UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN EMBOTELLADORA SISLEY S.A., 2022"

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

LISETH CAROLINE PANDAL ASENJO

VIVIANA RAMÍREZ DÁVILA

PUCALLPA – PERÚ

2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TÍTULOS

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Siendo las 08:00 am del día sábado 14 de enero del 2023, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes (Presidente), Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga (Miembro), y Dr. Jackie Frank Chang Saldaña (Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN EMBOTELLADORA SISLEY S.A., 2022"**, por el/la/los Bachilleres en Administración: **Liseth Caroline Pandal Asenjo y Viviana Ramirez Davila, EN FORMA PRESENCIAL.**

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
b) Aprobado por unanimidad
c) Aprobado por mayoría
d) Desaprobado..."

El/la defensor (a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR UNANIMIDAD

Siendo las 08:55 am del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes
Presidente

Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga
Miembro

Dr. Jackie Frank Chang Saldaña
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali
SECRETARIO
PUCALLPA

Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga
Secretario Académico

ACTA DE APROBACIÓN

La presente tesis fue aprobada por los miembros del Jurado Evaluador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali como requisito para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes
Presidente

Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga
Miembro

Dr. Jackie Frank Chang Saldaña
Miembro

Mg. Olmedo Pizango Isuiza
Asesor

Bach. Liseth Caroline Pandal Asenjo
Tesista

Bach. Viviana Ramírez Dávila
Tesista

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

Nº V/0811-2022

La **Dirección de Producción Intelectual**, hace constar por la presente, que el Informe Final de Tesis, **titulado:**

"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN EMBOTELLADORA SISLEY S.A., 2022".

Autor(es)	:	**PANDAL ASENJO, LISETH CAROLINE** **RAMÍREZ DÁVILA, VIVIANA**
Facultad	:	CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
Escuela Profesional	:	ADMINISTRACIÓN
Asesor (a)	:	Mg. PIZANGO ISUIZA, OLMEDO

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 08%.**

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se firma y se sella la presente constancia.

FECHA 23/12/2022

Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

UByP - REPOSITORIO INSTITUCIONAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Liseth Caroline Pandal Asenjo

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:

"Gestión administrativa y la Productividad en embotelladora sisley S.A., 2022".

Sustentada el año: 2023

Con la asesoría de: Mg. Olmedo Pigango Isuiza.

En la Facultad de: Ciencias Economicas, Administrativas y Contables.

Escuela Profesional de: Administración.

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL [X] Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempoy las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 14 / 01 / 2023

Email: lisa_lc92@hotmail.com

Teléfono: 945882289

Firma:

DNI: 47858143

www.repositorio.unu.edu.pe

repositorio@unu.edu.pe

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

UByP - REPOSITORIO INSTITUCIONAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Viviana Ramírez Dávila

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:

"Gestión administrativa y la Productividad en embotelladora Sisley S.A., 2022"

Sustentada el año: 2023

Con la asesoría de: Mg. Olmedo Pizango Isuiza

En la Facultad de: Ciencias Económicas, Administrativa y Contables

Escuela Profesional de: Administración

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable,** para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL [X] Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempoy las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 14 / 01 / 2023

Email: vramda@hotmail.com

Teléfono: 943146550

Firma:

DNI: 70253485

www.repositorio.unu.edu.pe

repositorio@unu.edu.pe

DEDICATORIA

A Dios por haberme otorgado fortaleza y perseverancia, salud para poder concluir mis estudios.

A mis padres por el apoyo incondicional, con los consejos sabios para hacer de mí una mejor persona y profesional.

Liseth

A mis padres, Sergio y Ángela, por creer en mi, por cada palabra que me motivan siempre a ir por más, por estar conmigo en este camino hacia mi crecimiento profesional.

Viviana

AGRADECIMIENTO

A Dios por su amor y su bondad, a mis padres por haber creído en mí, a la universidad por ser parte de mi proceso de formación, a mis maestros que fueron parte de mi crecimiento personal, estudiantil y profesional.

A la Universidad Nacional de Ucayali por ser parte de mi proceso, y permitirme sustentar mi tesis, y ser una gran profesional.

Liseth

A mi hermano Diego, por darme el impulso para comenzar, gracias por siempre ser mi guía.

A la Universidad Nacional de Ucayali, por permitirme culminar esta etapa profesional.

Viviana

INDICE DEL CONTENIDO

DEDICATORIA vii

AGRADECIMIENTO viii

INDICE DEL CONTENIDO ix

INDICE DE TABLAS xiii

INDICE DE FIGURAS xiv

RESUMEN xv

ABSTRACT xvi

INTRODUCCIÓN xvii

CAPÍTULO I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 18

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA 18

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 20

1.2.1. Problema General 20

1.2.2. Problemas Específicos 21

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN 21

1.3.1. Objetivo General 21

1.3.2. Objetivos Específicos 21

1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS.....22

1.5. VARIABLES.....23

1.5.1. Definición conceptual de variables.....23

1.5.2. Definición operativa de variables.....23

1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....25

1.7. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.....26

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....27

2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.....27

2.1.1. A Nivel Internacional.....27

2.1.2. A Nivel Nacional.....31

2.2. BASES TEÓRICAS.....36

2.2.1. Gestión administrativa.....36

2.2.2. Dimensiones de la gestión administrativa.....37

2.2.3. Productividad laboral.....39

2.2.4. Dimensiones de la productividad laboral.....40

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....42

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA.....44

3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN 44
3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN 44
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA 45
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS 45
3.5. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS 46
3.6. TRATAMIENTO DE LOS DATOS 46
3.7. PRINCIPIOS ÉTICOS 46
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN 47
4.1. RESULTADOS 47
4.2. DISCUSIÓN 55
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 57
5.1. CONCLUSIONES 57
5.2. RECOMENDACIONES 58
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 59
ANEXOS 62
Anexo 1. Matriz de consistencia 63
Anexo 2. Cuestionario de preguntas 64

Anexo 3. Base de datos.....66

Anexo 4. Confiabilidad del instrumento.....68

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las variables.....25

Tabla 2. Plan de recolección.....46

Tabla 4. Gestión administrativa y la productividad laboral.....47

Tabla 5. Planificación administrativa y la productividad laboral.....48

Tabla 6. Organización administrativa y la productividad laboral.....49

Tabla 7. Dirección administrativa y la productividad laboral.....50

Tabla 8. Control administrativo y la productividad laboral.....51

Tabla 9. Prueba de hipótesis general.....52

Tabla 10. Prueba para la 1ra hipótesis específica.....53

Tabla 11. Prueba para la 2da hipótesis específica.....53

Tabla 12. Prueba para la 3ra hipótesis específica.....54

Tabla 13. Prueba para la 4ta hipótesis específica.....55

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Gestión administrativa y la productividad laboral 47

Figura 2. Planificación administrativa y la productividad laboral 48

Figura 3. Organización administrativa y la productividad laboral 49

Figura 4. Dirección administrativa y la productividad laboral 50

Figura 5. Control administrativo y la productividad laboral 51

RESUMEN

La investigación tiene por finalidad determinar la relación entre la gestión administrativa y la productividad laboral en Embotelladora Sisley S.A., 2022.

Con relación a la metodología, el estudio está basado en el tipo de investigación Aplicada, porque se distingue por tener propósitos prácticos que son inmediatos. Asimismo, es correlacional porque el propósito consistió en medir el grado de asociación entre dos variables, y no experimental porque las variables no se manipularon al momento del estudio. La población se encuentra conformada por 34 trabajadores de la Embotelladora Sisley S.A., a los que se efectuó una encuesta previa validación de expertos, dicho cuestionario fue comprendida por 18 preguntas, de los cuales se obtuvo como resultados gráficos y tablas que demuestran en concreto la realidad de la empresa.

Obteniendo que, del total de trabajadores el 61.77% considera regular la gestión administrativa en la empresa, el 29.42% bueno y el 8.82% malo. Asimismo, el 64.71% considera regular la productividad laboral, el 29.42% bueno y el 5.88% malo.

Concluyendo que la relación entre la gestión administrativa es directa significativa con la productividad laboral en Embotelladora Sisley S.A., porque el Rho de Spearman es 0.773** tipificándose como una correlación alta.

Palabras claves: Planificación, organización, eficiencia, eficacia.

ABSTRACT

The purpose of the research is to determine the relationship between administrative management and labor productivity in Embotelladora Sisley S.A., 2022.

Regarding the methodology, the study is based on the type of Applied research, because it is distinguished by having practical purposes that are immediate. Likewise, it is correlational because the purpose was to measure the degree of association between two variables, and not experimental because the variables were not manipulated at the time of the study. The population is made up of 34 workers of the Embotelladora Sisley S.A., to whom a survey was carried out prior validation by experts, said questionnaire was comprised of 18 questions, of which graphic results and tables were obtained that specifically demonstrate the reality of the company

Obtaining that, of the total number of workers, 61.77% consider regulating the administrative management in the company, 29.42% good and 8.82% bad. Likewise, 64.71% consider labor productivity regulating, 29.42% good and 5.88% bad.

Concluding that the relationship between administrative management is directly significant with labor productivity in Embotelladora Sisley S.A., because Spearman's Rho is 0.773**, typifying it as a high correlation.

Keywords: Planning, organization, efficiency, effectiveness..

INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa es pieza fundamental para determinar el grado de productividad que tienen los colaboradores dentro de una organización, incluyendo toda actividad o tarea desempeñada de forma eficiente, que permitan el logro de los objetivos establecidos por la Embotelladora Sisley S.A. por tanto, se hace necesario estudiar la influencia que tiene la gestión administrativa en la productividad laboral.

