

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

**Gestión administrativa y la productividad en la empresa Inversiones
Agreste S.A.C., Tacna - 2019**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración y
Negocios Internacionales

Autores:

Diego Armando Chura Mamani

Yenny Rosario Saavedra Caro

Asesor:

Mg. Kely Dafve Nuñez Rojas

Lima, julio del 2021

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DE TESIS

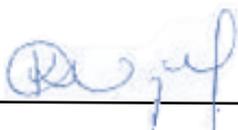
Yo, Mg. Kely Dafve Nuñez Rojas, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“Gestión administrativa y la productividad en la empresa Inversiones Agreste S.A.C., Tacna - 2019”** constituye la memoria que presenta los Bachilleres **Diego Armando Chura Mamani** y **Yenny Rosario Saavedra Caro** para obtener el título de Profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 20 días del mes de julio del año 2021.



Mg. Kely Dafve Nuñez Rojas

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a ...19... día(s) del mes de.....julio....del año 2021..... siendo las...15:00...horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Campus Lima, bajo la dirección del (de la) presidente(a): **Mtra. Danny Lita Alomia Lozano.....**, el (la) secretario(a): **Mg. Alcides Alberto Flores Sáenz.....** y los demás miembros: **Lic. Carlos Eduardo Corrales Baldoceca; Dr. Marcos Enrique Flores González.....** y el (la) asesor(a) **Mtra. Kelly Dafve Nuñez Rojas.....** con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado: **"Gestión Administrativa y la Productividad en la Empresa Inversiones Agreste S.A.C., Tacna - 2019."**..... del(los) bachiller(es): a) **Diego Armando Chura Mamani.....** b) **Yenny Rosario Saavedra Caro** c).....

.....conducente a la obtención del título profesional de:

..... de **Licenciada(o) en Administración y Negocios Internacionales.....**
(Denominación del Título Profesional)

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado. Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Bachiller (a): **Diego Armando Chura Mamani**

| Calificación | Escalas | | | Mérito |
|--------------|-----------|---------|-------------|---------------|
| | Vigesimal | Literal | Cualitativa | |
| Aprobado | 18 | A- | Muy Bueno | Sobresaliente |

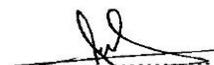
Bachiller (b): **Yenny Rosario Saavedra Caro**

| CALIFICACIÓN | ESCALAS | | | Mérito |
|--------------|-----------|---------|-------------|---------------|
| | Vigesimal | Literal | Cualitativa | |
| Aprobado | 18 | A- | Muy Bueno | Sobresaliente |

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

Presidente/a



Secretario/a

Asesor/a

Miembro

Miembro

Bachiller (a)

Bachiller (b)

Bachiller (c)

Dedicatoria

A Dios, por guiarme y fortalecer mi vida, así como sostenerme en cada momento de la ejecución de este proyecto de investigación.

A mis padres Moisés Ángel Chura Mamani y Aurora Mamani de Chura, a mi tía Elizabeth Mamani Gutiérrez, quien es como mi madre, ellos siempre estuvieron a lo largo de toda mi vida apoyando y motivando mi formación académica.

A Dios, por guiarme y fortalecer mi vida, así como sostenerme en cada momento de la ejecución de este proyecto de investigación.

A mis padres Jose Luis Huamán Espinoza e Ignacia Caro Maldonado, quienes siempre estuvieron a lo largo de toda mi vida apoyando y motivando mi formación académica.

Agradecimientos

A la Universidad Peruana Unión, que nos abrió sus puertas y nos preparó para un futuro competitivo formándonos como personas de bien con bases sólidas en conocimientos, desarrollo de habilidades y destrezas que me permitieron obtener una adecuada formación profesional.

A los docentes de la Facultad de Ciencias Empresariales, a la Mg. Kelly Dafve Núñez Rojas por la asesoría, contribución con su experiencia y motivación para continuar y culminar con mi trabajo de investigación.

A nuestras familias, amigas y amigos por su apoyo incondicional, fueron ustedes quienes nos apoyaron y motivaron en todo momento a concluir con nuestro trabajo de investigación.

Tabla de contenido

| | |
|--|----|
| Dedicatoria..... | 4 |
| Agradecimientos..... | 5 |
| Tabla de contenido..... | 6 |
| Índice de tablas..... | 10 |
| Índice de figuras..... | 12 |
| Resumen..... | 14 |
| Abstract..... | 15 |
| Introducción..... | 16 |
| Capítulo I Planteamiento del problema..... | 18 |
| 1.1. Descripción de la situación problemática..... | 18 |
| 1.2. Formulación del problema..... | 20 |
| 1.2.1. Problema general..... | 20 |
| 1.2.2. Problemas específicos..... | 20 |
| 1.3. Objetivos de la investigación..... | 20 |
| 1.3.1. Objetivo general..... | 20 |
| 1.3.2. Objetivos específicos..... | 20 |
| 1.4. La justificación..... | 21 |
| 1.4.1. Justificación teórica..... | 21 |
| 1.4.2. Justificación institucional..... | 21 |
| 1.4.3. Justificación social..... | 22 |
| 1.4.4. Justificación práctica..... | 22 |

| | |
|---|----|
| 1.5. Presuposición filosófica. | 22 |
| Capítulo II Revisión de la literatura..... | 24 |
| 2.1. Antecedentes de la investigación | 24 |
| 2.1.1. Antecedentes internacionales | 24 |
| 2.1.2. Antecedentes nacionales..... | 25 |
| 2.2. Bases teóricas | 28 |
| 2.2.1. Gestión administrativa | 28 |
| 2.2.1.1. Origen de la gestión administrativa. | 28 |
| 2.2.1.2. Definición de la gestión administrativa. | 29 |
| 2.2.1.3. Teorías de la gestión administrativa. | 29 |
| 2.2.1.4. Modelos teóricos de la gestión administrativa..... | 30 |
| 2.2.1.5 Dimensiones de la gestión administrativa..... | 33 |
| 2.2.1.5. Importancia de la gestión administrativa. | 34 |
| 2.2.2 Productividad | 35 |
| 2.2.2.1 Origen de la productividad. | 35 |
| 2.2.2.2 Definición de la productividad. | 36 |
| 2.2.2.3. Factores que inciden en la productividad..... | 37 |
| 2.2.2.3.1. El entorno | 37 |
| 2.2.2.3.2. Características del trabajo | 37 |
| 2.2.2.4. Modelo de factores de la productividad..... | 37 |
| 2.2.2.5. Indicadores de la productividad. | 41 |
| 2.3. Marco conceptual | 42 |
| 2.3.1. Definición conceptual de los elementos de estudio..... | 42 |
| Capítulo III Materiales y métodos | 44 |
| 3.1. Tipos de investigación..... | 44 |

| | | |
|-----------------------------|--|----|
| 3.2. | Diseño de la investigación..... | 44 |
| 3.3.1. | Hipótesis general..... | 45 |
| 3.3.2. | Hipótesis específica..... | 45 |
| 3.4. | Identificación de variables..... | 45 |
| 3.4.1. | Variable independiente:..... | 45 |
| 3.4.2. | Variable dependiente:..... | 46 |
| 3.5. | Operacionalización de las variables..... | 47 |
| 3.6. | Población y muestra..... | 49 |
| 3.6.1. | Técnica de muestreo:..... | 49 |
| 3.7. | Instrumentos de investigación..... | 50 |
| 3.8. | Diseño del instrumento..... | 51 |
| 3.9. | Validez y confiabilidad de los instrumentos..... | 52 |
| 3.9.1. | Validez..... | 52 |
| 3.9.2. | Criterio de confiabilidad..... | 52 |
| Capítulo IV Resultados..... | | 54 |
| 4.1. | Confiabilidad..... | 54 |
| 4.1.1. | Confiabilidad de gestión administrativa..... | 55 |
| 4.1.2. | Confiabilidad de productividad..... | 56 |
| 4.1.3. | Información general de los encuestados..... | 57 |
| 4.2. | Análisis descriptivo de los datos..... | 58 |
| 4.2.1. | Variable gestión administrativa..... | 59 |
| 4.2.2. | Variable productividad..... | 68 |
| 4.3. | Pruebas de normalidad..... | 77 |

| | |
|--|-----|
| 4.3.1. Análisis de la relación de la gestión administrativa y la productividad | 77 |
| 4.3.2 Análisis de la relación de la gestión administrativa y la productividad | 78 |
| 4.3.3. Conclusiones de la prueba de normalidad..... | 79 |
| 4.4. Prueba de Hipótesis..... | 80 |
| 4.4.1. Hipótesis general..... | 80 |
| 4.4.2. Hipótesis específica..... | 81 |
| 4.4.2.1. Hipótesis específica 1 | 81 |
| 4.4.2.2. Hipótesis específica 2 | 83 |
| 4.4.2.3. Hipótesis específica 3 | 84 |
| 4.4.2.4. Hipótesis específica 4 | 86 |
| Capítulo V Discusión de hipótesis..... | 88 |
| Capítulo VI Conclusiones y sugerencias | 92 |
| 6.1. Conclusiones | 92 |
| 6.2. Sugerencias..... | 95 |
| Referencias bibliográficas..... | 97 |
| Anexos | 99 |
| Anexo 1: Matriz de consistencia | 100 |
| Anexo 2: Cuestionario de Gestión Administrativa | 101 |
| Anexo 3: Cuestionario de Productividad | 103 |

Índice de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1. J. Prokopenko (1991) Modelo de factores de la productividad | 36 |
| Tabla 2 Escala | 48 |
| Tabla 3. Confiabilidad de la variable gestión administrativa y dimensiones. | 49 |
| Tabla 4. Confiabilidad de la Variable productividad y dimensiones | 49 |
| Tabla 5. Resumen del procesamiento de los casos de la gestión administrativa . | 52 |
| Tabla 6. Estadísticos de fiabilidad de la gestión administrativa . | 52 |
| Tabla 7. Resumen del procesamiento de los casos de productividad. | 53 |
| Tabla 8. Estadísticos de fiabilidad de productividad | 53 |
| Tabla 9. Información sociodemográfica | 54 |
| Tabla 10. Baremo | 55 |
| Tabla 11. Análisis de frecuencia de la variable gestión administrativa: Planeación. | 55 |
| Tabla 12. Análisis de frecuencia de la variable gestión administrativa: Organización. | 58 |
| Tabla 13. Análisis de frecuencia de la variable gestión administrativa: Dirección. | 60 |
| Tabla 14. Análisis de frecuencia de la variable gestión administrativa: Control. | 62 |
| Tabla 15. Análisis de frecuencia de la variable Productividad | 64 |
| Tabla 16. Análisis de frecuencia de la variable productividad: Eficiencia | 67 |
| Tabla 17. Análisis de frecuencia de la variable productividad: Eficacia | 69 |
| Tabla 18. Análisis de frecuencia de la variable Productividad: Efectividad | 71 |
| Tabla 19. Prueba de normalidad de gestión administrativa y la productividad | 73 |
| Tabla 20. Prueba de normalidad de Gestión Administrativa y Productividad | 74 |
| Tabla 21. Relación entre gestión administrativa y productividad | 76 |
| Tabla 22. Relación entre Planeación y Productividad | 78 |

| | |
|--|----|
| Tabla 23. Relación entre Organización y Productividad. | 79 |
| Tabla 24. Relación entre Dirección y Productividad. | 81 |
| Tabla 25. Relación entre Control y Productividad. | 82 |

Índice de figuras

| | |
|---|----|
| Figura 1. Análisis de frecuencia de la variable Gestión administrativa en su dimensión: Planeación | 56 |
| Figura 2. Análisis porcentual de la variable Gestión administrativa en su dimensión: Planeación | 57 |
| Figura 3. Análisis de frecuencia de la variable Gestión Administrativa en su dimensión: Organización | 58 |
| Figura 4. Análisis porcentual de la variable Gestión administrativa en su dimensión: Organización | 59 |
| Figura 5. Análisis de frecuencia de la variable Gestión Administrativa en su dimensión: Dirección. | 60 |
| Figura 6. Análisis porcentual de la variable Gestión administrativa en su dimensión: Dirección | 61 |
| Figura 7. Análisis de frecuencia de la variable Gestión Administrativa en su dimensión: Control. | 62 |
| Figura 8. Análisis porcentual de la variable Gestión administrativa en su dimensión: Control | 63 |
| Figura 9. Análisis de frecuencia de la variable Productividad | 65 |
| Figura 10. Análisis porcentual de la variable Productividad | 66 |
| Figura 11. Análisis de frecuencia de la variable de Productividad en su dimensión: Eficiencia | 67 |
| Figura 12. Análisis porcentual de la variable productividad en su dimensión: Eficiencia | 68 |
| Figura 13. Análisis de frecuencia de la variable productividad en su dimensión: Eficacia | 69 |
| Figura 14. Análisis porcentual de la variable Productividad en su dimensión: Eficacia | 70 |
| Figura 15. Análisis de frecuencia de la variable Productividad en su dimensión: Efectividad | 71 |

Figura 16. Análisis porcentual de la variable Productividad en su dimensión: Efectividad 72

Resumen

El presente trabajo de investigación, busca determinar en qué medida la gestión administrativa se relaciona con la productividad en la Empresa Inversiones Agreste SAC, Tacna - 2019. El estudio es descriptivo correlacional, con enfoque cuantitativo, la investigación es no experimental, transversal ya que los datos se obtuvieron en un cierto tiempo. Trabajamos con una muestra de 80 trabajadores, para lo cual se realizó una encuesta de 29 ítems entre los trabajadores. Los resultados fueron que la gestión administrativa está significativamente relacionada con la productividad en la Empresa Inversiones Agreste SAC, Tacna - 2019, en la cual ambas variables tienen un coeficiente Rho de Spearman de 0.625, lo que indica una relación directa y positiva, y un valor de p igual a 0.000 ($p < 0.05$), lo que expresa que es altamente significativo. En conclusión, la gestión administrativa está significativamente relacionada con la productividad.

Palabras clave: gestión administrativa, productividad, planificación, organización, dirección y control.

Abstract

The present research work, determine to what extent administrative management is related to productivity in the Inversiones Agreste SAC Company, Tacna - 2019. The study is descriptive correlational, with a quantitative approach, the research is non-experimental, transectional since data were obtained at a certain time. We worked with a sample of 80 workers, for which a 29-item survey was carried out among the workers

The results were that administrative management is significantly related to productivity in the Empresa Inversiones Agreste SAC, Tacna - 2019, in which both variables have a Spearman's Rho coefficient of 0.625, which indicates a direct and positive relationship, and a p value equal to 0.000 ($p < 0.05$), which expresses that it is highly significant.

Finally, it was concluded Administrative management is significantly related to productivity

Keywords: administrative management, productivity, planning, organization, direction and control.

Introducción.

En este mundo cada vez más globalizado, en donde muchas de las organizaciones no logran sobrevivir al asedio competitivo de las grandes plataformas; surge la necesidad de adaptarse a los nuevos cambios y asumir nuevos retos como la calidad, que se ha convertido en un factor determinante para lograr la excelencia en la gestión administrativa de una organización. La Gestión Administrativa es la encargada de la planificación, organización, dirección y control de los recursos (humanos, financieros, materiales, tecnológicos, del conocimiento, etc.) de una organización; con el fin de obtener grandes beneficios posibles, este beneficio puede ser económico o social (Robbins & Coulter, 2005).

Por otro lado, a la productividad se le conoce como un factor principal para la competencia y la competitividad; una nueva encuesta global encargada por Kronos Incorporated y realizada por IDC Manufacturing Insights (2010), reveló que la productividad laboral se considera como el factor de mayor importancia para lograr el éxito. La encuesta se realizó en 11 países demostró que factores como una infraestructura moderna, el apoyo gubernamental y la educación son la base fundamental del éxito. Por lo que, el presente trabajo de investigación permitirá determinar en qué medida la gestión administrativa se relaciona con la productividad en la Empresa Inversiones Agreste S.A.C., Tacna – 2019.

La tesis ha sido estructurada en cinco capítulos, los cuales se desarrollaron de manera sencilla y de una fácil comprensión e interpretación de sus contenidos, como resultados y sus conclusiones. En el capítulo I, se describe el planteamiento del problema, el problema, el alcance, así como los lineamientos filosóficos de la investigación. El capítulo II, se explica los fundamentos teóricos de la investigación, como también se incluye los antecedentes, el marco

conceptual que sustenta la gestión administrativa y la productividad. En el capítulo III, se evidencia la hipótesis, las variables de las cuales se trabajó. En el capítulo IV, aquí se evidencia la metodología, el diseño de la investigación, la población y la muestra. En el capítulo V, del trabajo de campo, aquí obtendremos los datos de confiabilidad y validez a los instrumentos de investigación, las formas de recolección, datos estadísticos, el cual está expresado en forma descriptiva, su discusión de los resultados, conclusiones y las sugerencias. Finalmente se encuentra la bibliografía y sus anexos que son los instrumentos que se utilizaron en la presente investigación.

Capítulo I

Planteamiento del problema

1.1. Descripción de la situación problemática.

Hoy en día las empresas a nivel global están cambiando a un ritmo acelerado, en función de su gestión, pero en muchos de los casos no se toma el tiempo debido para analizar y profundizar los impactos de estos cambios que en conjunto con la velocidad que se presentan son uno de los factores más importantes y menos comprendidos por las empresas (Sanchez, M.2015).

El estudio de la productividad es muy importante y prioritario para todo empresario exitoso, pues su medición permite mayor utilidad (Arana, 2014), reducción de costos (Bernardo, 2001), incremento de satisfacción (Currillo, 2014), minimizar rotación del personal (Gonzales, 2012) y mejora la condición de trabajo (Henar, 20110). Diversos estudios señalan que la productividad es influida generalmente por estabilidad laboral (Zapata y Juárez. 2014), motivación (Velásquez, 2015), eficiencia (Rego, 2010), satisfacción laboral (Navarro, 2008; Zabala, 2014). Asimismo, otros autores, añaden que además de esos factores hay un factor clave que incide sobre la productividad ésta es la satisfacción laboral (Del Mar, 2013; París, 2011; Salazar, 2012).

En la empresa Inversiones agreste S.A.C., se presentan situaciones adversas a lo que debería ser el trabajo de gestión empresarial y productividad como por ejemplo analizamos que hay épocas donde la producción es baja, pueden ser causas por alguna plaga o enfermedad que afecte a la planta y baje el rendimiento de la producción de fresa, porque al hacer lo contrario, persisten los errores en las soluciones que toma como en su programación de entrega semanal es acopiar fresas para evitar inconformidades de entrega. Algunas políticas no se toman en cuenta y se detectan cuando ya el problema está concretado y ocasiona inconvenientes en el desarrollo de producción, por otro lado, vemos que no se cumple con las fumigaciones y fertilizaciones el rendimiento de la planta baja y esto ocasiona bajo rendimiento de producción de fresa.

Se evidencia que, cuando no están de acuerdo en la toma de decisiones, esto ocasiona conflictos y desorden administrativo y por otro lado vemos que en ocasiones se desarrolla un liderazgo positivo, ya que en algunas circunstancias los jefes se muestran exaltados por errores cometidos del personal a lo que lleva a una generación de conflictos, por no tener un buen manejo de actitudes, por todo esto se llega a la conclusión que si no funciona bien la gestión administrativa los resultados se verían problematizados en la productividad de la organización. En este proyecto de investigación estudiaremos la gestión administrativa y la productividad en la empresa Agreste SAC. Por estas razones se propone la ejecución del presente proyecto de investigación con el problema.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general.

