

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS



TESIS

**"Gestión administrativa y productividad en la empresa
Supermercado Lukita S.C.R.L. Tingo María - 2024"**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR: Pajuelo Tapullima, Jesús Fabián

ASESORA: Coronado Chang, Liliana Victoria

HUÁNUCO – PERÚ

2025



UDH
UNIVERSIDAD DE HUANUCO
<http://www.udh.edu.pe>

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (x)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:

Responsabilidad social empresarial

AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias Sociales

Sub área: Economía, Negocio

Disciplina: Negocios, Administración

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título

Profesional de Licenciado(a) en Administración de Empresas

Código del Programa: P13

Tipo de Financiamiento:

- Propio (x)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 71051181

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 23015516

Grado/Título: Magister en gestión pública

Código ORCID: 0000-0002-7050-4277

DATOS DE LOS JURADOS:

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Linares Beraún, William Giovanni	Maestro en gestión pública para el desarrollo social	07750878	0000-0002-4305-7758
2	Polino Puente, Emerson Junior	Maestro en gestión pública para el desarrollo social	45867323	0000-0003-2131-8547
3	Huerto Orizano, Diana	Maestra en gestión y negocios, mención en gestión de proyectos	40530605	0000-0003-1634-6674



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
P.A. ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Tingo María, siendo las **09:30 horas del día 09 del mes de mayo del año 2025**, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador integrado por los docentes:

Mtro. William Giovanni Linares Beraun
Mtra. Diana Huerto Orizano
Mtro. Emerson Junior Polino Puente

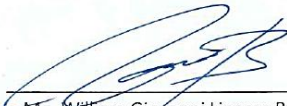
Presidente
Secretaria
Vocal

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N° 2025-2024-D-FCOMP-PAAE-UDH**, para evaluar la Tesis intitulada: **"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PRODUCTIVIDADEN LA EMPRESA SUPERMERCADO LUKITA S.C.R.L, TINGO MARÍA 2024"**, presentada por el Bachiller, **PAJUELO TAPULLIMA, Jesus Fabian**, para optar el título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo APROBADO con el calificativo cuantitativo de 14 (CATORCE) y cualitativo de SUFICIENTE (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las 10:00 horas del día **09 del mes de mayo del año 2025**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.


Mg. William Giovanni Linares Beraun
DNI: 07750878
Código ORCID: 0000-0002-4305-7758
PRESIDENTE


Mtra. Diana Huerto Orizano
DNI: 40530605
Código ORCID: 0000-0003-1634-6674
SECRETARIA


Mtro. Emerson Junior Polino Puente
DNI: 45867323
Código ORCID: 0000-0003-2131-8547
VOCAL



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: JESÚS FABIÁN PAJUELO TAPULLIMA, de la investigación titulada "Gestión administrativa y productividad en la empresa Supermercado Lukita S.C.R.L, Tingo María 2024", con asesor(a) LILIANA VICTORIA CORONADO CHANG, designado(a) mediante documento: RESOLUCIÓN N° 1630-2024-D-FCOMP-PAAE-UDH del P. A. de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

Puede constar que la misma tiene un índice de similitud del 21 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 03 de marzo de 2025



RICHARD J. SOLIS TOLEDO
D.N.I.: 47074047
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



FERNANDO F. SILVERIO BRAVO
D.N.I.: 40618286
cod. ORCID: 0009-0008-6777-3370

83. Pajuelo Tapullima, Jesús Fabián.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

21 %	21 %	5 %	11 %
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	5 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3 %
3	repo.uta.edu.ec Fuente de Internet	2 %
4	repositorio.escuelamilitar.edu.pe Fuente de Internet	2 %
5	distancia.udh.edu.pe Fuente de Internet	1 %



RICHARD J. SOLIS TOLEDO
D.N.I.: 47074047
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



FERNANDO F. SILVERIO BRAVO
D.N.I.: 40618286
cod. ORCID: 0009-0008-6777-3370

DEDICATORIA

A Dios, por guiarme con su infinita sabiduría y por brindarme la fuerza y la paz necesarias para alcanzar esta meta. Sin su amor y protección, nada de esto habría sido posible. A mis padres, por su amor incondicional, sacrificio y apoyo constante. Ustedes son la razón por la que me esfuerzo cada día por ser mejor. Gracias por su confianza y por enseñarme con su ejemplo que todo es posible con esfuerzo y determinación. A mi universidad, por ofrecerme el conocimiento, las herramientas y el ambiente para crecer y aprender. Gracias a todos los profesores y compañeros que me acompañaron en este camino, aportando su conocimiento, experiencias y motivación. A todas las personas que, de una u otra forma, estuvieron a mi lado durante este proceso, brindándome su apoyo, orientación y paciencia. Su presencia ha sido fundamental para alcanzar este logro. Esta tesis es el reflejo de todo lo que he recibido y aprendido a lo largo de mi vida. ¡Gracias a todos, de corazón!

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, quiero agradecer a Dios, por ser mi guía, mi fortaleza y mi mayor inspiración. Gracias por darme la sabiduría, la paz y la paciencia necesarias para enfrentar cada desafío durante este proceso. Sin su presencia en mi vida, este logro no habría sido posible.

A mis queridos padres, quienes siempre han sido mi mayor apoyo y fuente de motivación. Gracias por su amor incondicional, por su confianza en mí y por enseñarme, con su ejemplo, la importancia del esfuerzo, la perseverancia y la humildad. Ustedes son el pilar sobre el que se cimienta todo lo que he alcanzado.

A la universidad, por brindarme la oportunidad de formarme como profesional. Gracias a los profesores, personal administrativo y todos los que forman parte de esta institución, por su dedicación, conocimiento y compromiso en mi desarrollo académico y personal.

Y, por supuesto, a todas las personas que formaron parte de este proceso: compañeros, amigos, y demás personas que, con su apoyo, consejo y paciencia, contribuyeron a que este sueño se hiciera realidad. Su ayuda y aliento fueron fundamentales en los momentos de dificultad.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTOS.....	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	VIII
RESUMEN	IX
ABSTRACT.....	X
INTRODUCCIÓN	XI
CAPÍTULO I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	12
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	12
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	14
1.2.1 PROBLEMA GENERAL	14
1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	14
1.3 OBJETIVO GENERAL.....	14
1.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	14
1.5 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	15
1.5.1 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.....	15
1.5.2 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	15
1.5.3 JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	15
1.6 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	15
1.7 VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	16
1.7.1 RECURSOS HUMANOS	16
1.7.2 RECURSOS ECONÓMICOS.....	16
1.7.3 RECURSOS TECNOLÓGICOS.....	16

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	17
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	17
2.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES	17
2.1.2 ANTECEDENTES NACIONALES.....	18
2.1.3 ANTECEDENTES LOCALES	19
2.2 BASES TEÓRICAS	20
2.2.1 GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	20
2.2.2 IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	20
2.2.3 DIMENSIONES DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	21
2.2.4 PRODUCTIVIDAD	24
2.2.5 IMPORTANCIA DE LA PRODUCTIVIDAD	24
2.2.6 DIMENSIONES DE LA PRODUCTIVIDAD	24
2.3 DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	27
2.4 HIPÓTESIS	28
2.4.1 HIPÓTESIS GENERAL.....	28
2.4.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICOS.....	28
2.5 SISTEMA DE VARIABLES	28
2.5.1 VARIABLE INDEPENDIENTE	28
2.5.2 VARIABLE DEPENDIENTE	28
2.6 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	29
CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	31
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	31
3.1.1 ENFOQUE	31
3.1.2 ALCANCE O NIVEL	31
3.1.3 DISEÑO	32

3.2	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	32
3.2.1	POBLACIÓN	32
3.2.2	MUESTRA	33
3.3	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	34
3.3.1	TÉCNICA	34
3.3.2	INSTRUMENTO.....	34
3.4	TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	34
	CAPITULO IV RESULTADOS	36
4.1	PROCESAMIENTOS DE DATOS.....	36
4.2	CONSTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	44
4.2.1	PRUEBA DE NORMALIDAD	44
4.2.2	PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL	45
4.2.3	PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECIFICA N.º 1	46
4.2.4	PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECIFICA N.º 2	47
4.2.5	PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECIFICA N.º 3	48
4.2.6	PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECIFICA N.º 4	49
	CAPITULO V DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	50
	CONCLUSIONES.....	54
	RECOMENDACIONES.....	56
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	57
	ANEXOS.....	60

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables	29
Tabla 2 Población	33
Tabla 3 Resultados para el indicador Diagnostico	36
Tabla 4 Resultados para el indicador Objetivos y metas	37
Tabla 5 Resultados para el indicador estructura organizacional.....	38
Tabla 6 Resultados para el indicador Gestiones	39
Tabla 7 Resultados para el indicador Liderazgo	40
Tabla 8 Resultados para el indicador Comunicación	41
Tabla 9 Resultados para el indicador Establecimiento de estándares.....	42
Tabla 10 Resultados para el indicador Medición de desempeño.....	43
Tabla 11 Prueba de Kolmogórov-Smirnov para las Variables de Estudio....	44
Tabla 12 Correlación de la hipótesis general	45
Tabla 13 Correlación de la hipótesis específica1.....	46
Tabla 14 Correlación de la hipótesis específica 2.....	47
Tabla 15 Correlación de la hipótesis específica 3.....	48
Tabla 15 Correlación de la hipótesis específica 3.....	49

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Resultados para el indicador Diagnostico	36
Figura 2 Resultados para el indicador Objetivos y metas	37
Figura 3 Resultados para el indicador estructura organizacional.....	38
Figura 4 Resultados para el indicador Gestiones	39
Figura 5 Resultados para el indicador Liderazgo	40
Figura 6 Resultados para el indicador Comunicación	41
Figura 7 Resultados para el indicador Establecimiento de estándares.....	42
Figura 8 Resultados para el indicador Medición de desempeño	43

RESUMEN

El presente estudio, titulado Gestión administrativa y productividad en la empresa Supermercado Lukita S.C.R.L. Tingo María 2024, tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la gestión administrativa y la productividad en la empresa, formulando como hipótesis general que la gestión administrativa se relaciona significativamente con la productividad. La metodología fue de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental de tipo correlacional y transversal, empleándose el coeficiente de Spearman para el análisis estadístico. Los resultados evidenciaron una correlación positiva moderada (coeficiente de Spearman = 0.611, $p < 0.05$) entre la gestión administrativa y la productividad, destacándose la planificación (0.599), la organización (0.563), la dirección (0.489) y el control (0.527) como dimensiones que influyen de manera significativa. Se concluyó que una gestión administrativa efectiva y bien estructurada impacta favorablemente en la productividad de Supermercado Lukita, subrayando la importancia de optimizar los procesos de planificación, organización, dirección y control para alcanzar los objetivos estratégicos y mejorar el rendimiento laboral.

Palabras claves: Compromiso, planificación, control, gestión y productividad.

ABSTRACT

The present study, titled Administrative Management and Productivity in the Company Supermercado Lukita S.C.R.L. Tingo María 2024, aimed to determine the relationship between administrative management and productivity within the company, establishing the general hypothesis that administrative management is significantly related to productivity. The methodology was quantitative in approach, with a non-experimental, correlational, and cross-sectional design, using Spearman's coefficient for statistical analysis. The results showed a moderate positive correlation (Spearman's coefficient = 0.611, $p < 0.05$) between administrative management and productivity, highlighting planning (0.599), organization (0.563), direction (0.489), and control (0.527) as dimensions that significantly influence productivity. It was concluded that effective and well-structured administrative management positively impacts the productivity of Supermercado Lukita, underscoring the importance of optimizing the processes of planning, organization, direction, and control to achieve strategic objectives and improve work performance.

Keywords: commitment, planning, control, management and productivity.

INTRODUCCIÓN

La investigación titulada Gestión administrativa y productividad en la empresa Supermercado Lukita S.C.R.L. Tingo María 2024, responde a la pregunta: ¿De qué manera influye la gestión administrativa en la productividad de la empresa Supermercado Lukita S.C.R.L. Tingo María 2024? Con este trabajo se pretende conocer la relación existente entre la gestión administrativa y sus dimensiones planificación, organización, dirección, control y la productividad en esta empresa.

En el capítulo uno se menciona al planteamiento del problema, formulación del problema, objetivos, justificación, limitaciones y viabilidad de la investigación.