El estudio se desarrolló en base a la estructura emitida por la Universidad Nacional de Ucayali, que consta de cinco capítulos previamente descritos a continuación:

Capítulo I. EL problema de investigación, en el que se efectúa la descripción y formulación del problema, los objetivos, hipótesis y/o sistema de hipótesis, las variables, operacionalización de variables, y la justificación e importancia del estudio. Capítulo II. Marco teórico, en el que se describen los antecedentes del problema, las bases teóricas y la definición de términos básicos. Capítulo III. Metodología, en donde de desarrolla el método de investigación, el diseño de investigación, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, los procedimientos de recolección de datos, los tratamientos de los datos y los principios éticos. Capitulo IV. Resultados y discusiones, en el que se plasman los resultados obtenidos por la recolección de datos y las discusiones basadas en los antecedentes del estudio. Capítulo V. Conclusiones y recomendaciones, en el que se realizan las conclusiones y las recomendaciones en función al estudio. Culminando la investigación con las referencias bibliográficas y los anexos, que están constituidos por la matriz de consistencia, el cuestionario de preguntas, la base de datos y la confiabilidad del instrumento.

CAPÍTULO I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

A consecuencia de la globalización hoy en día muchas empresas buscan formas diferentes de adaptarse a los constantes cambios del mercado, con el objetivo de asegurar su permanencia; siendo la calidad considerado factor determinante para alcanzar una buena gestión administrativa en la organización.

Cabe señalar que el éxito de una organización sea pública o privada se encuentra relacionado significadamente con el compromiso e identificación que pueda tener el trabajador con su área laboral, por el cual se buscan medios eficientes que logren resultados positivos.

La gestión administrativa cumple un rol primordial para obtener niveles altos de eficiencia y eficacia en la organización, además de encontrarse asociado directamente con la productividad laboral de los trabajadores. Es decir, la gestión administrativa comprende una serie de principios, medios, normas y metodologías creadas para administrar los recursos, por medio de la planificación, organización, control y dirección, logrando satisfacer las necesidades de la población en diferentes escenarios.

Muchas empresas en el Perú no responden a orientaciones estratégicas, por lo que desarrollan planes desarticulados generando cambios poco significativos en el desempeño, por tal motivo es necesario involucrar al

personal diversos factores motivacionales. La gestión administrativa es considerada base principal para incrementar la productividad de una empresa, es por ello que cada colaborador debe comprender la importancia de la responsabilidad y cumplimiento de sus tareas. En tanto, se considera a la productividad como un factor primordial para la competitividad por medio del cual se puede obtener el éxito.

La productividad de personal en el desarrollo de una organización gira en torno a la competitividad en cual se refleja rentabilidad, liquidez y solvencia, optimizando recurso aplicados a las gestiones administrativas como elemento determinante de la organización.

Embotelladora Sisley S.A., es una empresa situada en Coronel Portillo, distrito de Callería, que tiene como actividad económica la distribución y venta de agua purificada, creada con el propósito ofrecer calidad en el producto como en el servicio. Además, cuenta con un servicio completo de producción, distribución de agua en bidones y entrega personalizada, con miras a ser una de las empresas líderes en la venta de agua purificada, sobresaliente por buscar la mejora continua.

No obstante, existe un gran número de problemas dentro de la Embotelladora Sisley S.A., como la poca y mala planificación, la baja comunicación, el escaso control de la entrada y salida de productos, la falta de desarrollo tecnológico, la falta de instrumentos de gestión que permitan sistematizar los procesos y desarrollar las tareas encomendadas por la empresa, ocasionando baja productividad. Dichos puntos son el resultado de una mala

gestión administrativa, dados a consecuencia del poco interés motivacional, lo que reduce notoriamente los niveles de satisfacción que tiene el trabajador al desempeñar sus actividades diarias dentro de la empresa.

A pesar de las falencias descritas por causa de la mala gestión administrativa, los trabajadores demuestran eficiencia en sus que aceres diarios, por lo que diseñaron métodos y estrategias que ayuden notablemente al cumplimiento de sus funciones, cabe señalar que dichas falencias afectan negativamente al cumplimiento de metas establecidas a causa de la baja productividad laboral, por lo que resulta necesario implementar medidas que permitan controlar e impulsar la productividad en beneficio de la organización.

Por tanto, la investigación pretende estudiar y conocer la importancia de la gestión administrativa para analizar el nivel de productividad laboral de la organización. Teniendo en cuenta que una adecuada gestión administrativa permite la mejora de los recursos por medio de procesos y de acorde a las funciones que se realizan en cada área de la empresa, además de incrementar el volumen en sus ventas.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la productividad laboral en Embotelladora Sisley S.A., 2022?

1.2.2. Problemas Específicos

a) ¿Cuál es la relación entre la planificación administrativa y la productividad laboral en Embotelladora Sisley S.A., 2022?

b) ¿Cuál es la relación entre la organización administrativa y la productividad laboral en Embotelladora Sisley S.A., 2022?

c) ¿Cuál es la relación entre la dirección administrativa y la productividad laboral en Embotelladora Sisley S.A., 2022?

d) ¿Cuál es la relación entre el control administrativo y la productividad laboral en Embotelladora Sisley S.A., 2022?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación entre la gestión administrativa y la productividad laboral en Embotelladora Sisley S.A., 2022.

1.3.2. Objetivos Específicos

a) Determinar la relación entre la planificación administrativa y la productividad laboral en Embotelladora Sisley S.A., 2022.

b) Determinar la relación entre la organización administrativa y la productividad laboral en Embotelladora Sisley S.A., 2022.

c) Determinar la relación entre la dirección administrativo y la productividad laboral en Embotelladora Sisley S.A., 2022.

d) Determinar la relación entre el control administrativa y la productividad laboral en Embotelladora Sisley S.A., 2022.

1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS

Hipótesis principal

Existe relación entre la gestión administrativa y la productividad laboral en Embotelladora Sisley S.A., 2022.

Hipótesis secundarias

a) Existe relación entre la planificación administrativa y la productividad laboral en Embotelladora Sisley S.A., 2022.

b) Existe relación entre la organización administrativa y la productividad laboral en Embotelladora Sisley S.A., 2022.

c) Existe relación entre la dirección administrativa y la productividad laboral en Embotelladora Sisley S.A., 2022.

d) Existe relación entre el control administrativo y la productividad laboral en Embotelladora Sisley S.A., 2022.

1.5. VARIABLES

1.5.1. Definición conceptual de variables

La gestión administrativa tiene un carácter sistémico, al ser portadora de acciones coherentemente orientadas al logro de los objetivos a través del cumplimiento de las clásicas de la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar (Briones, 2017).

La productividad es una medida del desempeño que incluye la eficiencia y la eficacia. La eficiencia es el uso adecuado de los recursos disponibles, es decir, hace hincapié en los medios y los procesos. La eficacia es el cumplimiento de metas y objetivos perfectamente definidos; en este caso lo más importante son los fines y los resultados (Chiavenato, 2009).

1.5.2. Definición operativa de variables

Variable 1: Gestión administrativa.

- Dimensión 1: Planificación administrativa.
- Dimensión 2: Organización administrativa.
- Dimensión 3: Dirección administrativa.
- Dimensión 4: Control administrativa.

Variable 2: Productividad laboral.

- Dimensión 1: Eficiencia.
- Dimensión 2: Eficacia.

1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1. Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL				
	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	RANGOS Y NIVELES	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Planificación administrativa	▪ Misión. ▪ Visión. ▪ Valores. ▪ Objetivos.	(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo	Malo (4 – 9) Regular (10 – 15) Bueno (16 – 20)	Malo (13 – 30) Regular (31 – 48) Bueno (49 – 65)
	Organización administrativa	▪ División del trabajo. ▪ Líneas de autoridad. ▪ Formalización normas y procedimientos.		Malo (3 – 6) Regular (7 – 10) Bueno (11 – 15)	
	Dirección administrativa	▪ Motivación. ▪ Liderazgo. ▪ Trabajo en equipo. ▪ Comunicación.		Malo (4 – 9) Regular (10 – 15) Bueno (16 – 20)	
	Control administrativo	▪ Supervisión. ▪ Evaluación.		Malo (2 – 4) Regular (5 – 7) Bueno (8 – 10)	
PRODUCTIVIDAD LABORAL	Eficiencia	▪ Desarrolla las actividades eficientemente. ▪ Utiliza los recursos eficientemente.		Malo (2 – 4) Regular (5 – 7) Bueno (8 – 10)	Malo (5 – 11) Regular (12 – 18) Bueno (19 – 25)
	Eficacia	▪ Cumple con los objetivos y metas programadas. ▪ Muestra responsabilidad en el trabajo. ▪ Capacidad del trabajador orientada hacia los cambios.		Malo (3 – 6) Regular (7 – 10) Bueno (11 – 15)	

1.7. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

La investigación estudia la influencia que tiene la gestión administrativa en la productividad laboral dentro de la Embotelladora Sisley S.A., con el propósito de conocer su estado actual y generar alternativas estratégicas que encaminen a la empresa a tomar mejores decisiones, direccionadas la mejora continua.

La gestión administrativa es una actividad indispensable en todos los niveles dentro de una organización, debido a que permite el desempeño de funciones de forma integral, planificada, organizada, con dirección y control. Por su lado la productividad se centra en la eficiencia y eficacia de los trabajadores, siendo esta el factor principal para obtener competitividad, teniendo en consideración al rendimiento productivo como la capacidad de una organización para utilizar sus recursos.