¿En qué medida la gestión administrativa se relaciona con la productividad en la Empresa Inversiones Agreste S.A.C., Tacna – 2019?

1.2.2. Problemas específicos.

¿En qué medida la planeación se relaciona con la productividad en la Empresa Inversiones Agreste S.A.C., Tacna – 2019?

¿En qué medida la organización se relaciona con la productividad en la Empresa Inversiones Agreste S.A.C., Tacna – 2019?

¿En qué medida la dirección se relaciona con la productividad en la Empresa Inversiones Agreste S.A.C., Tacna – 2019?

¿En qué medida el control se relaciona con la productividad en la Empresa Inversiones Agreste S.A.C., Tacna – 2019?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar en qué medida la gestión administrativa se relaciona con la productividad en la Empresa Inversiones Agreste S.A.C., Tacna – 2019.

1.3.2. Objetivos específicos

Determinar en qué medida la planeación se relaciona con la productividad en la Empresa Inversiones Agreste S.A.C., Tacna – 2019.

Determinar en qué medida la organización se relaciona con la productividad en la Empresa Inversiones Agreste S.A.C., Tacna – 2019.

Determinar en qué medida la dirección se relaciona con la productividad en la Empresa Inversiones Agreste S.A.C., Tacna – 2019.

Determinar en qué medida el control se relaciona con la productividad en la Empresa Inversiones Agreste S.A.C., Tacna – 2019.

1.4. La justificación

1.4.1. Justificación teórica

El presente trabajo de investigación tiene su aporte a la ciencia porque establece la relación entre la gestión administrativa y la productividad en la Empresa Inversiones Agreste S.A.C., Tacna – 2019. Además, en la presente investigación se analizará a la gestión administrativa como un factor de relación con la productividad cual se identifica que dimensiones de la gestión administrativa son los que presentan mayor relación con la productividad en la Empresa Agreste.

1.4.2. Justificación institucional.

Para los directivos de la institución en estudio, los resultados de la investigación serán de importancia porque les permitirán conocer las fases de gestión administrativa que brinda el personal administrativo de la Empresa Inversiones Agreste S.A.C., Tacna-2019, con las cuales se planteen acciones orientadas a reducir las problemáticas en la improductividad de la empresa. De manera similar, los resultados de la investigación permitirán conocer los niveles de la productividad en la empresa y qué aspectos habrá que mejorar.

1.4.3. Justificación social

Por otra parte, quienes se benefician con esta investigación de manera indirecta son el personal administrativo de la Empresa Inversiones Agreste S.A.C. Tacna, porque gracias a los resultados, los directivos pueden tomar decisiones para mejorar su gestión administrativa y mejorar la productividad en la Empresa Agreste S.A.C. Tacna.

1.4.4. Justificación práctica.

El estudio es viable, es posible el acceso para obtener la información. Desde el aspecto administrativo la investigación puede ayudar a mejorar los procesos administrativos en la Empresa Agreste S.A.C. Tacna. La información requerida para este fin es accesible a través de un trabajo minucioso con los trabajadores de la organización de la Empresa Agreste.

1.5. Presuposición filosófica.

En la parábola de los talentos, **Mateo 25: 14 – 30**, no dice: “Porque el reino de los cielos es como un padre que se va lejos y reparte su herencia. A uno dio cinco talentos, a otro dos, y a otro uno, a cada uno conforme a su capacidad; y luego se fue lejos. El primero duplicó la ganancia, el segundo también duplicó la ganancia, pero el tercero que recibió solo uno lo ocultó bajo tierra; después de tiempo llegó su padre y arregló cuentas, al primero que le dio cinco más, lo consideró como un buen siervo y sobre mucho le pondrá, aquella fue la promesa la cual lo llevaría al gozo de su Señor, lo mismo le dijo al segundo y cuando llegó al tercero entra en el gozo de tu señor. Llegando también el que había recibido dos talentos, dijo: Señor, dos talentos me entregaste; aquí tienes, he ganado otros dos talentos sobre ellos.

Cuando llegó al tercero, le dijo, siervo maléfico y perezoso, sabías que siego donde no será quitado. Y al siervo inútil echadle en las tinieblas de afuera; allí será el lloro y el crujir de

dientes. El Superior nos pide a todos: “Haced negocio mientras yo regreso”. **Lucas 19:13**. De su propia sabiduría nos ha dado saberes para el uso de sus dones. Los talentos del habla, la memoria, la influencia, los patrimonios, deben amontonarse para la gloria de Dios y el desarrollo de su reino. El consagrará el uso debido de esos dones.

Capítulo II

Revisión de la literatura

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Casa y Ganchala (2016), en su tesis: Modelo básico de gestión administrativa para mejorar la productividad de la Vidriería “Niza” del Cantón Latacunga en el período 2015 – 2016, de la Universidad de Cotopaxi – Ecuador. Tuvo como objetivo diseñar un modelo básico de gestión administrativa basado en las etapas del proceso administrativo que permita el mejoramiento de la productividad en la Vidriería “Niza” del cantón Latacunga en el período 2015 - 2016. Su diseño metodológico fue descriptivo. Se presenta esta investigación debido a que se detalla los procesos, hechos y fenómenos encontrados en la Vidriería para posteriormente mediante las variables establecidas proponer un Modelo Básico de Gestión Administrativa y Diseño no experimental. Este diseño se utiliza pues, únicamente para observar los hechos, fenómenos que se presentan y ocurren en la Vidriería “Niza” para analizarlos y mediante ello establecer guías para la ejecución de la presente investigación. Llegó a la siguiente conclusión. El propietario no lleva un control de inventarios esto genera una alta inversión ya que no se conoce con exactitud la cantidad de insumos que existen en el negocio y que se utilizan para la

producción. La aplicación del Modelo Básico de Gestión Administrativa conllevará al mejoramiento de la productividad de la Vidriería “Niza” pues al implantar la administración mediante el proceso administrativo se emprenden procesos y actividades enfocados al cumplimiento de los objetivos que persigue el negocio. La determinación de indicadores para cada una de las áreas facilitará el control de las actividades planificadas mediante su aplicación, los resultados obtenidos permitirán la toma de decisiones adecuadas y oportunas, con ello se establece el proceso de mejora continua para la Vidriería.

La estructura del Modelo Básico de Gestión Administrativa servirá como referente para el resto de las microempresas del cantón y del país, pues contiene aspectos específicos de cada una de las etapas del proceso administrativo las cuales se encuentran encaminadas al crecimiento y desarrollo de un negocio.

Erazo, L. (2016), en su tesis tuvo como objetivo identificar el origen de la gestión administrativa y su impacto en la productividad de la Compañía Agrícola Coamu S.A, Ecuador, La investigación fue descriptiva se basa en métodos cualitativos y cuantitativos y su conclusión fue que la Compañía Coamu S.A. se encontró una sola persona a cargo de toda las actividades que 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, y se sugiere que las actividades de la empresa deberán ser repartidas en los diversos puestos, las personas que laboran dentro de la organización deberán de contar con capacidades duras como blandas y deberán estar especializados en tareas administrativas, financieras y de producción.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Facho, J. (2017) Tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y el nivel de productividad laboral de los trabajadores en la Subgerencia de

Operaciones de Fiscalización de la Municipalidad de Tacna – 2016, la metodología fue descriptiva y correlacional. Su conclusión fue, que existe una relación directa y significativa entre la productividad laboral de los trabajadores en la SOF de la Municipalidad de Tacna, 2016, que no es lo óptimo, y que su incidencia influye si se implementa y se aplica adecuadamente para mejorar el rendimiento laboral. En su objetivo específico existe un nivel regular de planificación administrativa en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización de la Municipalidad de Tacna, 2016, el cual no es el ideal. El segundo objetivo fue determinar que existe un nivel regular de organización administrativa en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización de la Municipalidad de Tacna, 2016, el cual no es el mejor, ello debido a que no se implementa adecuadamente el debido proceso.

Fernández, D. (2017) tuvo como objetivo aplicar un modelo de gestión para mejorar la productividad del restaurante D'Brau de la ciudad de Chiclayo, la metodología que usó fue cualitativa y correlacional, y concluyó que en nuestra ciudad existe la oportunidad de implementar en los restaurantes el modelo de gestión propuesto, que nos permita obtener un negocio rentable y productivo, pero, sobre todo, contar con la ocasión de crear una conciencia de servicio y turística en las empresas de restauración. Este trabajo de investigación no garantiza que el restaurante se convierta en el más rentable de la ciudad, lo que se propone es que la empresa adopte las condiciones adecuadas para mejorar la productividad, y a la vez brindar un servicio de calidad. Otro asunto importante está ligado al rol que cumple el administrador del restaurante dentro del modelo de gestión propuesto. Esta tesis considera que la toma de decisiones por parte administrador del negocio es fundamental, ya que debe comprender el contexto turístico en el que se desenvuelve, con la finalidad de alcanzar los objetivos trazados y siendo demostrado en la mejora de la productividad. Para el autor de la investigación, los gustos

y preferencias de los consumidores de una empresa de restauración son sumamente importantes, por que facilitará la adaptación del negocio a los cambios que se puedan atravesar. Si se logra acatar las demandas del público receptor, se podrá garantizar un producto y servicio de mayor calidad para ofrecer a los clientes.

Rodríguez, J. (2016), en su investigación cuyo objetivo fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016, usó la metodología de El trabajo, corresponde a una investigación básica de nivel descriptivo y correlacional y llegó a la siguiente conclusión. De la hipótesis general podemos concluir que existe relación significativa por el Rho de Spearman 0.456 significa que existe una moderada relación positiva entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016.

Cornejo y Llacllacachi (2017) tuvo como objetivo determinar el nivel de relación entre gestión de costos y productividad, en la empresa avícola PRODMIL SAC., Arequipa, 2016. Su metodología es de nivel descriptivo correlacional. Concluyó que hay relación inversa y moderada entre planificación de costos y productividad (menos de 0,532), revelando que existe suficiente evidencia para determinar en la planificación de costos, los costos disminuyen, la productividad aumenta en la compañía avícola PRODMIL SAC, 2012-2016 y que además existe una relación inversa y moderada entre control de costos y productividad (es menor a 0,563), por lo que productividad va aumentar.

Camilo, R (2016) en su tesis tuvo como objetivo determinar la relación entre la Gestión administrativa y la Productividad en el poder Judicial, caso Modulo penal de Moyobamba-2016, la metodología usada corresponde a una investigación descriptiva – correlacional. Concluyó que existe la relación entre la gestión administrativa y la productividad del Poder Judicial

determinando con los datos obtenidos en los instrumentos de recojo de información, es así que se obtiene como resultado χ^2 (11.81) es mayor que el valor tabular χ^2 (9.49), lo que significa que si se trabaja la gestión administrativa la productividad se incrementará. El nivel de la gestión administrativa más frecuente en el Poder Judicial, caso Modulo penal de Moyobamba- 2016, es el regular con 58.33 por ciento, que significa que la gestión administrativa funciona en condiciones que permiten ver regularidad en la planeación, la organización y la dirección, pero que aún no llega un nivel alto u óptimo. La gestión administrativa en cada una de sus dimensiones del Poder Judicial, caso módulo penal de Moyobamba- 2016, en general el factor que más incide en el control y su indicador más presente es la comunicación.

Por lo tanto, la Gestión administrativa se relaciona con la productividad, siempre y cuando se tenga presente la planeación, el control, la comunicación con el fin de coordinar adecuadamente las tareas, para así mejorar la productividad con bajos costos y la calidad en la producción.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gestión administrativa

2.2.1.1. Origen de la gestión administrativa.

La gestión administrativa comenzó con énfasis en sus funciones (Taylor) y en el aspecto estructural (Fayol) luego la teoría humanista surgió con el énfasis en las personas (Relaciones humanas) desarrollada más tarde por la teoría conductual y la teoría del desarrollo organizacional, posteriormente se integró el aspecto tecnológico, el ambiente de la empresa, el recurso humano que ayudaron a dar un avance en la gestión de la administración. Por

consiguiente, si en estos componentes observamos cambios, también hay cambios en el comportamiento conjunto.

2.2.1.2. Definición de la gestión administrativa.

Koontz-Weihrich (1998) precisaron que “la gestión es un proceso de interacción de tomar decisiones sobre recursos disponibles a lo interno de la organización, considerando objetivos globales y características del entorno en que se desempeñan.

A su vez Amat (1996) sostuvo que la gestión es un proceso donde se toma en cuenta procesos como la planificación, ejecución, evaluación de las actividades que el personal que labora en la organización pone en marcha para llevarlo a cabo de manera adecuada.

Según Alvarado (2006), se entiende como gestión al estudio de las técnicas, instrumentos y procedimientos que servirán en el manejo de los recursos y desarrollo de las actividades organizacionales. Consecuentemente, de acuerdo a las definiciones anteriores, la gestión concuerda con los medios, las formas y los fines de lograr las metas.

Chiavenato (2006) explica que la gestión administrativa es la aplicación al proceso administrativos, es decir la cual permite desarrollar y dar cumplimiento a las fases del proceso administrativo: planear, organizar, dirigir, y controlar.

2.2.1.3. Teorías de la gestión administrativa.

Managers-net (2018) explica que las personas que desarrollan la gestión administrativa, al aplicar la gestión administrativa tendrán que a través del mismo alcanzar las metas en conjunto o solos a través de un proceso aplicado en la organización en miras de un bien. La gestión administrativa busca cumplir el proceso administrativo para alcanzar las metas empresariales de manera coordinada.

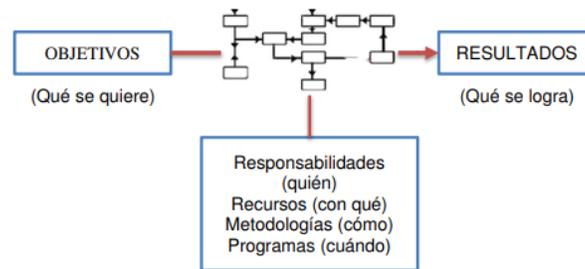
2.2.1.4. Modelos teóricos de la gestión administrativa

2.2.1.4.1 Modelo de gestión por resultados (1954)

Es un sistema dinámico que integra la necesidad de la empresa de alcanzar sus objetivos de lucro y crecimiento, con la necesidad del gerente de contribuir a su propio desarrollo (Drucker, 2013). Es un estilo exigente y equilibrado de administración de empresas. Se caracteriza por las adecuaciones flexibles de los recursos, sistema de gestión y estructura de responsabilidades, a un conjunto de resultados estratégicos precisos, definidos y dados a conocer con antelación, posibles de cumplir en un periodo establecido de tiempo.

Figura 1

Modelo de gestión por resultados



Fuente: Modelo de gestión por resultados(1954).

https://www.centrovirtual.com/recursos/biblioteca/pdf/procesos_th_administrativas/unidad3_pdf2.pdf

2.2.1.4.2 Modelo de Malcolm Baldrige. (1987)

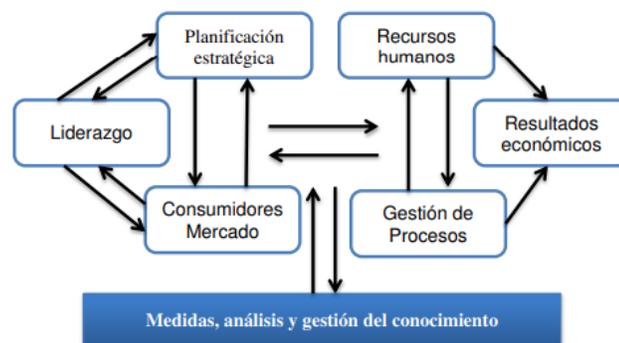
El Modelo de Excelencia en la Gestión Malcolm Baldrige ha sido reconocido como una de las herramientas más significativas para evaluar y mejorar el desempeño de las organizaciones en los factores críticos que involucran el éxito empresarial. Estos factores son evaluados considerando siete criterios básicos, los que en conjunto forman un sistema para el desempeño de excelencia. El modelo se sustenta en tres importantes roles para fortalecer la competitividad de las organizaciones: Ayudar a mejorar sus prácticas de gestión, capacidades y resultados; facilitar la comunicación y el intercambio de información sobre mejores prácticas entre organizaciones de

todo tipo y; servir de herramienta de trabajo para comprender y gestionar el desempeño la planificación y las oportunidades de aprendizaje.

El modelo está diseñado para ayudar a las organizaciones a usar un enfoque integrado para la gestión del desempeño organizacional que resulte en: Proporcionar permanentemente mayor valor a los clientes y grupos de interés, contribuyendo a la sostenibilidad de la organización; la mejora de la eficiencia y de las capacidades de toda organización y aprendizaje, tanto organizacional como personal.

Figura 2

Modelo de Malcolm Baldrige. (1987)



Fuente: Modelo de Malcolm Baldrige. (1987).

http://www.praxis.com.pe/portal/sites/default/files/m_baldrige_2006.pdf

2.2.1.4.3 Modelo del Ciclo de la administración. (Louffat, 2012).

Todo proceso administrativo desde el punto de vista conceptual o metodológico es con el fin de aplicar y comprender mejor la administración, ya que separa los elementos que en una circunstancia, se pueden dominar e integrar para dar resultados positivos dentro de una organización o empresa.

Las etapas que comprende el proceso administrativo son la base fundamental para el logro de las metas a corto, mediano y largo plazo; teniendo como fin, permitir que la

administración pueda guiar a la empresa a la realización de los objetivos que se hubieren fijado o que se propongan, logrando de esa forma los objetivos trazados.

El proceso administrativo está compuesto de diferentes etapas básicas a través de las cuales se realiza la administración. Es aplicable a los administradores en todos los niveles organizacionales en cualquier tipo de organización. Las fases del Proceso Administrativo son las siguientes:

Planeación. La planeación es el primer elemento del proceso administrativo encargado de sentar las bases de la administración profesional en una organización. La planeación guía, orienta, ofrece las coordenadas del rumbo que se propone seguir la organización, permitiendo que ella misma se Medidas, análisis y gestión del conocimiento Planificación estratégica Recursos humanos Consumidores Mercado Gestión de Procesos Liderazgo Resultados económicos 86 diagnostique y prescriba las mejores opciones administrativas para poder alcanzar una realización sustentable y rentable en el tiempo. (Louffat E, 2012).

Organización. La estructura organizacional de una empresa depende fundamentalmente de sus recursos, la tecnología que utiliza, el mercado en el que opera, y su estrategia. La organización como fase del proceso administrativo establece las reglas y los elementos universales para diseñar técnicamente a la empresa. En términos generales, una organización está bien diseñada cuando los individuos que laboran en ella saben cuál es su trabajo, su responsabilidad, su función para tomar decisiones, conocen su nivel jerárquico y los canales de comunicación formal, evitan la duplicidad de 87 actividades y permite la integración emocional del factor humano en función a la misión de la organización. Organiza a la empresa debe tener como función que las relaciones entre las áreas generen sinergia y no competencia ni fracturación de la visión. (Hernández S y Pulido A, 2011).

