el proceso de control (monitoreo) y evaluación. (Real Academia Española, 2012).

CAPÍTULO II

MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Sistema de Hipótesis

Hipótesis general

Hi: Existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y productividad laboral en la empresa Moda Nancy, Tarapoto 2018.

Ho: No existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y productividad laboral en la empresa Moda Nancy, Tarapoto 2018.

Hipótesis específicas

H1: La gestión administrativa en la empresa Moda Nancy Tarapoto 2018, es adecuada.

H2: El nivel de productividad laboral en la empresa Moda Nancy, Tarapoto 2018, es alta.

H3: El índice de correlación entre la gestión administrativa y productividad laboral en la empresa Moda Nancy, Tarapoto 2018, es alta.

2.2. Sistema de Variables

- Variable independiente : Gestión administrativa
- Variable dependiente : Productividad laboral

Tabla 1.*Operacionalización de las variables*

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala medición
Gestión administrativa	Anzola (2010) son las acciones y actividades que se lleva a cabo para conseguir o resolver los problemas o concretar un proyecto, mediante un manejo eficiente de los recursos con los que dispone una empresa de cualquier índole. Asimismo es un conjunto de procesos, comportamiento y herramientas que se emplea para garantizar que las organizaciones realizan todas las tareas necesarias para alcanzar sus objetivos (p.86).	Para la evaluación de la variable gestión administrativa, se procederá a aplicar una lista de cotejo dirigido a los 35 trabajadores con la finalidad de responder los objetivos planteados en la investigación.	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> • Aclara los objetivos y metas. • Establece condiciones • Selecciona y declara tareas • Establece políticas • Anticipación de los problemas 	Ordinal
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> • Subdivide el trabajo en unidades • Selecciona • Utiliza acuerdo para cada miembro • Proporciona facilidades 	
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Motiva a los miembros • Comunica con efectividad • Recompensa y reconocimiento • Satisface las necesidades 	
			Control	<ul style="list-style-type: none"> • Sugerir acciones • Compara resultados • Control de los recursos 	
Productividad laboral	López (2013), es un conjunto de medición de la economía de los bienes y servicios que ha producido la empresa o el trabajador durante un determinado tiempo, tomando en consideración el capital que se toma en cuenta para la elaboración de los productos conociendo la producción frecuente que puede desempeñar un trabajador, que esto depende la empresa para surgir en el crecimiento (p.75)	Para la evaluación de la variable productividad laboral, se procederá a aplicar una guía de análisis dirigido a los 35 trabajadores con la finalidad de responder los objetivos planteados en la investigación	Productividad eficiencia y calidad	Productividad = (Tiempo real)/tiempo disponible *(unidades producidas)/(unidades planificadas)	Razón
			Medida total	Productividad= Cantidad de impuestos pagos por día/horas de trabajo diarias	

Fuente: Elaboración propia

2.3. Tipo y nivel de investigación

Tipo de investigación

Según Hernández (2014), la presente investigación a desarrollar, según la finalidad que persigue, es aplicada, ya que se busca obtener y recopilar información para ir construyendo una base de conocimiento que se va agregando a la información previa existente. (p.164).

El nivel de investigación

La investigación tuvo un nivel de investigación descriptiva correlacional.

Descriptivo: La presente tiene la propiedad de describir los hechos y/o acontecimientos que vienen pasando empresa Moda Nancy Tarapoto 2018; buscando de esta forma los aspectos importantes de la gestión de administrativa y productividad laboral.

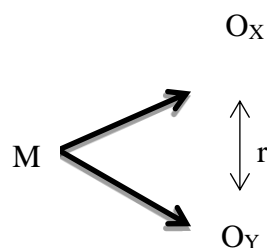
Correlacional: La presente fue correlacional; ya que la presente busca establecer el grado y/o nivel de relación entre las variables de investigación. Asimismo, estará direccionado en base a la gestión de administrativa y su relación con la productividad laboral de la empresa Moda Nancy Tarapoto 2018.

2.4. Diseño de la investigación

Según Hernández, et al (2014), la presente investigación corresponde al diseño no experimental ya que las unidades de análisis correspondiente a la data de las variables sin manipular ninguna de ellas. Además, fue de corte transversal Correlacional – causal ya que tiene como objetivo describir la relación entre dos o más variables en un tiempo determinado. (p. 179).

En ese sentido, en la investigación se procederá a describir cada una de las variables a fin de determinar la relación existente entre las variables.

El esquema empleado es el siguiente:



Dónde:

M: Trabajadores de la empresa Moda Nancy.

O₁: Gestión de administrativa

O₂: Productividad laboral

r: relación

2.5. Población y Muestra**Población.**

La población estuvo conformada por los trabajadores de la empresa Moda Nancy, Tarapoto 2018.

Muestra

La muestra estuvo conformada por 35 trabajadores de la empresa Moda Nancy. La muestra fue de tipo no probabilístico, ya que se elegirá a conveniencia del investigador.

2.6. Técnicas de recolección de datos

Tal y como se muestra en la siguiente tabla las técnicas e instrumentos que se utilizaron para la presente investigación son:

Tabla 2.

Técnicas de recolección de datos

TÉCNICA	INSTRUMENTO	ALCANCE	FUENTES INFORMATAS
Encuesta	Cuestionario	Por medio de la guía de entrevista se busca diagnosticar la situación actual de la gestión de la empresa Moda Nancy, Tarapoto 2018	35 colaboradores
Análisis documental	Guía de análisis documental	Su función principal es la recolección de data, a fin de calcular las formulas planteadas de la productividad.	Registros de unidades producidas, horas trabajadas, unidades planificadas en producción

Fuente: Elaboración propia

2.7. Método de análisis de datos

Los datos obtenidos han sido procesados según la aplicación del instrumento en forma manual utilizando el programa de Excel, utilizando una tabla de matriz de las dos variables. Para el análisis se empleó el software estadístico SPSS V.21 y según las escalas de medición de ambas variables. Los estadísticos fueron: Tabla de frecuencia para datos agrupados, prueba de Chi cuadrado.

Para medir las dos variables se utilizó una escala Likert, donde para el procesamiento de los datos se procedió a realizar una escala de la valoración mediante intervalos.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Resultados referentes al objetivo general

La hipótesis general de la investigación busca determinar si existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la productividad laboral en la empresa Moda Nancy, Tarapoto, año 2018, por tanto, a continuación, se presenta el análisis de estadístico que se realizó para comprobar la hipótesis. Para ello se utilizó el chi cuadro debido a las escalas de medición que presentan las variables.