Por otro lado, la investigación va servir de referencia para futuros estudios académicos, permitiéndoles desarrollar nuevas capacidades y conocimientos sobre las variables del estudio, gestión administrativa y la productividad laboral; además de conocer el estado real de la empresa y emplear procesos estratégicos que generen mejores resultados ante alguna problemática.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

2.1.1. A Nivel Internacional

Guanoluisa (2019): ***"La gestión administrativa y su efecto en el desempeño laboral del Comercial Los Laureles de la ciudad de Riobamba año 2018"***, concluye: (a) Se pudo constatar que dentro de la administración del comercial Los Laureles existen factores que inciden negativamente en la gestión administrativa del comercial, al no contar con una estructuración organizacional, una participación de los objetivos a lograr, así como un incumplimiento en el proceso administrativo han afectado de forma directa el desarrollo administrativo de la organización en estos últimos años, (b) El bajo desempeño laboral dentro del comercial Los Laureles afecta en forma sustancial a cada una de las áreas de la empresa, un buen rendimiento de los trabajadores y empleados deberá basarse en una esencial motivación, evaluación, incentivos y comunicación, hará que la organización mejore sus niveles de crecimiento y desarrollo, (c) Al término de esta investigación se pudo concluir que al formular estrategias de gestión administrativa servirán como ejes fundamentales a seguir por la administración del comercial Los Laureles para que mejore el desempeño laboral de cada uno de los participantes inmiscuidos en la organización.

Lara (2017): ***"Impacto de la gestión administrativa sobre la eficiencia de la actividad pesquera artesanal – Cantón Manta"*** concluye: (a) La Gestión Administrativa de los Armadores influye en la Eficiencia de la actividad pesquera artesanal, lo cual se comprobó a partir de los resultados de la prueba de hipótesis mediante el Coeficiente de Correlación de Spearman que arrojó un resultado de 0,987 evidenciando una correlación positiva de muy fuerte a perfecta. Además, los resultados de la encuesta aplicada evidenciaron un nivel de desconocimiento entre un 78% y 100% del efecto de la gestión administrativa de los armadores sobre la eficiencia de la actividad pesquera artesanal, (b) La incidencia de la Gestión Estratégica de los Armadores en la Eficiencia de la actividad pesquera artesanal en el Cantón Manta-Manabí-Ecuador, quedó demostrada con un Coeficiente de Correlación de Spearman de 0,971 lo cual evidencia una correlación positiva de muy fuerte a perfecta, (c) La influencia de la Gestión Operativa de los Armadores en la Eficiencia de la actividad pesquera artesanal en el Cantón Manta-Manabí-Ecuador, quedó demostrada con un Coeficiente de Correlación de Spearman de 0,980 lo cual evidencia una correlación positiva de muy fuerte a perfecta. Además, se demostró cuantitativamente que un 80% de los indicadores que componen la dimensión Gestión Operativa, son desconocidos por los armadores, (d) La incidencia de la Gestión de Control de los Armadores en la Eficiencia de la actividad pesquera artesanal en el Cantón Manta-Manabí-Ecuador, quedó demostrada

con un Coeficiente de Correlación de Spearman de 0,982 lo cual evidencia una correlación positiva de muy fuerte a perfecta. Además, se demostró cuantitativamente que un 80% de los indicadores que componen la dimensión Gestión de Control, son desconocidos por los armadores.

Erazo (2016): ***"La gestión administrativa y su impacto en la productividad de la compañía Agrícola Coamu S.A."*** concluye: (a) Al realizar una evaluación en la gestión administrativa se han establecido varios factores que determinan la productividad, tales como: la comunicación empresarial, satisfacción laboral, recursos utilizados, control de calidad, participación en toma decisiones, la remuneración, seguridad laboral, la capacitación del personal, (b) La Gestión administrativa es factor clave en la determinación de la productividad, porque a través de las actividades se plantean, organizan, ejecutan y evalúan de forma eficiente y eficaz tomando en cuenta los recursos necesarios para la producción de un bien o servicio; tales como: financiero, humano, y tecnológico. La Compañía Agrícola COAMU S.A. se encuentra designada una sola persona donde se centra las actividades involucradas de carácter administrativo, productivo y financiero de la misma; lo cual debe ser distribuido de manera equitativa con los colaboradores aptos para desempeñar este tipo de responsabilidad, (c) La toma decisiones se realiza de manera horizontal; es decir, que no se toma en cuenta la

opinión de los departamentos y colaboradores designados para el desempeño de cada una de las actividades. Es importante medir la productividad a través de indicadores de eficiencia, eficacia, efectividad y calidad.

Paredes (2011): ***"Sistema de gestión administrativa y su incidencia en la productividad de la Mecánica de Transmisiones Solís de la ciudad Ambato"***, concluye: (a) La mecánica no está cumpliendo con las metas y objetivos, por lo que le impide satisfacer sus propias necesidades y las de sus clientes. En la actualidad, lograr la plena "satisfacción del cliente" es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la "mente" de los clientes y por ende, en el mercado meta, (b) La mecánica al no tener una estructura orgánica-funcional dificulta tener una imagen formal de la organización, saber quién depende de quién y qué es lo que a cada una le corresponde realizar dentro de la organización, (c) Además el control del desempeño laboral dentro de la empresa, no se lo realiza adecuadamente, es por esta razón que dificulta la comunicación y sus actividades disminuyendo la eficiencia y la eficacia, (d) También la imagen de la empresa se ve afectada por no aplicar de manera adecuada los valores corporativos, y con esto el ambiente de trabajo se torna tenso dificultando las relaciones laborales.

2.1.2. A Nivel Nacional

Quiñonez (2018): ***"Gestión administrativa y productividad laboral en el Órgano Desconcentrado de Administración de Maquinaria y Equipo Pesado de la Municipalidad Provincial de Ilo, 2018"***, concluye: (a) Si existe relación directa media (rho=0,534) y significativa entre la Gestión Administrativa y la Productividad Laboral en el Órgano Desconcentrado de Administración de Maquinaria y Equipo Pesado de la Municipalidad Provincial de Ilo, 2018, lo cual quiere decir que una mejor Gestión Administrativa contribuye a mejorar la Productividad Laboral, (b) Si existe relación directa media (rho=0,512) y significativa entre la Gestión Administrativa y la Eficiencia de la Productividad Laboral en el Órgano Desconcentrado de Administración de Maquinaria y Equipo Pesado de la Municipalidad Provincial de Ilo, 2018, lo cual quiere decir que una mejor Gestión Administrativa contribuye a mejorar la Eficiencia, (c) Si existe relación directa débil (rho=0,492) y significativa entre la Gestión Administrativa y la Eficacia de la Productividad Laboral en el Órgano Desconcentrado de Administración de Maquinaria y Equipo Pesado la Municipalidad Provincial de Ilo, 2018, lo cual quiere decir que una mejor gestión administrativa contribuye a mejorar la eficacia.

Facho (2017): ***"Gestión administrativa y productividad laboral en trabajadores de la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización, Municipalidad de Lima, 2016"***, concluye: (a) Existe un nivel regular

de planificación administrativa en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización de la Municipalidad de Lima, 2016, el cual no es el ideal, ya que ésta se encuentra relacionada con el direccionamiento de las organizaciones hacia lo que será su futuro, (b) Existe un nivel regular de organización administrativa en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización de la Municipalidad de Lima, 2016, el cual no es el mejor, ello debido a que no se implementa adecuadamente el debido proceso que comprende la división del trabajo por responsabilidades y áreas funcionales, (c) Existe un nivel regular de dirección administrativa en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización de la Municipalidad de Lima, 2016, que no es lo esperado, y eso debido a que la conducción de las personas que laboran en la organización no se sienten identificados con los logros de los objetivos previstos en la planeación, (d) Existe un nivel regular de control administrativo en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización de la Municipalidad de Lima, 2016, que no es lo satisfactorio, y eso debido a que se refiere al proceso de evaluar y retroalimentar el desempeño de las personas y organizaciones para el logro de sus objetivos proceso que no se ejecuta adecuadamente, las personas realizan trabajos individuales o en grupo, que se integran y relacionan de forma interdependiente, constante y con responsabilidad solidaria para lograr objetivos comunes plenamente identificados con indicadores de resultados, (e) Que el nivel de Gestión Administrativa es regular y que existe una

relación directa y significativa entre la Productividad Laboral de los trabajadores en la SOF de la Municipalidad de Lima, 2016.

García & Vera (2016): ***"La gestión administrativa y su incidencia en la productividad laboral de la empresa EPSSA S.R.L. Funeraria "Mello", de la ciudad de Tarapoto, durante el primer semestre del 2015"***, concluyen: (a) Al considerar que desde que se inició el mundo siempre ha existido la administración por consiguiente la empresa. Podemos recalcar que la empresa se concibe como una unidad de producción de la economía tanto en los países de libre mercado como en los países socialistas, (b) Las empresas comerciales han venido como un auxilio para toda la población ya que estas son intermediarios entre los productos y el consumidor y sobre todo que su función principal es la compra y venta de productos terminados, (c) El proceso administrativo representa en la empresa o en todo tipo de negocios los pasos a seguir ya que todo negocio necesita de una buena organización, coordinación, dirección y control para prosperar en el mercado, (d) Es por eso que la gestión administrativa ha sido de gran importancia para todo tipo de empresa. La gestión administrativa en las empresas comerciales tiene un gran impacto ya que concierne en todas las actividades de la empresa, (e) Es evidente lo relevante que es la gestión administrativa, ya que se imparte efectivamente a los esfuerzos humanos, la supervivencia de la empresa está en función de la gestión administrativa que esta tenga.