Dirección. Es la conducción hacia el rumbo con un objetivo por lograr, sin embargo, administrativamente es un nivel jerárquico en la estructura, con funciones concretas. Todos los ocupantes de los niveles jerárquicos requieren habilidad directiva, matizada según el nivel de responsabilidad. En consecuencia, hablar de dirección dentro del proceso administrativo implica el liderazgo requiere quien ocupa una gerencia, una gerencia de área, una jefatura que le dé dirección a sus equipos de trabajo hacia los grandes objetivos de la empresa. Por tanto, todos los niveles gerenciales requieren saber ejercer la dirección mediante la integración, el liderazgo, la motivación, la comunicación, la supervisión de resultados y la toma de decisiones. (Hernández S y Pulido A, 2011)

Control. El Control es la última fase del proceso administrativo mediante el cual se miden los resultados obtenidos, con respecto a los que se esperaba en los planes elaborados para determinado propósito. El control permite visualizar y analizar las desviaciones o diferencias, con el objeto de informar oportunamente a la dirección para tomar las medidas correctivas. Esta fase del proceso es esencial para todos los administradores, aunque el alcance del control varía de un administrador a otro, todos tienen las responsabilidades de ejecutar planes, de manera que el control es una de las funciones administrativas más soporte en cualquier nivel. (Hernández S y Pulido A, 2011).

2.2.1.5 Dimensiones de la gestión administrativa.

Chiavenato, I. (2014) explica que la gestión administrativa está conformada por cinco dimensiones, las cuales detallo a continuación.

Planeación. Comprende seleccionar las misiones y objetivos y decidir las acciones necesarias para lograrlos, requiere tomar decisiones, lo cual consiste en elegir una línea de acción entre varias alternativas, planear también exige innovar.

Organización. Proceso de establecer el uso ordenado de ordenar las tareas, los puestos, ordenar jerárquicamente para el mejoramiento de las metas, sino que aclaren que recursos se utilizarán para alcanzarlas.

Dirigir y liderar. Liderar es la forma de hacer que los comportamientos de los trabajadores se enrumben hacia las metas de las organizaciones o de que desarrollen tareas en forma particular para el bien de la compañía.

Controlar. Implica que las cosas sucedan, es decir cómo se planeó. Esto conlleva que la planeación y el control son funciones inseparables. Es el proceso que los gerentes siguen para ejercer el control.

2.2.1.5. Importancia de la gestión administrativa.

De acuerdo con Oleas (2012), la labor de montar una sociedad económicamente mejor con normas sociales renovadas y un gobierno más eficaz, es el reto de la gestión administrativa moderna.

La supervisión de las organizaciones está en función de una administración efectiva; en gran medida la satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales y políticos descansan en las capacidades del administrador.

Ya que este se encargará de recoger los recursos necesarios para la realización de los objetivos

2.2.2 Productividad

2.2.2.1 Origen de la productividad.

En el siglo XIX se caracterizó por el desarrollo de la ética laboral, muy ligada a la ética protestante, la cual hace del trabajo la actividad aceptable ante Dios. El trabajo como tal requería de la entrega total en las horas laborales. Actualmente el enfoque ha cambiado, al imponerse la concepción humanista del trabajo.

La escuela Talorista que se dedica al análisis, especialización y división del trabajo como medio para determinar la mejor manera de ejecutar una tarea, eliminando movimientos operaciones innecesarias, combinando el uso óptimo del personal con la cantidad óptima de equipo y de capital.

La corriente de las relaciones humanas hace hincapié en el factor humano, el conocimiento de la conducta humana y las variables sutiles inherentes al trabajador que inciden en la productividad. El sindicalismo, es el elemento de equilibrio entre el patrón el trabajador, aquel que diseñando métodos para la productividad y el trabajador sindicalizado tratando de debilitar dicha posición. El sindicalismo no se opone al incremento de la productividad, pero considera a su vez que a un incremento de trabajo corresponde un incremento de salarios, como ganancias en la productividad. Se manifiesta en la resistencia al cambio, en pedir mayores prestaciones, reducción de horas de trabajo, largas variaciones o una jubilación más temprana. Debido a ello, obliga al empresario a conjugar el concepto tayloriano con el concepto humanista de las relaciones humanas.

En cuanto a la innovación tecnológica marcha esto a pasos agigantados, los cuales pueden ser. Mejoras de la productividad como por ejemplo un agricultor puede producir más con un tractor que con un par de bueyes. Lo necesariamente incrementar la productividad, es decir

contar con equipos sofisticados puede resultar perjudicial si el personal no se capacita de manera adecuada. Actualmente vemos el entorno político, la legislación obrera, las leyes proteccionistas al consumidor y los reglamentos fiscales inciden de manera directa o indirecta sobre la productividad, el principal enfoque es que se debe hacer hincapié es el sistémico para que se mejore la productividad mediante su derecho de voto.

2.2.2.2 Definición de la productividad.

Prokopenko (1991) define que es el uso eficiente y eficaz de los recursos para producir más bienes o servicios como son trabajo, capital, tierra, materiales, energía e información, a la vez debe obtener calidad para ser diferente ante otras empresas y generar ingresos altos. Así mismo menciona que es la relación entre los resultados y el tiempo que lleva conseguir los resultados deseados.

López H, (2013), Define que la productividad es el resultado de la división de las cantidades de bienes y servicios ejecutados entre la cantidad de recursos asignados para producir las mismas, así identificar el rendimiento de los equipos de trabajo y los recursos utilizados. Así mismo es una capacidad de producción o creación en función a un costo por tiempo de operación del cual se obtendrá beneficios y riquezas.

Robbins y Coulter (2014) definen a la productividad como el cuerpo total de bienes producidos, fraccionado entre la cuantía de recursos utilizados para generar esa producción.

Para Martínez (2007), la producción se considera un indicador de evaluación, el cual refleja el tipo de uso de los recursos de una empresa.

2.2.2.3. Factores que inciden en la productividad.

Schroeder (2014), en su estudio determina que los cuatro factores que determinan la productividad son: la organización, las descripciones y las características del trabajo, las aptitudes y actitudes de los individuos. Los cuales se detalla a continuación:

2.2.2.3.1. El entorno

Constituido por la mayoría de las variables producidas por el entorno estas no sin controladas por la organización mencionando algunas de ellas se encuentran: Las leyes y normativas dictadas por el estado, los cambiantes valores y actitudes sociales que influyen en los individuos, los cambios en la tecnología, los precios de la materia prima, la energía y el capital.

2.2.2.3.2. Características del trabajo

Es importante que los trabajadores conozcan la cultura de la empresa y lo practiquen para una buena efectividad laboral. La manera como los trabajadores se relacionan entre si se convierte en un influyente en el desarrollo de las organizaciones.

Se debe considerar también la estructura de la empresa, la cual se considera que deberá tener la capacidad necesaria para desarrollar los productos o servicios dentro de ella y en donde se seleccionará a las personas idóneas para el apoyo en las estrategias a desarrollar como también ejercer el liderazgo estratégico, moldear valores, espíritu innovador, reforzar normas y conducta ética.

2.2.2.4. Modelo de factores de la productividad

Según J. Prokopenko (1991) es conveniente identificar los factores en tres grupos conforme se relacionen con: El puesto de trabajo, los recursos y el medio ambiente. Este autor, basado en un trabajo de Mukherjee y Singh (1975), clasificó a los factores en dos categorías:

- 1) Los **factores externos**, son aquellos que quedan fuera del control de la empresa y se agrupan en: ajustes estructurales, recursos naturales y administración pública e infraestructura.
- 2) Los **factores internos**, que son los que la empresa puede controlar, de ellos algunos son más fáciles de modificar que otros, por lo que se les clasifica como factores duros y factores blandos. Entonces, el primer paso para el mejoramiento de la productividad según Prokopenko "consiste en identificar los problemas que se plantean en esos grupos de factores y distinguir los factores que sean controlables". Los factores que para una empresa son externos y no controlables, pueden ser internos para otra institución, como, por ejemplo, las instituciones de la administración pública, que pueden mejorar las condiciones de las empresas a través de políticas fiscales, legislación sobre el trabajo, acceso a recursos naturales, infraestructura social, etc. Para las empresas los factores externos son importantes porque afectan su comportamiento interno y su productividad.

Tabla 1.

J. Prokopenko (1991) Modelo de factores de la productividad

| | | | |
|------------------------------|-------------------|-------------------------|----------------------|
| Factores de la productividad | Factores internos | Factores duros | Producto |
| | | | Planta y equipo |
| | | | Tecnología |
| | | | Materiales y energía |
| | Factores blandos | Personas | |
| | | Organización y sistemas | |
| | | Métodos de trabajo | |
| | | Estilos de dirección | |
| | | | Económicos |

| | | | |
|--|--|--------------------------|---------------------------------|
| vid ad de la em pre sa | | Ajustes estructurales | Demográficos y social |
| | Factores externos | Recursos naturales | Mano de obra |
| | | | Tierra |
| | | | Energía |
| | | | Materias primas |
| | Administración pública e infraestructura | | Mecanismos e institucionales |
| | | | Políticas y estrategias |
| | | | Infraestructura |
| | | | Empresas publicas |

Fuente: propia

2.2.2.5 Modelo de Kendrick-Creamer:

Morales (2018), en La Productividad Total de los Factores (PTF). Menciona que es aquella que toma en cuenta los factores de la producción, o sea, trabajo y capital. Aquí los insumos intermedios se excluyen porque éstos sesgan el crecimiento de la PTF en una cuantía igual a $(1 - b)$ en donde (b) sería la participación de los insumos intermedios en el valor bruto de la producción. En este modelo es fácil de obtener datos, así como calcular los índices de productividad, es fácil la venta de ideas a la administración, además es muy buena herramienta de diagnóstico para señalar las áreas en donde se debe mejorar la productividad.

Kendrick y Creamer adoptaron la postura de que mejoras a la productividad se obtienen a través de medir y analizar índices de productividad total, junto con medidas parciales.

Una ventaja del uso de productividades parciales es que, utilizando este tipo de medidas, podemos indicar los ahorros logrados en cada uno de los insumos por unidad de producción.

- a) Productividad total
- b) Productividad de factor total
- c) Productividad parcial

2.2.2.6 MODELO DE CRAIG-HARRIS:

Citado por Morales (2018), La Productividad Total (PT). Esta considera el impacto de todos los insumos de la producción en un sentido tangible, entendiéndose este concepto como lo que es inherentemente medible. También considera el conjunto de índices de productividad parcial de dichos insumos.

Craig y Harris dicen que este método es un modelo de flujos de servicio. La productividad para ellos, es la medida de eficiencia del proceso de conversión. Es una representación más exacta del panorama económico real de una empresa.

Criticaron el uso indiscriminado de medidas parciales y totales de productividad, proponen un modelo de flujo de servicio, los insumos físicos se convierten en pesos que son pagados por el servicio que dichos insumos proporcionan.

Ellos entienden la productividad como una medida de la eficiencia en el proceso de conversión de recursos.

$$Pt = \text{Producción Total} / (L+C+R+Q)$$

L = Mano de obra

C = Insumo de capital

R = Refacciones y materia prima

Q = Otros bienes y servicios

La producción se entiende por:

Producción = [(unidades producidas*precio de venta) + dividendos en valores + Intereses y bonos]

Desarrollando el concepto de Insumo de capital, en muchos estudios se utiliza la depreciación como una aproximación del capital consumido en el proceso de producción; sin embargo, se propone el concepto de "valor de servicio", el cual nos dice que el insumo de capital es el pago hecho a una subsidiaria de arrendamiento, que proporciona los activos fijos y corrientes esperando un rendimiento sobre ellos. Los accionistas y acreedores son la subsidiaria, de manera que se calcula para cada activo un valor o pago anual por el método de promedios ponderados y este es el costo de servicio para cada activo.

2.2.2.5. Indicadores de la productividad.

Koontz & Weihrich (2004) menciona que los criterios más utilizados son tres, los cuales se detallan a continuación.

Primer criterio la eficiencia, la cual consiste en la adquisición de recursos para terminar las tareas encomendada, es decir a mejor cantidad de recursos grado de aprovechamiento de los mismos los que se transformarán en productos, lo que significa a mayor productividad, la empresa se convertirá en más eficientista, rigurosa y habrá más control en la organización.

Segundo criterio es la efectividad, que es la relación entre los resultados logrados y los resultados propuestos, el cual nos permite medir si se cumple o no con lo planificado. Se considera la cantidad como único criterio, se cae en estilos efectivistas, aquellos donde lo trascendental es el resultado, no importa a qué costo.

Tercer criterio la eficacia, aquí se reconoce el impacto en el mercado que hace el producto o servicio que se ofrece, es necesario que el mismo sea el mejor; aquel que logrará realmente satisfacer al cliente o impactar en el mercado. Del análisis de estos tres indicadores se

desprende que no pueden ser considerados ninguno de ellos de forma independiente, ya que cada uno brinda una medición parcial de los resultados. (Koontz & Weihrich, 2004).

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Definición conceptual de los elementos de estudio

Gestión. Consiste en ejecutar, accionar el proceso de la administración como es la planeación, organización, dirección y control.

Administración. Es un proceso de planeación, organización, dirección y control de los recursos de la empresa, donde se juntan los esfuerzos de los colaboradores para el cumplimiento de los objetivos con eficiencia y eficacia.

Gestión administrativa. Son las formas, tácticas que se utilizan para manejar el personal de una empresa, como también las materias primas o servicios, incluyendo los financieros de una empresa, con el propósito de alcanzar los objetivos institucionales y la empresa deberá preocuparse por que cada colaborador ocupe un puesto de acuerdo a su especialidad.

Planeación. Es un proceso de acciones que permite que el objetivo llegue a un buen resultado en un periodo de tiempo determinado.

Organización. Conjunto de personas que se unen por objetivos comunes y al adquirir recursos juntas sus esfuerzos para lograr metas empresariales, los cuales buscan mejorarlos en forma continua con el fin de satisfacer necesidades.

Dirección. Es un puesto dentro de la empresa, el cual la persona o personas elegidas para guiarlos, necesitan delegar y administrar en forma adecuada el puesto.

Control. Es la autoevaluación o evaluación que se hace dentro de la organización con respecto a los procesos o secuencias de tareas, como también al personal que labora en el proceso, con el fin de que los productos o servicios sean lo mejores del mercado.

Productividad. Es el grado o nivel en el cual un producto o servicio se ajusta a los estándares de diseño, los cuales están relacionados con las características que deberían cumplir para satisfacer la demanda en el mercado.

Capítulo III

Materiales y métodos

3.1. Tipos de investigación

El trabajo de investigación es correlacional – descriptivo, cuenta con dos variables como la gestión administrativa y la productividad, las cuales se pretende determinar.

El tipo de investigación es correlacional, porque tiene el propósito de evaluar la relación que existe entre la gestión administrativa y la productividad y estas con sus dimensiones como la planeación, organización, dirección y control (Baptista, 2003).

Es de tipo descriptiva, “porque busca especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Baptista, 2003).

3.2. Diseño de la investigación

Este trabajo de investigación está desarrollado bajo un modelo no experimental porque no existirá manipulación de las variables de estudio, y se utilizará datos en tiempo real.

La investigación es el diseño transversal y no experimental (Dasilveira, 2002) en Sampieri “El diseño no experimental se divide tomando en cuenta el tiempo durante se recolectan los datos, estos son diseños transversales, donde se recolectan datos en un solo

momento, en un tiempo único, su propósito es escribir variables y su incidencia de interrelación en un momento dado”.

3.3. Hipótesis y variables

3.3.1. Hipótesis general

La gestión administrativa se relaciona significativamente con la productividad en la Empresa Inversiones Agreste S.A.C., Tacna – 2019.

3.3.2. Hipótesis específica

La planeación se relaciona significativamente con la productividad en la Empresa Inversiones Agreste S.A.C., Tacna – 2019.

La organización se relaciona significativamente con la productividad en la Empresa Inversiones Agreste S.A.C., Tacna – 2019.

La dirección se relaciona significativamente con la productividad en la Empresa Inversiones Agreste S.A.C., Tacna – 2019.

El control se relaciona significativamente con la productividad en la Empresa Inversiones Agreste S.A.C., Tacna – 2019.

3.4. Identificación de variables

3.4.1. Variable independiente:

Gestión administrativa.

Dimensiones:

- Planeación
- Organización

- Dirección
- Control.

3.4.2. Variable dependiente:

Productividad:

Dimensiones:

- Eficiencia
- Eficacia
- Efectividad

3.5. Operacionalización de las variables.

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ESCALA |
|------------------------|---|--------------|------------------------------|---|
| Gestión administrativa | Es un proceso muy particular consistente en las actividades de planeación, organización, ejecución y control, desempeñados para poder alcanzar los objetivos establecidos con la ayuda de los recursos humanos y otros recursos (Chiavenato, 2013.) | Planeación | Fijación de objetivos | <ul style="list-style-type: none"> ● Muy de acuerdo ● En desacuerdo ● Totalmente de acuerdo ● En acuerdo ni en desacuerdo ● Totalmente en desacuerdo |
| | | | Establecimiento de políticas | |
| | | | Programas | |
| | | | Presupuestos | |
| | | Organización | División del trabajo | |
| | | | Coordinación | |
| | | | Descripciones de funciones | |
| | | Dirección | Toma de decisiones | |
| | | | Comunicación | |
| | | | Motivación | |
| | | | Liderazgo | |
| | | Control | Actividades de control | |
| | | | Información y comunicación | |
| Vigilancia y monitoreo | | | | |

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ESCALA |
|---------------|---|-------------|----------------------------------|---|
| Productividad | Koontz & Weihrich (2004), existen tres criterios comúnmente utilizados en la evaluación del desempeño de un sistema, los cuales están relacionados con la productividad, que son la eficiencia, eficacia y la efectividad | Eficiencia | Uso adecuado de recursos | <ul style="list-style-type: none"> ● Muy de acuerdo ● En desacuerdo ● Totalmente de acuerdo ● En acuerdo ni en desacuerdo ● Totalmente en desacuerdo |
| | | | Análisis riguroso | |
| | | | Cumplimiento de los presupuestos | |
| | | | Horas disponibles | |
| | | Eficacia | Valor de impacto | |
| | | | Cantidad adecuada | |
| | | | Medición parcial | |
| | | Efectividad | Resultados propuestos | |
| | | | Resultados logrados | |
| | | | Cumplimiento de objetivos | |

3.6. Población y muestra

Según Jany (1994) población es “la totalidad de elementos o individuos “que tienen ciertas características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia”, o bien, unidad de análisis. Siendo el caso de la presente investigación, la población lo conformarán el global de la Empresa Inversiones Agreste S.A.C., Tacna – 2019, y es equivalente a su muestra de trabajadores.

3.6.1. Técnica de muestreo:

La técnica de muestreo de este trabajo de investigación fue determinada a través del método de muestreo probabilístico aleatorio sistemático, utilizando la fórmula del cálculo de tamaño de muestras poblacionales conocida o finita.

Donde:

$$n = \frac{N Z^2 pq}{e^2 (N-1) + (Z^2 pq)}$$

n: Número de elementos de lá muestra, valor por determinar

N= 101 (Número de elementos en el universo o población).