En el capítulo dos se menciona al marco teórico que presenta los antecedentes, bases teóricas, definiciones conceptuales, operacionalización de variables. hipótesis, variables.

En el capítulo tres se menciona la metodología de investigación que indica el tipo, enfoque, nivel, diseño de investigación, la población y muestra, técnicas e instrumentos de información.

En el capítulo cuatro se menciona el resultado y la prueba de hipótesis. En el capítulo cinco, Se presenta la discusión de resultados. Y Finalmente, se dan a conocer las conclusiones, recomendaciones.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En la actualidad nos damos cuenta de la presencia de grandes cambios que llegaron por motivo de la globalización, son procesos que permiten que tanto las empresas grandes como pequeñas, al igual que las personas, los gobiernos y naciones puedan relacionarse y formarse, la cual se lleva a cabo por 4 etapas: Planificación, control, organización y dirección. A nivel mundial se considera que las pequeñas y medianas empresas son catalogadas como la espina dorsal de la gran mayoría de las economías de los países en el mundo, ya que tienen una labor fundamental que desarrollar, hay más de un 90% de medianas y pequeñas empresas que generan entre un 65% de empleos y que estos mismos generan un 50% del (PBI) en todo el mundo según los datos del consejo internacional y la (ONU). (Field et al.,2018).

La administración global se refiere a la gestión integral de los empleados y los recursos disponibles en una organización, lo cual incluye también la identificación y gestión de los riesgos y oportunidades que puedan derivarse de las decisiones tomadas en función de las circunstancias. La autora destaca que los principales desafíos de la gestión administrativa a nivel global radican en la integración de tecnologías, la implementación de prácticas sostenibles y el respeto por las diferencias culturales, ya que estos elementos son fundamentales para asegurar una administración eficiente. En este contexto, se puede afirmar que lo expuesto es acertado, ya que la ausencia de recursos adecuados dificulta la correcta aplicación de una gestión administrativa eficaz. Además, si no se lleva a cabo una administración adecuada, es improbable que se alcancen los objetivos y metas propuestas, lo que a su vez repercute negativamente en la productividad laboral (Ortega et al.,2023)

A nivel nacional En el contexto peruano, se observan esfuerzos continuos para optimizar la gestión administrativa a través de la implementación de diversas estrategias y acciones. No obstante, se señalan que en muchos casos estas iniciativas carecen de una orientación estratégica

clara y se ejecutan de manera desarticulada. Como resultado, persiste un bajo desempeño global en la administración de las organizaciones. (Chávez 2023).

Mejorar la gestión administrativa en el ámbito empresarial es una tarea compleja, ya que el nivel de compromiso varía entre los trabajadores. A medida que se observa un deterioro en la gestión administrativa, se evidencian también deficiencias en la productividad. Esta situación se refleja en brechas que, en lugar de cerrarse, parecen ampliarse cada vez más. Aunque existen propuestas e iniciativas de modernización y mejora que podrían implementarse como planes de acción efectivos para las empresas y organizaciones, la falta de seguimiento a estos planes impide alcanzar los objetivos deseados. Por ello, la gestión administrativa adquiere una importancia crucial para el éxito organizacional (Escobar et al., 2021).

A nivel local, la empresa Supermercado Lukita S.C.R.L. se encuentra situada en la ciudad de Tingo María, en el Jr. Julio Burga 307, en un establecimiento amplio. La empresa cuenta con más de cuatro años en el mercado y emplea a un total de 46 trabajadores, entre los cuales se encuentran vendedores, cajeros, digitadores, locutores, conductores y almacenistas, entre otros. El problema principal que enfrenta esta organización, según la percepción de los colaboradores, radica en una deficiente gestión administrativa. Esta situación afecta la planificación adecuada de acciones, decisiones y recursos, así como la organización de las actividades internas. Además, la dirección de las labores, apoyada por los instrumentos de gestión, y el control del desempeño de los empleados mediante los reglamentos internos y los resultados obtenidos, presentan fallas.

Debido a lo anterior, se observa una baja en la productividad, la cual es atribuida a la ineficiente gestión administrativa. Por tanto, la presente investigación tiene como objetivo principal analizar la relación entre la gestión administrativa y la productividad, con el fin de proponer acciones correctivas que permitan mejorar los resultados en beneficio de la empresa.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 PROBLEMA GENERAL

¿De qué manera influye la gestión administrativa en la productividad de la empresa Supermercado Lukita S.C.R.L. Tingo María 2024?

1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿De qué manera se relaciona la planificación en la productividad de la empresa Supermercado Lukita S.C.R.L. Tingo María 2024?
- ¿De qué manera se relaciona la organización en la productividad de la empresa Supermercado Lukita S.C.R.L. Tingo María 2024?
- ¿De qué manera se relaciona la dirección en la productividad de la empresa Supermercado Lukita S.C.R.L. Tingo María 2024?
- ¿De qué manera se relaciona el control en la productividad de la empresa Supermercado Lukita S.C.R.L. Tingo María 2024?

1.3 OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación entre la gestión administrativa y la productividad de la empresa Supermercado Lukita S.C.R.L. Tingo María 2024.

1.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar la relación entre la planificación y la productividad en la empresa Supermercado Lukita S.C.R.L. Tingo María 2024.
- Determinar la relación entre la organización y la productividad en la empresa Supermercado Lukita S.C.R.L. Tingo María 2024.
- Determinar la relación entre la dirección y la productividad en la empresa Supermercado Lukita S.C.R.L. Tingo María 2024.
- Determinar la relación entre el control y la productividad en la empresa Supermercado Lukita S.C.R.L. Tingo María 2024.

1.5 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

El motivo por el cual se realizó este estudio de investigación en el Supermercado Lukita S.C.R.L. Fue la necesidad de conocer la relación y el comportamiento de las variables planteadas en la investigación, con el fin de utilizar los resultados en otros estudios y proporcionar a futuros investigadores que requieran tener acceso a esta información.

1.5.2 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

Los resultados teóricos obtenidos de esta indagación pueden ser puestos en acción, por la empresa Supermercado Lukita S.C.R.L. Lo que permitió suplir los problemas que hasta ahora se venían enfrentando, logrando así una mayor eficiencia y la eficacia en el trabajo, esto en su vez, mejoró la productividad en la entidad, lo que se reflejó en el rendimiento de los funcionarios y el nivel de satisfacción de los usuarios que visitaban el Supermercado por diversos motivos.

1.5.3 JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

La presente investigación se realizó con el propósito de contribuir al conocimiento sobre la gestión administrativa y productividad de los trabajadores de la empresa Supermercado Lukita S.C.R.L. Tingo María, 2024. Asimismo, se destacó que el uso de herramientas y métodos de investigación, con la intención de que los resultados de la investigación sirvieran como un aporte adicional y pudieran ser considerados para mejorar el desempeño de cada trabajador de la empresa.

1.6 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Durante el proceso del trabajo de investigación se tuvieron en cuenta las siguientes limitaciones:

- Acceso para encuestar a todo el personal que se requiere.
- Acceso a posibles informaciones de la empresa.

1.7 VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

1.7.1 RECURSOS HUMANOS

Se contó con el recurso humano necesario para concluir el actual trabajo de investigación.

1.7.2 RECURSOS ECONÓMICOS

Es viable porque se contó con la disponibilidad del financiamiento necesario para llevar a cabo esta investigación, como también para su aplicación

1.7.3 RECURSOS TECNOLÓGICOS

Se tuvo a disposición de los recursos materiales necesarios, tales como libros, antecedentes, acceso a fuentes diversas mediante la conexión a internet, los programas activos de Word, Excel, Power Point y el SPSS.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Silva et al. (2022) tuvo como objetivo de esta investigación, la que determina que la gestión administrativa debe convertirse en la piedra angular de desarrollo el cual promueva las ventas y por ende el posicionamiento en el mercado, entonces la investigación se enfoca a la utilización de instrumentos como la planificación, organización, control y dirección y así poder potencializar los recursos. La metodología utilizada permitió conocer las necesidades de cambio a través de la investigación de ampo que se efectúa, en el cual los resultados evidenciaron las falencias en la administración, la cual se recolectó en la encuesta y poder generar alternativas de mejoramiento. La propuesta está orientada entonces a la gestión altamente integradora de la administración con un enfoque innovador, en el cual se integra cada una de las funciones a la potencialización de las ventas y por ende al incremento de la inversión, como al mejor posicionamiento de la imagen en el medio comercial. Se concluye entonces que el desarrollo de la investigación promoverá una sinergia organizacional, en el cual los recursos empresariales serán maximizados en beneficio de la empresa y de la satisfacción de los clientes.

Jiménez et al. (2021) sostiene como objetivo de esta investigación el analizar la influencia de la gestión administrativa en la productividad comercial, enfocándose específicamente en los procesos administrativos que se gestionan externamente y que se integran en la cadena de valor de las empresas comerciales, afectando su actividad empresarial. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo y utilizó encuestas para recabar información relevante de 107 empresas del sector textil de la provincia de Tungurahua. Los resultados mostraron una alta influencia positiva, lo que demuestra el impacto de la gestión

administrativa en la productividad comercial, especialmente en cómo se gestionan tanto los procesos internos como, en mayor medida, los externos. Se concluyó que las deficiencias en los procesos administrativos, especialmente los externos, afectan la eficiencia de la productividad comercial. En este sentido, se estudió la situación actual de los procesos en la empresa Colortex Ecuador S.A. con el fin de identificar aspectos que pueden ser optimizados. Para ello, se propone una metodología basada en el Design Thinking, que mejora el enfoque de los procesos, incluso cuando estos están fuera del ámbito operativo comercial.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES.

Quichiz et al. (2023) Se analiza cómo la administración influye en la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Végueta durante el año 2019. La investigación adopta un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental de tipo transversal. La población estuvo conformada por 463 usuarios registrados en un mes, y mediante un muestreo probabilístico, se seleccionó una muestra de 210 personas. Se utilizó la escala de Likert como herramienta para medir actitudes, considerando las siguientes dimensiones en la gestión administrativa: planificación, dirección, organización y control. En cuanto a la satisfacción del usuario, se incluyeron las dimensiones de aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía.

Resultados: Entre los 210 encuestados, el 8% calificó la gestión administrativa como deficiente, el 71% la consideró de nivel medio y el 21% la evaluó como alta.

Conclusión: Se determinó que la gestión administrativa tiene un impacto significativo en la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Végueta durante 2019, con una significancia asintótica de 0.000, inferior a 0.05, y una correlación de Spearman de 0.904.

Muche et al. (2022) El objetivo principal del estudio es identificar la relación entre la administración y la productividad en la empresa ICONEG EIRL durante el año 2021. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo, con un diseño básico no experimental de tipo transaccional-correlacional. Para la recolección de datos, se utilizó un muestreo censal y se aplicó un cuestionario para cada variable analizada. La validación del instrumento fue realizada por expertos, y su confiabilidad se determinó mediante el coeficiente Alpha de Cronbach.

Para medir la correlación entre las variables del estudio, se empleó el coeficiente Rho de Spearman. Tras analizar los datos no paramétricos mediante el software estadístico SPSS, se concluyó que una mejora en los procesos administrativos de la empresa contribuye directamente al incremento en la productividad de los trabajadores.

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

Raymundo et al. (2024) presenta como objetivo general de estudio: Describir el desarrollo de la Gestión Administrativa y la Ejecución Contractual con el Sector Público de la Corporación Multiservicios Cielo S.A.C. Ucayali, periodo 2022. Se plantearon como dimensiones de estudio respecto de la variable Gestión Administrativa: Planificación, organización, dirección, y control y de la variable Ejecución Contractual: Cumplimiento, plazos. Corresponde este estudio al tipo de investigación aplicada, puesto que se ha buscado profundizar el conocimiento respecto a las variables que han sido materia de estudio, el diseño que se ha tenido en cuenta es el no experimental, la población ha estado constituida por todos los trabajadores (43) que se encontraron laborando durante la realización de este estudio. La técnica que se empleó para este estudio ha sido la encuesta y el instrumento para aplicar, el cuestionario, que se presentó con un total de 32 preguntas, para las 02 variables de estudio y sus respectivas dimensiones. Se llegó a la conclusión general que la Gestión Administrativa y la Ejecución Contractual con el Sector Público

de la Corporación Multiservicios Cielo S.A.C. Ucayali 2022, se ha venido cumpliendo y desarrollando de acuerdo con los plazos de cada uno de ellos véase figuras 33 y 34, en las que se aprecia que la empresa ha gestionado el cumplimiento de 8 contratos entre los años 2022 y 2023.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

La gestión administrativa nació con la necesidad de la existencia del hombre en los primeros tiempos, cuando los seres humanos tuvieron la necesidad de agruparse para poder sobrevivir, así tomar decisiones, poder administrar sus recursos, recolectar sus alimentos, etc., por lo tanto, los fundamentos administrativos en la antigüedad tuvieron su origen.