Cajo (2018): ***"Influencia de la gestión administrativa en el desempeño laboral de los trabajadores del Ministerio de Agricultura y Riego, Lima, 2018"***, concluye: (a) Se ha demostrado que la gestión administrativa influye en el desempeño laborar de forma positiva en los trabajadores del Ministerio de Agricultura y Riego, (b) Se ha determinado que la planeación administrativa influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores del Ministerio de Agricultura y Riego, (c) Se ha analizado que los procesos administrativos son oportunos en el desempeño laboral de los trabajadores del Ministerio de Agricultura y Riego, (d) Se ha verificado que el control administrativo influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores del Ministerio de Agricultura y Riego.

Chávez & Huamán (2018): ***"Relación de la gestión administrativa con la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús, 2018"***, concluyen: (a) Existe una correlación positiva considerable entre las variables gestión administrativa y productividad laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús, Cajamarca 2018, dado que el coeficiente Pearson obtuvo un valor de 0.585, y a su vez mediante la aplicación de la prueba estadística Chi Cuadrado se obtuvo un P-value = 0,11, siendo este valor menor que el nivel de significancia igual al 0.05 (α = 0.05). Por lo tanto, podemos afirmar que existe relación

significativa entre la gestión administrativa y la productividad laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús, Cajamarca 2018. Por lo que la hipótesis se aprueba, (b) Con respecto a la dimensión eficiencia podemos indicar que existe una correlación positiva considerable ya que presenta un R de Pearson 0.639, y mediante la aplicación de la prueba estadística Chi Cuadrado se obtuvo un P-value = 0,005, menor que el nivel significancia igual al 0.05 (α = 0.05). Por lo tanto, se acepta la hipótesis que existe relación directa entre la Gestión administrativa con la Productividad laboral, en la dimensión eficiencia en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús, Cajamarca 2018, (c) Con respecto a la dimensión eficacia podemos indicar que existe una correlación positiva media ya que presenta un R de Pearson 0.339, y mediante la aplicación de la prueba estadística Chi Cuadrado se obtuvo un P-value = 0,163, al ser mayor que el nivel significancia igual al 0.05 (α = 0.05), la correlación no es significativa, sin embargo por lo manifestado anteriormente por Véliz (2014), no es necesario el uso de esta prueba dado que se ha trabajado con la población en su totalidad, en tal sentido se acepta la hipótesis que existe relación directa entre la Gestión administrativa con la Productividad laboral, en la dimensión eficacia en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús, Cajamarca 2018, (d) Con respecto al objetivo N° 3 se obtuvo que de un total de 40 trabajadores encuestados, el 45% de trabajadores percibe que a veces si, a veces no se realiza una adecuada, gestión administrativa, debido a que la

organización no ofrece todas las facilidades para la ejecución de sus actividades, (e) Con respecto al objetivo N° 4 se obtuvo que de un total de 40 trabajadores encuestados, el 52.50% afirma que la mayoría de veces sí es productivo al momento de realizar su trabajo, esto debido a que no se respetaron cronogramas, la comunicación en ocasiones no fue asertiva, no se motivó al personal para el cumplimiento de resultados dentro del tiempo programado, además de que no se capacito al personal en cuanto a la importancia del clima laboral, para mejorar las relaciones entre los trabajadores y generar un ambiente de trabajo saludable dentro de la entidad.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Gestión administrativa

La gestión administrativa tiene un carácter sistémico, al ser portadora de acciones coherentemente orientadas al logro de los objetivos a través del cumplimiento de las clásicas de la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar (Briones, 2017).

La gestión administrativa, es considerada una de las actividades más significativas y relevante en las organizaciones. Se lleva a cabo con la finalidad de organizar el esfuerzo de un grupo social, es la forma por la cual se trata de obtener metas y objetivos trazados, utilizando al personal y herramientas mediante el ejercicio de labores

fundamentales que implican el desarrollo de procesos clave como planificar, organizar, dirigir y controlar (Anzola, 2002).

Acerca de la gestión administrativa, Bowen & Vaca (2015) indican que esta se fundamenta al ser un soporte administrativo para distintos procesos de la empresa, de todas las áreas de la empresa, con el objeto de obtener un resultado efectivo teniendo mayores ventajas competitivas que se verán reflejadas en los estados financieros.

Sostiene que gestión administrativa es un conjunto de acciones orientadas al logro de los objetivos de una institución; a través del cumplimiento y la óptima aplicación del proceso administrativo; planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar (Koontz, 1994).

2.2.2. Dimensiones de la gestión administrativa

Planeación

Necesaria para la obtención de los objetivos y metas propuestas utilizando varios cursos de acción de manera eficiente, se caracteriza por ser el primer paso para seguir dentro de una empresa, la misma que responde a varias interrogantes para su creación (Falconi, Luna, Sarmiento, & Andrade, 2019).

Es el conjunto ordenado de pasos que permite definir los objetivos de una organización, las políticas y estrategias que dirigirán la

adquisición, uso y disposición de recursos para cumplir dichos objetivos (Ocampos & Valencia, 2017).

Organización

Se emplea para la distribución de responsabilidad otorgada a los empleados con la cual se genera vínculos entre los ellos. Requiere que todas las ideas sean colocadas de manera ordenada para ser ejecutadas de manera sistemática (Falconi, Luna, Sarmiento, & Andrade, 2019).

Es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos. Se trata de determinar que recurso y que actividades se requieren para alcanzar los objetivos de la organización. Luego se debe diseñar la forma de combinarla en grupo operativo, es decir, crear la estructura departamental de la empresa (Ocampos & Valencia, 2017).

Dirección

Dirigir al equipo que trabajara en la organización con el fin de alcanzar los objetivos y metas señaladas. Obedece al mando que se le da para alcanzar una meta, si esta está bien encaminada los trabajadores y ejecutivos de la misma alcanzan el objetivo planteado inicialmente (Falconi, Luna, Sarmiento, & Andrade, 2019).

Ejecución diaria de las actividades detalladas, teniendo como características el conducir al elemento humano hacia la eficiencia productiva, encaminar a los empleados al espíritu de cooperación, inspirar confianza en el trabajo, estimular el trabajo individual y colectivo y conectar diversas actividades, recurso y personal adecuado (Ocampos & Valencia, 2017).

Control

Controlar que todas las actividades se encuentren alineadas a lo establecido y planificado por la empresa. Esta función es la encargada de llevar a cabo y conseguir a través de una correcta y ordenada ejecución los objetivos trazados por el directorio (Falconi, Luna, Sarmiento, & Andrade, 2019).

El proceso de regular actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa (Ocampos & Valencia, 2017).

2.2.3. Productividad laboral

La productividad es una medida del desempeño que incluye la eficiencia y la eficacia. La eficiencia es el uso adecuado de los recursos disponibles, es decir, hace hincapié en los medios y los procesos. La eficacia es el cumplimiento de metas y objetivos perfectamente definidos; en este caso lo más importante son los fines y los resultados (Chiavenato, 2009).

Explica que la productividad laboral es como el acto más valioso de la empresa en el capital humano, pero especialmente los colaboradores que utilizan su experiencia y conocimientos en el cambio, la innovación continua, la calidad del trabajo, mejores productos y servicios lo cual conlleva a un incremento de la productividad de la organización, pues en ellos está asegurado el futuro y el crecimiento de la empresa por lo tanto se debe considerar como un activo, no como un costo para tener en cuenta sus resultados y no un salario, pero para hacerlos más productivos, la gerencia y la organización deben cambiar de actitud (Van Der, 2005).

Robbins & Judge (2013) consideran que la productividad es el nivel de análisis más elevado en el comportamiento organizacional. Una empresa es productiva si logra sus metas al transformar insumos en productos, al menor costo. Por lo tanto, la productividad requiere tanto de eficacia como de eficiencia. Una compañía de negocios es eficaz cuando alcanza sus metas de ventas o de participación de mercado, pero su productividad también depende de lograr esas metas de manera eficiente.

2.2.4. Dimensiones de la productividad laboral

Eficiencia

La eficiencia significa hacer correctamente las cosas y poner énfasis en los medios utilizados, es decir, en los métodos. Significa hacer las

cosas bien y correctamente de acuerdo con el método preestablecido, implica también cumplir con el ciento por ciento de los estándares establecidos (Chiavenato, 2009).

Son el resultado de comparar el rendimiento real del personal en las acciones o condiciones actuales con una norma de rendimiento previamente definida y aceptada. La eficiencia es la relación entre el trabajo útil desarrollado por el individuo y el esfuerzo y tiempo empleado en realizarlo (Fleitman, 2008).

Eficacia

Indica la medida en que se han alcanzado resultados, es decir, la capacidad para lograr objetivos. En términos globales, es la capacidad de una organización para satisfacer las necesidades del entorno o del mercado. Se refiere a los fines perseguidos (Chiavenato, 2009).

Explica que son comparaciones de lo que se forma con los objetivos previamente establecidos, es decir, mide si los objetivos y metas se cumplen. Ya sean estos a corto o a largo plazo (Fleitman, 2008).

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

1. Administración: Es el acto de administrar, gestionar o dirigir empresas, negocios u organizaciones, personas y recursos, con el fin de alcanzar los objetivos definidos.

2. Calidad: Conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren capacidad de satisfacer necesidades, gustos y preferencias, y de cumplir con expectativas en el consumidor.

