

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACION



TITULO:

**Gestión administrativa y desempeño laboral de trabajadores Empresa
Hermes Transportes Blindados Huacho, 2020**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración

Autora:

Dorich Castillo, Gina Lizeth

Código ORCID 0000-0002-6985-8510

Asesora:

Dra. Montes Lizarraga, Carolina

Código ORCID: 0000-0002-0074-9228

HUACHO - PERU

2021

Palabras claves

Tema	Gestión Administrativa y Desempeño Laboral
Especialidad	Administración

Keywords

Theme	Administrative Management and Labor Performance
Specialty	Administration

Línea de investigación:

- LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Talento Humano
- DISCIPLINA: Negocios y Management
- SUB ÁREA: Economía y negocios
- ÁREA: Ciencias Sociales

RESUMEN

La investigación titulada “Gestión Administrativa y Desempeño Laboral de los trabajadores empresa Hermes Transportes blindados Huacho, 2020” su objetivo fue determinar la relación que existe entre la Gestión Administrativa y el desempeño laboral de los trabajadores empresa Hermes Transportes blindados Huacho, 2020”. Dicho estudio fue de tipo descriptivo correlacional, transversal y de enfoque cuantitativo. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario que se aplicó a una población muestra de 72 trabajadores de la empresa Hermes Transporte .

En conclusión se demostró que la Gestión Administrativa que se desarrolla en la empresa Hermes Transporte blindado Huacho, 2020 promueve el buen desempeño de sus trabajadores con un coeficiente de Spearman de 0,846 y un valor de la significancia bilateral 0,00 mayor que 0,05.

ABSTRACT

The research entitled "Administrative Management and Labor Performance of the workers of the Hermes Transportes Armored Huacho company, 2020" its objective was to determine the relationship that exists between Administrative Management and the labor performance of the workers of the Hermes Transportes Armored Huacho company, 2020 ". This study was descriptive, correlational, cross-sectional and with a quantitative approach. The technique used was the survey and the instrument the questionnaire that was applied to a sample population of 72 workers from the Hermes Transporte company.

In conclusion, it was shown that the Administrative Management that is developed in the company Hermes Armored Transport Huacho, 2020 promotes the good performance of its workers with a Spearman coefficient of 0.846 and a bilateral significance value of 0.00 greater than 0.05.

ÍNDICE

Palabras claves	i
Título	¡Error! Marcador no definido.
RESUMEN	ii
ABSTRACT	iv
ÍNDICE	iv
CAPITULO I	1
INTRODUCCIÓN	1
JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	21
CAPITULO II	36
METODOLOGÍA	36
CAPITULO III	39
RESULTADOS	39
CAPÍTULO IV	69
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	69
CAPÍTULO V	75
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	75
CAPÍTULO VI	78
AGRADECIMIENTO	78
CAPÍTULO VII	80
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	80
CAPITULO VIII	85
ANEXOS Y APENDICES	85

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

INTRODUCCIÓN

La Gestión Administrativa es un proceso muy importante y relevante para todas las organizaciones, a través del cual se desarrollan un conjunto de actividades, acciones y roles, su ejecución sistemática y correcta permite cumplir los objetivos organizacionales y prevenir efectos negativos.

La Gestión Administrativa incide en el desempeño laboral de los trabajadores en cualquier nivel de una organización, una buena gestión se muestra en la eficiencia laboral de los trabajadores. Por ello, la presente investigación buscó demostrar la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Hermes transportes blindados, Huacho 2020, también permitió encontrar aspectos negativos dentro de la organización y establecer alternativas de solución.

El presente informe se organiza en los siguientes capítulos:

I Capítulo: Introducción

Elaboración de los antecedentes y fundamentación científica, justificación de la investigación, formulación del problema, conceptualización y operacionalización de las variables, planteamiento de hipótesis y objetivos.

II Capítulo: Metodología

Se plantea el tipo y diseño de investigación, población y muestra, técnicas de recolección de datos, instrumentos de aplicación.

III Capítulo: Resultados

Elaboración de tablas y figuras que ilustran los resultados obtenidos.

Resumen de la aplicación de los cuestionarios, desarrollo del análisis e interpretación de los resultados, así como, el análisis de los resultados de ambas variables y la relación entre las mismas.

IV Capítulo: Análisis y discusión

Resultados obtenidos de la investigación ejecutada, verificando los antecedentes y teorías consideradas.