En la gestión administrativa se aplican distintos procedimientos y formas técnicas para dar un uso más eficiente a los recursos financieros, humanos y de materiales que contiene una empresa, los objetivos se orientan en función del uso de los recursos, también nos dice que la administración y su práctica existieron desde los tiempos antiguos, la narración de los tiempos de Moisés nos dice que el suegro era el primer consultor administrativo, ya que enseñó los conceptos para delegar a las personas de su pueblo desde muchos años atrás ya se tenía en práctica la administración como disciplina (Myrian et al., 2020)

2.2.2. IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

El estudio se explica sobre la gestión administrativa, menciona que la importancia de esta se enfoca básicamente en preparar a la entidad para actuar anticipándose a los hechos, examinando todos los medios y procedimientos necesarios para ejecutar y potenciar las tareas internas en la organización, con la finalidad de cumplir los objetivos propuestos. Entonces se puede afirmar que cada parte del proceso administrativo, comenzando desde la planificación,

organización, dirección y control, son puntos clave para mejorar las posibilidades de éxito y disminuir los riesgos negativos o posibles problemas que puedan surgir, en otros términos, la gestión administrativa contribuye a garantizar en mayor grado la estabilidad y éxito de la organización ya sea del ahora o del futuro. (Ponce, 2022).

2.2.3. DIMENSIONES DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Es una cadena que se comprende por sus procesos y las ciertas etapas relacionadas de métodos y acciones de modo que su cumpla con una finalidad: (a) Planificación, (b) Organización, (c) Dirección, (d) control.

DIMENSIÓN 1 PLANIFICACIÓN

La planificación consiste en el análisis de un problema o situación específica, a partir del cual se determinan objetivos. Se diseñan estrategias para lograr dichos objetivos, y finalmente, se formulan los planes de acción necesarios para implementar las estrategias propuestas (Peralta et al., 2015).

La planificación se define como anticipar el futuro y desarrollar los planes de acción. Para él, este proceso implica tanto prever posibles eventos futuros como establecer un conjunto de acciones que permitan a la organización adaptarse o influir en dichos acontecimientos (Henry et al., 1916).

INDICADORES:

- **Diagnóstico:** Es el proceso mediante el cual se identifica la naturaleza y causa de un problema o enfermedad, generalmente a través de la observación, el análisis y la evaluación de síntomas o características (Hansen et al. 2015).
- **Objetivos y Metas:** La definición de objetivos y metas es un proceso estructurado que busca mejorar el desempeño organizacional o personal, utilizando enfoques variados que

promueven claridad, medición, realismo y motivación para el logro de resultados específicos. (George et al. 1981).

DIMENSIÓN 2 ORGANIZACIÓN

La organización hace referencia a la estructura organizativa del trabajo dentro de la entidad, empresa u organización; en la cual están involucrados cuatro elementos fundamentales, los cuales son: la descentralización, departamentalización, la burocracia y especialización de empleo (García et al. 2017).

INDICADORES:

- **Estructura Organizacional:** La estructura organizacional se refiere a la forma en que se distribuyen y organizan las actividades, tareas y responsabilidades dentro de una organización (Mintzberg et al. 1993).
- **Gestiones:** Se define la gestión como el arte de hacer las cosas a través de las personas, subrayando que su objetivo es maximizar el rendimiento de las personas para lograr los objetivos de la organización. gestionar implica tomar decisiones sobre la asignación de recursos, fijar metas, evaluar resultados y corregir el rumbo si es necesario. (Duker et al., 1954)

DIMENSIÓN 3 DIRECCIÓN

La dirección consiste en el estímulo que se brinda a los colaboradores de la organización, ya sea en forma de recompensas, premios o hasta el ánimo verbal con buenas palabras que originan a cambios positivos en el ambiente organizacional. Es decir, la dirección también necesita de la motivación, quizá no de forma monetaria, pero podría realizarse en manera de motivación emotiva o emocional. (Argudo et al., 2018)

INDICADORES:

- **Liderazgo:** El liderazgo no se trata de posición o título, sino de la habilidad de influir sobre los demás de manera efectiva, independientemente de la posición que se ocupe en una organización. Él sostiene que el liderazgo es un proceso de desarrollo personal continuo, donde la confianza y la credibilidad son esenciales para generar impacto duradero. (Maxwell et al., 2006).
- **Comunicación:** La comunicación es el proceso mediante el cual se transmiten e intercambian información, ideas, emociones y significados entre individuos o grupos a través de un sistema de símbolos, signos o comportamientos. (Rivera et al. 1960).

DIMENSIÓN 4 CONTROL

Stoner et al., (1996), menciona que el control administrativo es el proceso realizado dentro de la entidad, que permite asegurar que las actividades reales se ajusten a las actividades proyectadas, este proceso consiste mayormente en la comparación de estas actividades, estando aptos a una posible corrección de ser necesario.

INDICADORES:

- **Establecimiento de Estándares:** Es fundamental para prevenir errores y reducir costos. Según Crosby, un estándar de calidad no es negociable; debe ser preciso, medible y comprensible para todos los involucrados. Además, subraya que el establecimiento de estándares es una responsabilidad tanto de los directivos como de los empleados para garantizar la mejora continua y la satisfacción del cliente (Crosby et al., 1998).
- **Medición de Desempeño:** se refiere al proceso de evaluar la eficacia y eficiencia de un individuo, equipo, departamento o toda una organización en relación con objetivos predefinidos (Norton et al. 1992).

2.2.4. PRODUCTIVIDAD

La productividad es la medida de la producción promedio de un trabajador por un determinado periodo de tiempo, además, sostiene que las remuneraciones salariales deben reflejar la productividad.

Es decir, la producción dentro de la organización debe ser capaz de cubrir los salarios de los trabajadores. También es la forma en que se mide la eficiencia en el trabajo, ya sea en función a una persona, un equipo, convirtiendo los insumos brindados en productos utilizables. Entonces se puede decir que la productividad es el resultado que se obtiene de las actividades que realiza el capital humano con los recursos que le brinda la entidad. (Morales y Lucas, 2020).

2.2.5. IMPORTANCIA DE LA PRODUCTIVIDAD

La productividad empresarial es importante, ya que es uno de los factores clave para lograr el éxito de la organización, es por ello que se le debe prestar mucha importancia, sin embargo, la productividad en muchas ocasiones es tomado a la ligera, pero se debe saber que es igual de importante o incluso más que el rendimiento económico, pues incluso este depende de la productividad de la organización (Ramos et al., 2021).

2.2.6. DIMENSIONES DE LA PRODUCTIVIDAD

Es la que se encarga de medir cuantos productos y servicios se logra hacer con la colaboración de distintos ingredientes, así como el dinero, los trabajadores, etc. durante un tiempo definido (Thomas et al. 2019).

DIMENSIÓN 1 EFICACIA

Valora lo que se hace, del servicio y producto que se presta, no se hace necesario producir el 100% de efecto, el producto y servicio se fija tanto en la calidad y en la cantidad, sino que es más necesario que el mismo sea adecuado, así poder dar satisfacción al cliente y poder causar impacto en el mercado (Koontz et al., 2004).

INDICADORES:

- **Cumplimiento de Objetivos:** Es el proceso de alcanzar las metas o resultados previamente establecidos en un plan o estrategia de igual modo, implica seguir un conjunto de acciones coordinadas y enfocadas para lograr lo que se ha propuesto en un marco de tiempo específico. Es un elemento fundamental en la gestión de organizaciones, proyectos y en el desarrollo personal, ya que define el éxito en términos concretos y medibles (Drucker et al., 2019).
- **Cumplimiento de Funciones:** Se refiere a la capacidad de un individuo, equipo o sistema para llevar a cabo las tareas y responsabilidades asignadas de manera efectiva y eficiente (Stephen et al. 2016).

DIMENSIÓN 2 EFICIENCIA

La eficiencia del trabajo es indispensable para que las empresas puedan lograr sus objetivos y mantengan su rentabilidad, la eficiencia consiste en la capacidad que tiene un equipo de trabajo para cumplir las tareas asignadas con el menor uso de recursos posible. Pero también se debe controlar la calidad del resultado, pues muchas veces la disminución de recursos al realizar una actividad puede traer como consecuencia que el producto sea menos resistente, y al bajar la calidad también se verá afectada la imagen empresarial (Machuca et al., 2022).

INDICADORES:

- **Recursos:** Los recursos son todos los elementos disponibles que una organización o individuo puede utilizar para alcanzar sus objetivos y cumplir con sus funciones (Grant y Robert, 2010).
- **Logro de Actividades:** Se refiere al proceso de completar exitosamente las tareas, acciones o labores planificadas en un contexto específico, ya sea personal, organizacional o educativo (Henry et al. 1881).

- **Solución de Problemas:** Hace referencia al proceso cognitivo y metódico mediante el cual se identifica un problema, se analizan sus causas, se generan alternativas y se selecciona la opción más adecuada para resolverlo (Herbert et al. 1957).

DIMENSIÓN 3 COMPROMISO

Esto es la relación que tienen los resultados logrados y los resultados propuestos, te permite mantener un vínculo para el cumplimiento de los objetivos que se plantean, aquí se considera la cantidad como el máximo criterio, cae en estilos efectivos que lo importante es el resultado y para eso importa el compromiso (Judge et al., 2016).

INDICADORES:

- **Satisfacción:** Como un estado emocional positivo o placentero que resulta de la evaluación de la propia experiencia laboral. Según Locke, la satisfacción laboral es el resultado de la percepción de que el trabajo cumple con los valores o expectativas personales de una manera que es importante para el individuo (Edwin et al., 1976).
- **Compromiso:** Es un estado emocional y psicológico en el que un individuo se identifica con una causa, tarea, organización o grupo y se siente motivado a contribuir activamente a su éxito. Este concepto implica una disposición a dedicar tiempo, esfuerzo y recursos para alcanzar objetivos comunes (Robinson et al., 2016).
- **Identificación:** Es un proceso psicológico y social mediante el cual un individuo se asocia y se siente parte de un grupo, organización o causa, adoptando sus características, valores y comportamientos (Haslam et al. 2001).

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

- a) **Administración:** La administración es un proceso que busca control de los recursos dándoles un uso más eficiente para alcanzar los objetivos de una organización (Quiroa et al. 2020).
- b) **Compromiso:** Esto es la relación que tienen los resultados logrados y los resultados propuestos, te permite mantener un vínculo para el cumplimiento de los objetivos que se plantean (Schroeder et al. 2002).
- c) **Desempeño:** El desempeño por lo general es reconocido como el rendimiento de una persona en su ámbito laboral o académico (Porto y Merino, 2008).
- d) **Dirección:** Es el aplicar los conocimientos en tomar decisiones que nos dan la tarea de lograr los objetivos y llevarlo a cabo de la mejor manera el liderazgo y ocuparse de la manera de integración y planeamiento de todos los sistemas (Chiavenato et al., 2012).
- e) **Dirigir:** es la acción de enfocar algo hacia un determinado espacio o término, o guiar algo hacia un determinado fin (Porto y Merino, 2008).
- f) **Gestión:** es un conjunto de procedimientos que se desarrollan para lograr un determinado objetivo (Westreicher et al. 2020).
- g) **Organizar:** Es la coordinación cada parte que conforma la entidad o empresa, para constituir tareas y determinar la forma de realización de estas, de manera que se ejecuten adecuadamente (Porto y Merino, 2008).
- h) **Planificación:** la selección y relación de hechos y suposiciones sobre el futuro, para la visualización y proposición de las actividades necesarias que permitan alcanzar los resultados deseados (Terry et al. 1998).
- i) **Planificar:** La planificación es la estructuración de diversas acciones que se llevan a cabo para cumplir determinados objetivos (Westreicher et al. 2020).
- j) **Productividad:** Es una medida económica que define cuántos bienes y servicios se han producido por cada factor utilizado dentro de un periodo determinado (Sevilla et al. 2020).