Tabla 3

Prueba de chi cuadrado de Pearson (χ^2)

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	15,818 ^a	4	,003
Razón de verosimilitud	16,779	4	,002
N de casos válidos	5		

a. 1 casillas (11,1%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 4,99.

Fuente: elaboración propia

Tabla 4

Relación entre variables

RELACIÓN	χ^2_c	g.l.	χ^2_T	Significancia (p< 0.05)
Gestión administrativa y productividad laboral	15.81	4	9.49	Si

Fuente: elaboración propia

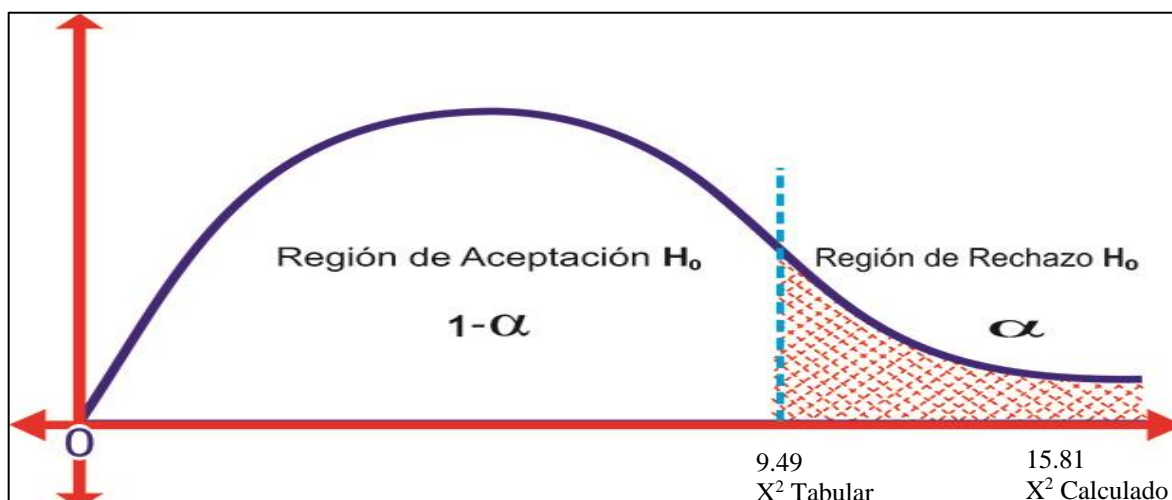


Figura 1: Campana de Gauss. (Fuente: elaboración propia)

Interpretación:

La Tabla 4 y figura 1, muestran que X^2 calculado (15.81) $>$ X^2 tabulado (9.49), ubicándose en la región de rechazo de la hipótesis nula (H_0); por tanto, se concluye que si existe una relación directa y significativa ($p < 0,05$) entre la gestión administrativa y la productividad laboral en la empresa Moda Nancy Tarapoto 2018.

3.2. De la Variable: Gestión administrativa

Para evaluar la variable gestión administrativa de la empresa en estudio, se ha considerado evaluarlos en cuanto a sus dimensiones, como se muestra en las siguientes tablas y figuras.

Tabla 5

Frecuencia de resultados de la dimensión planeación

Calificación del instrumento	f	%	Calificación de la variable
Nunca	9	26%	Muy inadecuado
Casi Nunca	23	66%	Inadecuado
A veces	1	3%	Ni inadecuado ni adecuado
Casi siempre	2	5%	Adecuado
Siempre	0	0%	Muy adecuado
TOTAL	35	100%	

Fuente: Elaboración propia

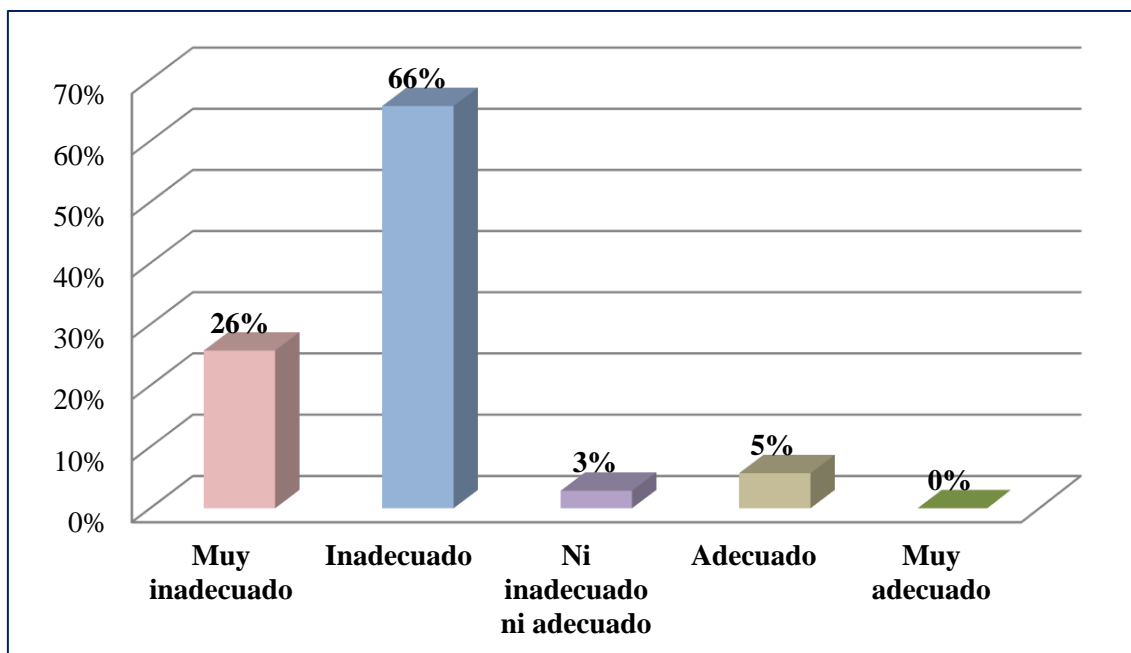


Figura 2. Frecuencia de resultados de la dimensión planeación. (Fuente: Elaboración propia)

Interpretación:

Se muestra en la tabla 5 y figura 2, el 66% de los encuestados señalaron que la gestión administrativa en cuanto a su dimensión de planeación es inadecuado, un 26% manifestaron que se encuentra en un nivel muy inadecuado, un 5% mencionaron que se encuentra en un nivel adecuado, y un 3% señalaron que se encuentra en un nivel ni inadecuado ni adecuado.