Z = 1.96 (es el coeficiente de confiabilidad al 95%).

p = 0.5 (es la probabilidad de éxito).

q = 0.5 (es la probabilidad del fracaso).

e = 0.05 (Error estándar de la estimación, su rango de variación es de $1\% \leq E \leq 10\%$

mide la confiabilidad de los resultados, para el caso del problema).

Reemplazando:

$$n = \frac{NZ^2 p(1-p)}{(N-1)e^2 + Z^2 p(1-p)}$$

$$n = \frac{101(1.96)^2 (0.5)(1-0.5)}{(101-1)(0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5)(1-0.5)}$$

$$n = \frac{97.0004}{1.2104}$$

$$n = 80.13913$$

$$n \approx 80 \text{ Personas}$$

De esta forma nuestra muestra probabilística a desarrollar es de 80 trabajadores de la Empresa Inversiones Agreste S.A.C Tacna - 2019.

3.7. Instrumentos de investigación

Idalberto Chiavenatto (2013) menciona que la gestión administrativa es un proceso el cual está integrado sus dimensiones como son planeación, organización, dirección y control, las cuales serán parte de nuestro cuestionario de estudio, las mismas que está constituido por 15 preguntas, con una escala de likert de (1) Nunca, (2) casi nunca, (3) eventualmente, (4) casi siempre, (5) siempre.

Koontz y Weihrich (2004) menciona que la productividad tiene criterios comúnmente utilizados en la evaluación de desempeño de un sistema, los cuales son la eficiencia, eficacia y la efectividad. Las misma que van a ser parte de nuestro instrumento de aplicación. Asimismo el

cuestionario de productividad tiene 14 preguntas, y tiene una escala de likert de (1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) indeciso, (4) de acuerdo (5) totalmente de acuerdo.

Tabla 2
Escala

| n° | alternativas | escala |
|----|--------------|--------------|
| 1 | 1 | Nunca |
| 2 | 2 | Casi nunca |
| 3 | 3 | A veces |
| 4 | 4 | Casi siempre |
| 5 | 5 | Siempre |

3.8. Diseño del instrumento

Para la investigación gestión administrativa y la productividad en la empresa inversiones Agreste S.A.C., Tacna - 2019

Se aplicó una encuesta para cada variable. Para la primera variable independiente (gestión administrativa, la encuesta estuvo compuesta por 15 ítems, para la segunda variable dependiente (productividad), la encuesta está compuesta por un total de 14 preguntas solo para una sola variable de la empresa. Así mismo, se brindará cinco alternativas de respuesta para cada enunciado, utilizando las mismas alternativas para ambas encuestas.

3.9. Validez y confiabilidad de los instrumentos

3.9.1. Validez

Anastasi y Urbina (1988) citado por Bernal (2010), la validez tiene que ver con lo que mide el cuestionario y cuan bien lo hace”. El instrumento se sometió al análisis del criterio de expertos con el propósito de ser verificado la consistencia interna, así como la claridad, coherencia lógica de modo tal que se pueda aplicar a la investigación.

3.9.2. Criterio de confiabilidad

Sampieri, H. (2010) señaló que “la confiabilidad del instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales”. Asimismo, para la confiabilidad se procedió a la técnica de aplicación del instrumento con un total de 20 personas ajenas a la muestra del estudio de dichos resultados que se tomaron los datos y se utilizó la prueba de confiabilidad con el estadístico de Alpha de Crombach.

Por otro lado, la cantidad de preguntas para la primera variable gestión administrativa son de 15, divididas en dimensiones planeación (5), organización (3), Dirección (4) y Control (3).

Para la variable productividad con un total de 14 preguntas, como eficiencia (5), eficacia (5) y efectividad (4).

Tabla 3.

Confiabilidad de la variable gestión administrativa y dimensiones.

| Variable/ Dimensiones | Alfa de Crombach | Items |
|-------------------------------|-------------------------|--------------|
| Gestión administrativa | 0.83 | 15 |
| Planeación | 0.75 | 5 |
| Organización | 0.70 | 3 |
| Dirección | 0.71 | 4 |

| | | |
|----------------|------|---|
| Control | 0.72 | 3 |
|----------------|------|---|

Tabla 4.

Confiabilidad de la Variable productividad y dimensiones

| Variable/ Dimensiones | Alfa de Crombach | Items |
|------------------------------|-------------------------|--------------|
| Productividad | 0.81 | 14 |
| Eficiencia | 0.84 | 5 |
| Eficacia | 0.79 | 5 |
| Efectividad | 0.82 | 4 |

Para ambas variables la coeficiencia de Alfa de Crombach, salió sobre el 0.7, lo cual indica que ambos instrumentos son confiables para ser aplicados en la muestra de estudio. Por lo tanto, la variable gestión administrativa y productividad, pueden ser medidos a través de dichos instrumentos.

Capítulo IV

Resultados

4.1. Confiabilidad

El criterio de confiabilidad del instrumento se determina, en la presente investigación, por el coeficiente Alfa de Cronbach, desarrollado por J. L. Cronbach, que requiere de una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre uno y cero. Es aplicable a escalas de varios valores posibles, por lo que puede ser utilizado para determinar la confiabilidad en escalas cuyos ítems tienen como respuesta más de dos alternativas. Entendemos por confiabilidad el grado en que el cuestionario es consistente al medir las variables que mide. Su fórmula determina el grado de consistencia y precisión; la escala de valores que determina la confiabilidad está dada por los siguientes valores:

Criterios de confiabilidad según George y Mallery (2003, p. 231)

| | |
|--------------------------------------|-------------|
| No es confiable (es inaceptable) | 0 a 0,49 |
| No es confiable (es pobre) | 0,50 a 0,59 |
| Baja confiabilidad (es cuestionable) | 0,60 a 0,69 |
| Existe confiabilidad (aceptable) | 0,70 a 0,75 |
| Fuerte confiabilidad (bueno) | 0,76 a 0,89 |

Alta confiabilidad (excelente)

0,90 a 1

La fórmula del estadístico de confiabilidad Alfa de Cronbach:

K: El número de ítems

$\sum Si^2$: Sumatoria de Varianzas de los Ítems

τ^2 : Varianza de la suma de los Ítems

α Coeficiente de Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Mediante la aplicación del Software estadístico SPSS V 22.0, se obtuvo la confiabilidad Alfa de Cronbach en el cuestionario aplicado a cada una de las variables.

4.1.1. Confiabilidad de gestión administrativa

El cuestionario acerca del instrumento de calidad del servicio se aplicó a una muestra piloto a 30 trabajadores de la Empresa Inversiones Agreste, SAC, de Tacna- 2019, obteniendo el siguiente resultado de confiabilidad con la aplicación del programa SPSS versión 22.

Tabla 5.

Resumen del procesamiento de los casos de la gestión administrativa .

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido | 30 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 30 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 6.*Estadísticos de fiabilidad de la gestión administrativa .*

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| 0,802 | 15 ítems |

Interpretación:

El resultado obtenido del coeficiente Alfa de Cronbach es igual a 0,802. Dicho instrumento según George y Mallery presenta confiabilidad es decir buena por estar en la escala de 0,76 a 0,89. Por lo tanto el instrumento presenta consistencia interna.

4.1.2. Confiabilidad de productividad

El cuestionario acerca del instrumento de calidad del servicio se aplicó a una muestra piloto a 30 trabajadores de la Empresa Inversiones Agreste, SAC, de Tacna- 2019, obteniendo el siguiente resultado de confiabilidad con la aplicación del programa SPSS versión 22.

Tabla 7.*Resumen del procesamiento de los casos de productividad.*

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido | 30 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 30 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 8.*Estadísticos de fiabilidad de productividad*

| Alfa de Cronbach | N° de elementos |
|------------------|-----------------|
| 0,882 | 14 Ítems |

Interpretación

El resultado obtenido del coeficiente Alfa de Cronbach es igual a 0,882. Dicho instrumento según George y Mallery presenta confiabilidad es decir buena por estar en la escala de 0,76 a 0,89. Por lo tanto el instrumento presenta consistencia interna.

4.1.3. Información general de los encuestados

Tabla 9.
Información sociodemográfica

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------|-----------------|------------|------------|
| Género | Masculino | 29 | 36% |
| | Femenino | 51 | 64% |
| | Total | 80 | 100% |
| Edad | de 19 a 25 años | 22 | 28% |
| | de 26 a 32 años | 27 | 34% |
| | de 33 a 39 años | 29 | 36% |
| | de 40 a 46 años | 2 | 3% |
| | Total | 80 | 100% |
| Estado civil | Soltero | 29 | 36% |
| | Casado | 51 | 64% |
| | Viudo | 0 | 0% |
| | Divorciado | 0 | 0% |
| | Total | 80 | 100% |
| Situación ocupacional | Obrero | 74 | 93% |
| | Empleado | 5 | 6% |
| | Funcionario | 0 | 0% |
| | Independiente | 0 | 0% |
| | No trabajo | 0 | 0% |
| | Estudiante | 1 | 1% |
| | Total | 80 | 100% |

En la tabla 1, se presenta los resultados sociodemográficos de la información de los trabajadores de la Empresa Inversiones Agreste, SAC, de Tacna- 2019. La muestra de los trabajadores que fueron entrevistados es 80. El 36% de los trabajadores son varones y el 64% son mujeres. Con respecto a la edad de los trabajadores, el 28% tienen entre 19 a 25 años, el 34% tiene entre 26 a 32 años, el 36% tienen entre 33 a 39 años y el 3% tienen de 40 a 46 años. Con respecto al estado civil los trabajadores, el 36% son solteros, el 64% son casados.

Finalmente, respecto a la situación ocupacional. El 93% de los trabajadores son obreros, el 6% son empleados, y el 1% son estudiantes.

4.2. Análisis descriptivo de los datos

El análisis de frecuencia y al análisis porcentual de las puntuaciones alcanzadas después de aplicar a los trabajadores de la Empresa Inversiones Agreste, SAC, de Tacna- 2019 se tabuló, graficó e interpretó, luego se sometió a una normalización y, finalmente, se contrastó la hipótesis, el resultado es como se muestra a continuación:

Tabla 10.

Baremo

| Niveles | Cuantificación |
|---------|----------------|
| Bajo | [0-26] |
| Media | [27-53] |
| Alta | [54-80] |

4.2.1. Variable gestión administrativa

Tabla 11.
Análisis de frecuencia de la variable gestión administrativa: Planeación.

| Frecuencias | Fi | Porcentajes |
|---------------|----|-------------|
| Nunca | 0 | 0.0% |
| Casi Nunca | 3 | 3.8% |
| Eventualmente | 46 | 57.5% |
| Casi siempre | 27 | 33.7% |
| Siempre | 4 | 5.0% |
| Total | 80 | 100% |

Interpretación: De la tabla 11, se puede observar que la distribución de frecuencias de la dimensión Planeación de la variable Gestión administrativa, notamos que ninguna persona dice Nunca, 3 Casi nunca, 46 Eventualmente, 27 dicen Casi siempre y finalmente 4 personas dicen Siempre. Predominando la opción Eventualmente que indica que los trabajadores de la Empresa Inversiones Agreste, SAC, de Tacna- 2019, afirman que la dimensión Planeación de la variable Gestión administrativa se halla en un nivel medio.

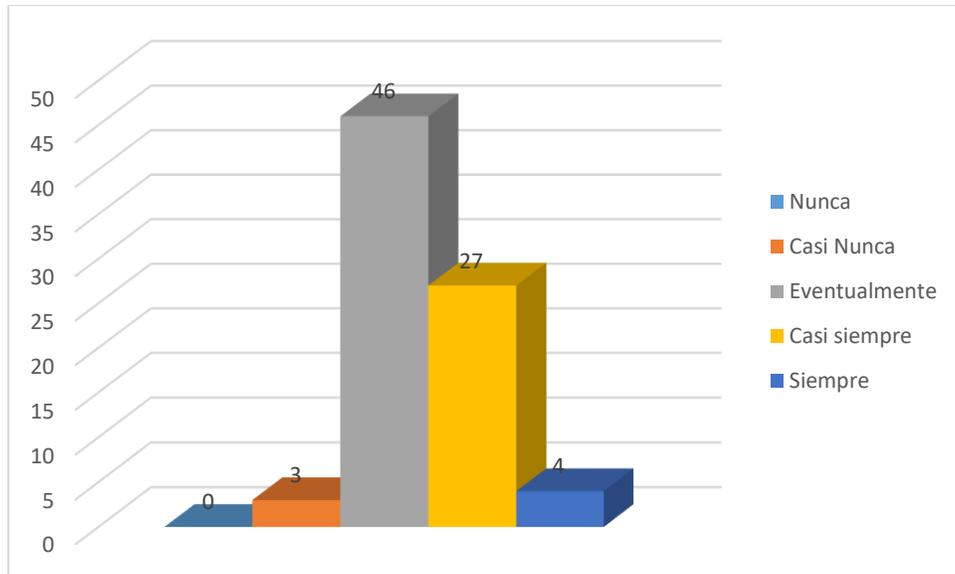


Figura 1. Análisis de frecuencia de la variable Gestión administrativa en su dimensión: Planeación

Interpretación: En la figura 1, se puede observar la distribución de frecuencias de la dimensión: Planeación de la variable Gestión administrativa. Notamos que ninguna persona dice Nunca, 3 Casi nunca, 46 Eventualmente, 27 dicen Casi siempre y finalmente 4 personas dicen Siempre. Predominando la opción Eventualmente que indica que los trabajadores de la Empresa Inversiones Agreste, SAC, de Tacna- 2019, afirman que la dimensión Planeación de la variable Gestión administrativa se halla en un nivel medio.

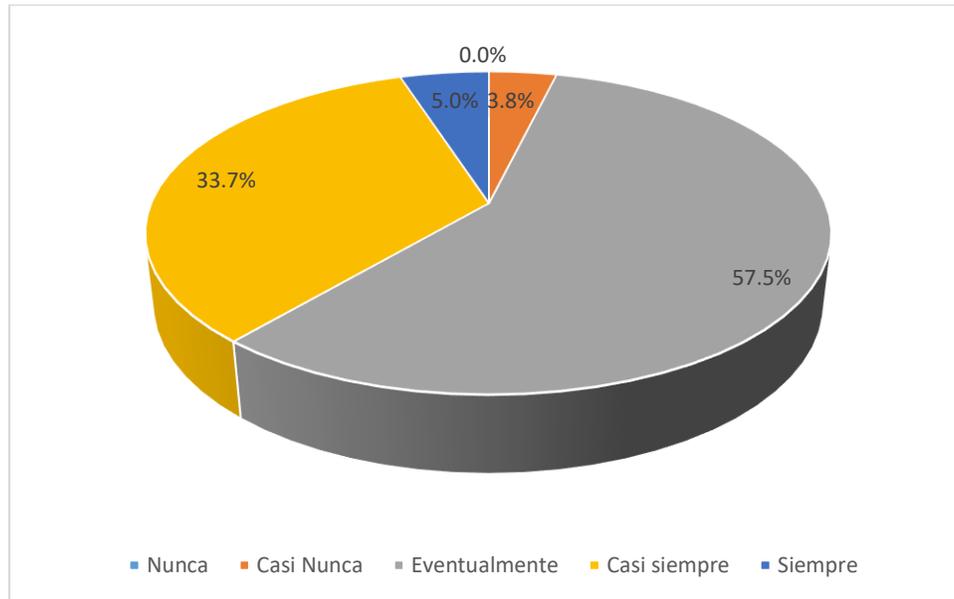


Figura 2. Análisis porcentual de la variable Gestión administrativa en su dimensión: Planeación

Interpretación: En la figura 2, de sector circular, notamos que el 3.8% dicen Casi Nunca, el 57.5% dicen Eventualmente el 33.7% dicen Casi siempre y finalmente el 5% dicen Siempre. Observándose el mayor porcentaje de 57.5% en la opción Eventualmente, esto indica que la frecuencia de la dimensión planeación se da en un nivel medio.

Tabla 12.
Análisis de frecuencia de la variable gestión administrativa: Organización.

| Frecuencias | Fi | Porcentajes |
|---------------|----|-------------|
| Nunca | 0 | 0% |
| Casi Nunca | 0 | 0% |
| Eventualmente | 3 | 3.7% |
| Casi siempre | 76 | 95% |
| Siempre | 1 | 1.3% |
| Total | 80 | 100% |

Interpretación: De la tabla 12, se puede observar que la distribución de frecuencias de la dimensión Organización de la variable Gestión administrativa, notamos que 3 personas dicen Eventualmente, 76 dicen Casi siempre y finalmente 1 persona dice Siempre. Predominando la opción Casi siempre que indica que los trabajadores de la Empresa Inversiones Agreste, SAC, de Tacna- 2019, afirman que la dimensión Organización de la variable Gestión administrativa se halla en un nivel alto.

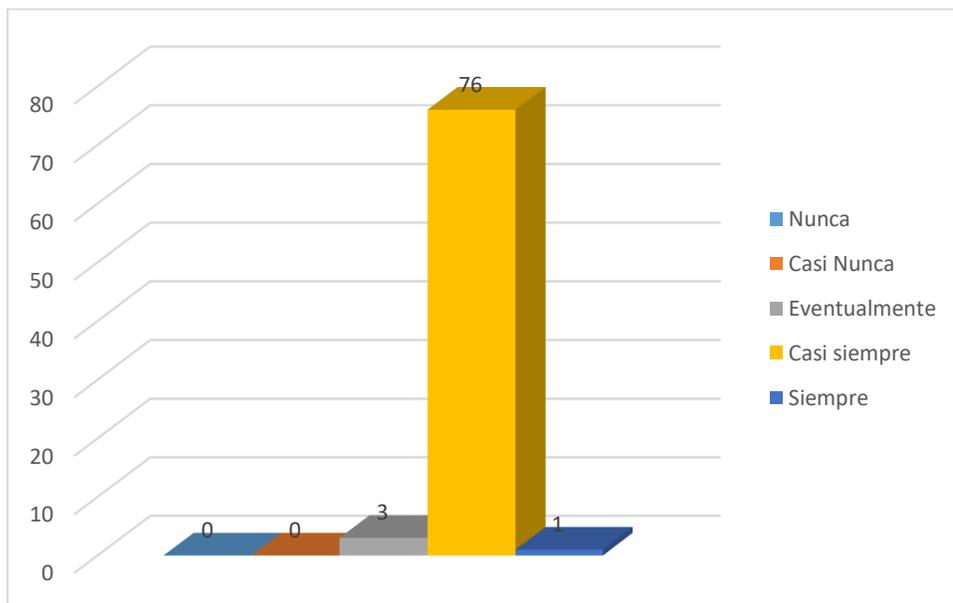


Figura 3. Análisis de frecuencia de la variable Gestión Administrativa en su dimensión: Organización

Interpretación: En la figura 3 se puede observar la distribución de frecuencias de la dimensión: Organización de la variable Gestión administrativa. Notamos que 3 personas dicen Eventualmente, 76 dicen Casi siempre y finalmente 1 persona dice Siempre. Predominando la opción Casi siempre que indica que los trabajadores de la Empresa Inversiones Agreste, SAC, de Tacna- 2019, afirman que la dimensión Organización de la variable Gestión administrativa se halla en un nivel alto.