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

La gestión administrativa se relaciona significativamente con la productividad de la empresa Supermercado Lukita S.C.R.L. Tingo María 2024.

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICOS

La planificación se relaciona significativamente con la productividad de la empresa Supermercado Lukita S.C.R.L. Tingo María. 2024.

La organización se relaciona significativamente con la productividad de la empresa Supermercado Lukita S.C.R.L. Tingo María. 2024.

La dirección se relaciona significativamente con la productividad de la empresa Supermercado Lukita S.C.R.L. Tingo María. 2024.

El control se relaciona significativamente con la productividad de la empresa Supermercado Lukita S.C.R.L. Tingo María. 2024.

2.5. SISTEMA DE VARIABLES

2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

Gestión administrativa

2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE

Productividad

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
VARIABLE INDEPENDIENTE GESTION ADMINISTRATIVA	Planificación	Diagnostico	¿La empresa hace diagnósticos que permitan identificar problemas que deben ser resueltos para proyectar mejoras?
		Objetivos y metas	¿Considera usted que los objetivos y metas de los colaboradores están bien enfocados?
	Organización	Estructura organizacional	¿Se efectúa supervisiones y coordinaciones a las tareas y funciones realizadas en su área de trabajo?
		Gestiones	¿La empresa gestiona según las actividades que se realizan durante el periodo de 4 meses?
	Dirección	Liderazgo	¿Su jefe inmediato reconoce su trabajo, considera el buen liderazgo que le motiva a dar lo mejor de usted?
		Comunicación	¿En la empresa existe la comunicación entre los colaboradores para que logren los objetivos trazados?
	Control	Establecimiento de estándares	¿Se establece estándares para medir el desempeño de los colaboradores?
		Medición de desempeño	¿Considera que el desempeño de los colaboradores contribuye con el cumplimiento de funciones de la empresa?
VARIABLE DEPENDIENTE PRODUCTIVIDAD	Eficacia	Cumplimiento de objetivos	¿Se cumplen los objetivos establecidos para el equipo?
		Cumplimiento de funciones	¿Los empleados realizan sus funciones de manera eficiente?
		Tiempo	¿Las tareas se completan dentro de los plazos establecidos?
	Eficiencia	Recursos	¿Se utiliza adecuadamente el presupuesto asignado para cada área?
		Logro de actividades	¿Se evalúa el desempeño de las actividades para identificar áreas de mejora?
		Solución de problemas	¿Se implementan cambios a partir de los problemas identificados para evitar su repetición?

Compromiso	Satisfacción	¿Existen mecanismos para que los empleados expresen su satisfacción o insatisfacción?
	Compromiso Laboral	¿Se reconoce y valoran los logros de los empleados de manera regular?
	Identificación	¿Los empleados se sienten identificados con los valores y la misión de la empresa?

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación aplicada empleó métodos científicos con el fin de ofrecer soluciones a problemas prácticos, enfocándose principalmente en poner en práctica acciones fundamentales basadas en los hallazgos obtenidos (Robert et al., 2018). Esta investigación buscó identificar la situación y, a partir de las soluciones posibles, determinó cuál era la más adecuada para el contexto específico.

3.1.1. ENFOQUE

El enfoque cuantitativo resultó eficaz para verificar teorías e hipótesis a través de la medición de variables y el uso de análisis estadísticos, lo que permitió extrapolar los resultados a poblaciones más amplias (Creswell et al. 2014).

La investigación presentó un enfoque cuantitativo, porque recolectó y analizó los datos las variables de gestión administrativa y productividad.

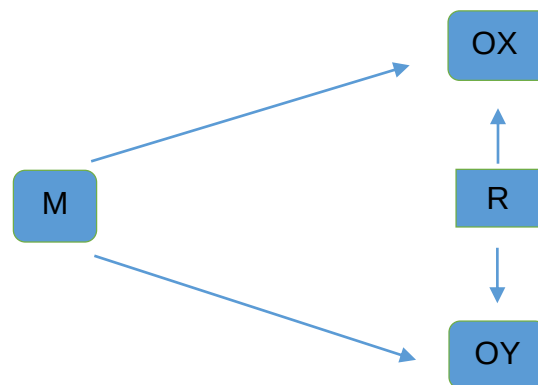
3.1.2. ALCANCE O NIVEL

El nivel de la investigación fue descriptivo-correlacional, según Hernández (2006), ya que se describió de manera intencional la variable dependiente (productividad). Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, condiciones de trabajo y procesos, en los cuales se medirán, evaluarán o recolectarán datos sobre las variables y dimensiones de la investigación. Por otro lado, la investigación fue correlacional, ya que tuvo como objetivo determinar el grado de relación existente entre las dos variables.

3.1.3. DISEÑO

El diseño para la investigación fue no experimental porque se pretendió recoger información y medir el grado de manera sólida e independiente, al considerar los conceptos de cada variable para observar y conocer la correlación que existen entre ambos.

Nos detalla que la investigación transversal, ya que en solo un momento se recolectaron datos, con el propósito es encontrar la correlación en un determinado tiempo. (Hernández et al., 2010).



Donde:

- . X = Gestión administrativa
- . Y = Productividad
- . M = Muestra
- . R = Relación

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

La población en esta investigación se definió como el conjunto total de individuos que compartían una característica común específica, en concordancia con lo planteado por Fernández et al. (2010). Para esta muestra, se establecieron criterios de inclusión que comprendieron exclusivamente a los trabajadores administrativos de la empresa,

quedando excluidos los trabajadores que no formaban parte de dicha administración, así como el personal de seguridad y transporte.

El estudio se centró en 46 trabajadores del supermercado Lukita S.C.R.L., ubicado en Tingo María, en el año 2024, delimitando así una población finita y específica para el análisis. Este criterio permitió abordar de manera focalizada el objeto de estudio, asegurando la representatividad de los sujetos en el contexto de la administración del supermercado.

Tabla 2

Población

Área	N° de trabajadores
Vendedores	5
Compradores	6
Almacén	5
Seguridad	6
Atención al cliente	10
Total	32

3.2.2. MUESTRA

El método de muestreo adecuado para la presente investigación será no probabilístico ya que Hernández et al (2014) menciona que las muestras no probabilísticas, no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación, el procedimiento es mecánico y depende del proceso de la toma de decisiones o propósitos del investigador (p.176). Ya que se dispone con una población menor a 50, la muestra será igual al total de la población, es decir 32 personas. Por lo que se obtiene: $N = 32$

CRITERIOS DE INCLUSIÓN: Tomando el criterio de toma de decisión se incluyó dentro de la muestra. Todas las áreas que se consideraron relevantes para el conocimiento sobre la gestión administrativa y productividad, en este sentido, se contó con trabajadores que accedieron a ser encuestados.

CRITERIOS DE EXCLUSIÓN: Se incluyeron las áreas que no tienen algún vínculo con la auditoria de cumplimiento de ejecución de la gestión administrativa y productividad de la empresa. Asimismo, se excluyeron a los trabajadores que no accedieron a ser encuestados como, choferes, personal de limpieza, imagen, entre otros.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. TÉCNICA

Encuesta: De acuerdo con el estudio Ferrando et al. (1993), la encuesta se definió como un instrumento de investigación que se aplicó a una muestra representativa de la población en estudio. Generalmente, se llevó a cabo en un entorno natural que seguía un funcionamiento regular, con el objetivo de obtener resultados cuantitativos precisos sobre las características de dicha muestra, reflejando de la manera más objetiva posible la realidad del contexto analizado.

3.3.2. INSTRUMENTO

Cuestionario: El cuestionario tuvo como propósito principal la recolección de datos que serán utilizados en el desarrollo de la investigación. Además, permitió alcanzar a un mayor número de participantes, lo que facilitó el análisis de los problemas formulados al inicio del estudio. Para que este proceso fuera efectivo, fue fundamental contar con ideas y objetivos claramente definidos y concretos (Arribas et al., 2004).

3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Para el procesamiento de datos se utilizó, lo siguiente:

- **Microsoft Excel:** Para la presentación de los gráficos y para el diseño. Excel es definido como una aplicación de hoja de cálculo que facilita la manipulación de datos numéricos y alfanuméricos para la creación de informes financieros, análisis estadísticos y gráficos visuales, mediante fórmulas y funciones avanzadas (Frydenberg et al., 2016).

- Software SPSS: Se utilizó para la medición de correlación de Spearman entre las dos variables. un software diseñado para realizar análisis estadísticos complejos de una manera accesible, facilitando la entrada, el análisis y la visualización de datos en múltiples áreas de investigación, particularmente en las ciencias sociales (Field et al., 2018).
- Microsoft Word: Para el procesamiento de la edición y los textos e impresiones. Microsoft Word es una aplicación de procesamiento de texto que permite a los usuarios crear, editar y compartir documentos profesionales, ofreciendo herramientas para la edición de texto, la corrección ortográfica, y la inclusión de gráficos y tablas (Shelly et al., 2011).
- Microsoft Power Point: Para la presentación a través de diapositivas, el programa para poder utilizar textos e imágenes. Un programa de presentación que permite a los usuarios desarrollar presentaciones visuales interactivas, estructuradas en diapositivas que integran texto, gráficos, y objetos multimedia con el fin de comunicar información de manera efectiva. (Robert y Maryan. 2011).

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTOS DE DATOS

Tabla 3

Resultados para el indicador Diagnóstico

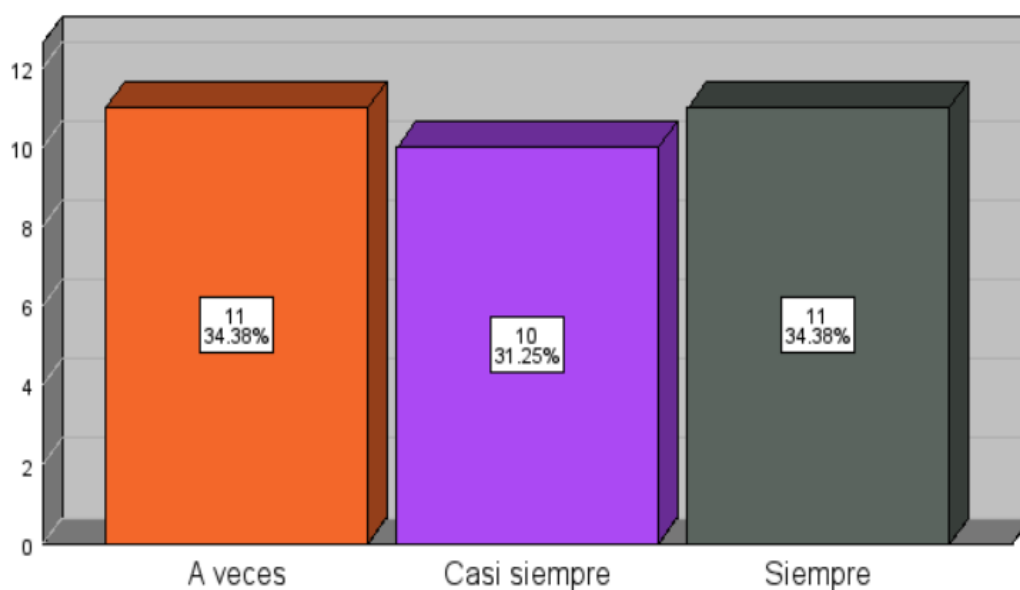
¿La empresa hace diagnósticos que permitan identificar problemas que deben ser resueltos para proyectar mejoras?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	11	34.4	34.4	34.4
	Casi siempre	10	31.3	31.3	65.6
	Siempre	11	34.4	34.4	100
	Total	32	100	100	

Nota. Encuesta realizada a los trabajadores del Supermercado Lukita.

Figura 1

Resultados para el indicador Diagnostico



Nota. Encuesta 2024.

Interpretación:

La mayoría de los empleados (65.7%) siente que la empresa realiza diagnósticos de manera consistente ya sea siempre o casi siempre. Sin embargo, hay un 34.4% que indica que esto ocurre solo a

veces, lo que sugiere que podría haber una falta de regularidad o de procesos sistemáticos para identificar y resolver problemas. Aunque la percepción es mayoritariamente positiva, la empresa podría considerar establecer métodos más constantes o estandarizados para asegurar que los diagnósticos y las mejoras sean parte integral de su cultura organizacional.