Tabla 6

Frecuencia de resultados de la dimensión organización

Calificación del instrumento	f	%	Calificación de la variable
Nunca	4	11%	Muy inadecuado
Casi Nunca	10	29%	Inadecuado
A veces	20	57%	Ni inadecuado ni adecuado
Casi siempre	1	3%	Adecuado
Siempre	0	0%	Muy adecuado
TOTAL	35	100%	

Fuente: Elaboración propia

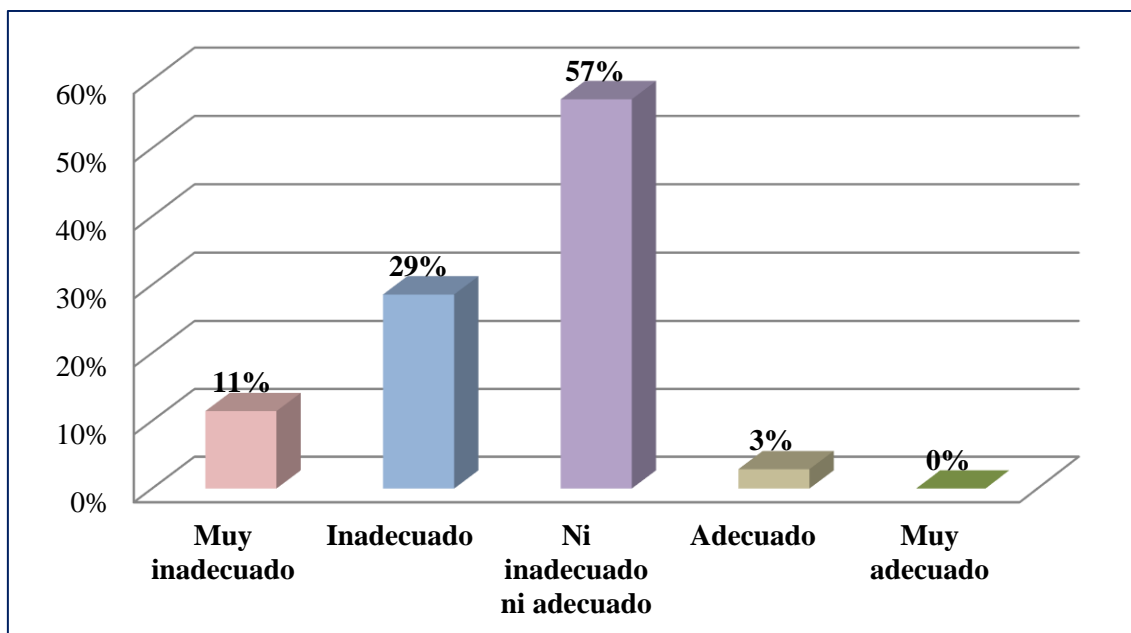


Figura 3. Frecuencia de resultados de la dimensión organización. (Fuente: Elaboración propia).

Interpretación:

Se muestra en la tabla 6 y figura 3, el 57% de los encuestados señalaron que la gestión administrativa en cuanto a su dimensión de organización se encuentra en un nivel ni inadecuado ni adecuado, un 29% manifestaron que se encuentra en un nivel inadecuado, un 11% mencionaron que se encuentra en un nivel muy inadecuado, y un 3% señalaron que se encuentra en un nivel adecuado.

Tabla 7

Frecuencia de resultados de la dimensión dirección

Calificación del instrumento	f	%	Calificación de la variable
Nunca	7	20%	Muy inadecuado
Casi Nunca	20	57%	Inadecuado
A veces	6	17%	Ni inadecuado ni adecuado
Casi siempre	2	6%	Adecuado
Siempre	0	0%	Muy adecuado
TOTAL	35	100%	

Fuente: Elaboración propia

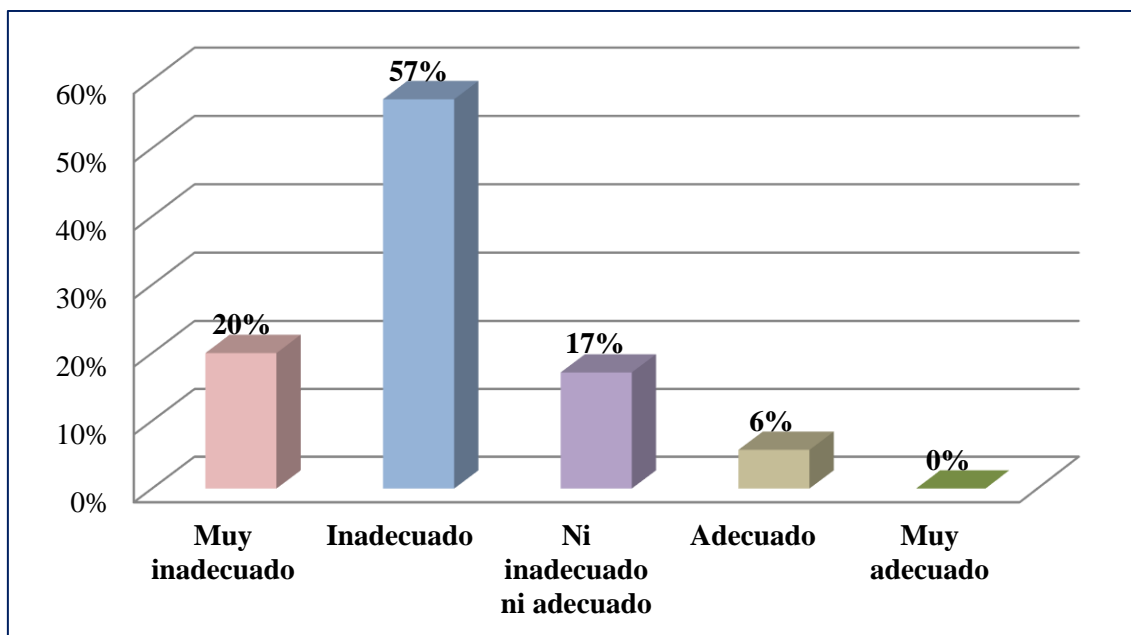


Figura 4. Frecuencia de resultados de la dimensión dirección. (Fuente: Elaboración propia).

Interpretación:

Se muestra en la tabla 7 y figura 4, el 57% de los encuestados señalaron que la gestión administrativa en cuanto a su dimensión de dirección se encuentra en un nivel inadecuado, un 20% manifestaron que se encuentra en un nivel muy inadecuado, un 17% mencionaron que se encuentra en un nivel ni inadecuado ni adecuado, y un 6% señalaron que se encuentra en un nivel adecuado.