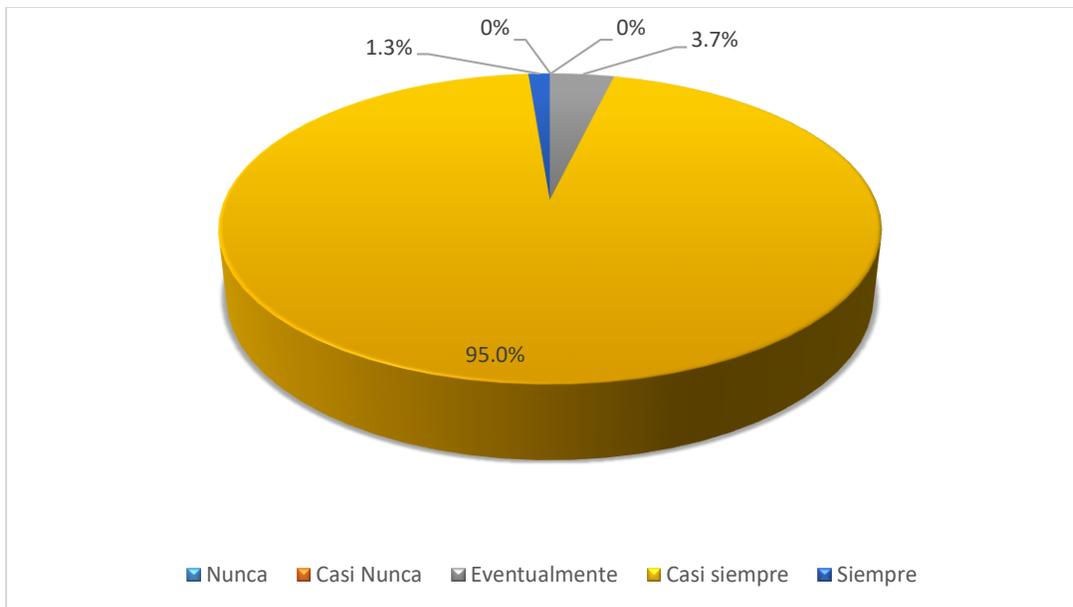


Figura 4. Análisis porcentual de la variable Gestión administrativa en su dimensión: Organización

Interpretación: En la figura 4, de sector circular, notamos que el 3.8% dicen Eventualmente el 95.0% dicen Casi siempre y finalmente el 1.3% dicen Siempre. Observándose el mayor porcentaje de 95.0% en la opción Casi siempre, esto indica que la frecuencia de la dimensión Organización se da en un nivel alto.

Tabla 13.
Análisis de frecuencia de la variable gestión administrativa: Dirección.

| Frecuencias | Fi | Porcentajes |
|---------------|----|-------------|
| Nunca | 0 | 0% |
| Casi Nunca | 0 | 0% |
| Eventualmente | 0 | 0% |
| Casi siempre | 75 | 93.7% |
| Siempre | 5 | 6.3% |
| Total | 80 | 100% |

Interpretación: De la tabla 13, se puede observar que la distribución de frecuencias de la dimensión Dirección de la variable Gestión administrativa, notamos que 75 dicen Casi siempre y finalmente 5 personas dicen Siempre. Predominando la opción Casi siempre que indica que los trabajadores de la Empresa Inversiones Agreste, SAC, de Tacna- 2019, afirman que la dimensión Dirección de la variable Gestión administrativa se halla en un nivel alto.

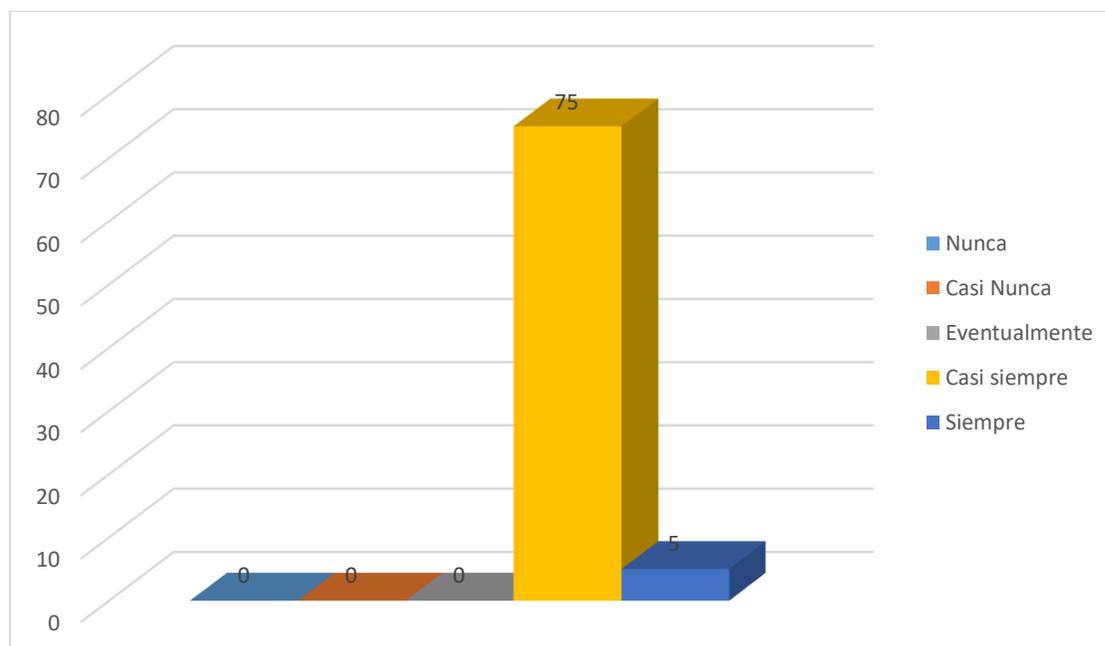


Figura 5. Análisis de frecuencia de la variable Gestión Administrativa en su dimensión: Dirección.

Interpretación: En la figura 5, se puede observar la distribución de frecuencias de la dimensión: Distribución de la variable Gestión Administrativa. Notamos que 75 dicen Casi siempre y finalmente 5 personas dicen Siempre. Predominando la opción Casi siempre que indica que los trabajadores de la Empresa Inversiones Agreste, SAC, de Tacna- 2019, afirman que la dimensión Dirección de la variable Gestión administrativa se halla en un nivel alto.

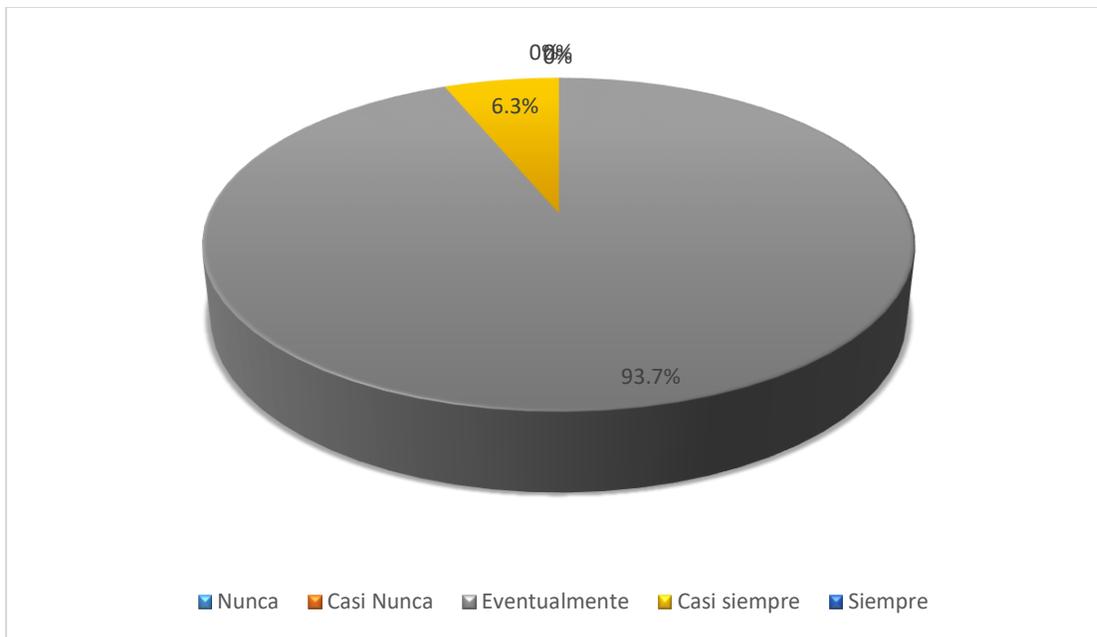


Figura 6. Análisis porcentual de la variable Gestión administrativa en su dimensión: Dirección

Interpretación: En la figura 6 de sector circular, notamos que el 93.7% dicen Casi siempre y finalmente el 6.3% dicen Siempre. Observándose el mayor porcentaje de 93.7% en la opción Casi siempre, esto indica que la frecuencia de la dimensión Dirección se da en un nivel alto.

Tabla 14.
Análisis de frecuencia de la variable gestión administrativa: Control.

| Frecuencias | Fi | Porcentajes |
|---------------|----|-------------|
| Nunca | 0 | 0.0% |
| Casi Nunca | 0 | 0.0% |
| Eventualmente | 2 | 2.5% |
| Casi siempre | 73 | 91.2% |
| Siempre | 5 | 6.3% |
| Total | 80 | 100% |

Interpretación: De la tabla 14 se puede observar que la distribución de frecuencias de la dimensión Control de la variable Gestión administrativa, notamos que 2 personas dicen Eventualmente, 73 dicen Casi siempre y finalmente 5 personas dicen Siempre. Predominando la opción Casi siempre que indica que los trabajadores de la Empresa Inversiones Agreste, SAC, de Tacna- 2019, afirman que la dimensión Control de la variable Gestión administrativa se halla en un nivel alto.

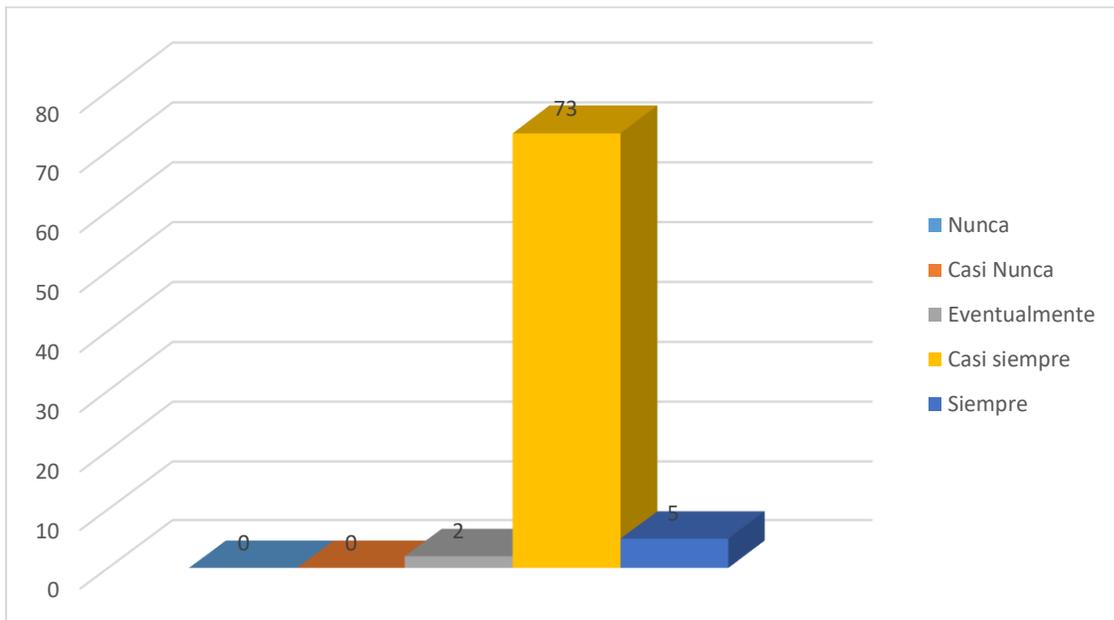


Figura 7. Análisis de frecuencia de la variable Gestión Administrativa en su dimensión: Control.

Interpretación: En la figura 7, se puede observar la distribución de frecuencias de la dimensión: Control de la variable Gestión Administrativa. Notamos que 2 personas dicen Eventualmente, 73 dicen Casi siempre y finalmente 5 personas dicen Siempre. Predominando la opción Casi siempre que indica que los trabajadores de la Empresa Inversiones Agreste, SAC, de Tacna- 2019, afirman que la dimensión Control de la variable Gestión administrativa se halla en un nivel alto.

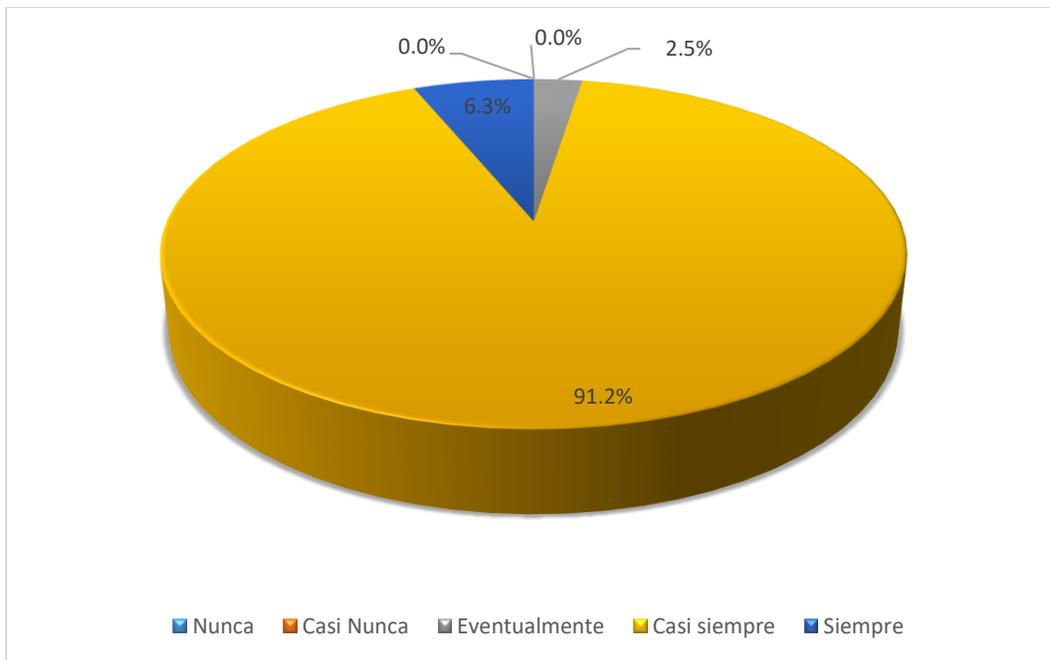


Figura 8. Análisis porcentual de la variable *Gestión administrativa en su dimensión: Control*

Interpretación: En la figura 8, de sector circular, notamos que el 2.5% dicen Eventualmente el 91.2% dicen Casi siempre y finalmente el 6.3% dicen Siempre. Observándose el mayor porcentaje de 91.2% en la opción Casi siempre, esto indica que la frecuencia de la dimensión Control se da en un nivel alto.

4.2.2. Variable productividad

Tabla 15.
Análisis de frecuencia de la variable Productividad

| Frecuencias | Fi | Porcentajes |
|--------------------------|----|-------------|
| Totalmente en desacuerdo | 0 | 0.0% |
| En desacuerdo | 0 | 0.0% |
| Indeciso | 20 | 25.0% |
| De acuerdo | 59 | 73.7% |
| Totalmente de acuerdo | 1 | 1.3% |
| Total | 80 | 100% |

Interpretación: De la tabla 15 se puede observar que la distribución de frecuencias de la variable productividad, notamos que 20 afirman estar indecisos, 59 dicen estar de acuerdo y finalmente 1 persona afirma estar totalmente de acuerdo. Predominando la opción De acuerdo que indica que los trabajadores de la Empresa Inversiones Agreste, SAC, de Tacna- 2019, afirman que la variable Productividad se halla en un nivel alto.

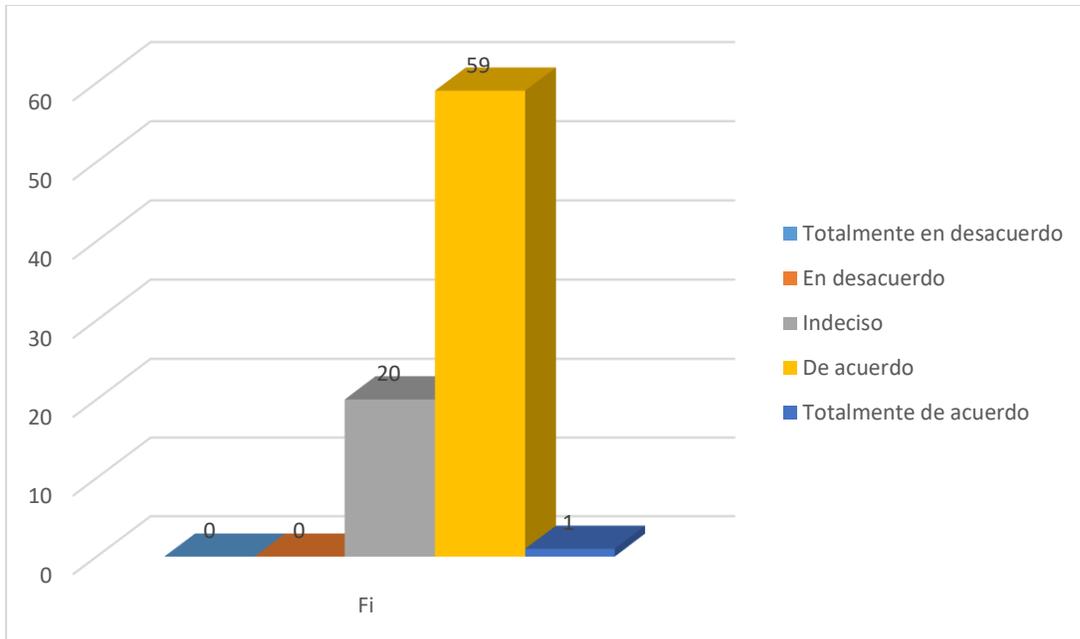


Figura 9. Análisis de frecuencia de la variable Productividad

Interpretación: En la figura 9, se puede observar la distribución de frecuencias de la variable productividad. Notamos que 20 afirman estar indecisos, 59 dicen estar de acuerdo y finalmente 1 persona afirma estar totalmente de acuerdo. Predominando la opción De acuerdo que indica que los trabajadores de la Empresa Inversiones Agreste, SAC, de Tacna- 2019, afirman que la variable de Productividad se halla en un nivel alto.