3. Capacitación: Actividades diseñadas para impartir a los empleados los conocimientos y habilidades necesarios para sus empleos actuales.

4. Desempeño laboral: Es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad.

5. Efectividad: Se denomina efectividad a la capacidad o facultad para lograr un objetivo o fin deseado, que se han definido previamente, y para el cual se han desplegado acciones estratégicas para llegar a él.

6. Estrategias: El concepto también se utiliza para referirse al plan ideado para dirigir un asunto y para designar al conjunto de reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento. En otras palabras, una estrategia es el proceso seleccionado a través del cual se prevé alcanzar un cierto estado futuro.

7. Planificación: Se refiere a la acción o resultado de planificar alguna cuestión, tarea o actividad que lleva a cabo un ser humano.

8. Rendimiento: Se refiere a la proporción que surge entre los medios empleados para obtener algo y el resultado que se consigue. El beneficio o el provecho que brinda algo o alguien también se conoce como rendimiento.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Tipo de Investigación

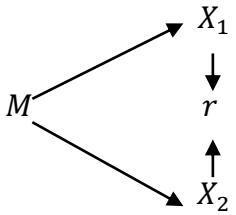
Es aplicada porque se distingue por tener propósitos prácticos que son inmediatos, asimismo se planteó soluciones concretas a problemas determinados (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

3.1.2. Nivel de Investigación

Es correlacional porque el propósito consistió en medir el grado de asociación entre dos variables (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Es no experimental porque las variables no se manipularon al momento de estudiarlas (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).



Dónde:

- M: Muestra.
- X_1: Gestión administrativa.

- X_2: Productividad laboral.

- r: Relación.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. Población

Dentro de las instalaciones de la Embotelladora Sisley S.A., que se encuentra ubicado en Jr. Guillermo Sisley Nro. 432.

Se conforma por 34 trabajadores de la Embotelladora Sisley S.A., que serán parte del estudio.

3.3.2. Muestra

Se aplicó el método no probabilístico, el cual consiste trabajar con toda la población de estudio.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1. Técnicas

La encuesta es una técnica social, que se extendió para el uso de la investigación científica, ya que reúne datos, por medio de interrogantes formuladas a una muestra, con el propósito de obtener información relevante que derivan de una problemática existente (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

3.4.2. Instrumentos

El cuestionario formula preguntas de acuerdo a los indicadores del plan estratégico y el diagnóstico empresarial, para la obtención de un registro de datos y así medir cuantitativamente los resultados (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

3.5. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Tabla 2. Plan de recolección

Fuentes	Técnicas	Instrumentos	Agentes
Primaria	Encuesta	Cuestionario	Dirigido a la muestra de estudio.

3.6. TRATAMIENTO DE LOS DATOS

Se procede a realizar un cuestionario de 18 preguntas, con la finalidad de recolectar información de la muestra de estudio, para luego ser procesados los datos en software estadísticos que permitan realizar el análisis mediante tablas y figuras.

3.7. PRINCIPIOS ÉTICOS

Los colaboradores son encuestados, sin la necesidad de colocar sus nombres y apellidos con el propósito que exista confidencialidad.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

Análisis descriptivo de los resultados

Tabla 3. Gestión administrativa y la productividad laboral

			VAR2 PRODUCTIVIDAD LABORAL			Total
			Malo	Regular	Bueno	
VAR1 GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Malo	Recuento	2	1	0	3
		% dentro de VAR1	66,7%	33,3%	0,0%	100,0%
	Regular	Recuento	0	16	5	21
		% dentro de VAR1	0,0%	76,2%	23,8%	100,0%
	Bueno	Recuento	0	5	5	10
		% dentro de VAR1	0,0%	50,0%	50,0%	100,0%
Total		Recuento	2	22	10	34
		% dentro de VAR1	5,9%	64,7%	29,4%	100,0%

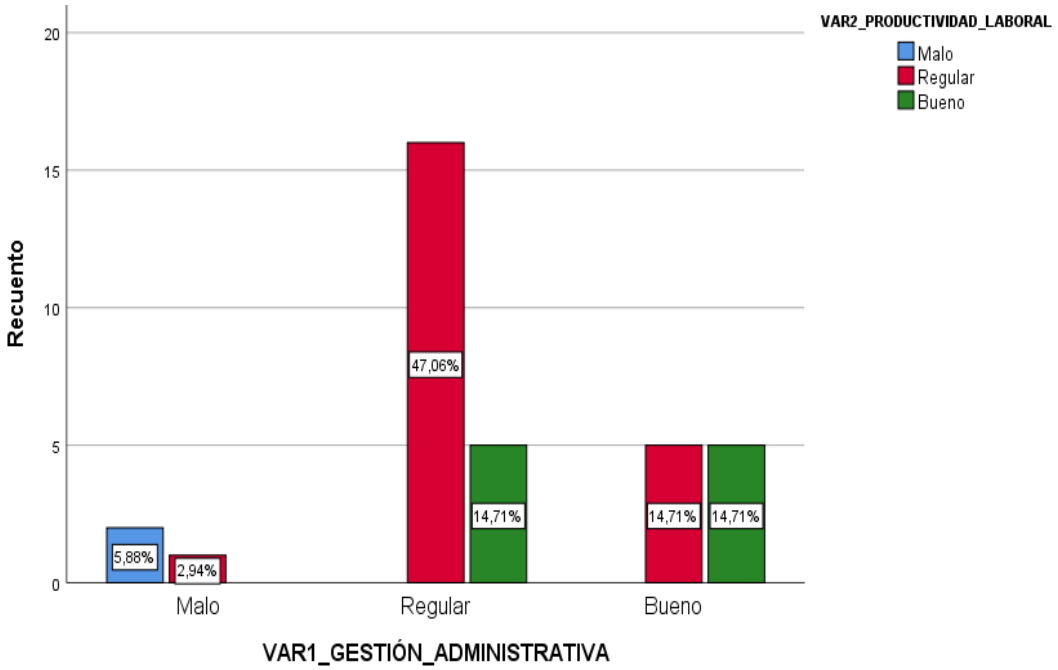


Figura 1. Gestión administrativa y la productividad laboral

Los trabajadores indican que 61.77% considera regular la gestión administrativa en la empresa, 29.42% bueno y 8.82% malo. Asimismo, el 64.71% considera regular la productividad laboral, 29.42% bueno y 5.88% malo.

Tabla 4. Planificación administrativa y la productividad laboral

			VAR2 PRODUCTIVIDAD LABORAL			Total
			Malo	Regular	Bueno	
DIM1 PLANIFICACIÓN ADMINISTRATIVA	Malo	Recuento	2	4	0	6
		% dentro de DIM1	33,3%	66,7%	0,0%	100,0%
	Regular	Recuento	0	15	6	21
		% dentro de DIM1	0,0%	71,4%	28,6%	100,0%
	Bueno	Recuento	0	3	4	7
		% dentro de DIM1	0,0%	42,9%	57,1%	100,0%
Total		Recuento	2	22	10	34
		% dentro de DIM1	5,9%	64,7%	29,4%	100,0%

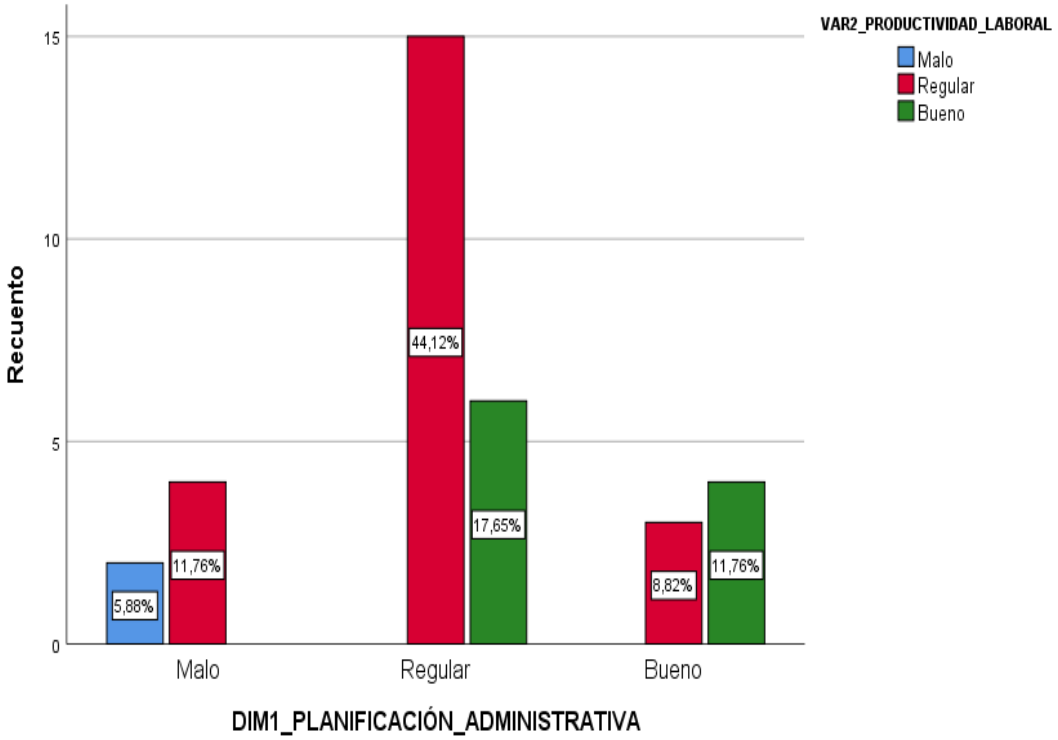


Figura 2. Planificación administrativa y la productividad laboral

Los trabajadores indican que 61.77% considera regular la planificación administrativa en la empresa, 20.58% bueno y 17.64% malo. Asimismo, el 64.7% considera regular la productividad laboral, 29.41% bueno y 5.88% malo.