Tabla 8

Frecuencia de resultados de la dimensión control

Calificación del instrumento	f	%	Calificación de la variable
Nunca	13	37%	Muy inadecuado
Casi Nunca	18	51%	Inadecuado
A veces	4	12%	Ni inadecuado ni adecuado
Casi siempre	0	0%	Adecuado
Siempre	0	0%	Muy adecuado
TOTAL	35	100%	

Fuente: Elaboración propia

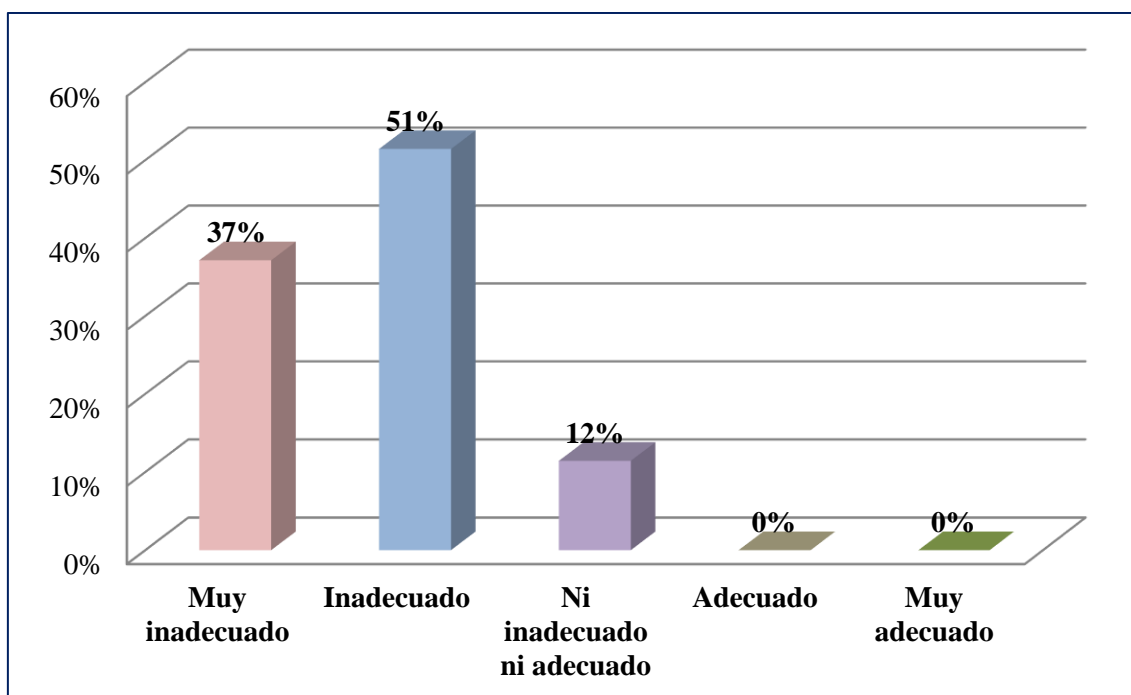


Figura 5. Frecuencia de resultados de la dimensión control. (Fuente: Elaboración propia).

Interpretación:

Se muestra en la tabla 8 y figura 5, el 51% de los encuestados señalaron que la gestión administrativa en cuanto a su dimensión de control se encuentra en un nivel inadecuado, un 37% manifestaron que se encuentra en un nivel muy inadecuado, un 12% mencionaron que se encuentra en un nivel ni inadecuado ni adecuado.

Tabla 9

Frecuencia de resultados de la variable gestión administrativa

Calificación del instrumento	f	%	Calificación de la variable
Nunca	4	11%	Muy inadecuado
Casi Nunca	21	60%	Inadecuado
A veces	8	23%	Ni inadecuado ni adecuado
Casi siempre	2	6%	Adecuado
Siempre	0	0%	Muy adecuado
TOTAL	35	100%	

Fuente: Elaboración propia

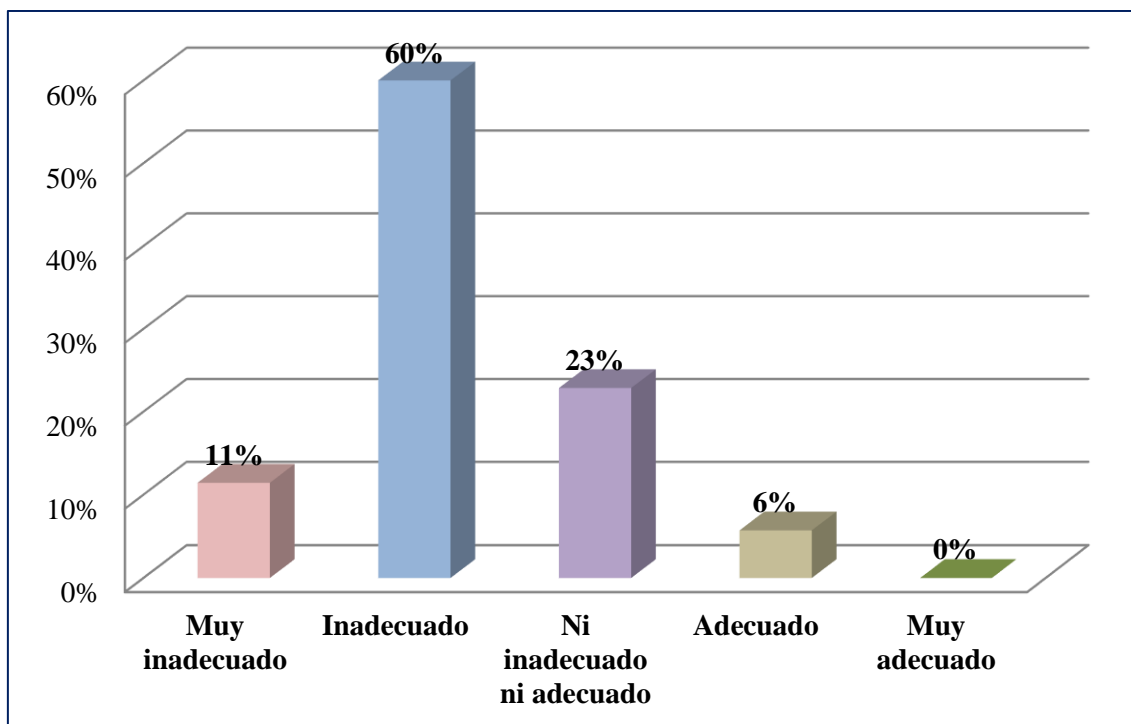


Figura 6. Frecuencia de resultados de la variable gestión administrativa. (Fuente: Elaboración propia).