Tabla 4

Resultados para el indicador Objetivos y metas

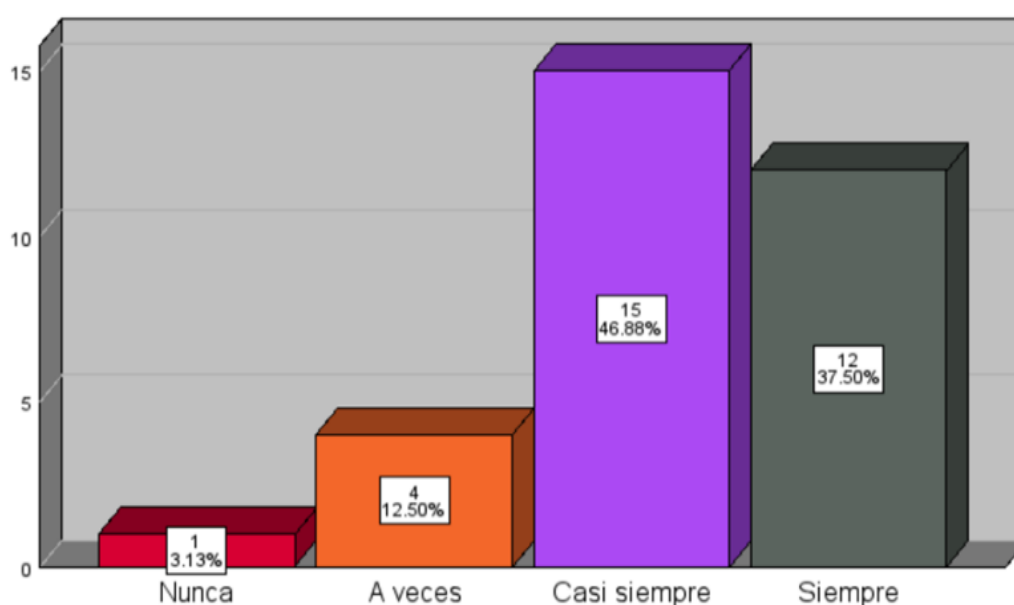
¿Considera que los objetivos y metas de los colaboradores están adecuadamente alineados y enfocados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3.1	3.1	3.1
	A veces	4	12.5	12.5	15.6
	Casi siempre	15	46.9	46.9	62.5
	Siempre	12	37.5	37.5	100
	Total	32	100	100	

Nota. Encuesta realizada a los trabajadores del Supermercado Lukita.

Figura 2

Resultados para el indicador Objetivos y metas



Nota. Encuesta 2024.

Interpretación:

En general, los resultados son positivos, ya que un 84.4% de los encuestados considera que los objetivos y metas de los colaboradores están alineados y enfocados siempre o casi siempre. Sin embargo, hay un pequeño porcentaje (15.6%) que percibe que esto sucede solo a veces o nunca. Esto podría indicar oportunidades para mejorar la comunicación y la claridad en los objetivos, asegurando que todos los colaboradores estén completamente alineados con la visión y metas de la organización en todo momento.

Tabla 5

Resultados para el indicador estructura organizacional

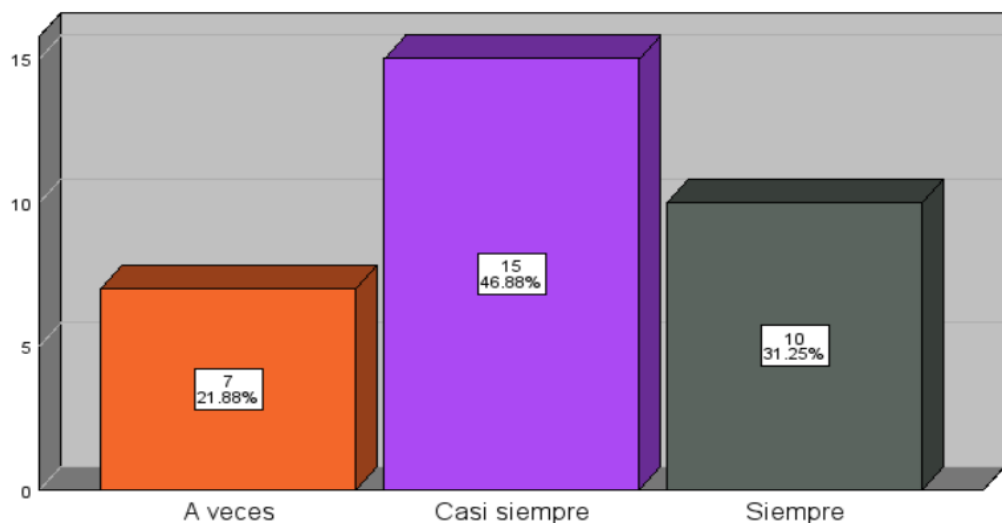
¿Se efectúa supervisiones y coordinaciones a las tareas y funciones realizadas en su área de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	7	21.9	21.9	21.9
	Casi siempre	15	46.9	46.9	68.8
	Siempre	10	31.3	31.3	100
	Total	32	100	100	

Nota. Encuesta realizada a los trabajadores del Supermercado Lukita.

Figura 3

Resultados para el indicador estructura organizacional



Nota. Encuesta 2024.

Interpretación:

En general, los resultados muestran una percepción mayoritaria positiva sobre la supervisión y coordinación en el área de trabajo, con 78.1% de los empleados indicando que esto ocurre siempre o casi siempre. Sin embargo, un 21.9% percibe que la supervisión y coordinación se realiza solo a veces, lo que podría señalar que, en ciertos casos, estas funciones podrían no ser tan consistentes o podrían mejorarse para asegurar un apoyo continuo en el desempeño de las tareas.

Tabla 6

Resultados para el indicador Gestiones

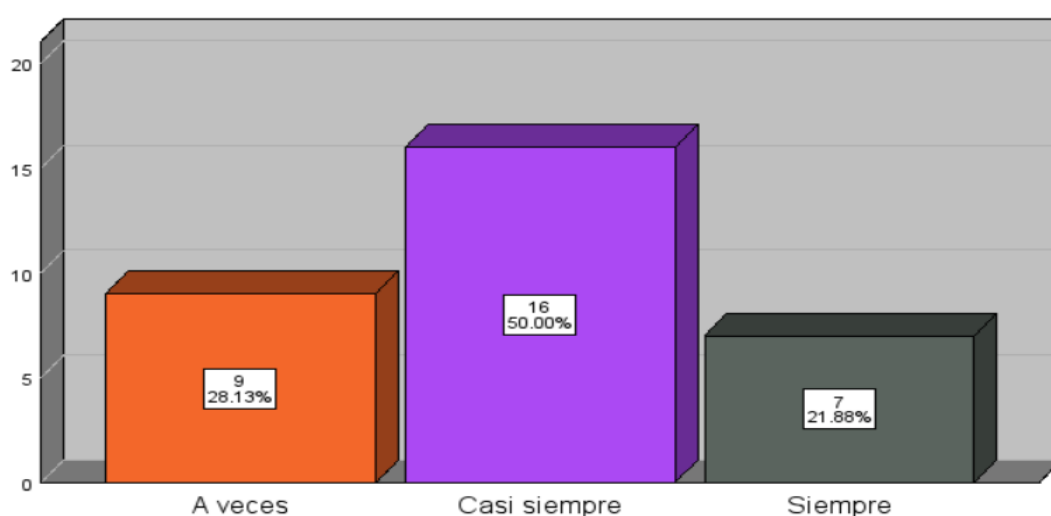
¿La empresa gestiona de acuerdo con las actividades desarrolladas durante un período de cuatro meses?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	9	28.1	28.1	28.1
	Casi siempre	16	50	50	78.1
	Siempre	7	21.9	21.9	100
	Total	32	100	100	

Nota. Encuesta realizada a los trabajadores del Supermercado Lukita.

Figura 4

Resultados para el indicador Gestiones



Nota. Encuesta 2024.

Interpretación:

En general, los resultados indican una gestión mayormente positiva, ya que 71.9% de los encuestados siente que la empresa gestiona siempre o casi siempre según las actividades desarrolladas en un período de cuatro meses. Sin embargo, un 28.1% de los empleados considera que esto solo ocurre a veces, lo que sugiere que puede haber oportunidades de mejora en la regularidad y el seguimiento de las actividades a lo largo del tiempo. La empresa podría considerar revisar la consistencia en la gestión para asegurar que todas las áreas estén alineadas con los plazos y objetivos establecidos.

Tabla 7

Resultados para el indicador Liderazgo

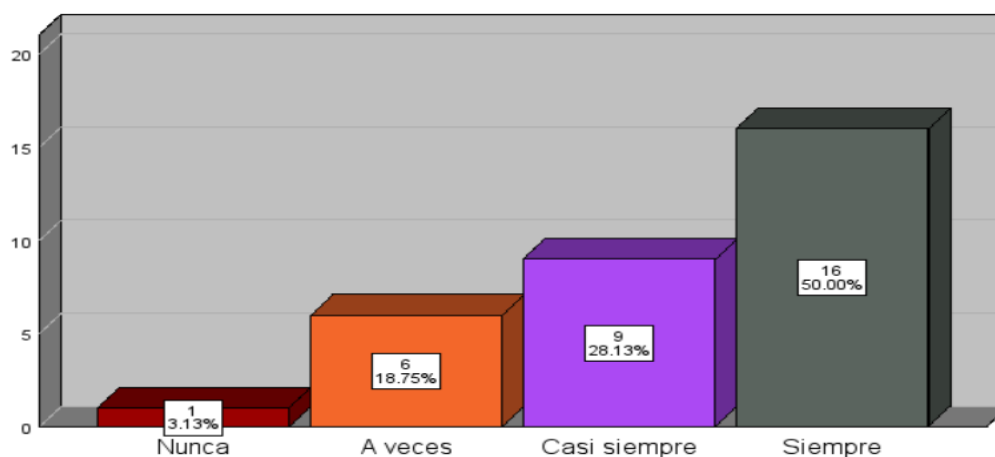
¿Su jefe inmediato reconoce su trabajo y considera que el buen liderazgo lo motiva a dar lo mejor de sí?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3.1	3.1	3.1
	A veces	6	18.8	18.8	21.9
	Casi siempre	9	28.1	28.1	50
	Siempre	16	50	50	100
	Total	32	100	100	

Nota. Encuesta realizada a los trabajadores del Supermercado Lukita.

Figura 5

Resultados para el indicador Liderazgo



Nota. Encuesta 2024.

Interpretación:

En general, los resultados son muy positivos, ya que 78.1% de los empleados considera que su jefe siempre o casi siempre reconoce su trabajo y los motiva a dar lo mejor de sí. Esto refleja un buen nivel de liderazgo en la organización. Sin embargo, el 21.9% restante especialmente el 3.1% que dice nunca podría ser una oportunidad para mejorar en la consistencia del reconocimiento y la motivación en todos los niveles.

Tabla 8

Resultados para el indicador Comunicación

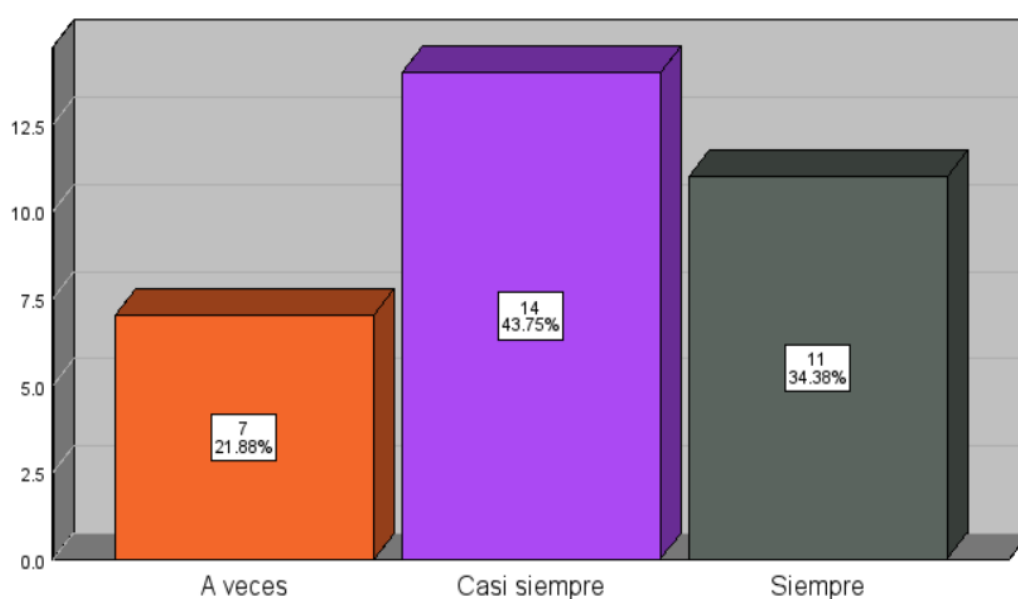
¿En la empresa se fomenta la comunicación entre los colaboradores para alcanzar los objetivos establecidos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	7	21.9	21.9	21.9
	Casi siempre	14	43.8	43.8	65.6
	Siempre	11	34.4	34.4	100
	Total	32	100	100	

Nota. Encuesta realizada a los trabajadores del Supermercado Lukita.