Tabla 5. Organización administrativa y la productividad laboral

			VAR2 PRODUCTIVIDAD LABORAL			Total
			Malo	Regular	Bueno	
DIM2 ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Malo	Recuento	0	2	1	3
		% dentro de DIM2	0,0%	66,7%	33,3%	100,0%
	Regular	Recuento	2	12	5	19
		% dentro de DIM2	10,5%	63,2%	26,3%	100,0%
	Bueno	Recuento	0	8	4	12
		% dentro de DIM2	0,0%	66,7%	33,3%	100,0%
Total		Recuento	2	22	10	34
		% dentro de DIM2	5,9%	64,7%	29,4%	100,0%

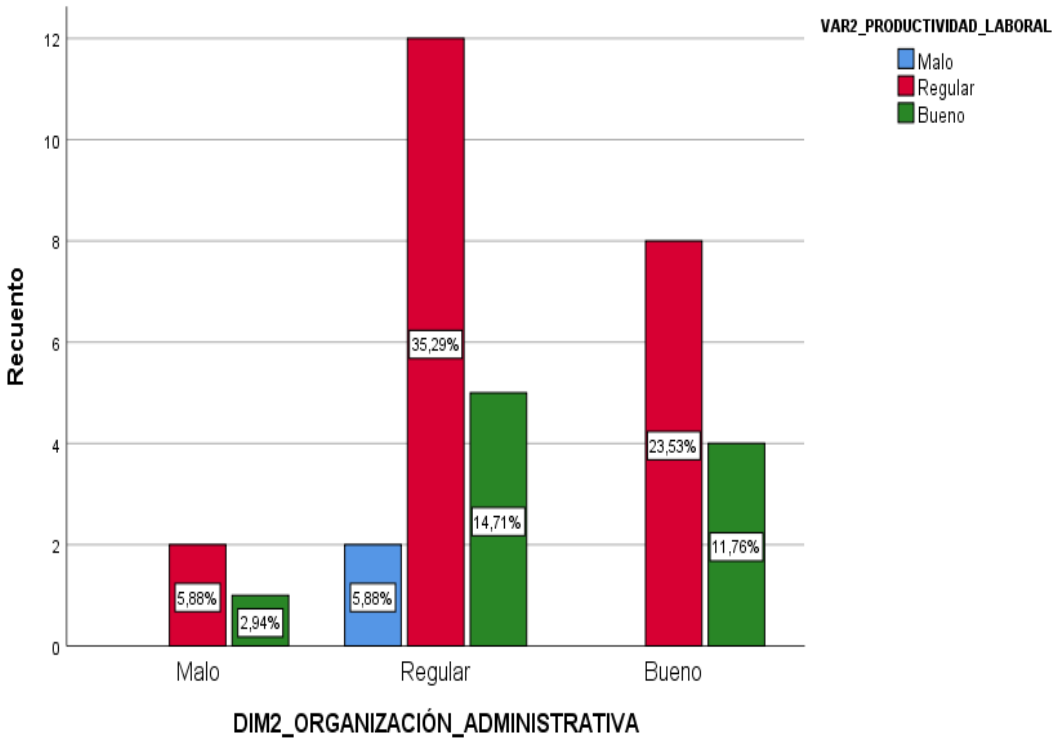


Figura 3. Organización administrativa y la productividad laboral

Los trabajadores indican que 55.88% considera regular la organización administrativa en la empresa, 35.29% bueno y 8.82% malo. Asimismo, el 64.7% considera regular la productividad laboral, 29.41% bueno y 5.88% malo.

Tabla 6. Dirección administrativa y la productividad laboral

			VAR2 PRODUCTIVIDAD LABORAL			Total
			Malo	Regular	Bueno	
DIM3 DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	Malo	Recuento	2	2	0	4
		% dentro de DIM3	50,0%	50,0%	0,0%	100,0%
	Regular	Recuento	0	15	7	22
		% dentro de DIM3	0,0%	68,2%	31,8%	100,0%
	Bueno	Recuento	0	5	3	8
		% dentro de DIM3	0,0%	62,5%	37,5%	100,0%
Total		Recuento	2	22	10	34
		% dentro de DIM3	5,9%	64,7%	29,4%	100,0%

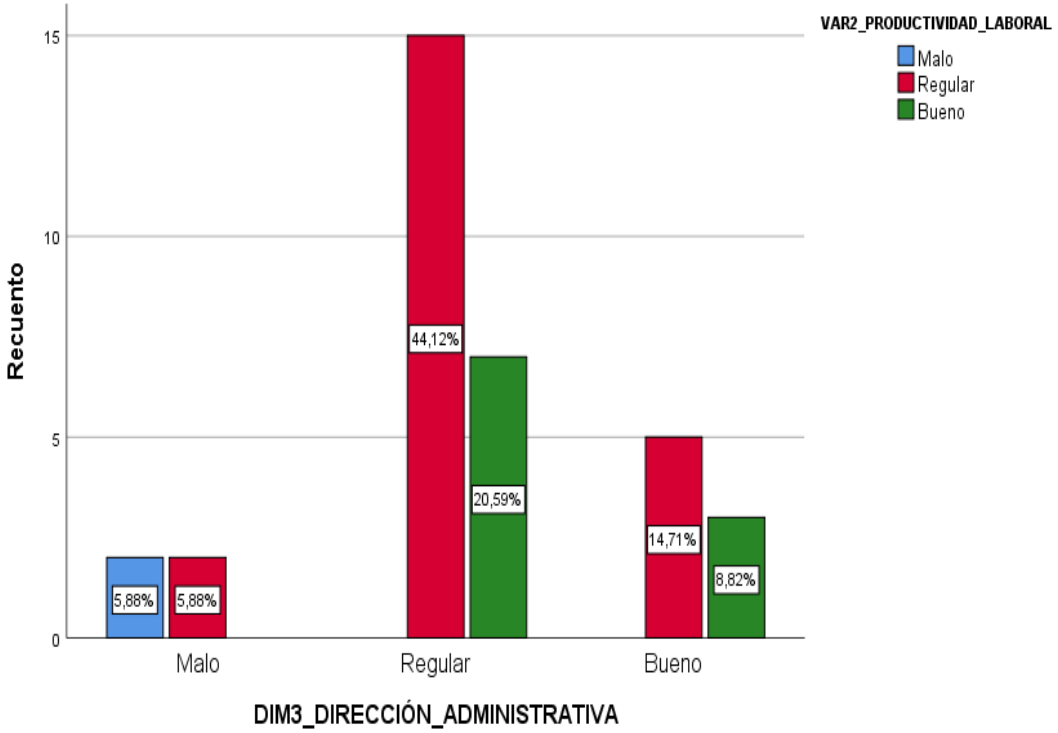


Figura 4. Dirección administrativa y la productividad laboral

Los trabajadores indican que 64.71% considera regular la dirección administrativa en la empresa, 23.53% bueno y 11.76% malo. Asimismo, el 64.71% considera regular la productividad laboral, 29.41% bueno y 5.88% malo.

Tabla 7. Control administrativo y la productividad laboral

			VAR2 PRODUCTIVIDAD LABORAL			Total
			Malo	Regular	Bueno	
DIM4 CONTROL ADMINISTRATIVO	Malo	Recuento	0	4	1	5
		% dentro de DIM4	0,0%	80,0%	20,0%	100,0%
	Regular	Recuento	2	12	3	17
		% dentro de DIM4	11,8%	70,6%	17,6%	100,0%
	Bueno	Recuento	0	6	6	12
		% dentro de DIM4	0,0%	50,0%	50,0%	100,0%
Total		Recuento	2	22	10	34
		% dentro de DIM4	5,9%	64,7%	29,4%	100,0%

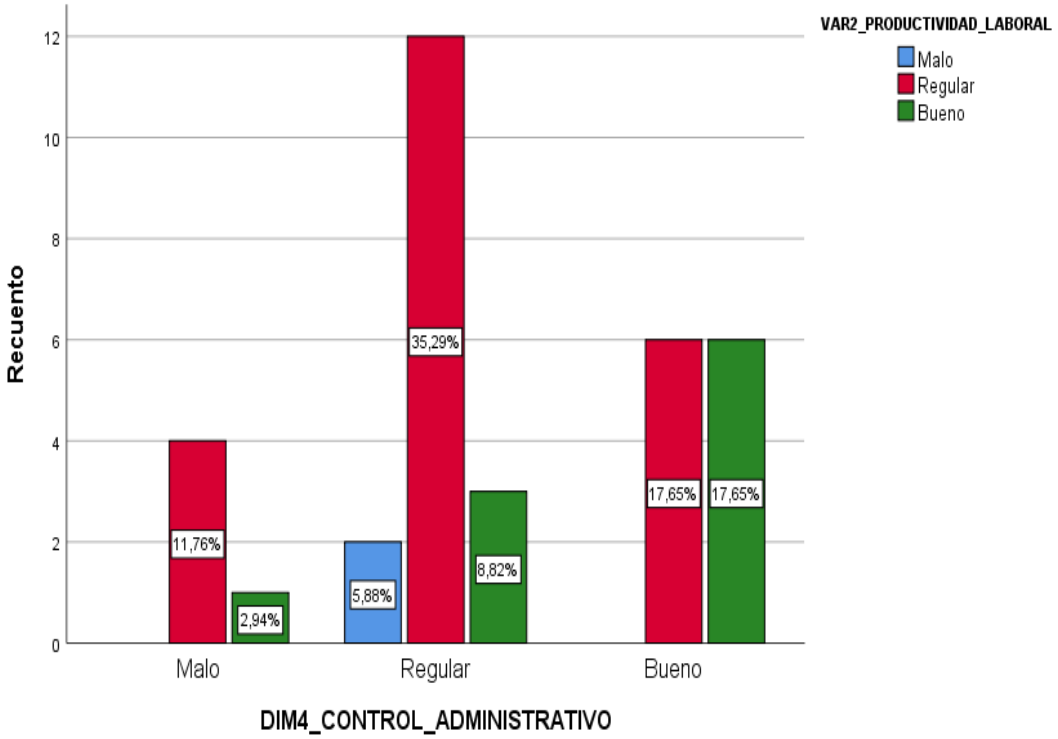


Figura 5. Control administrativo y la productividad laboral

Los trabajadores indican que 49.99% considera regular el control administrativo en la empresa, 35.3% bueno y 14.7% malo. Asimismo, el 64.7% considera regular la productividad laboral, 29.41% bueno y 5.88% malo.