Interpretación:

Se muestra en la tabla 9 y figura 6, el 60% de los encuestados señalaron que la gestión administrativa se encuentra en un nivel inadecuado, un 23% manifestaron que se encuentra en un nivel ni inadecuado ni adecuado, un 11% mencionaron que se encuentra en un nivel inadecuado.

3.3. De la Variable: Productividad laboral

Para evaluar la productividad laboral de la empresa en estudio, se ha considerado evaluarlos en cuanto a sus dimensiones, como se muestra en las siguientes tablas, para ello se utilizó la siguiente fórmula:

$$\text{Productividad} = (\text{Tiempo real}) / \text{tiempo disponible} * (\text{unidades producidas}) / (\text{unidades planificadas})$$

Tabla 10*Cálculo de la productividad eficiencia y calidad*

Colaboradores	2017					2018						
	Tiempo real	Tiempo disponible	Unidades producidas	Unidades planificadas	Productividad eficiencia y calidad	Tiempo real	Tiempo disponible	Unidades producidas	Unidades planificadas	Productividad eficiencia y calidad		
1	3.5	1.15	140	150	2.84	2.5	1.15	163	150	2.36		
2	3.2	1.15	135	150	2.50	3.2	1.15	145	150	2.69		
3	3.7	1.15	163	150	3.50	3.3	1.15	152	150	2.91		
4	2.8	1.15	175	150	2.84	3.2	1.15	147	150	2.73		
5	3.5	1.15	148	150	3.00	3.4	1.15	136	150	2.68		
6	3.1	1.15	159	150	2.86	3.5	1.15	126	150	2.56		
7	3.2	1.15	163	150	3.02	3.6	1.15	123	150	2.57		
8	3.4	1.15	122	150	2.40	3.9	1.15	147	150	3.32		
9	3.8	1.15	123	150	2.71	4.1	1.15	156	150	3.71		
10	2.6	1.15	152	150	2.29	5.3	1.15	123	150	3.78		
11	2.5	1.15	163	150	2.36	3.2	1.15	111	150	2.06		
12	2.8	1.15	142	150	2.30	2.1	1.15	118	150	1.44		
13	3.4	1.15	152	150	3.00	2.5	1.15	116	150	1.68		
14	3.3	1.15	123	150	2.35	2.6	1.15	114	150	1.72		
15	3.2	1.15	147	150	2.73	2.7	1.15	115	150	1.80		
16	3.6	1.15	189	150	3.94	2.9	1.15	116	150	1.95		
17	2.4	1.15	156	150	2.17	2.6	1.15	136	150	2.05		
18	2.9	1.15	124	150	2.08	3.1	1.15	137	150	2.46		
19	3.4	1.15	126	150	2.48	3.2	1.15	193	150	3.58		
20	2.1	1.15	125	150	1.52	3.3	1.15	145	150	2.77		
21	3.4	1.15	123	150	2.42	3.4	1.15	156	150	3.07		
22	3.2	1.15	147	150	2.73	3.6	1.15	145	150	3.03		
23	3.2	1.15	156	150	2.89	3.8	1.15	178	150	3.92		
24	3.3	1.15	189	150	3.62	3.9	1.15	111	150	2.51		
25	3.1	1.15	156	150	2.80	3.3	1.15	123	150	2.35		
26	3	1.15	145	150	2.52	3.2	1.15	147	150	2.73		
27	3	1.15	156	150	2.71	3	1.15	156	150	2.71		
28	3	1.15	124	150	2.16	3	1.15	123	150	2.14		
29	3	1.15	123	150	2.14	3	1.15	189	150	3.29		
30	2.7	1.15	147	150	2.30	3	1.15	163	150	2.83		
31	2.8	1.15	111	150	1.80	3.6	1.15	112	150	2.34		
32	3.4	1.15	114	150	2.25	3.4	1.15	113	150	2.23		
33	4.1	1.15	115	150	2.73	3.5	1.15	114	150	2.31		
34	3.5	1.15	163	150	3.31	3.2	1.15	115	150	2.13		
35	3.2	1.15	162	150	3.01	3.3	1.15	118	153	2.21		
	PROMEDIO 2017					2.64	PROMEDIO 2018					2.59

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

En la tabla 10 se puede observar el cálculo de la productividad eficiencia y calidad, de cada uno de los trabajadores de la empresa Moda Nancy, teniendo en cuenta que el promedio es 2.59 para el año 2018, mientras que para el año 2017 tuvo un promedio de 2.64, es indicador nos da a denotar que se encuentra un nivel de productividad alto, debido a que los trabajadores están cumpliendo con las unidades producidas en las horas indicadas.

Para desarrollar la medida total de la productividad es necesario aplicar la siguiente fórmula:

Productividad= Cantidad de impuestos pagos por día/horas de trabajo diarias

Tabla 11

Medida total de la productividad

Colaboradores	2017			2018		
	Cantidad de impuestos pagos por día	Horas de trabajo diarias	Medida Total	Cantidad de impuestos pagos por día	Horas de trabajo diarias	Medida Total
1	2	8	0.25	2	8	0.25
2	2	8	0.25	2	8	0.25
3	2	8	0.25	2	8	0.25
4	2	8	0.25	2	8	0.25
5	2	8	0.25	2	8	0.25
6	2	8	0.25	2	8	0.25
7	2	8	0.25	2	8	0.25
8	2	8	0.25	2	8	0.25
9	2	8	0.25	2	8	0.25
10	2	8	0.25	2	8	0.25
11	2	8	0.25	2	8	0.25
12	2	8	0.25	2	8	0.25
13	2	8	0.25	2	8	0.25
14	2	8	0.25	2	8	0.25
15	2	8	0.25	2	8	0.25
16	2	8	0.25	2	8	0.25
17	2	8	0.25	2	8	0.25
18	2	8	0.25	2	8	0.25
19	2	8	0.25	2	8	0.25
20	2	8	0.25	2	8	0.25
21	2	8	0.25	2	8	0.25

22	2	8	0.25	2	8	0.25
23	2	8	0.25	2	8	0.25
24	2	8	0.25	2	8	0.25
25	2	8	0.25	2	8	0.25
26	2	8	0.25	2	8	0.25
27	2	8	0.25	2	8	0.25
28	2	8	0.25	2	8	0.25
29	2	8	0.25	2	8	0.25
30	2	8	0.25	2	8	0.25
31	2	8	0.25	2	8	0.25
32	2	8	0.25	2	8	0.25
33	2	8	0.25	2	8	0.25
34	2	8	0.25	2	8	0.25
35	2	8	0.25	2	8	0.25

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

En la tabla 11 podemos observar la medida total de la productividad teniendo en cuenta la cantidad de impuestos pagados vemos que nos arroja, un resultado 0.25, este número nos indica las horas trabajadas son de 25% importantes para la eficacia de las actividades.