Figura 6

Resultados para el indicador Comunicación



Nota. Encuesta 2024.

Interpretación:

En general, los resultados son bastante positivos, ya que 78.1% de los empleados considera que la comunicación se fomenta siempre o casi siempre para alcanzar los objetivos. Sin embargo, hay un 21.9% que percibe que la comunicación se fomenta solo a veces, lo que podría indicar áreas de mejora, especialmente en términos de consistencia o claridad en la comunicación interdepartamental o entre equipos. Mejorar estos aspectos podría ayudar a asegurar que todos los colaboradores estén alineados y comprometidos con los objetivos de la empresa.

Tabla 9

Resultados para el indicador Establecimiento de estándares

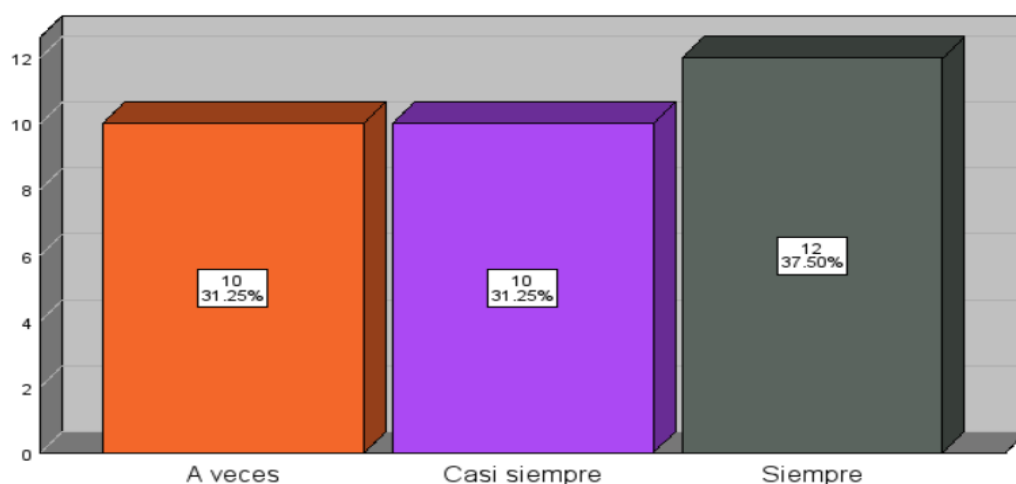
¿Se establecen estándares para medir el desempeño de los colaboradores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	10	31.3	31.3	31.3
	Casi siempre	10	31.3	31.3	62.5
	Siempre	12	37.5	37.5	100
	Total	32	100	100	

Nota. Encuesta realizada a los trabajadores del Supermercado Lukita.

Figura 7

Resultados para el indicador Establecimiento de estándares



Nota. Encuesta 2024.

Interpretación:

Los resultados sugieren que una mayoría de los empleados (68.8%) considera que los estándares de desempeño se establecen siempre o casi siempre. Sin embargo, el 31.3% que menciona que esto sucede solo a veces podría ser una oportunidad para mejorar la claridad, regularidad y consistencia de la medición del desempeño. Establecer estándares claros y bien comunicados en todas las áreas puede mejorar la percepción y efectividad de este proceso.

Tabla 10

Resultados para el indicador Medición de desempeño

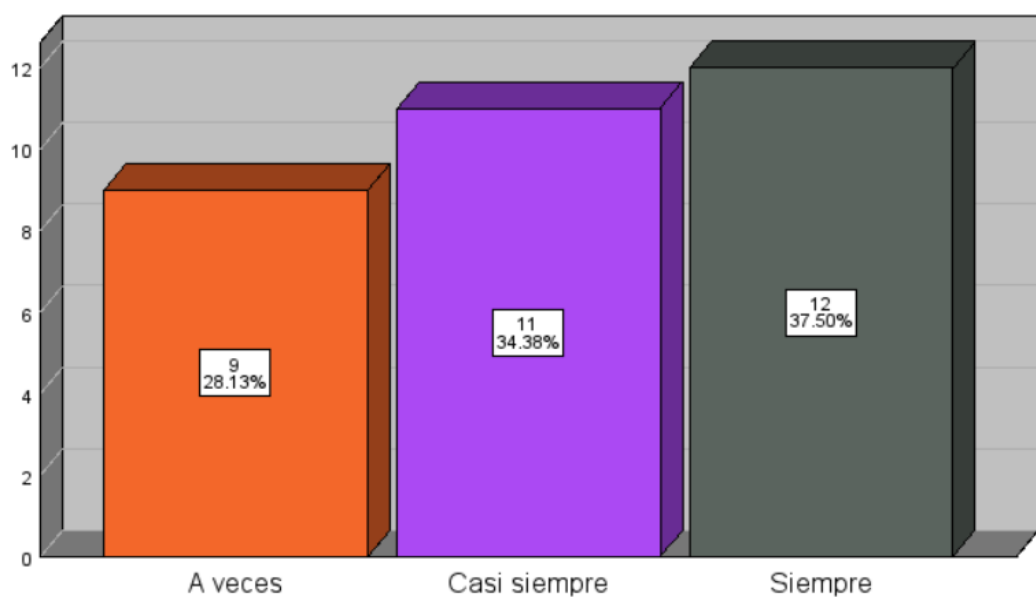
¿Cree que el desempeño de los colaboradores contribuye al cumplimiento de las funciones de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	9	28.1	28.1	28.1
	Casi siempre	11	34.4	34.4	62.5
	Siempre	12	37.5	37.5	100
	Total	32	100	100	

Nota. Encuesta realizada a los trabajadores del Supermercado Lukita.

Figura 8

Resultados para el indicador Medición de desempeño



Nota. Encuesta 2024.

Interpretación:

En general, los resultados son bastante positivos, con 72.0% de los empleados que suman las respuestas de siempre y casi siempre considerando que su desempeño contribuye al cumplimiento de las funciones de la empresa. Sin embargo, un 28.1% considera que esto ocurre solo a veces, lo que podría indicar áreas de mejora en la comunicación de los objetivos organizacionales o en el alineamiento de las funciones individuales con las metas globales de la empresa. Asegurar que todos los colaboradores comprendan y se sientan parte de la misión y visión de la empresa puede fortalecer aún más este vínculo.

4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

4.2.1. PRUEBA DE NORMALIDAD

Tabla 11

Prueba de Kolmogórov-Smirnov para las Variables de Estudio

		GESTIÓN ADMINISTRATIVA	PRODUCTIVIDAD
N		32	32
Parámetros normales ^{a,b}	Media	3.78	3.65
	Desv.		
	Desviación	0.54	0.62
Estadístico de prueba		0.134	0.145
Sig. asin. (bilateral) ^c		0.021	0.03

a. La distribución de prueba es normal.

La prueba de normalidad aplicada en este estudio, utilizando el estadístico de Kolmogorov-Smirnov, mostró resultados significativos para ambas variables: gestión administrativa ($p = 0.021$) y productividad ($p = 0.030$), ya que ambos valores de significancia (p) fueron menores a 0.05. Esto indicó que los datos de cada variable no seguían una distribución normal, lo cual sugirió la conveniencia de emplear pruebas estadísticas no paramétricas en los análisis subsecuentes. Con una media de 3.78 y una desviación estándar de 0.54 en gestión administrativa, y una media de 3.65 con desviación estándar de 0.62 en productividad, se concluyó que los puntajes obtenidos mostraron una variabilidad moderada entre los trabajadores

evaluados, aunque no presentaron un comportamiento normal en su distribución.

4.2.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL

H_0 : La gestión administrativa no se relaciona significativamente con la productividad de la empresa Supermercado Lukita S.C.R.L. Tingo María 2024.

H_1 : La gestión administrativa se relaciona significativamente con la productividad de la empresa Supermercado Lukita S.C.R.L. Tingo María 2024.

Tabla 12

Correlación de la hipótesis general

Rho de Spearman		GESTIÓN ADMINISTRATIVA	PRODUCTIVIDAD
GESTION ADMINISTRATIVA	Coefficiente de correlación	1.000	,611**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	32	32
PRODUCTIVIDAD	Coefficiente de correlación	,611**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	32	32

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

Interpretación:

El coeficiente de correlación de Spearman entre la gestión administrativa y la productividad fue de 0.611, lo que indica una correlación positiva moderada entre ambas variables. Esto sugiere que, a medida que mejora la gestión administrativa, también tiende a mejorar la productividad en la empresa Supermercado Lukita S.C.R.L.

Decisión:

Dado que el valor de significancia ($p = 0.000$) es menor al nivel de significancia establecido ($\alpha = 0.05$), se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1). Esto permite concluir que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la

productividad en la empresa Supermercado Lukita S.C.R.L. Tingo María, en el año 2024.

4.2.3. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECIFICA N.º 1

H_0 : La planificación no se relaciona significativamente con la productividad de la empresa Supermercado Lukita S.C.R.L. Tingo María. 2024.

H_1 : La planificación se relaciona significativamente con la productividad de la empresa Supermercado Lukita S.C.R.L. Tingo María. 2024.

Tabla 13

Correlación de la hipótesis específica1

Rho de Spearman		PLANIFICACIÓN	PRODUCTIVIDAD
PLANIFICACIÓN	Coefficiente de correlación	1.000	,599**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	32	32
PRODUCTIVIDAD	Coefficiente de correlación	,599**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	32	32

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

Interpretación:

El coeficiente de correlación de Spearman entre la planificación y la productividad fue de 0.599, lo que indica una correlación positiva moderada entre ambas variables. Esto sugiere que una mejor planificación en la empresa Supermercado Lukita S.C.R.L. Tiende a estar asociada con una mayor productividad.

Decisión:

Dado que el valor de significancia ($p = 0.000$) es menor al nivel de significancia establecido ($\alpha = 0.05$), se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1). Esto permite concluir que existe una relación significativa entre la planificación y la productividad en la empresa Supermercado Lukita S.C.R.L. Tingo María, en el año 2024.

4.2.4. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECIFICA N.º 2

H₀: La organización no se relaciona significativamente con la productividad de la empresa Supermercado Lukita S.C.R.L. Tingo María. 2024.

H₁: La organización se relaciona significativamente con la productividad de la empresa Supermercado Lukita S.C.R.L. Tingo María. 2024.

Tabla 14

Correlación de la hipótesis específica 2

Rho de Spearman		ORGANIZACIÓN	PRODUCTIVIDAD
ORGANIZACIÓN	Coefficiente de correlación	1.000	,563**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	32	32
PRODUCTIVIDAD	Coefficiente de correlación	,563**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	32	32

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

Interpretación:

El coeficiente de correlación de Spearman entre la organización y la productividad fue de 0.563, lo que indica una correlación positiva moderada entre ambas variables. Esto sugiere que una mejor organización en la empresa Supermercado Lukita S.C.R.L. Tiende a asociarse con un incremento en la productividad.

Decisión:

Dado que el valor de significancia ($p = 0.000$) es menor al nivel de significancia establecido ($\alpha = 0.05$), se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alternativa (H₁). Esto permite concluir que existe una relación significativa entre la organización y la productividad en la empresa Supermercado Lukita S.C.R.L. Tingo María, en el año 2024.

4.2.5. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECIFICA N.º 3

H_0 : La dirección no se relaciona significativamente con la productividad de la empresa Supermercado Lukita S.C.R.L. Tingo María. 2024.

H_1 : La dirección se relaciona significativamente con la productividad de la empresa Supermercado Lukita S.C.R.L. Tingo María. 2024.