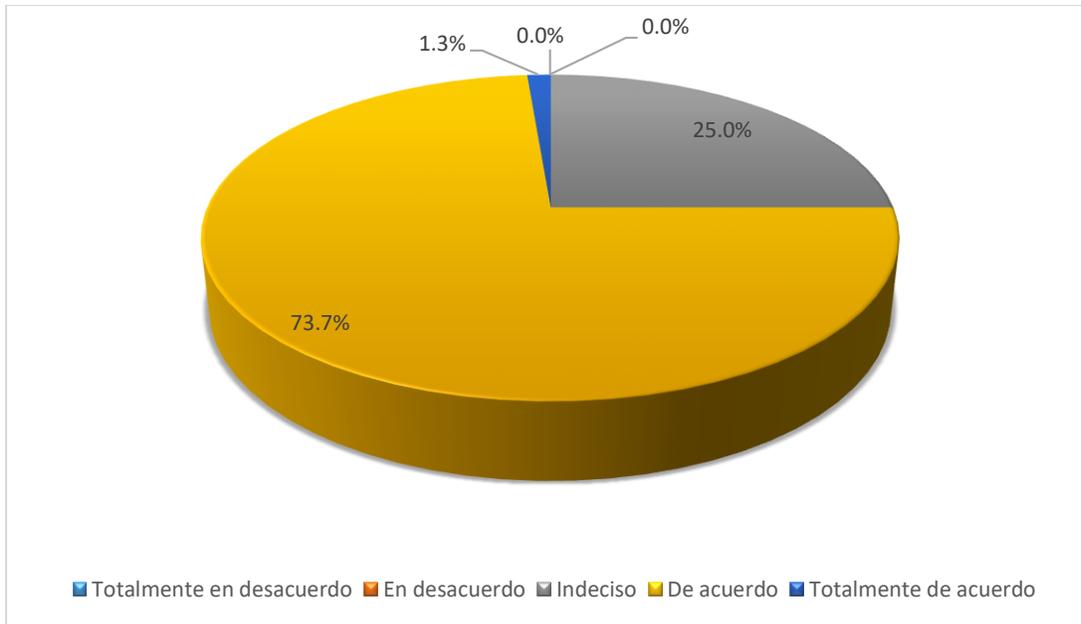


Figura 10. Análisis porcentual de la variable Productividad

Interpretación: En la figura 10, sector circular, notamos que el 2.5% dicen estar indecisos, el 73.7% dicen estar de acuerdo y finalmente el 1.3% dicen estar totalmente de acuerdo. Observándose el mayor porcentaje de 73.7% en la opción De acuerdo, esto indica que la frecuencia de la variable Productividad se da en un nivel alto.

Tabla 16.
Análisis de frecuencia de la variable productividad: Eficiencia

| Frecuencias | Fi | Porcentajes |
|--------------------------|-----------|-------------|
| Totalmente en desacuerdo | 0 | 0.0% |
| En desacuerdo | 0 | 0.0% |
| Indeciso | 10 | 12.5% |
| De acuerdo | 66 | 82.5% |
| Totalmente de acuerdo | 4 | 5.0% |
| Total | 80 | 100% |

Interpretación: De la tabla 16 se puede observar que la distribución de frecuencias de la dimensión Eficiencia de la variable Productividad, notamos que 10 afirman estar indecisos, 66 dicen estar de acuerdo y finalmente 4 personas afirman estar totalmente de acuerdo.

Predominando la opción De acuerdo que indica que los trabajadores de la Empresa Inversiones Agreste, SAC, de Tacna- 2019, afirman que la dimensión Eficiencia de la variable productividad se halla en un nivel alto.

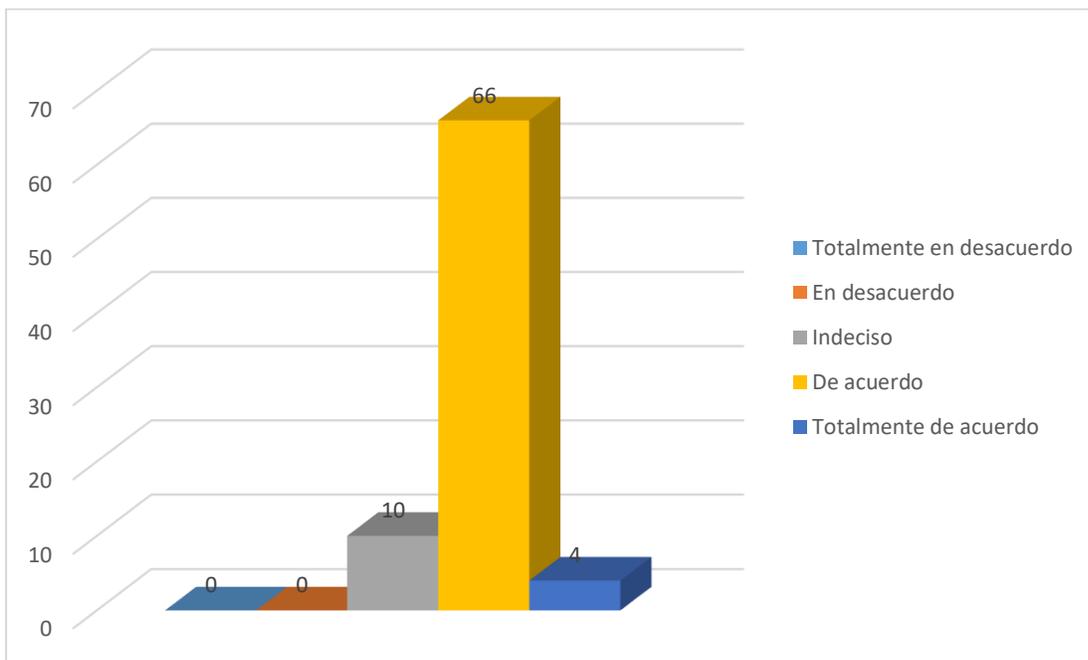


Figura 11. Análisis de frecuencia de la variable de Productividad en su dimensión: Eficiencia

Interpretación: De la figura 11, se puede observar la distribución de frecuencias de la dimensión: Eficiencia de la variable Productividad. Notamos que 10 afirman estar indecisos, 66 dicen estar de acuerdo y finalmente 4 personas afirman estar totalmente de acuerdo.

Predominando la opción De acuerdo que indica que los trabajadores de la Empresa Inversiones Agreste, SAC, de Tacna- 2019, afirman que la dimensión Eficiencia de la variable productividad se halla en un nivel alto.

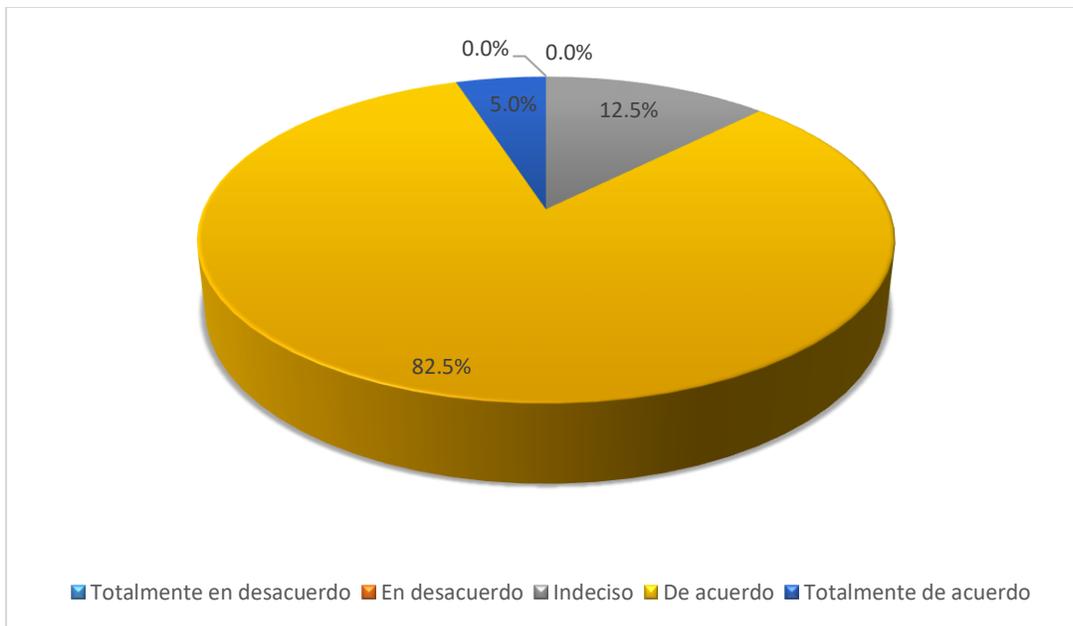


Figura 12. Análisis porcentual de la variable productividad en su dimensión: Eficiencia

Interpretación: En la figura 12, de sector circular, notamos que el 12.5% dicen estar indecisos, el 82.5% dicen estar de acuerdo y finalmente el 5.0% dicen estar totalmente de acuerdo. Observándose el mayor porcentaje de 82.5% en la opción De acuerdo, esto indica que la frecuencia de la dimensión Eficiencia se da en un nivel alto.

Tabla 17.

Análisis de frecuencia de la variable productividad: Eficacia

| Frecuencias | Fi | Porcentajes |
|--------------------------|----|-------------|
| Totalmente en desacuerdo | 0 | 0.0% |
| En desacuerdo | 0 | 0.0% |
| Indeciso | 16 | 20.0% |
| De acuerdo | 55 | 68.8% |
| Totalmente de acuerdo | 9 | 11.2% |
| Total | 80 | 100% |

Interpretación: De la tabla 17 se puede observar que la distribución de frecuencias de la dimensión Eficacia de la variable Productividad. Notamos que 16 afirman estar indecisos, 55 dicen estar de acuerdo y finalmente. 9 personas afirman estar totalmente de acuerdo.

Predominando la opción De acuerdo que indica que los trabajadores de la Empresa Inversiones Agreste, SAC, de Tacna- 2019, afirman que la dimensión Eficacia de la variable productividad se halla en un nivel alto.

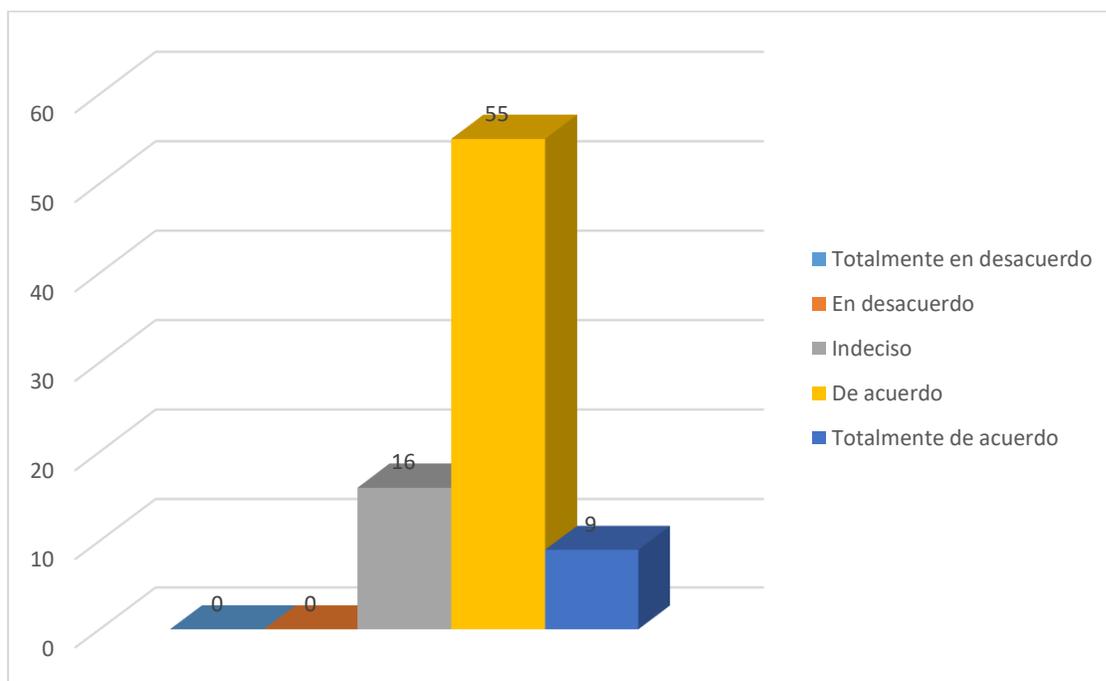


Figura 13. Análisis de frecuencia de la variable productividad en su dimensión: Eficacia

Interpretación: En la figura 13, se puede observar que la distribución de frecuencias de la dimensión eficacia, de la variable Productividad. Notamos que 16 afirman estar indecisos, 55 dicen estar de acuerdo y finalmente 9 personas afirman estar totalmente de acuerdo. Predominando la opción De acuerdo que indica que los trabajadores de la Empresa Inversiones Agreste, SAC, de Tacna- 2019, afirman que la dimensión Eficacia de la variable productividad se halla en un nivel alto.

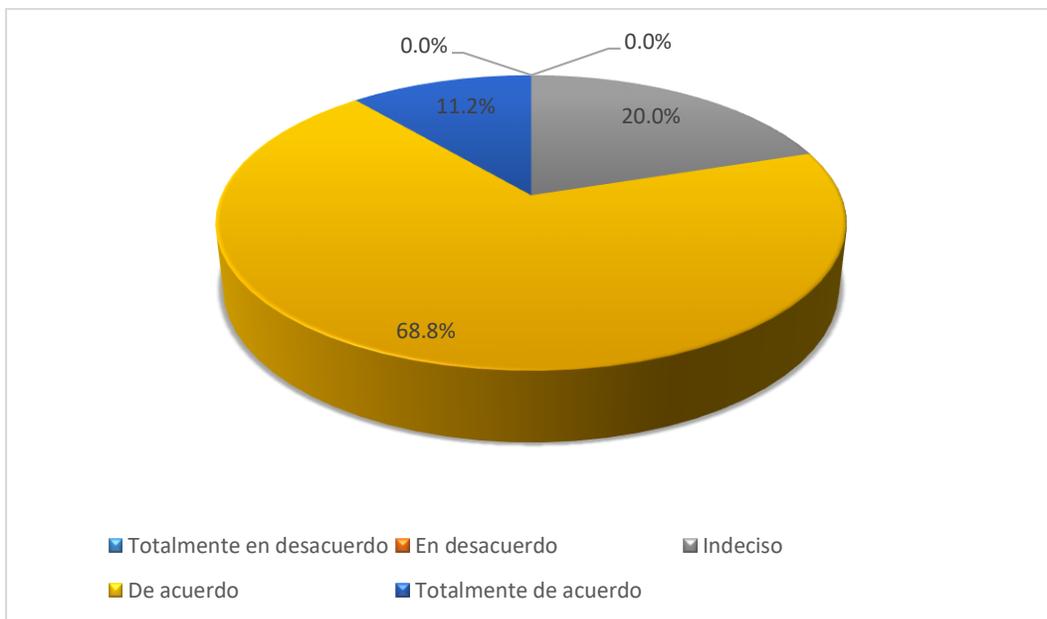


Figura 14. Análisis porcentual de la variable Productividad en su dimensión: Eficacia

Interpretación: En la figura 14, de sector circular, notamos que el 20.0% dicen estar indecisos, el 68.8% dicen estar de acuerdo y finalmente el 11.2% dicen estar totalmente de acuerdo. Observándose el mayor porcentaje de 68.8% en la opción De acuerdo, esto indica que la frecuencia de la dimensión Eficacia se da en un nivel alto.

Tabla 18.*Análisis de frecuencia de la variable Productividad: Efectividad*

| Frecuencias | Fi | Porcentajes |
|--------------------------|----|-------------|
| Totalmente en desacuerdo | 0 | 0.0% |
| En desacuerdo | 1 | 1.2% |
| Indeciso | 37 | 46.3% |
| De acuerdo | 42 | 52.5% |
| Totalmente de acuerdo | 0 | 0.0% |
| Total | 80 | 100% |

Interpretación: De la tabla 18, se puede observar que la distribución de frecuencias de la dimensión Efectividad de la variable Productividad, notamos que 1 persona dice estar en desacuerdo, 37 afirman estar indecisos, 42 dicen estar de acuerdo y finalmente 0 personas afirman estar totalmente de acuerdo. Predominando la opción De acuerdo que indica que los trabajadores de la Empresa Inversiones Agreste, SAC, de Tacna- 2019, afirman que la dimensión Efectividad de la variable Productividad, se halla en un nivel medio.

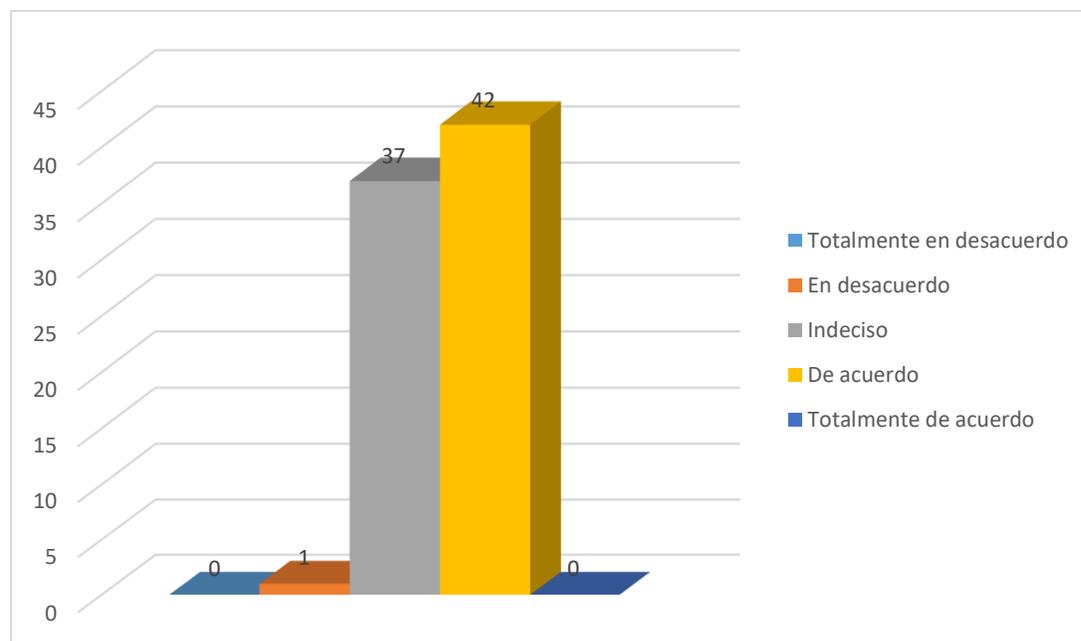


Figura 15. Análisis de frecuencia de la variable Productividad en su dimensión: Efectividad

Interpretación: De la figura 15 se puede observar que la distribución de frecuencias de la dimensión Efectividad de la variable Productividad. Notamos que 1 persona dice estar en desacuerdo, 37 afirman estar indecisos, 42 dicen estar de acuerdo y finalmente 0 personas afirman estar totalmente de acuerdo. Predominando la opción De acuerdo que indica que los trabajadores de la Empresa Inversiones Agreste, SAC, de Tacna- 2019, afirman que la dimensión Efectividad de la variable productividad se halla en un nivel medio.