3.4. Discusión de resultados

En la elaboración del presente trabajo se ha tenido en consideración investigaciones previas que han servido para ampliar el conocimiento referente a las teorías abordadas y comprender el comportamiento de las variables y sus componentes lo cuales serán útiles en este apartado para contrastar los resultados de la presente investigación y determinar la concordancia:

- Los resultados de la investigación mostraron la existencia de correlación directa y significativa entre las variables gestión administrativa y productividad laboral, esto debido al cálculo se realizó que es el chi cuadrado donde se puede observar que la sig. Asintótica es 0.003, este valor nos da entender que existe una correlación significativa y es directa debido a que el valor de chi cuadrado es de 15.81 esto indica un valor positivo por lo tanto es la relación es directa. Este resultado concuerda con el estudio de Carrasco

(2016), en el cual se muestra como resultado que los usuarios de la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo no conocen todos los servicios que presta. La Biblioteca Municipal Pedro Moncayo no es especializada, su fondo bibliográfico es general para toda clase de usuarios, estudiantes, investigadores, profesionales. No existe la participación del personal bibliotecario en la ejecución del presupuesto del departamento. Se presenta la necesidad de realizar un Manual de gestión Administrativa que nos ayude a implementar procesos. Al servicio virtual se lo considera como un ejercicio que sustituye a la biblioteca real. Los servicios que presta la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo no son de calidad, otro estudio que rescata la relación significativa entre ambas variables es el de Guzmán (2014), quien destaca que las empresas necesitan una correcta estructura organizacional la cual delimite las funciones y actividades que debe cumplir cada uno de los miembros de las operadoras, pues a pesar de que los entes de control estén entregando instrumentos para el manejo organizacional como es el caso de la cooperativas, todavía existe desconocimientos por parte de sus directivos y aún más por los socios. La correcta aplicación de los procesos planteados en esta investigación permitirá a los directivos administrar eficaz y eficientemente sus empresas además podrán controlar las operadoras, pues lo que se busca es captar más clientes y mejorar su satisfacción. Para que las empresa de transporte tengan utilidad tienen que vender espacios publicitarios lo cual es permitido por los entes controladores de la ciudad, además deben buscar descuentos en el mantenimiento, en talleres automotrices certificados siendo esto necesario al asumir los taxis.

- Otros resultados de la investigación encontraron que la variable gestión administrativa se encuentra en un nivel inadecuado con un 60%, este resultado al ser comparados con Guillermo (2018), menciona que los trabajadores de la municipalidad se encuentran insatisfechos debido que las áreas de trabajo no se encuentran instaladas en correctas condiciones para un buen desarrollo laboral, se pudo deducir que esto afecta en la productividad laboral diaria, asimismo la municipalidad no desarrolla capacitaciones para sus trabajadores, debido a una inadecuada gestión administrativa.

- En cuanto a los resultados de la variable productividad laboral el promedio para el año 2018 es de 2.59 , mientras que para el año 2017 el promedio es de 2.64 esto nos indica que la empresa genera una productividad por cada uno de sus trabajadores, este resultado muestra cierta similitud con la investigación de Facho (2017), quienes en su estudio mencionan Concluyo que los colaboradores calificaron su planificación administrativa como regular en un 55%, y su organización laboral calificaron como malo en un 45%, por ello la Municipalidad de Lima no cumple con llevar un adecuado control de las actividades correspondientes que se plantea en un determinado tiempo debido que la no se está considerando o valorando una retroalimentación de nuevos procedimientos para la mejora en la productividad laboral.

CONCLUSIONES

- Con respecto al objetivo general, se llegó a determinar tras la aplicación de la prueba de chi cuadrado, se evidencio la relación directa y significativa entre ambas variables, ya que X^2 calculado (15.81) > X^2 tabulado (9.49), ubicándose en la región de rechazo de la hipótesis nula (H_0); por tanto, se concluye que si existe una relación directa y significativa ($p < 0,05$) entre la gestión administrativa y la productividad laboral en la empresa Moda Nancy Tarapoto 2018.
- De acuerdo a la variable gestión administrativa se encuentra en un nivel inadecuado con un 60%, el 23% se encuentra en un nivel ni inadecuado ni adecuado el 11% se encuentra en un nivel inadecuado y solo un 6% presenta un nivel adecuado.
- Con respecto a la productividad laboral vemos que el índice promedio de productividad laboral es de 2.59, para el año 2018, mientras que para el año 2017 el promedio fue de 2.64, lo que indica que la empresa está usando de manera eficiente sus recursos y sabe aprovechar al máximo su capacidad operativa.

RECOMENDACIONES

- A la administración de la empresa Modas Nancy, hacer un seguimiento a cada uno de las actividades que se desarrollan en la gestión administrativa con la finalidad de establecer estrategias para incrementar la productividad, de tal forma que se cumpla con los objetivos trazados por la administración.
- A la administración de la empresa Modas Nancy, realizar un diagnóstico a las necesidades de capacitación con la finalidad que repercuta en la productividad de los colaboradores.
- Al mismo tiempo la empresa debe, asignar responsabilidades a los colaboradores, teniendo en cuenta sus destrezas y habilidades, permitiendo contribuir con la gestión existente de tal forma que se sientan importantes y valiosos a la institución, factores que repercuten en una mejora de la productividad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Anzola, S. (2010) Administración de pequeñas empresas hoteleras. (Ed 2ª) Mexico D:F: Mc Graw Hil.
- Arévalo, P (2017), en su tesis “Gestión administrativa y calidad de procesos del área de infraestructura de la Municipalidad Distrital de Morales, 2017” (Tesis de Posgrado). Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto – Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13019/arevalo_ap.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Armostrong, M (2001) Gerencia de Recursos Humanos”. Inglaterra. Editorial Legis.
- Banda, J y Silva, R (2016), en sus tesis “La gestión administrativa y su relación con la productividad laboral de la empresa OMEGHA Constructor´s Building Co. S.A.C. de la Ciudad de Tarapoto, en el año 2014” (Tesis de Pregrado). Universidad de San Martin. Tarapoto – Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/UNSM/1339/ITEM%4011458-1059.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carrasco, E (2016), “Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal “Pedro Moncayo” de la Ciudad De Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2015. Propuesta alternativa”, (tesis de pregrado) Universidad Técnica del Norte. Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1945/1/05%20FECYT%201136%20TESIS.pdf>
- Chiavenato, I (2009); Administración de Recursos Humanos”. Colombia, Editorial McGraw-Hill
- Cruelles, J (2013), Productividad e incentivos: cómo hacer que los tiempos de fabricación se cumpla. Barcelona. Editorial Marcombo
- Diccionario de la Real Academia Española (2009) Definición de términos admirativos. Mc Graw Hil. España.
- Diccionario Enciclopédico Gran Plaza & Lustrado (2010), Definición de términos admirativos. Mc Graw Hil. España