Tabla 15

Correlación de la hipótesis específica 3

Rho de Spearman		DIRECCIÓN	PRODUCTIVIDAD
DIRECCIÓN	Coefficiente de correlación	1.000	,489**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	32	32
PRODUCTIVIDAD	Coefficiente de correlación	,499**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	32	32

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

Interpretación:

El coeficiente de correlación de Spearman entre la dirección y la productividad fue de 0.489, lo que indica una correlación positiva moderada entre ambas variables. Esto sugiere que una mejora en la dirección dentro de la empresa Supermercado Lukita S.C.R.L. Tiende a asociarse con un aumento en la productividad.

Decisión:

Dado que el valor de significancia ($p = 0.000$) es menor al nivel de significancia establecido ($\alpha = 0.05$), se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1). Esto permite concluir que existe una relación significativa entre la dirección y la productividad en la empresa Supermercado Lukita S.C.R.L. Tingo María, en el año 2024.

4.2.6. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECIFICA N.º 4

H_0 : El control no se relaciona significativamente con la productividad de la empresa Supermercado Lukita S.C.R.L. Tingo María. 2024.

H_1 : El control se relaciona significativamente con la productividad de la empresa Supermercado Lukita S.C.R.L. Tingo María. 2024.

Tabla 16

Correlación de la hipótesis específica 3

Rho de Spearman		CONTROL	PRODUCTIVIDAD
CONTROL	Coefficiente de correlación	1.000	,527**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	32	32
PRODUCTIVIDAD	Coefficiente de correlación	,527**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	32	32

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

Interpretación:

El coeficiente de correlación de Spearman entre el control y la productividad fue de 0.527, lo que indica una correlación positiva moderada entre ambas variables. Esto sugiere que un mejor control en las actividades de la empresa Supermercado Lukita S.C.R.L. Tiende a estar asociado con una mayor productividad.

Decisión:

Dado que el valor de significancia ($p = 0.000$) es menor al nivel de significancia establecido ($\alpha = 0.05$), se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1). Esto permite concluir que existe una relación significativa entre el control y la productividad en la empresa Supermercado Lukita S.C.R.L. En Tingo María, en el año 2024.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los hallazgos de esta investigación confirman que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la productividad en la empresa Supermercado Lukita S.C.R.L. En Tingo María, 2024. En particular, el análisis de correlación de Spearman indicó una asociación positiva moderada entre ambas variables, lo cual sugiere que a medida que mejora la gestión administrativa, también tiende a mejorar la productividad de la empresa. Estos resultados están en línea con las investigaciones previas de Jiménez et al. (2021), quienes también encontraron que una gestión administrativa eficiente impacta positivamente en la productividad de las empresas comerciales. En ambos estudios, se observa que los componentes de la gestión, tales como planificación, organización, dirección y control, juegan un rol esencial en la optimización del desempeño organizacional y en la mejora de los indicadores de productividad. Este hallazgo respalda la importancia de una gestión administrativa integrada y bien estructurada, como lo sugieren las bases teóricas en las cuales se sostiene que el éxito organizacional depende de una administración sólida y coherente que se adapte a las necesidades de la empresa (Chiavenato, 2012).

Continuando con los resultados de la hipótesis específica sobre la planificación, se evidenció que esta dimensión presenta una correlación significativa con la productividad. Este resultado subraya el papel fundamental de una buena planificación en el contexto empresarial, especialmente en sectores competitivos y dinámicos como el de los supermercados. Al comparar estos resultados con los antecedentes internacionales, destaca la investigación de Silva et al. (2022), quienes señalaron que la planificación es un pilar fundamental para el desarrollo y el éxito de cualquier empresa, al ayudar a optimizar los recursos y a dirigir los esfuerzos hacia los objetivos estratégicos. En el caso de Supermercado Lukita S.C.R.L. Una planificación adecuada permite no solo establecer metas claras, sino también anticipar problemas y diseñar estrategias que mitiguen riesgos y maximicen oportunidades. En comparación con las bases teóricas, el concepto de planificación en la administración destaca como la fase en la cual se

establecen las metas organizacionales y se define el camino para alcanzarlas. La coherencia de estos resultados con los postulados teóricos subraya que, en la práctica, una planificación sólida contribuye significativamente a la productividad al asegurar que los recursos de la empresa sean utilizados de manera eficaz y orientada hacia resultados concretos.

Por otro lado, en lo que respecta a la relación entre la organización y la productividad, los resultados de la presente investigación muestran una correlación positiva moderada. Esto implica que, al mejorar la organización interna de la empresa, la productividad experimenta un incremento. Este hallazgo es coherente con lo expuesto por Quichiz et al. (2023), quienes afirmaron que una organización adecuada en términos de estructura, procesos y roles permite que los empleados comprendan sus funciones y trabajen de manera más efectiva hacia el logro de los objetivos. En la empresa Supermercado Lukita S.C.R.L. Se observa que una estructura organizativa clara, acompañada de una distribución lógica de tareas y responsabilidades, facilita el desempeño de los colaboradores y, en última instancia, contribuye al aumento de la productividad. Asimismo, desde el punto de vista teórico, la organización se considera como un proceso esencial en el cual se establecen las bases estructurales de la empresa y se asignan los recursos para cumplir con los objetivos. Los resultados coinciden con las teorías organizativas, reforzando la idea de que una buena organización no solo optimiza los procesos, sino que también es fundamental para crear un entorno laboral eficiente y colaborativo que favorezca la productividad.

En cuanto a la dirección y su relación con la productividad, los datos obtenidos también respaldan una correlación positiva moderada. Este resultado es congruente con el enfoque de liderazgo y comunicación, pilares de la dirección, que Machado et al. (2022) destacaron como elementos cruciales para motivar a los empleados y alinearlos con la visión de la empresa. En el contexto de Supermercado Lukita, se observa que el liderazgo efectivo del equipo de dirección tiene un impacto directo en la disposición y el compromiso de los trabajadores, lo que se traduce en un mejor desempeño y una mayor eficiencia en sus labores. Teóricamente, la dirección en la administración busca influir en los colaboradores para que estos alcancen sus

metas de manera satisfactoria; un líder que comunica de manera eficaz y ofrece reconocimiento a sus empleados es capaz de crear un ambiente de trabajo motivador que impulsa la productividad. La coherencia de estos resultados con las bases teóricas confirma que la dirección no solo es un factor organizativo, sino también un mecanismo de motivación que, bien aplicado, contribuye significativamente al rendimiento general de la empresa.

Finalmente, en relación con la última hipótesis específica sobre el control, se encontró una correlación positiva moderada con la productividad. Esto significa que una mejora en el control de los procesos internos de la empresa está asociada con un aumento en la productividad. Estos resultados están en consonancia con los planteamientos de Fonseca et al. (2024), quienes indicaron que el control es un elemento clave para asegurar que las actividades se ajusten a los estándares de calidad y eficiencia requeridos, permitiendo que las organizaciones detecten y corrijan desviaciones en el momento adecuado. En Supermercado Lukita, un sistema de control bien implementado permite evaluar el desempeño de los empleados, garantizar el cumplimiento de las normas internas y realizar ajustes cuando sea necesario, lo cual contribuye a mantener altos niveles de productividad. Teóricamente, el control es descrito como un proceso administrativo que asegura que las actividades reales se ajusten a las actividades planificadas, permitiendo que la empresa mantenga un rumbo adecuado hacia sus objetivos. La consistencia de estos resultados con las bases teóricas y antecedentes investigativos reafirma la importancia del control no solo como un mecanismo de evaluación, sino como una herramienta para garantizar el éxito a largo plazo de las estrategias administrativas.

En conjunto, los resultados obtenidos en esta investigación demuestran que los diferentes componentes de la gestión administrativa planificación, organización, dirección y control tienen un impacto positivo en la productividad de Supermercado Lukita S.C.R.L. Estos hallazgos confirman la relevancia de una gestión administrativa integral, en la que cada función administrativa se complementa para crear un entorno laboral óptimo y alineado con las metas de la empresa. Además, la comparación con investigaciones previas y bases teóricas permite concluir que la aplicación efectiva de las teorías de

administración en un contexto específico, como el de Supermercado Lukita, puede llevar a mejoras significativas en la productividad y en la satisfacción de los colaboradores. Por ende, los resultados de este estudio no solo aportan al conocimiento sobre la gestión administrativa en empresas peruanas, sino que también ofrecen recomendaciones prácticas que podrían aplicarse en contextos empresariales similares para optimizar sus niveles de productividad y sostenibilidad.

CONCLUSIONES

1. Existe una correlación positiva moderada entre la gestión administrativa y la productividad en Supermercado Lukita S.C.R.L. Con un coeficiente de Spearman de 0.611. Este resultado indica que una gestión administrativa eficiente se relaciona con un incremento en la productividad de la empresa. En cuanto a las frecuencias, el 65.7% de los colaboradores percibe que la empresa realiza diagnósticos de manera regular, mientras que el 84.4% considera que los objetivos y metas están bien enfocados y alineados, lo cual respalda la efectividad de la gestión en términos de impacto en la productividad.
2. Existe una correlación positiva moderada entre la planificación y la productividad en la empresa, con un coeficiente de Spearman de 0.599, lo cual sugiere que una planificación adecuada mejora la productividad. Los datos de frecuencia muestran que el 78.1% de los encuestados percibe que las tareas y funciones son supervisadas y coordinadas regularmente, y el 71.9% considera que la gestión de actividades se realiza de manera continua cada cuatro meses. Esto evidencia que la planificación efectiva contribuye a alcanzar mayores niveles de productividad.
3. Existe una correlación positiva moderada entre la organización y la productividad, con un coeficiente de Spearman de 0.563, lo cual indica que una estructura organizativa adecuada se asocia con un aumento en la productividad. En términos de frecuencia, el 78.1% de los trabajadores reporta una supervisión y coordinación continua en sus tareas, mientras que el 21.9% percibe ciertas irregularidades. Estos resultados resaltan la importancia de una organización estructurada para mejorar el rendimiento de la empresa.
4. Existe una correlación positiva moderada entre la dirección y la productividad, con un coeficiente de Spearman de 0.489, reflejando la importancia de un liderazgo efectivo en el incremento de la productividad. Los datos de frecuencia muestran que el 78.1% de los colaboradores considera que su trabajo es reconocido y que el liderazgo de sus jefes contribuye a su motivación y rendimiento. Así, la dirección adecuada y una

comunicación clara impactan positivamente en el logro de los objetivos organizacionales.