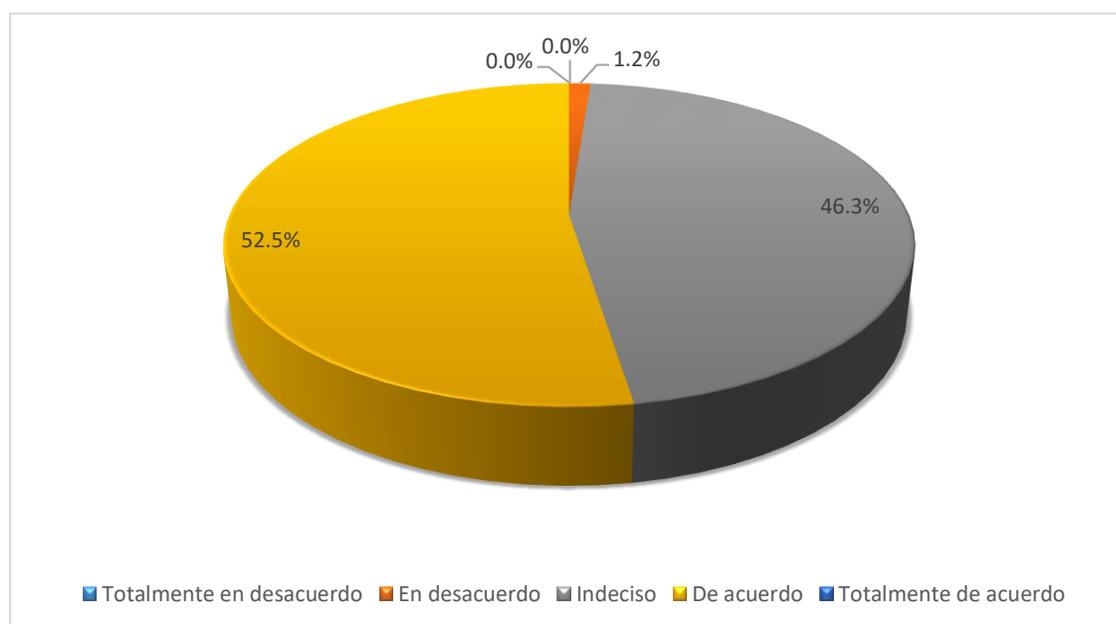


Figura 16. Análisis porcentual de la variable Productividad en su dimensión: Efectividad

Interpretación: En la figura 16, de sector circular, notamos que el 1.2% dicen estar en desacuerdo, el 46.3% dicen estar indecisos, el 52.5% dicen estar de acuerdo y finalmente el 0% dicen estar totalmente de acuerdo. Observándose el mayor porcentaje de 52.5% en la opción De acuerdo, esto indica que la frecuencia de la dimensión Efectividad se da en un nivel medio.

4.3. Pruebas de normalidad

4.3.1. Análisis de la relación de la gestión administrativa y la productividad

Antes de realizar la prueba de hipótesis respectiva primero determinaremos si hay una distribución normal de los datos (estadística paramétrica) o no, es decir una libre distribución (estadística no paramétrica). Para tal efecto utilizaremos la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov ($n > 50$), haciendo uso del software estadístico SPSS 22.

Tabla 19.

Prueba de normalidad de gestión administrativa y la productividad

| | Kolmogorov-Smirnov | | |
|---------------|--------------------|----|---------|
| | Estadístico | gl | p valor |
| Planeación | .123 | 80 | .000 |
| Organización | .237 | 80 | .000 |
| Dirección | .200 | 80 | .000 |
| Control | .203 | 80 | .000 |
| Productividad | .093 | 80 | .000 |

Regla de decisión

Si $p \text{ valor} > 0.05$ se acepta la hipótesis nula (H_0)

Si $p \text{ valor} < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (H_a)

Prueba de Hipótesis

H_0 : La distribución de la información es normal.

H_a : La distribución de la información no es normal.

En la Tabla 19, se presenta la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, que comprueba distribución de los datos obtenidos, el resultado del p valor, para todas las variables y sus dimensiones fueron menores a 0.05 ($p > 0.05$), lo que demuestra que la distribución no es

normal, por lo tanto, es adecuado para la calcular la relación entre las variables estudiadas usar el coeficiente de correlación Rho Spearman, como pruebas no paramétricas.

4.3.2 Análisis de la relación de la gestión administrativa y la productividad

Tabla 20.
Prueba de normalidad de Gestión Administrativa y Productividad

| | Kolmogorov-Smirnov | | |
|---------------|--------------------|----|---------|
| | Estadístico | gl | p valor |
| Planeación | .123 | 80 | .000 |
| Organización | .237 | 80 | .000 |
| Dirección | .200 | 80 | .000 |
| Control | .203 | 80 | .000 |
| Productividad | .093 | 80 | .000 |

Regla de decisión

H₀: Los datos de las variables de estudio provienen una distribución normal (paramétrico)

H₁: Los datos de las variables de estudio no provienen de una distribución normal (no paramétrico).

H₀, si y solo si: sig (P_value) > 0,05

H₁, si y solo si: sig (P-value) ≤ 0,05

Sobre la dimensión Planeación de la variable Gestión Administrativa, el valor estadístico relacionado a la prueba nos indica un valor 0,123, el valor de significancia es igual 0,00, como este valor es inferior a 0,05 se infiere que hay razones suficientes para rechazar la hipótesis nula, y aceptar la hipótesis alterna, concluyendo que los datos no provienen de una distribución normal.

Sobre la dimensión Organización de la variable Gestión Administrativa, el valor estadístico relacionado a la prueba nos indica un valor 0,237, el valor de significancia es igual 0,00, como este valor es inferior a 0,05 se infiere que hay razones suficientes para rechazar la hipótesis nula, y aceptar la hipótesis alterna, concluyendo que los datos no provienen de una distribución normal.

Sobre la dimensión Dirección de la variable Gestión Administrativa, el valor estadístico relacionado a la prueba nos indica un valor 0,200, el valor de significancia es igual 0,00, como este valor es inferior a 0,05 se infiere que hay razones suficientes para rechazar la hipótesis nula, y aceptar la hipótesis alterna, concluyendo que los datos no provienen de una distribución normal.

Sobre la dimensión Control de la variable Gestión Administrativa, el valor estadístico relacionado a la prueba nos indica un valor 0,203, el valor de significancia es igual 0,00, como este valor es inferior a 0,05 se infiere que hay razones suficientes para rechazar la hipótesis nula, y aceptar la hipótesis alterna, concluyendo que los datos no provienen de una distribución normal.

Sobre la variable Productividad, el valor estadístico relacionado a la prueba nos indica un valor 0,093, el valor de significancia es igual 0,00, como este valor es inferior a 0,05 se infiere que hay razones suficientes para rechazar la hipótesis nula, y aceptar la hipótesis alterna, concluyendo que los datos no provienen de una distribución normal.

4.3.3. Conclusiones de la prueba de normalidad

En la Tabla 19, se presenta la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, que comprueba distribución de los datos obtenidos, el resultado del p valor, para todas las variables y sus dimensiones fueron menores a 0.05 ($p < 0.05$), lo que demuestra que la distribución no es

normal, por lo tanto, es adecuado para la calcular la relación entre las variables estudiadas usar el coeficiente de correlación Rho de Spearman, como pruebas no paramétricas.

4.4. Prueba de Hipótesis

4.4.1. Hipótesis general

Ho: La gestión administrativa no se relaciona significativamente con la productividad en la Empresa Inversiones Agreste S.A.C., Tacna– 2019.

Ha: La gestión administrativa se relaciona significativamente con la productividad en la Empresa Inversiones Agreste S.A.C., Tacna – 2019.

En estadística, el coeficiente de correlación de Spearman, (ρ) es una medida de la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias (tanto continuas como discretas). Para calcular ρ , los datos son ordenados y reemplazados por su respectivo orden. El estadístico ρ viene dado, de la siguiente manera:

Donde:

D es la diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de $x - y$.

N es el número de parejas de datos.

Tabla 21.
Relación entre gestión administrativa y productividad

| | Productividad | | |
|------------------------|-----------------|---------|----|
| | Rho de Spearman | p valor | n |
| Gestión administrativa | ,625** | .000 | 80 |

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

Regla de decisión

Si p valor >0.05 se acepta la hipótesis nula (H_0)

Si p valor <0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (H_a)

En la tabla 21, se presenta la relación entre gestión administrativa y productividad en la Empresa Inversiones Agreste S.A.C., Tacna – 2019, en la que ambas variables tienen un coeficiente Rho de Spearman de 0.625, lo que indica una relación directa y positiva, y un p valor igual a 0.000 ($p<0.05$), que expresa que es altamente significativa. En conclusión, tanto la gestión administrativa como la productividad están muy relacionados en los trabajadores de la Empresa Inversiones Agreste S.A.C., Tacna – 2019. Al ser una relación lineal y positiva se estima que, si la gestión administrativa se incrementa, también se incrementará la productividad del trabajador o viceversa.

4.4.2. Hipótesis específica

4.4.2.1. Hipótesis específica 1

a) Planteamiento de la hipótesis

H_0 : La planeación no se relaciona significativamente con la productividad en la Empresa Inversiones Agreste S.A.C., Tacna – 2019.

H_a : La planeación se relaciona significativamente con la productividad en la Empresa Inversiones Agreste S.A.C., Tacna – 2019.

b) Nivel de Confianza: 95%

c) Nivel de Significancia: $\alpha=0.05 = 5\%$

d) Elección del Estadístico

Se utilizará el coeficiente de Rho de Spearman como un índice que puede utilizarse para medir el grado de relación de dos variables siempre y cuando ambas sean ordinales, su fórmula es:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Donde N es la diferencia entre los correspondientes estadísticos x-y- N es el número de parejas de datos.

Utilizando el programa estadístico SPSS 22 arroja los siguientes resultados:

Tabla 22.
Relación entre Planeación y Productividad

| Planeación | Productividad | | |
|------------|-----------------|---------|----|
| | Rho de Spearman | p valor | n |
| | ,624** | .000 | 80 |

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

Regla de decisión

Si p valor >0.05 se acepta la hipótesis nula (Ho)

Si p valor <0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (Ha)

En la Tabla 22, se presenta la relación entre Planeación y productividad en la Empresa Inversiones Agreste S.A.C., Tacna – 2019, en la que ambas variables tienen un coeficiente Rho de Spearman de 0.624, lo que indica una relación directa y positiva, y un p valor igual a 0.000 (p<0.05), que expresa que es altamente significativa. En conclusión, tanto Planeación como la productividad están muy relacionados en los trabajadores de la Empresa Inversiones Agreste

S.A.C., Tacna – 2019. Al ser una relación lineal y positiva se estima que, si Planeación se incrementa, también se incrementara la productividad del trabajador o viceversa.

4.4.2.2. Hipótesis específica 2

a) Planteamiento de la hipótesis

Ho: La organización no se relaciona significativamente con la productividad en la Empresa Inversiones Agreste S.A.C., Tacna – 2019.

Ha: La organización se relaciona significativamente con la productividad en la Empresa Inversiones Agreste S.A.C., Tacna – 2019.

b) Nivel de Confianza: 95%

c) Nivel de Significancia: $\alpha=0.05 = 5\%$

d) Elección del Estadístico

Se utilizará el coeficiente de Rho de Spearman como un índice que puede utilizarse para medir el grado de relación de dos variables siempre y cuando ambas sean ordinales, su fórmula es:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Donde N es la diferencia entre los correspondientes estadísticos x-y- N es el número de parejas de datos.

Utilizando el programa estadístico SPSS 22 arroja los siguientes resultados:

Tabla 23.
Relación entre Organización y Productividad.

| Organización | Productividad | | |
|--------------|-----------------|---------|----|
| | Rho de Spearman | p valor | n |
| | .629** | .000 | 80 |

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

Regla de decisión

Si p valor >0.05 se acepta la hipótesis nula (H_0)

Si p valor <0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (H_a)

En la Tabla 23, se presenta la relación entre Organización y productividad en la Empresa Inversiones Agreste S.A.C., Tacna – 2019, en la que ambas variables tienen un coeficiente Rho de Spearman de 0.629, lo que indica una relación directa y positiva, y un p valor igual a 0.000 ($p < 0.05$), que expresa que es altamente significativa. En conclusión, tanto Organización como productividad están muy relacionados en los trabajadores de la Empresa Inversiones Agreste S.A.C., Tacna– 2019. Al ser una relación lineal y positiva se estima que, si la Organización se incrementa, también se incrementara la productividad del trabajador o viceversa.

4.4.2.3. Hipótesis específica 3

a) Planteamiento de la hipótesis

H_0 : La dirección no se relaciona significativamente con la productividad en la Empresa Inversiones Agreste S.A.C., Tacna – 2019.

H_a : La dirección se relaciona significativamente con la productividad en la Empresa Inversiones Agreste S.A.C., Tacna – 2019.

- b) Nivel de Confianza: 95%
- c) Nivel de Significancia: $\alpha=0.05 = 5\%$
- d) Elección del Estadístico

Se utilizará el coeficiente de Rho de Spearman como un índice que puede utilizarse para medir el grado de relación de dos variables siempre y cuando ambas sean ordinales, su fórmula es:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Donde N es la diferencia entre los correspondientes estadísticos x-y- N es el número de parejas de datos.

Utilizando el programa estadístico SPSS 22 arroja los siguientes resultados:

Tabla 24.
Relación entre Dirección y Productividad.

| Dirección | Productividad | | |
|-----------|-----------------|---------|----|
| | Rho de Spearman | P valor | n |
| | .674** | .000 | 80 |

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

Regla de decisión

Si p valor >0.05 se acepta la hipótesis nula (Ho)

Si p valor <0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (Ha)

Interpretación

En la Tabla 24, se presenta la relación entre Dirección y productividad en la Empresa Inversiones Agreste S.A.C., Tacna – 2019, en la que ambas variables tienen un coeficiente Rho de Spearman de 0.674, lo que indica una relación directa y positiva, y un p valor igual a 0.000 ($p < 0.05$), que expresa que es altamente significativa. En conclusión, tanto la Dirección como la productividad están muy relacionados en los trabajadores de la Empresa Inversiones Agreste S.A.C., Tacna – 2019. Al ser una relación lineal y positiva se estima que, si la Dirección se incrementa, también se incrementará la productividad del trabajador o viceversa.

4.4.2.4. Hipótesis específica 4

a) Planteamiento de la hipótesis

Ho: El control no se relaciona significativamente con la productividad en la Empresa Inversiones Agreste S.A.C., Tacna – 2019.

Ha: El control se relaciona significativamente con la productividad en la Empresa Inversiones Agreste S.A.C., Tacna – 2019.

b) Nivel de Confianza: 95%

c) Nivel de Significancia: $\alpha = 0.05 = 5\%$

d) Elección del Estadístico

Se utilizará el coeficiente de Rho de Spearman como un índice que puede utilizarse para medir el grado de relación de dos variables siempre y cuando ambas sean ordinales, su fórmula es:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Donde N es la diferencia entre los correspondientes estadísticos x-y- N es el número de parejas de datos.

Utilizando el programa estadístico SPSS 22 arroja los siguientes resultados:

Tabla 25.
Relación entre Control y Productividad.

| | Productividad | | |
|---------|-----------------|---------|-----|
| | Rho de Spearman | p valor | n |
| Control | ,793** | .000 | 246 |

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

Regla de decisión

Si p valor >0.05 se acepta la hipótesis nula (Ho)

Si p valor <0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (Ha)

En la Tabla 25, se presenta la relación entre Control y productividad en la Empresa Inversiones Agreste S.A.C., Tacna– 2019, en la que ambas variables tienen un coeficiente Rho de Spearman de 0.793, lo que indica una relación directa y positiva, y un p valor igual a 0.000 ($p < 0.05$), que expresa que es altamente significativa. En conclusión, tanto Control como productividad están muy relacionados en los trabajadores de la Empresa Inversiones Agreste S.A.C., Tacna – 2019. Al ser una relación lineal y positiva se estima que, si el Control se incrementa, también se incrementará la productividad del trabajador o viceversa.

Capítulo V

Discusión de hipótesis

En esta investigación los resultados obtenidos giran alrededor del estudio de la gestión administrativa y la productividad en la Empresa Agreste S.A.C., donde se encontró los siguientes resultados, los cuales serán propósito de discusión.

De acuerdo a la hipótesis general que afirma: La gestión administrativa se relaciona significativamente con la productividad en la Empresa Inversiones Agreste S.A.C., Tacna – 2019, en la que ambas variables tienen un coeficiente Rho de Spearman de 0.625, lo que indica una relación directa y positiva, y un p valor igual a 0.000 ($p < 0.05$), que expresa que es altamente significativa, Por otro lado Erazo, L (2016), en su tesis tuvo como objetivo identificar el origen de la gestión administrativa y su impacto en la productividad de la Compañía Agrícola Coamu S.A, Ecuador, la investigación fue descriptiva se basa en métodos cualitativos y cuantitativos y su conclusión fue que la Compañía Coamu S.A. del que sostuvo que si genera impacto en la productividad y se sugiere que las actividades de la empresa deberán ser repartidas en los diversos puestos, las personas que laboran dentro de la organización deberán de contar con capacidades duras como blandas y deberán estar especializados en tareas administrativas, financieras y de producción.

De acuerdo a la hipótesis específica 1 que afirma: La planeación se relaciona significativamente con la productividad en la Empresa Inversiones Agreste S.A.C., Tacna – 2019, en la que ambas tienen un coeficiente Rho de Spearman de 0.624, lo que indica una relación directa y positiva, y un p valor igual a 0.000 ($p < 0.05$), que es altamente significativa.

Camilo, R (2016) en su tesis tuvo como objetivo determinar la relación entre la Gestión administrativa y la Productividad en el poder Judicial, caso Modulo penal de Moyobamba-2016, la metodología usada corresponde a una investigación descriptiva – correlacional. Concluyó que el nivel de la gestión administrativa más frecuente en el Poder Judicial, caso Modulo penal de Moyobamba- 2016, es el regular con 58.33 por ciento, que significa que la gestión administrativa funciona en condiciones que permiten ver regularidad en la planeación, la organización y la dirección, pero que aún no llega un nivel alto u óptimo.

De acuerdo a la hipótesis específica 2 que afirma: La organización se relaciona significativamente con la productividad en la Empresa Inversiones Agreste S.A.C., Tacna – 2019, en la que ambas tienen un coeficiente Rho de Spearman de 0.629, lo que indica una relación directa y positiva, y un p valor igual a 0.000 ($p < 0.05$), que es altamente significativa. Sin embargo,

Cornejo y Llacllacachi (2017) tuvo como objetivo determinar el nivel de relación entre gestión de costos y productividad, en la empresa avícola PRODMIL SAC., Arequipa, 2016. Su metodología es de nivel descriptivo correlacional. Concluyó que hay relación inversa y moderada entre planificación de costos y productividad (menos de 0,532), revelando que existe suficiente evidencia para determinar en la planificación de costos, los costos disminuyen, la productividad aumenta en la compañía avícola PRODMIL SAC, 2012-2016.

De acuerdo a la hipótesis específica 3 que afirma: La dirección se relaciona significativamente con la productividad en la Empresa Inversiones Agreste S.A.C., Tacna – 2019, en la que ambas tienen un coeficiente Rho de Spearman de 0.674, lo que indica una relación directa y positiva, y un p valor igual a 0.000 ($p < 0.05$), que expresa que es altamente significativa. Por otro lado, Fernández, D. (2017) tuvo como objetivo aplicar un modelo de gestión para mejorar la productividad del restaurante D’Brau de la ciudad de Chiclayo, la metodología que usó fue cualitativa y correlacional, y concluyó que en nuestra ciudad existe la oportunidad de implementar en los restaurantes el modelo de gestión propuesto, que nos permita obtener un negocio rentable y productivo, pero, sobre todo, contar con la ocasión de crear una conciencia de servicio y turística en las empresas de restauración. Concluye la toma de decisiones por parte administrador (Dirección) del negocio es fundamental, ya que debe comprender el contexto turístico en el que se desenvuelve, con la finalidad de alcanzar los objetivos trazados y siendo demostrado en la mejora de la productividad.