Prueba de hipótesis

Hipótesis general

Ha: Existe relación entre la gestión administrativa y la productividad laboral en Embotelladora Sisley S.A., 2022.

Ho: No existe relación entre la gestión administrativa y la productividad laboral en Embotelladora Sisley S.A., 2022.

Tabla 8. Prueba de hipótesis general

		Productividad laboral
Gestión administrativa	Rho de Spearman	0,773**
	Sig. (bilateral) = p	0,000
	N	34

Se obtuvo un coeficiente de 0.773** manifestando que existe una relación alta entre las variables gestión administrativa y la productividad laboral, asimismo 5% es mayor a p = 0.000, aceptándose la Ha.

#01

Ha: Existe relación entre la planificación administrativa y la productividad laboral en Embotelladora Sisley S.A., 2022.

Ho: No existe relación entre la planificación administrativa y la productividad laboral en Embotelladora Sisley S.A., 2022.

Tabla 9. Prueba para la 1ra hipótesis específica

		Productividad laboral
Planificación administrativa	Rho de Spearman	0,789**
	Sig. (bilateral) = p	0,000
	N	34

Se obtuvo un coeficiente de 0.789** manifestando que existe una relación alta entre las variables planificación administrativa y la productividad laboral, asimismo 5% es mayor a p = 0.000, aceptándose la Ha.

#02

Ha: Existe relación entre la organización administrativa y la productividad laboral en Embotelladora Sisley S.A., 2022.

Ho: No existe relación entre la organización administrativa y la productividad laboral en Embotelladora Sisley S.A., 2022.

Tabla 10. Prueba para la 2da hipótesis específica

		Productividad laboral
Organización administrativa	Rho de Spearman	0,411**
	Sig. (bilateral) = p	0,016
	N	34

Se obtuvo un coeficiente de 0.411** manifestando que existe una relación moderada entre las variables organización administrativa y la productividad laboral, asimismo 5% es mayor a p = 0.016, aceptándose la Ha.

#03

Ha: Existe relación entre la dirección administrativa y la productividad laboral en Embotelladora Sisley S.A., 2022.

Ho: No existe relación entre la dirección administrativa y la productividad laboral en Embotelladora Sisley S.A., 2022.

Tabla 11. Prueba para la 3ra hipótesis específica

		Productividad laboral
Dirección administrativa	Rho de Spearman	0,494**
	Sig. (bilateral) = p	0,003
	N	34

Se obtuvo un coeficiente de 0.494** manifestando que existe una relación moderada entre las variables dirección administrativa y la productividad laboral, asimismo 5% es mayor a p = 0.003, aceptándose la Ha.

#04

Ha: Existe relación entre el control administrativo y la productividad laboral en Embotelladora Sisley S.A., 2022.

Ho: No existe relación entre el control administrativo y la productividad laboral en Embotelladora Sisley S.A., 2022.

Tabla 12. Prueba para la 4ta hipótesis específica

		Productividad laboral
Control administrativo	Rho de Spearman	0,497**
	Sig. (bilateral) = p	0,003
	N	34

Se obtuvo un coeficiente de 0.497** manifestando que existe una relación moderada entre las variables control administrativo y la productividad laboral, asimismo 5% es mayor a p = 0.003, aceptándose la Ha.

4.2. DISCUSIÓN

Del procesamiento de los datos, se puede determinar que el coeficiente de correlación entre la gestión administrativa y la productividad laboral en Embotelladora Sisley S.A. es de 0.773**, este resultado tiene similitud con el estudio de Facho (2017) donde el nivel de gestión administrativa es regular y que existe una relación directa y significativa entre la productividad laboral de los trabajadores en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización de la Municipalidad de Lima, 2016, asimismo, Quiñonez (2018) considera que si existe relación directa media (rho=0,534) y significativa entre la gestión administrativa y la productividad laboral en el Órgano Desconcentrado de Administración de Maquinaria y Equipo Pesado de la Municipalidad Provincial de Ilo, 2018, lo cual quiere decir que una mejor Gestión Administrativa contribuye a mejorar la productividad laboral, por su parte Cajo (2018) demuestra que la gestión administrativa influye en el desempeño laborar de forma positiva en los trabajadores del Ministerio de Agricultura y

Riego, por último Chávez & Huamán (2018) indica que existe una correlación positiva considerable entre las variables gestión administrativa y productividad laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús, Cajamarca 2018, dado que el coeficiente Pearson obtuvo un valor de 0.585.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

1. La relación entre la gestión administrativa es directa significativa con la productividad laboral en Embotelladora Sisley S.A., porque el Rho de Spearman es 0.773** tipificándose como una correlación alta.

2. La relación entre la planificación administrativa es directa significativa con la productividad laboral en Embotelladora Sisley S.A., porque el Rho de Spearman es 0.789** tipificándose como una correlación alta.

3. La relación entre la organización administrativa es directa significativa con la productividad laboral en Embotelladora Sisley S.A., porque el Rho de Spearman es 0.411** tipificándose como una correlación moderada.

4. La relación entre la dirección administrativa es directa significativa con la productividad laboral en Embotelladora Sisley S.A., porque el Rho de Spearman es 0.494** tipificándose como una correlación moderada.

5. La relación entre el control administrativo es directa significativa con la productividad laboral en Embotelladora Sisley S.A., porque el Rho de Spearman es 0.497** tipificándose como una correlación moderada.

5.2. RECOMENDACIONES

1. Fortalecer la gestión administrativa dentro de la empresa Embotelladora Sisley S.A., con la finalidad de obtener incremento en la productividad laboral, con ayuda de los recursos e instrumentos necesarios.

2. Mejorar el desarrollo de estratégicas de planificación administrativa que permita a la empresa mejorar su productividad laboral, llegando a cumplir las metas establecidas por dicha organización.

3. Optimizar la estructura de la organización administrativa, orientado a impartir un mejor servicio en la empresa Embotelladora Sisley S.A., con el propósito de lograr sus metas y objetivos trazados.

4. Desarrollar una buena dirección administrativa, por medio del cual se podrá efectuar los lineamientos de la primera fase, a la vez tener una estructura organizacional y mejor desempeño posible por parte de los colaboradores de Embotelladora Sisley S.A.

5. Establecer estándares y objetivos que permitan implantar la medición y control de los procesos administrativos en la empresa Embotelladora Sisley S.A., con la finalidad de medir, corregir e incrementar el desempeño y la productividad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Anzola, S. (2002). *Administración de pequeñas empresas.* México: McGrawhill.

Bowen, C., & Vaca, T. (2015). *Diseño de un plan de gestión administrativa y financiera para la empresa de libro pernos de la Ciudad de Guayaquil.* Guayaquil: DSPACE.

Briones, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de las Ciencias*, 947.

Cajo, L. (2018). *Influencia de la gestión administrativa en el desempeño laboral de los trabajadores del Ministerio de Agricultura y Riego, Lima, 2018.* Lima: UIGV.

Chávez, M., & Huamán, E. (2018). *Relación de la gestión administrativa con la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús, 2018.* Cajamarca: UPN.

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones.* México: McGraw-Hill.

Erazo, E. (2016). *La gestión administrativa y su impacto en la productividad de la compañía Agrícola Coamu S.A.* Machala: UTMACHALA.

Facho, J. (2017). *Gestión administrativa y productividad laboral en trabajadores de la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización, Municipalidad de Lima, 2016.* Lima: UCV.

Falconi, J., Luna, K., Sarmiento, W., & Andrade, C. (2019). *Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes.* Ecuador: UCACUE.

Fleitman, J. (2008). *Evaluación integral para implementar modelos de calidad.* México: Schoenfeld pax.

García, G., & Vera, M. (2016). *La gestión administrativa y su incidencia en la productividad laboral de la empresa EPSSA S.R.L. Funeraria "Mello", de la ciudad de Tarapoto, durante el primer semestre del 2015.* Tarapoto: UNSM.

Guanoluisa, M. (2019). *La gestión administrativa y su efecto en el desempeño laboral del Comercial Los Laureles de la ciudad de Riobamba año 2018.* Ecuador: UNACH.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación.* México: McGRAW-HILL.

Koontz, H. (1994). *Administración, Una perspectiva global.* México: McGrawHill.