5. Existe una correlación positiva moderada entre el control y la productividad, con un coeficiente de Spearman de 0.527, lo cual señala que una mayor supervisión y ajuste en los procesos internos mejora la productividad. Las frecuencias indican que el 68.8% de los empleados percibe que se establecen estándares de desempeño claros y el 72.0% considera que dichos estándares contribuyen al cumplimiento de las funciones. La implementación de un sistema de control eficaz permite a la empresa mantener y mejorar su productividad de manera constante.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a Supermercado Lukita S.C.R.L. fortalecer su gestión administrativa mediante la implementación de un sistema de diagnóstico y monitoreo continuo que permita evaluar y ajustar los objetivos en función de las necesidades y avances. Este sistema contribuirá a alinear la gestión con los resultados esperados, mejorando la productividad y promoviendo una administración efectiva.
2. Se recomienda que Supermercado Lukita S.C.R.L. adopte un enfoque de planificación estratégica más estructurado y a largo plazo, asegurando que cada área cuente con metas claras y acciones definidas. Esto permitirá una ejecución más efectiva de los recursos y mejorará la capacidad de la empresa para adaptarse a los cambios del mercado, potenciando la productividad.
3. Se recomienda que Supermercado Lukita S.C.R.L. optimice su estructura organizativa, definiendo roles y funciones de manera precisa para cada colaborador. Esto facilitará la coordinación de actividades y fomentará un entorno laboral más productivo y eficiente, donde los empleados puedan desempeñarse con mayor claridad y compromiso.
4. Se recomienda que Supermercado Lukita S.C.R.L. fortalezca el liderazgo en todos los niveles de dirección, promoviendo una comunicación efectiva y reconociendo el desempeño de los colaboradores. Esto contribuirá a incrementar la motivación y el compromiso del equipo, generando un ambiente de trabajo positivo que impulse la productividad.
5. Se recomienda que Supermercado Lukita S.C.R.L. implemente un sistema de control interno robusto que permita el seguimiento constante de las actividades y el cumplimiento de los estándares. Este sistema asegurará que los procesos se desarrollen conforme a lo planificado y facilitará la detección de áreas de mejora, apoyando el logro de los objetivos de productividad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agudelo, V. y Escobar, T. (2022). *Análisis de la productividad laboral en sector panificador del Valle del Cauca, Colombia*. Tesis para el grado de licenciatura; Universidad del Zulia. Repositorio institucional ORG. <https://www.redalyc.org/journal/280/28070565009/html/>
- Creswell, J. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Sage Publications. <https://www.researchgate.net/publication/312544448-Research-Design-Qualitative-Quantitative-and-Mixed-Methods-Approaches-4th-ed>
- Francisco de Borja (2021). *Productividad laboral español: magnitud, evolución y contractilidad*. Tesis doctoral; Universidad Complutense de Madrid. Repositorio institucional UCM <https://docta.ucm.es/rest/api/core/bitstreams/9c6ba0cf-ce65-4712-b0e8-4801823faf1c/content>
- Frydenberg, M., & Freund, S. M. (2016). *Microsoft Excel 2016: Introductory*. Cengage Learning. <https://doi.org/10.1080/09585192.2019.1706618>
- Jara, F. (2022). *La Capacitación del personal y la productividad laboral en la municipalidad distrital de Amarilis, 2021*. Tesis de grado licenciatura, Universidad de Huánuco. Repositorio de la UDH <https://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3581/JARA%20FALERA%2c%20FRANCIS%20YADHIRA.pdf.sequence=1&isAllowed=y>
- Silva, J., Pérez, A., & Ramírez, C. (2022). *Gestión administrativa y su incidencia en las ventas de las empresas comercializadoras de repuestos de motocicletas y vehículos del cantón La Maná, 2022* [Tesis de licenciatura, Universidad Técnica de Cotopaxi]. Repositorio UTC. <https://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/10120>
- Muche, L. (2022). *La Gestión administrativa y su relación con la productividad laboral en la Empresa ICONEG EIRL – Huancayo, 2021*. Tesis de grado licenciatura, Universidad Continental.

Repositorio institucional CONTINENTAL
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12181/3/IV_FCE_308_TE_Mucha_Lopez_2022.pdf

Narro, R. y Carolina, A. (2022). *Covid 19 y productividad laboral en trabajadores, segunda fiscalía provincial penal corporativa de Huánuco, 2020*. Tesis de grado profesional de abogado, Universidad de Huánuco. Repositorio institucional UDH <https://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3483/NARRO%20RIVA%20AGUERO%2c%20ANTHONY%20VLADIMIR.pdf.sequence=1&isAllowed=y>

Quichiz, R. (2023). *Gestión administrativa y satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de Vegueta, 2019*. Tesis de grado licenciatura, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Repositorio institucional https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/7304/tesis%20quichiz_compressed.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Raymundo, R. (2024). *La Gestión administrativa y la ejecución contractual con el sector público de la corporación multiservicios Cielo S.A.C. Ucayali 2022*. Tesis de grado licenciatura, Universidad de Huánuco. Repositorio institucional UDH <https://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14257/5100/Raymundo%20Rojas%2c%20Andres%20Gustavo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, M. P. B. (2018). *Metodología de la investigación*. 6ª ed. McGraw-Hill. <https://www.paginaspersonales.unam>.

Sección Bienestar. (2022, December 10). El 72% de peruanos se encuentra altamente agotado por sus trabajos, según la OMS. *El Comercio*. <https://elcomercio.pe/bienestar/mente-sana/el-72-de-peruanos-se-encuentra-altamente-agotado-por-sus-trabajos-segun-la-oms-noticia/?ref=ecr>

Shelly, G. B., Cashman, T. J., & Vermaat, M. E. (2011). *Microsoft Word 2010: Complete. Cengage Learning*.
<https://doi.org/10.2004985/remef.v54998,2094>.

Yacila Mendoza (2023). *Gestión administrativa y su influencia sobre la productividad laboral en colaborares, dirección regional de energía y minas Tumbes, Perú, 2022*. Tesis de grado licenciatura, Universidad Nacional de Tumbes. Repositorio institucional de UNTUMBES <https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/64355/TESIS%20%20YACILA%20MENDOZA.pdfsequence=1&isAllowed=y>

Yin, R. K. (2018). *Case Study Research and Applications: Design and Methods*. Sage Publications. <https://us.sagepub.com>

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Pajuelo Tapullima, J. (2025). *Gestión administrativa y productividad en la empresa Supermercado Lukita S.C.R.L. Tingo María 2024*. [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. url: <http://...>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Gestión administrativa y productividad en la empresa Supermercado Lukita S.C.R.L. Tingo María - 2024

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES	MÉTODOS Y TÉCNICAS
Problema general: ¿De qué manera la gestión administrativa influye en la productividad de la empresa Supermercado Lukita S.C.R.L. Tingo María 2024?	Objetivo general: Determinar en qué manera la gestión administrativa influye en la productividad de la empresa Supermercado Lukita S.C.R.L. Tingo María 2024	Hipótesis General La gestión administrativa incide significativamente en la productividad de la empresa Supermercado Lukita S.C.R.L. Tingo María 2024	Variable dependiente Productividad Eficacia ü Entrega oportuna en el tiempo establecido. ü Conocimiento adecuado del puesto de trabajo. Eficiencia ü Evita sanciones. ü Comparte información. ü Uso de equipos adecuados. Compromiso ü Trabajo bajo presión. ü Consulta información. ü Asume responsabilidades	Tipo de Investigación Enfoque Cuantitativo Alcance o Nivel Descriptivo- Correlacional Diseño No experimental- transversal. Población y muestra Población 46
Problemas específicos: ¿¿De qué manera influye la planificación en la gestión administrativa de la empresa Supermercado Lukita S.C.R.L. Tingo María 2024? ¿¿De qué manera influye la organización en la gestión administrativa de la empresa Supermercado Lukita S.C.R.L. Tingo María 2024? ¿De qué manera influye la dirección en la gestión administrativa de la empresa Supermercado Lukita S.C.R.L. Tingo María 2024? ¿De qué manera influye el control en la gestión	Objetivo específico: Determinar la relación entre la planificación y la productividad en la empresa Supermercado Lukita S.C.R.L. Tingo María 2024. Determinar la relación entre la organización y la productividad en la empresa Supermercado Lukita S.C.R.L. Tingo María 2024. Determinar la relación entre la dirección y la productividad en la empresa Supermercado Lukita S.C.R.L. Tingo	Hipótesis Específicas La planificación se relaciona significativamente con la productividad de la empresa Supermercado Lukita S.C.R.L. Tingo María. 2024. La organización se relaciona significativamente con la productividad de la empresa Supermercado Lukita S.C.R.L. Tingo María. 2024. La dirección se relaciona significativamente con la productividad de la empresa Supermercado Lukita S.C.R.L. Tingo María. 2024. El control se relaciona significativamente con la	Variables independientes Gestión Administrativa Planificación. ü Cumplimiento de actividades. ü Programación de presupuesto. ü Programación de actividades. Organización. ü Líneas directivas de comunicación. ü División de trabajo. ü Énfasis de especialización.	Muestra Técnicas Encuesta Instrumentos Cuestionario de encuesta

administrativa de la empresa Supermercado Lukita S.C.R.L. Tingo María 2024?	María 2024. Determinar la relación entre el control y la productividad en la empresa Supermercado Lukita S.C.R.L. Tingo María 2024.	productividad de la empresa Supermercado Lukita S.C.R.L. Tingo María. 2024.	Dirección. ü Desarrollo social. ü Desarrollo ético ü Énfasis de especialización. Control. ü Ámbito de controles ü Casos prácticos
---	---	---	---

ANEXO 2

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CUESTIONARIO 1

DIRIGIDO A LOS COLABORADORES

CONSENTIMIENTO INFORMADO: Se garantiza la confidencialidad y el anonimato para evitar cualquier tipo de suspicacias. Le solicitamos que responda con la mayor sinceridad posible.

OBJETIVO: Analizar la relación entre la gestión administrativa y la productividad en el supermercado Lukita S.C.R.L., Tingo María 2024.

INSTRUCCIONES: Lea atentamente cada enunciado y seleccione una opción de respuesta, marcando con una X la alternativa que considere adecuada.

CATEGORÍAS

1	2	3	4
Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Nº1	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	1	2	3	4
	DIMENSIÓN: PLANIFICACIÓN				
1	¿La empresa realiza diagnósticos que permitan identificar problemas a resolver con el fin de proyectar mejoras?				
2	¿Considera que los objetivos y metas de los colaboradores están adecuadamente alineados y enfocados?				
	DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN				
3	¿Se efectúa supervisiones y coordinaciones a las tareas y funciones realizadas en su área de trabajo?				
4	¿La empresa gestiona de acuerdo con las actividades desarrolladas durante un período de cuatro meses?				

	DIMENSIÓN: DIRECCIÓN				
5	¿Su jefe inmediato reconoce su trabajo y considera que el buen liderazgo lo motiva a dar lo mejor de sí?				
6	¿En la empresa se fomenta la comunicación entre los colaboradores para alcanzar los objetivos establecidos?				
	DIMENSIÓN: CONTROL				
7	¿Se establecen estándares para medir el desempeño de los colaboradores?				
8	¿Cree que el desempeño de los colaboradores contribuye al cumplimiento de las funciones de la empresa?				

ANEXO 3
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CUESTIONARIO 2
DIRIGIDO A LOS USUARIOS DE GERENCIA

CONSENTIMIENTO INFORMADO: Se garantiza la confidencialidad y el anonimato para evitar cualquier tipo de suspicacias. Le pedimos que responda con la mayor sinceridad posible.

OBJETIVO: Analizar la relación entre la gestión administrativa y la productividad en el supermercado Lukita S.C.R.L, Tingo María 2024.

INSTRUCCIONES: Lea atentamente cada enunciado y elija una opción de respuesta, marcando con una X la alternativa que considere adecuada.

CATEGORÍAS

1	2	3	4
Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Nº2	PRODUCTIVIDAD	1	2	3	4
	DIMENSIÓN: EFICIENCIA				
1	¿Se cumplen los objetivos establecidos para el equipo?				
2	¿Los empleados realizan sus funciones de manera eficiente?				
3	¿Las tareas se completan dentro de los plazos establecidos?				
	DIMENSIÓN: EFICACIA				
4	¿Se utiliza adecuadamente el presupuesto asignado para cada área?				
5	¿Se evalúa el desempeño de las actividades para identificar áreas de mejora?				
6	¿Se implementan cambios a partir de los problemas identificados para evitar su repetición?				

	DIMENSIÓN: COMPROMISO				
7	¿Existen mecanismos para que los empleados expresen su satisfacción o insatisfacción?				
8	¿Se reconoce y valoran los logros de los empleados de manera regular?				
9	¿Los empleados se sienten identificados con los valores y la misión de la empresa?				

ANEXO 4
SOLICITUD DE VALIDACIÓN

AUTORIZACION PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACION

Sra. Amanda Claudia Solorzano Bernal

Gerente de la empresa “Supermercado Lukita S.C.R.L”

Jr. Julio Burga # 307 – Tingo María

Yo, Jesús Fabian Pajuelo Tapullima, identificado con DNI N° 71051181 domiciliado 7 de septiembre – Jesus Alberto Páez, distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado, Departamento de Huánuco, con el debido respeto me presento y expongo lo siguiente:

Que, habiendo culminado mis estudios de pregrado en la Universidad de Huánuco, solicito a Ud. Me conceda permiso para realizar el trabajo de investigación “GESTION ADMINISTRATIVA Y PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA SUPERMERCADO LUKITA S.C.R.L, TINGO MARIA 2024” para optar el título profesional de Administración de Empresas, con el fin de determinar en qué manera la gestión administrativa influye en la productividad de la empresa Supermercado Lukita.

Su aprobación para realizar este estudio será muy apreciada.

Si esta de acuerdo, por favor firme a continuación, reconociendo su consentimiento para que lleve a cabo este estudio en sus instalaciones.

Sinceramente,

Tingo María, 15 de septiembre del 2024

Aprobador por



Jesus F. Pajuelo Tapullima



NOVEDADES LUKITA S.C.R.L.
N° RUC 20600091096
Solorzano Bernal Amanda Claudia
GERENTE GENERAL
DNI-46400668

Amanda C. Solorzano Bernal