De acuerdo a la hipótesis específica 4 que afirma: El control se relaciona significativamente con la productividad en la Empresa Inversiones Agreste S.A.C., Tacna – 2019, en la que ambas tienen un coeficiente Rho de Spearman de 0.793, lo que indica una relación directa y positiva, y un p valor igual a 0.000 ($p < 0.05$), que es altamente significativa. Sin embargo, Facho, J. (2017) tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y el nivel de productividad laboral de los trabajadores en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización de la Municipalidad de Lima – 2016, la metodología fue descriptiva y correlacional. Su conclusión fue, que existe una relación directa y significativa entre la productividad laboral de los trabajadores en la SOF de la Municipalidad de Lima, 2016,

que no es lo óptimo, y que su incidencia influye si se implementa y se aplica adecuadamente para mejorar el rendimiento laboral.

Capítulo VI

Conclusiones y sugerencias

6.1. Conclusiones

Respecto al nivel de confiabilidad el resultado obtenido del coeficiente Alfa de Cronbach aplicado a los datos de la variable Gestión administrativa es igual a 0,802. Por lo tanto, dicho instrumento presenta alta confiabilidad es decir buena, por estar en la escala de 0,76 a 0,89 según George y Mallery, por lo tanto, presenta consistencia interna.

El resultado obtenido del coeficiente Alfa de Cronbach aplicado a los datos de la variable Productividad de la Empresa Inversiones Agreste, SAC, de Tacna- 2019 es igual a 0,882 por lo que dicho instrumento presenta alta confiabilidad es decir buena por estar en la escala de 0,76 a 0,89 según George y Mallery, por lo tanto, presenta consistencia interna.

Respecto a la información socio demográfica. La muestra de los trabajadores de la Empresa Inversiones Agreste, SAC, de Tacna- 2019. La muestra de los trabajadores que fueron entrevistados es 80. El 36% de los trabajadores son varones y el 64% son mujeres. Con respecto a la edad de los trabajadores, el 28% tienen entre 19 a 25 años, el 34% tiene entre 26 a 32 años, el 36% tienen entre 33 a 39 años y el 3% tienen de 40 a 46 años. Con respecto al estado civil los trabajadores, el 36% son solteros, el 64% son casados.

Respecto a la normalidad realizados con la prueba la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, que comprueba distribución de los datos obtenidos, el resultado del p valor, para todas las variables y sus dimensiones fueron menores a 0.05 ($p < 0.05$), lo que demuestra que la distribución no es normal.

Sobre la dimensión Planeación de la variable Gestión Administrativa, el valor estadístico relacionado a la prueba nos indica un valor 0,123, el valor de significancia es igual 0,00, como este valor es inferior a 0,05 se infiere que hay razones suficientes para rechazar la hipótesis nula, y aceptar la hipótesis alterna, concluyendo que los datos no provienen de una distribución normal.

Sobre la dimensión Organización de la variable Gestión Administrativa, el valor estadístico relacionado a la prueba nos indica un valor 0,237, el valor de significancia es igual 0,00, como este valor es inferior a 0,05 se infiere que hay razones suficientes para rechazar la hipótesis nula, y aceptar la hipótesis alterna, concluyendo que los datos no provienen de una distribución normal.

Sobre la dimensión Dirección de la variable Gestión Administrativa, el valor estadístico relacionado a la prueba nos indica un valor 0,200, el valor de significancia es igual 0,00, como este valor es inferior a 0,05 se infiere que hay razones suficientes para rechazar la hipótesis nula, y aceptar la hipótesis alterna, concluyendo que los datos no provienen de una distribución normal.

Sobre la dimensión Control de la variable Gestión Administrativa, el valor estadístico relacionado a la prueba nos indica un valor 0,203, el valor de significancia es igual 0,00, como este valor es inferior a 0,05 se infiere que hay razones suficientes para rechazar la hipótesis nula,

y aceptar la hipótesis alterna, concluyendo que los datos no provienen de una distribución normal.

Sobre la variable Productividad, el valor estadístico relacionado a la prueba nos indica un valor 0,093, el valor de significancia es igual 0,00, como este valor es inferior a 0,05 se infiere que hay razones suficientes para rechazar la hipótesis nula, y aceptar la hipótesis alterna, concluyendo que los datos no provienen de una distribución normal.

De acuerdo a la hipótesis general que afirma: La gestión administrativa se relaciona significativamente con la productividad en la Empresa Inversiones Agreste S.A.C., Tacna – 2019, en la que ambas variables tienen un coeficiente Rho de Spearman de 0.625, lo que indica una relación directa y positiva, y un p valor igual a 0.000 ($p < 0.05$), que es altamente significativa.

De acuerdo a la hipótesis específica 1 que afirma: La planeación se relaciona significativamente con la productividad en la Empresa Inversiones Agreste S.A.C., Tacna – 2019, en la que ambas tienen un coeficiente Rho de Spearman de 0.624, lo que indica una relación directa y positiva, y un p valor igual a 0.000 ($p < 0.05$), que es altamente significativa.

De acuerdo a la hipótesis específica 2 que afirma: La organización se relaciona significativamente con la productividad en la Empresa Inversiones Agreste S.A.C., Tacna – 2019, en la que ambas tienen un coeficiente Rho de Spearman de 0.629, lo que indica una relación directa y positiva, y un p valor igual a 0.000 ($p < 0.05$), que es altamente significativa.

De acuerdo a la hipótesis específica 3 que afirma: La dirección se relaciona significativamente con la productividad en la Empresa Inversiones Agreste S.A.C., Tacna – 2019, en la que ambas tienen un coeficiente Rho de Spearman de 0.674, lo que indica una relación directa y positiva, y un p valor igual a 0.000 ($p < 0.05$), que es altamente significativa.

De acuerdo a la hipótesis específica 4 que afirma: El control se relaciona significativamente con la productividad en la Empresa Inversiones Agreste S.A.C., Tacna – 2019, en la que ambas tienen un coeficiente Rho de Spearman de 0.793, lo que indica una relación directa y positiva, y un p valor igual a 0.000 ($p < 0.05$), que es altamente significativa.

6.2. Sugerencias

Según los resultados obtenidos, se recomienda:

Siendo los resultados de correlación positiva de 0.625 entre las variables de gestión administrativa y productividad; se sugiere llevar a cabo un cultivo adecuado en cuanto al proceso del desarrollo de crecimiento de la fresa, tanto en manteniendo de cultivo como seguimientos de plagas y enfermedades, se le dé importancia al cumplimiento de los objetivos, a sus políticas establecidas y a sus presupuestos programados.

Con respecto a la dimensión planificación, tenemos una relación de 0.624, lo que sugiere que la empresa Agreste deberá planificar y capacitar al personal de campo para el desarrollo de una buena cosecha. También capacitar por la modalidad virtual y presencial respetando las situaciones de pandemia que estamos viviendo y guiar al personal de planta de proceso para un buen desempeño en la selección de las fresas, recomendando además cumplir con los requisitos fitosanitarios.

Con respecto a organización, los resultados explican que, si existe correlación en un 0.629, a lo que se sugiere que la empresa Agreste debe de constituir su estructura organizacional e integrar personal especializado, el cual sería seleccionado para el mantenimiento (sacar hojas secas, limpiar hierbas y cotar guías) y rotación de plantas industriales de fresa, deberá considerar personal especializado para la etiquetación de barquetas, inspección de cajas - jabas y supervisión de producto terminado, con sus respectivas indumentarias con el fin de prevenir

riesgos y desastres laborales, además mantener las buenas relaciones laborales evitando los conflictos en la empresa Agreste SAC.

Con respecto a la dirección, se evidencia un Rho se Spearman de 0.674 el cual tiene correlación alta y significativa, por lo que se sugiere evaluar que el personal este en el puesto correcto. Asimismo, brindarles las herramientas necesarias para que desarrollen bien sus funciones, felicitarles por su desempeño, tratarlos con respeto, ofrecerles oportunidades de crecimiento, tener horarios flexibles con el personal administrativos, hacer el trabajo remoto, además de organizar actividades recreativas innovadas.

Por último, en la dimensión control evidenciamos un nivel más alto en relación a las demás dimensiones con un Rho de spearman de 0.793, lo que se sugiere mejorar el control en el área de planta de proceso (empacado de fresa) para evitar algún riesgo de entrega. Llevar acabo un buen desarrollo de siembra evitando así la mala producción de fresas. Inspeccionar adecuadamente la cosecha de fresa para prevenir daños en el producto (fresa). Realizar un monitoreo para evaluar que se esté desarrollando todo el proceso de producción adecuadamente. Para terminar, monitorear a los vigilantes de manera constante para asegurarse del buen desempeño en su área de trabajo.

Referencias bibliográficas

- Anaya, D., & Suárez, J. (2004). La Escala de Satisfacción Laboral-Versión La Evaluación De La Satisfacción Laboral. *Revista de Investigación Educativa*, 22, 519–534.
- Abcm (2018). *Learn the importance of administrative management to business*. tomado de: myabcm.com.
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. (3e.). Colombia: Prentice Hall
- Casa y Ganchala (2016) tesis modelo básico de gestión administrativa para mejorar la productividad de la Vidriería “Niza” del Cantón Latacunga en el período 2015 – 2016, Universidad de Cotopaxi – Ecuador
- Camilo, R (2016) tesis la relación entre la Gestión administrativa y la Productividad en el poder Judicial, caso Modulo penal de Moyobamba.
- Cavalcante, J. (2004). Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas de la región de Jacobina (Bahía-Brasil). *Universidad Autónoma de Barcelona*, 7(3), 570. Retrieved from.
- Cornejo y Llacllacachi (2017) tesis determinar el nivel de relación entre gestión de costos y productividad, en la empresa avícola PRODMIL SAC., Arequipa.
- Chiavenato I. (2006). Administración de recursos humanos. Bogota Colombia: Mc Graw interamericana S. A.
- Erazo, L (2016) tesis la gestión administrativa y su impacto en la productividad de la Compañía Agrícola Coamu S.A, Ecuador, Universidad de Quito.
- Facho, J. (2017) Tesis la gestión administrativa y el nivel de productividad laboral de los trabajadores en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización de la Municipalidad de Lima.

- Fernández, D. (2017) Tesis en propuesta de un modelo de gestión para mejorar la productividad del restaurante D'Brau de la ciudad de Chiclayo
- Fuentes, S. (2012). Satisfacción Laboral y su Influencia en la Productividad (Estudio Realizado en la *Universidad Rafael Landívar Facultad de Humanidades Campus de Quetzaltenango*, (34), 3–89.
- Jany E, J. N. (1994). Investigación integral de mercados. Bogotá: McGraw-Hill.
- Koontz, Harold; Wehrich Heinz (2004) Administración, una perspectiva global. 12ª edición. McGraw-Hill Interamericana Editores S.A. de C.V. México.
- Managers-net (2018). *Administrative; management*. tomado de: managers-net.com
- Prokopenko, J. (1991) Gestión de la productividad. Manual práctico. Oficina internacional de trabajo. Ginebra.
- Quispe Crisologo, M. del C. (2013). “La satisfacción laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores de Sodimac Perú - Trujillo open plaza, 2013.
- Robbins, Stephen (1998) La administración en el mundo de hoy. Editorial Prentice Hall Hispanoamericana. México.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2014). *Administración*. (12a. ed.). México: Pearson
- Sampieri, R(2010) Metodología de la investigación.5ta edición. Mc Graw Hill/Interamericana editores S.A de C.V. México.
- Van vliet (2011). “*Five functions of management*” (*fayol*). toolshero. tomado de: toolshero.com.

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

| Problema | Objetivos | Hipótesis | Variables | Dimensiones | Metodología |
|---|---|---|---------------------------|--|--|
| ¿En qué medida la gestión administrativa se relaciona con la productividad en la Empresa Inversiones Agreste S.A.C., Tacna – 2019? | Determinar en qué medida la gestión administrativa se relaciona con la productividad en la Empresa Inversiones Agreste S.A.C., Tacna – 2019. | La gestión administrativa se relaciona significativamente con la productividad en la Empresa Inversiones Agreste S.A.C., Tacna – 2019. | La gestión administrativa | <ul style="list-style-type: none"> • Planeación • Organización • Dirección • Control | Esta investigación es de tipo descriptivo, correlacional Diseño |
| <p>¿En qué medida la planeación se relaciona con la productividad en la Empresa Inversiones Agreste S.A.C., Tacna – 2019?</p> <p>¿En qué medida la organización se relaciona con la productividad en la Empresa Inversiones Agreste S.A.C., Tacna – 2019?</p> <p>¿En qué medida la dirección se relaciona con la productividad en la Empresa Inversiones Agreste S.A.C., Tacna – 2019?</p> <p>¿En qué medida el control se relaciona con la productividad en la Empresa Inversiones Agreste S.A.C., Tacna – 2019?</p> | <p>Determinar en qué medida la planeación se relaciona con la productividad en la Empresa Inversiones Agreste S.A.C., Tacna – 2019.</p> <p>Determinar en qué medida la organización se relaciona con la productividad en la Empresa Inversiones Agreste S.A.C., Tacna – 2019.</p> <p>Determinar en qué medida la dirección se relaciona con la productividad en la Empresa Inversiones Agreste S.A.C., Tacna – 2019.</p> <p>Determinar en qué medida el control se relaciona con la productividad en la Empresa Inversiones Agreste S.A.C., Tacna – 2019.</p> | <p>La planeación se relaciona significativamente con la productividad en la Empresa Inversiones Agreste S.A.C., Tacna – 2019.</p> <p>La organización se relaciona significativamente con la productividad en la Empresa Inversiones Agreste S.A.C., Tacna – 2019.</p> <p>La dirección se relaciona significativamente con la productividad en la Empresa Inversiones Agreste S.A.C., Tacna – 2019.</p> <p>El control se relaciona significativamente con la productividad en la Empresa Inversiones Agreste S.A.C., Tacna – 2019.</p> | Productividad | <ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia • Eficacia • Efectividad | $X_1 \rightarrow Y_1$ |

Anexo 2: Cuestionario de Gestión Administrativa

Apéndice C

Cuestionario: Relación entre gestión administrativa y la productividad

Agradecemos anticipadamente el tiempo que nos brinde, así como su valiosa información, que será tratada en forma anónima y confidencial. Gracias.

Instrucciones: Estimado cliente, a continuación, se le presenta el siguiente test, se le solicita responder con sinceridad para consolidar los objetivos que acompañen este trabajo. Marque con claridad la opción elegida con la cruz o un aspa la respuesta que considere conveniente.

Edad: _____ Género: 1 M 2 F

Estado civil: Soltero () Casado () Viudo () Divorciado ()

Situación Ocupacional: Obrero () Empleado () Funcionario () Independiente () No trabajo () Estudiante ()

Localidad: Cercado () Alto de la alianza () Pocoyay () Gregorio Albarracín () Augusto B. leguía _____ La Yarada ()

Marque la opción según alternativas siguientes:

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-------|------------|---------------|--------------|---------|
| Nunca | Casi nunca | Eventualmente | Casi siempre | Siempre |

| GESTION ADMINISTRATIVA | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---------------------------------|--|---|---|---|---|---|
| Dimensión : Planeación | | | | | | |
| 1 | La Empresa Inversiones Agreste S.A.C., Tacna , fija sus objetivos en forma adecuada | | | | | |
| 2 | La empresa Inversiones Agreste S.A.C, establece sus políticas para el cumplimiento de sus objetivos | | | | | |
| 3 | La empresa Inversiones Agreste S.A.C, diseña sus programas anualmente para el buen cumplimiento de su plan | | | | | |
| 4 | La entidad Inversiones Agreste S.A.C elabora sus programas de acuerdo a la gestión administrativa | | | | | |
| 5 | La empresa Inversiones Agreste S.A.C, Informa sobre su presupuesto anualmente | | | | | |
| Dimensión : Organización | | | | | | |
| 6 | Los puestos de trabajo se realizan de acuerdo con sus funciones establecidos por la institución | | | | | |

| | | | | | | |
|------------------------------|---|--|--|--|--|--|
| 7 | El sistema de envío de información se da según la estructura jerárquica de la institución | | | | | |
| 8 | Creer que la institución, elabora sus funciones de los colaboradores en forma adecuada. | | | | | |
| Dimensión : Dirección | | | | | | |
| 9 | Creer usted que las decisiones tomadas por la organización afectan de manera positiva en la empresa | | | | | |
| 10 | Considera que la comunicación eficaz dará mejores resultados para la empresa. | | | | | |
| 11 | Hay suficiente motivación para que exista excelente productividad laboral | | | | | |
| 12 | Percibe que el liderazgo en los jefes de la empresa entidad Inversiones Agreste S.A.C a ayudado a la empresa. | | | | | |
| Dimensión : Control | | | | | | |
| 13 | Percibe que las actividades de control ayudan a disminuir los riesgos en la empresa Agreste S.A.C | | | | | |
| 14 | Las tecnologías de información y comunicación en la empresa Agreste S.A.C ayudan a mejorar las comunicaciones con los colaboradores | | | | | |
| 15 | Los Vigilancia y monitoreo en la empresa Agreste SAC, ayudan a mejoras a seguridad en la empresa | | | | | |

Anexo 3: Cuestionario de Productividad

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------------------------|---------------|----------|------------|-----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Indeciso | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |

| Variable: Productividad | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-------------------------------|---|---|---|---|---|---|
| Dimensión: Eficiencia | | | | | | |
| 1 | Percibo que el personal de la Empresa Inversiones Agreste S.A.C se identifican conmigo | | | | | |
| 2 | Me siento conforme con el desempeño de los empleados de la Empresa Inversiones Agreste | | | | | |
| 3 | Percibo que los servicios de la Empresa Inversiones Agreste son muy innovadores | | | | | |
| 4 | Me siento cómodo con el ambiente físico que ofrece la Empresa Inversiones Agreste | | | | | |
| 5 | Me gusta frecuentar a la Empresa Inversiones Agreste | | | | | |
| Dimensión: Eficacia | | | | | | |
| 6 | Valoro el esfuerzo que brindan los empleados de la Empresa Inversiones Agreste | | | | | |
| 7 | Soy fans de los productos y servicios que ofrece la Empresa Inversiones Agreste | | | | | |
| 8 | El servicio que ofrecen la Empresa Inversiones Agreste es la esperada por mi | | | | | |
| 9 | En la Empresa Inversiones Agreste existen las comodidades para una buena experiencia en las compras realizadas por mi | | | | | |
| 10 | En la Empresa Inversiones Agreste me relajo del estrés laboral, porque compro lo que me gusta, y puedo conversar con mis amigos | | | | | |
| Dimensión: Efectividad | | | | | | |
| 11 | Me siento insatisfecho con los precios que establece la Empresa Inversiones Agreste | | | | | |
| 12 | Siento que recibo un buen servicio de parte de los empleados de la Empresa Inversiones Agreste | | | | | |
| 13 | Me satisfacen los horarios que tiene la Empresa Inversiones Agreste | | | | | |
| 14 | Me complace la cortesía de los empleados de las Empresa Inversiones Agreste | | | | | |