- Facho, J (2017), en su tesis “Gestión administrativa y productividad laboral en trabajadores de la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización, Municipalidad de Lima, 2016” (Tesis de Posgrado). Universidad Cesar Vallejo. Lima – Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6006/Facho_GJE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fuentes, S (2012) en su tesis “Satisfacción laboral y su incidencia en la productividad en la Delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial de Quetzaltenango” (Tesis de Pregrado). Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango – Guatemala. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>
- Guillermo, Y (2018), en su tesis “Satisfacción laboral y productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huara, 2017” (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho – Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/1870/TFCE-03-09.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Guzmán, B (2014), en su tesis Diseño de un sistema de gestión administrativa y financiera para las operaciones que proporcionan el servicio de transporte comercial tipo taxi convencional de la ciudad de Cuenca” (Tesis de pregrado). Politécnica Salesiana sede Cuenca. Ecuador. Recuperado de: <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/6996/1/UPS-CT003658.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. (5 ed.). México: McGraw-Hill.
- Hidalgo, C (2018), en su tesis “El clima laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la farmacia San José E.I.R.L, Tarapoto – 2015” (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto – Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/UNSM/2662/ADMINISTRACION%20Claudia%20Minelly%20Hidalgo%20Mu%C3%B1oz.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Lomas, R (2017), en su tesis “Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017” (Tesis de Posgrado). Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto – Perú. Recuperado de:

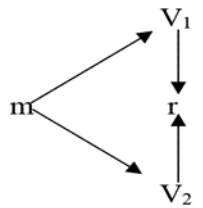
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12891/lomas_pr.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- López, J (2013), Productividad. México. Editorial Biblioteca del congreso de EE.UU
- Nemur, L (2016), Productividad: Consejos y atajos de productividad para personas ocupadas. México. Editorial Babelcube Inc
- Ochoa, K (2014) en su tesis “Motivación y productividad laboral en la empresa Municipal Aguas de Xelaju EMAX” (Tesis de Pregrado). Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango – Guatemala. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Ochoa-Katleen.pdf>
- Paredes, D (2011) en sus tesis “Sistema de gestión administrativa y su incidencia en la productividad laboral de la mecánica de Transmisiones Solís de la ciudad de Ambato” (Tesis de Pregrado). Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1404/1/509%20ING.pdf>
- Pizarro, M (2017), en su tesis “Motivación y productividad laboral en los colaboradores de la oficina de Admisión de la Institución Privada 2016” (Tesis de posgrado). Universidad Cesar Vallejo. Lima – Perú. Recuperado de: [file:///E:/Downloads/Pizarro_TMO%20\(1\).pdf](file:///E:/Downloads/Pizarro_TMO%20(1).pdf)
- Pozen, R (2013), Productividad extrema. Barcelona. Editorial Grupo Planeta.
- Rodríguez, F (2017), en su tesis “Gestión administrativa y crecimiento de las Mypes de calzado en el distrito El Porvenir, Provincia de Trujillo 2016” (Tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo – Perú. Recuperado de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/3494/1/RE_ADMI_FIORELLA.RODRIGUEZ_GESTION.ADMINISTRATIVA_DATOS.PDF
- Sánchez (2016), en su tesis “La gestión administrativa y su relación con los servicios educativos de la UGEL, Picota, San Martín – 2016”. (Tesis de postgrado), Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto – Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1087/salas_sa.pdf?sequence=1