Lara, J. (2017). *Impacto de la gestión administrativa sobre la eficiencia de la actividad pesquera artesanal – Cantón Manta.* Ecuador: ULEAM.

Ocampos, L., & Valencia, S. (2017). *Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Red Asistencial EsSalud – Tumbes, 2016.* Tumbes: UNTUMBES.

Paredes, D. (2011). *Sistema de gestión administrativa y su incidencia en la productividad de la Mecánica de Transmisiones Solís de la ciudad Ambato.* Ecuador: UTA.

Quiñonez, R. (2018). *Gestión administrativa y productividad laboral en el Órgano Desconcentrado de Administración de Maquinaria y Equipo Pesado de la Municipalidad Provincial de Ilo, 2018.* Perú: UCV.

Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional.* México: Pearson Educación.

Van Der. (2005). *Gestión y gerencias empresariales.* México: Ecoe ediciones.

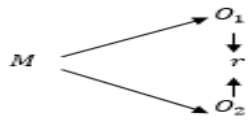
ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

<table>
<tr><th>FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</th><th>OBJETIVOS</th><th>HIPÓTESIS</th><th>METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</th></tr>
<tr><td>¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la productividad laboral en Embotelladora Sisley S.A., 2022?</td><td>Determinar la relación entre la gestión administrativa y la productividad laboral en Embotelladora Sisley S.A., 2022.</td><td>Existe relación entre la gestión administrativa y la productividad laboral en Embotelladora Sisley S.A., 2022.</td><td rowspan="2">TIPO DE INVESTIGACIÓN
APLICADA.

NIVEL DE INVESTIGACIÓN
CORRELACIONAL.

POBLACIÓN Y MUESTRA
Se conforma por 34 trabajadores de Embotelladora Sisley S.A., 2022, que serán parte del estudio.

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN
NO EXPERIMENTAL DE CORTE TRANSVERSAL


<table><tr><th>Fuentes</th><th>Técnicas</th><th>Herramientas</th></tr><tr><td>Primaria</td><td>Encuesta</td><td>Cuestionario</td></tr></table></td></tr>
<tr><td>a) ¿Cuál es la relación entre la planificación administrativa y la productividad laboral en Embotelladora Sisley S.A., 2022?
b) ¿Cuál es la relación entre la organización administrativa y la productividad laboral en Embotelladora Sisley S.A., 2022?
c) ¿Cuál es la relación entre la dirección administrativa y la productividad laboral en Embotelladora Sisley S.A., 2022?
d) ¿Cuál es la relación entre el control administrativo y la productividad laboral en Embotelladora Sisley S.A., 2022?</td><td>a) Determinar la relación entre la planificación administrativa y la productividad laboral en Embotelladora Sisley S.A., 2022.
b) Determinar la relación entre la organización administrativa y la productividad laboral en Embotelladora Sisley S.A., 2022.
c) Determinar la relación entre la dirección administrativo y la productividad laboral en Embotelladora Sisley S.A., 2022.
d) Determinar la relación entre el control administrativa y la productividad laboral en Embotelladora Sisley S.A., 2022.</td><td>a) Existe relación entre la planificación administrativa y la productividad laboral en Embotelladora Sisley S.A., 2022.
b) Existe relación entre la organización administrativa y la productividad laboral en Embotelladora Sisley S.A., 2022.
c) Existe relación entre la dirección administrativa y la productividad laboral en Embotelladora Sisley S.A., 2022.
d) Existe relación entre el control administrativo y la productividad laboral en Embotelladora Sisley S.A., 2022.</td></tr>
</table>

Anexo 2. Cuestionario de preguntas

N° de cuestionario: _____
Fecha: _____

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

PREGUNTAS ESPECÍFICAS

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
VARIABLE 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA						
DIMENSIÓN: PLANIFICACIÓN ADMINISTRATIVA						
PREG 01	Qué opina de la misión de la empresa	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PREG 02	Qué opina de la visión de la empresa	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PREG 03	Qué opina de los valores de la empresa	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PREG 04	Qué opina de los objetivos de la empresa	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA						
PREG 05	Considera que existe división del trabajo en la empresa	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PREG 06	Considera que existe línea de autoridad en la empresa	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PREG 07	Considera que existe formulación normas y procedimientos en la empresa	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
DIMENSIÓN: DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA						
PREG 08	Considera que existe motivación en la empresa	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PREG 09	Considera que existe liderazgo en la empresa	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

PREG 10	Considera que existe trabajo en equipo en la empresa	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PREG 11	Considera que existe comunicación en la empresa	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
DIMENSIÓN: CONTROL ADMINISTRATIVO						
PREG 12	Considera que existe supervisión al personal en la empresa	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PREG 13	Considera que existe evaluación al personal en la empresa	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
VARIABLE 2: PRODUCTIVIDAD LABORAL						
DIMENSIÓN: EFICIENCIA						
PREG 14	Se desarrolla las actividades con eficiencia dentro de la empresa	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PREG 15	Se utiliza los recursos eficientemente dentro de la empresa	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
DIMENSIÓN: EFICACIA						
PREG 16	Se cumple con los objetivos y metas programadas en la empresa	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PREG 17	Se cumple muestra responsabilidad en el trabajo dentro de la empresa	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PREG 18	El trabajador tiene capacidad en orientar los cambios en la empresa	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

Anexo 3. Base de datos

MUESTRA	VARIABLE 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA													VARIABLE 2: PRODUCTIVIDAD LABORAL				
	DIMENSIÓN: PLANIFICACIÓN ADMINISTRATIVA				DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA			DIMENSIÓN: DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA				DIMENSIÓN: CONTROL ADMINISTRATIVO						
	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
M 01	2	1	2	1	2	2	3	1	2	2	1	3	3	1	1	3	1	1
M 02	5	5	3	4	5	2	4	3	5	4	4	3	2	5	5	2	2	4
M 03	4	4	2	2	3	4	2	2	2	2	2	3	2	2	4	4	2	4
M 04	5	5	3	5	5	3	4	3	5	4	3	4	5	4	5	5	5	4
M 05	4	5	5	2	3	3	4	4	3	2	3	4	3	3	5	4	5	3
M 06	2	3	4	4	2	2	2	2	4	3	4	4	4	2	2	4	3	4
M 07	1	2	1	3	2	4	3	4	5	1	2	4	5	4	4	1	3	4
M 08	2	4	3	3	3	3	3	2	4	4	2	4	1	3	1	4	2	3
M 09	4	5	4	2	2	2	2	4	3	3	5	2	2	4	3	5	2	5
M 10	3	2	2	4	4	3	4	2	3	3	4	4	3	4	2	2	3	2
M 11	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	3	4	4	5	5	4	5
M 12	2	4	4	5	4	2	3	4	4	4	5	5	4	5	5	3	2	4
M 13	3	2	2	2	4	3	4	2	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3
M 14	2	5	5	2	2	5	1	1	5	1	3	4	5	5	5	3	4	4
M 15	3	1	1	3	1	3	3	3	1	4	1	3	4	2	4	3	2	2
M 16	5	3	3	4	2	2	4	2	5	5	3	4	5	4	5	2	3	5
M 17	4	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	4	4	2	2
M 18	1	3	2	1	1	3	3	2	1	2	3	2	3	1	1	2	2	1
M 19	3	4	4	4	4	3	5	5	4	5	2	5	4	4	3	3	4	3
M 20	4	3	2	4	2	4	3	4	3	2	4	3	3	4	2	2	3	4

M 21	3	4	5	3	4	4	4	4	4	3	3	5	3	5	3	3	3	3
M 22	4	5	5	4	4	4	2	5	5	5	2	3	3	3	3	3	5	4
M 23	2	3	3	2	4	2	2	4	2	4	3	2	2	2	3	3	2	4
M 24	1	1	4	3	3	5	4	3	4	5	4	1	2	4	1	3	1	3
M 25	1	4	3	2	1	1	3	3	2	3	3	3	1	1	4	2	3	3
M 26	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3
M 27	3	3	4	3	3	2	3	3	4	2	4	4	4	4	2	2	4	3
M 28	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	3	3	5
M 29	2	5	3	4	3	4	5	2	5	4	5	3	5	4	4	5	2	3
M 30	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	2	3
M 31	5	5	5	5	4	2	3	4	1	5	3	3	1	2	4	2	5	4
M 32	3	4	4	1	4	3	4	1	1	4	4	4	3	3	4	2	4	2
M 33	3	5	2	2	5	4	5	3	3	2	3	3	3	5	5	5	2	5
M 34	4	3	2	2	2	4	2	2	3	3	4	3	4	3	2	4	2	3

Anexo 4. Confiabilidad del instrumento

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.848	18

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	**Varianza de escala si el elemento se ha suprimido**	**Correlación total de elementos corregida**	**Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido**
P01	55.12	105.865	.479	.839
P02	54.62	103.274	.579	.834
P03	55.00	106.545	.470	.839
P04	55.21	104.047	.592	.833
P05	55.09	104.083	.578	.834
P06	55.06	115.027	.156	.852
P07	54.91	111.780	.309	.846
P08	55.18	107.847	.429	.841
P09	54.82	103.119	.548	.835
P10	54.88	110.834	.288	.848
P11	54.97	111.363	.323	.846
P12	54.85	109.281	.411	.842
P13	54.94	111.148	.278	.848
P14	54.82	102.271	.655	.830
P15	54.85	102.493	.551	.835
P16	55.03	112.151	.260	.848
P17	55.32	106.468	.487	.838
P18	54.82	105.301	.584	.834