ANEXOS

**Anexo 1:
Matriz de Consistencia**

Autor/título	Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables			Técnicas de recolección																
“Gestión administrativa y productividad laboral en la empresa Moda Nancy, Tarapoto 2018”	¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y productividad laboral en la empresa Moda Nancy, Tarapoto 2018?	<p>Objetivo General Determinar la relación entre la gestión administrativa y productividad laboral en la empresa Moda Nancy, Tarapoto 2018.</p> <p>Objetivos específicos Evaluar la gestión administrativa en la empresa Moda Nancy Tarapoto 2018. Calcular la productividad laboral en la empresa Moda Nancy, Tarapoto 2018. Determinar el índice de correlación entre la gestión administrativa y productividad laboral en la empresa Moda Nancy, Tarapoto 2018.</p>	<p>Hi: Existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y productividad laboral en la empresa Moda Nancy, Tarapoto 2018.</p> <p>Hipótesis específica H1: La gestión administrativa en la empresa Moda Nancy Tarapoto 2018, es adecuada. H2: El nivel de productividad laboral en la empresa Moda Nancy, Tarapoto 2018, es alta. H3: El índice de correlación entre la gestión administrativa y productividad laboral en la empresa Moda Nancy, Tarapoto 2018, es alta.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1167 416 1357 448">Variable I</th> <th data-bbox="1357 416 1525 448">Dimensiones</th> <th data-bbox="1525 416 1850 448">Indicadores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1167 448 1357 663" rowspan="4">Gestión administrativa</td> <td data-bbox="1357 448 1525 663">Planeación</td> <td data-bbox="1525 448 1850 663"> <ul style="list-style-type: none"> •Aclara los objetivos y metas. •Establece condiciones •Selecciona y declara tareas •Establece políticas •Anticipación de los problemas </td> </tr> <tr> <td data-bbox="1357 663 1525 850">Organización</td> <td data-bbox="1525 663 1850 850"> <ul style="list-style-type: none"> •Subdivide el trabajo en unidades •Selecciona •Utiliza acuerdo para cada miembro Proporciona facilidades </td> </tr> <tr> <td data-bbox="1357 850 1525 1007">Dirección</td> <td data-bbox="1525 850 1850 1007"> <ul style="list-style-type: none"> •Motiva a los miembros •Comunica con efectividad •Recompensa y reconocimiento •Satisface las necesidades </td> </tr> <tr> <td data-bbox="1357 1007 1525 1098">Control</td> <td data-bbox="1525 1007 1850 1098"> <ul style="list-style-type: none"> •Sugerir acciones •Compara resultados •Control de los recursos </td> </tr> </tbody> </table>	Variable I	Dimensiones	Indicadores	Gestión administrativa	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> •Aclara los objetivos y metas. •Establece condiciones •Selecciona y declara tareas •Establece políticas •Anticipación de los problemas 	Organización	<ul style="list-style-type: none"> •Subdivide el trabajo en unidades •Selecciona •Utiliza acuerdo para cada miembro Proporciona facilidades 	Dirección	<ul style="list-style-type: none"> •Motiva a los miembros •Comunica con efectividad •Recompensa y reconocimiento •Satisface las necesidades 	Control	<ul style="list-style-type: none"> •Sugerir acciones •Compara resultados •Control de los recursos 	<table border="1"> <tbody> <tr> <td data-bbox="1357 1098 1525 1254">Productividad eficiencia y calidad:</td> <td data-bbox="1525 1098 1850 1254"> $\text{Productividad} = \frac{\text{Tiempo real}}{\text{tiempo disponible}} * (\text{unidades producidas}) / (\text{unidades planificadas})$ </td> </tr> <tr> <td data-bbox="1357 1254 1525 1378">Medida Total</td> <td data-bbox="1525 1254 1850 1378"> Productividad= Cantidad de impuestos pagos por día/horas de trabajo diarias </td> </tr> </tbody> </table>	Productividad eficiencia y calidad:	$\text{Productividad} = \frac{\text{Tiempo real}}{\text{tiempo disponible}} * (\text{unidades producidas}) / (\text{unidades planificadas})$	Medida Total	Productividad= Cantidad de impuestos pagos por día/horas de trabajo diarias		<p>Técnica - Encuesta - Análisis de datos</p> <p>Instrumento - Cuestionario Guía de análisis</p>
		Variable I	Dimensiones	Indicadores																			
		Gestión administrativa	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> •Aclara los objetivos y metas. •Establece condiciones •Selecciona y declara tareas •Establece políticas •Anticipación de los problemas 																			
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> •Subdivide el trabajo en unidades •Selecciona •Utiliza acuerdo para cada miembro Proporciona facilidades 																			
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> •Motiva a los miembros •Comunica con efectividad •Recompensa y reconocimiento •Satisface las necesidades 																			
			Control	<ul style="list-style-type: none"> •Sugerir acciones •Compara resultados •Control de los recursos 																			
Productividad eficiencia y calidad:	$\text{Productividad} = \frac{\text{Tiempo real}}{\text{tiempo disponible}} * (\text{unidades producidas}) / (\text{unidades planificadas})$																						
Medida Total	Productividad= Cantidad de impuestos pagos por día/horas de trabajo diarias																						

Diseño	Población	Muestra
<p>No experimental, transversal, correlacional</p>  <p>Donde $m = 35$ trabajadores $V_1 =$ Gestión administrativa $V_2 =$ Productividad laboral $r =$ Relación</p>	<p>La población estuvo conformada por los trabajadores de la empresa Moda Nancy, Tarapoto 2018.</p>	<p>La muestra estuvo conformada por 35 trabajadores de la empresa Moda Nancy, Tarapoto 2018.</p>

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2:

Instrumentos de recolección de datos



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Buenos días / tardes:

El presente cuestionario que tiene como determinar el nivel de la gestión de administrativa en la empresa Moda Nancy, 2018, para lo cual se le pide marque la respuesta de manera objetiva y sincera según las preguntas que han sido planteadas, debiendo marcar con una (X) dentro del recuadro, en función a los indicaciones detallados.

Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

N°	ITÉMS	Escala de medición				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Planificación						
1	En la empresa se planifica los procesos de actividades.					
2	En la empresa los encargados de la administración dan a conocer claro los objetivos.					
3	Se organiza los planes de los objetivos en el tiempo establecido.					
4	En la empresa se mantiene al personal capacitado para el cumplimiento de los objetivos.					
5	El personal se encuentra en un establecimiento de trabajo de calidad, la seguridad y la limpieza de la infraestructura.					
6	El personal cumple con las actividades coordinados y organizados, generando como resultado un buen servicio.					
7	El personal se crea planes estratégicos, medidas o acciones de protección, para emplearlos en los días malos y así evitar cualquier peligro o acción que afecte a la empresa.					
Dimensión 2: Organización						
8	La empresa divide las actividades a realizar entre las áreas, cada uno con las funciones que le corresponde.					
9	Los encargos tienen la labor esencial de percibir que los personal capacitado para un determinado área de trabajo.					
10	Se cuenta con la disposición de hacer las cosas bien y de manera adecuada.					

11	La empresa actúa de manera inmediata frente a los problemas.					
12	Se cumple con el número de mercadería enviada.					
13	Los trabajadores de la empresa cuentan con todo los materiales para desarrollar sus actividades.					
	Dimensión 3: Dirección	1	2	3	4	5
14	Se tiene un registro de las actividades que realizan los trabajadores.					
15	La empresa motiva a los trabajadores para una producción efectiva.					
16	La empresa satisface la eficiencia y eficacia de los empleados.					
17	La empresa comunica con efectividad sobre los cambios respectivos que se realizan en las áreas correspondientes.					
18	La empresa da reconocimiento a sus trabajadores por llegar a las metas que se proporcionan.					
19	La empresa satisface las necesidades de los empleados a través de los esfuerzos que realiza.					
	Dimensión 4: Control					
20	La empresa corrige las acciones necesarias para los cambios en el mercado.					
21	La empresa busca controlar las motivaciones de los trabajadores.					
22	La empresa facilita metas para sus trabajadores que logren cumplir con los objetivos.					
23	Se comparan los resultados obtenidos del mes anterior con los meses actuales.					
24	La empresa de proponer estrategias para cumplir con las expectativas de los clientes.					
25	La empresa controla sus recursos económicos.					

Fuente: Elaboración propia en base a la teoría de Lovelock (2009).



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



El presente instrumento de evaluación, tiene como finalidad evaluar la productividad de la empresa Moda Nancy, Tarapoto 2018, para ello se tendrá en cuentas las siguientes formulas, que proporcionaran referente al rendimiento de productividad en el periodo 2017 – 2018.

FORMULA		2017	2018
PRODUCTIVIDAD =(TIEMPO REAL)/TIEMPO DISPONIBLE*(UNIDADES PRODUCIDAS)/(UNIDADES PLANIFICADAS)	=		
PRODUCTIVIDAD= CANTIDAD DE IMPUESTOS PAGOS POR DIA/HORAS DE TRABAJO DIARIAS	=		

Fuente: Elaboración propia