V Capítulo: Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones de la investigación ejecutada, con respecto a los objetivos formulados y sus recomendaciones.

VI Capítulo: Agradecimiento

VII Capítulo: Referencia Bibliográfica

Relación de citas bibliográficas de acuerdo a la norma internacional APA

VIII Capítulo: Anexos y apéndices

Matriz de Consistencia lógica

Conceptualización y Operacionalización de variables

Cuestionario

1. ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA

Antecedentes

Las grandes organizaciones constantemente centran su atención en equipamiento, obras y buscan rediseñar sus procesos sin tener en cuenta que el elemento humano es la pieza fundamental en el cumplimiento de los objetivos organizacionales que le permitirá sostenerse en el mercado competitivo; en ese sentido el presente estudio buscó demostrar el nivel de significancia que existe ente la Gestión Administrativa y el desempeño laboral, para lo cual se tomó como antecedentes varios estudios similares que a continuación se mencionan.

Antecedentes Internacionales

(**Fernandez Escalona, 2015**), su estudio demostró la influencia de la motivación como factor estratégico con el desempeño laboral del personal administrativo, señala que la existencia de un clima laboral negativo, la falta de recompensas, conduce a la inestabilidad laboral que influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la institución universitaria público ubicado en el estado Yaracuy”-Ecuador.

La investigación es de enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional, empleó como instrumento un cuestionario de 13 preguntas para una población muestra de 88 trabajadores.

Concluye que se deben de establecer planes de capacitación en función a los cargos y responsabilidades, establecer recompensas e incentivos que conduzcan a mejorar el desempeño laboral.

(Maslucan, 2016)), señaló la importancia de la gestión administrativa en el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa metalmecánica “Al hize” de la ciudad de Ambato” Ecuador.

La investigación fue descriptivo correlacional, aplicó cuestionario en una población muestra de 68 trabajadores, su resultado fue una mala gestión administrativa en 75%, debido que no existe una buena planificación, trabajo en equipo, la falta de un buen líder que motive, a los trabajadores, conlleva al desinterés y compromiso con la empresa.

Antecedentes nacionales

(Sanchez Collantes, 2016), afirma que la motivación incide favorablemente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Induamérica Servicios Logísticos S.A.C.

Aplicó un cuestionario de 25 preguntas a una población muestra de 62 personas. Los resultados demostraron que, no hay una política de reconocimientos a los conductores por su labor, es necesario que la empresa implemente programas de capacitación y motivación para mejorar el desempeño laboral e incentivar la fraternidad entre sus colaboradores dentro de la organización.

(Huaraco, 2017), determinó las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. de la sucursal Andahuaylas en el año 2017, se tuvo una confiabilidad alta de alfa de Cronbach de 0,896 y una significancia 000 con un nivel de confianza del 99%.

Desarrolló un estudio de investigación de tipo descriptivo correlacional, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, su instrumento fue un cuestionario aplicado a una población muestra de 33 trabajadores que trabajan en la institución.

Concluye que las relaciones interpersonales se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Andahuaylas – 2017 y es importante incentivar las relaciones armoniosas en la empresa y mantener un buen clima laboral.

(Rojas, 2017), Demostró la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Casdel Hnos. S.A. del Distrito de La Victoria, año 2017.

Su metodología fue de tipo descriptivo correlacional, corte transversal, y realizó una encuesta tipo Likert a una población muestra de 50 trabajadores, los datos fueron procesados a través de software SPSS 22.

Concluye que no existe una relación directa lineal entre la motivación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Casdel Hnos. S.A. del Distrito de La Victoria, 2017.

(Lévano, 2017), estableció que la motivación influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Euroshop del Grupo Volkswagen – Lima año 2017.

La metodología de tipo descriptivo correlacional no experimental, utilizó como instrumento el cuestionario aplicado a una población muestra de 34 trabajadores de la Empresa Euroshop.

Concluye que el desempeño del trabajador va a depender directamente con del nivel de motivación que tenga el trabajador en la empresa es

decir que un trabajador tiene un mejor desempeño cuando percibe o experimenta un mayor nivel de motivación en la empresa.

(Rodríguez, 2017), su objetivo fue determinar la relación que existe entre la Gestión administrativa y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016.

Tuvo una investigación de investigación de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, diseño correlacional no experimental y de corte transversal su instrumento fue la encuesta aplicada a una muestra de 108 trabajadores.

Concluye que el desempeño laboral de los trabajadores se va afectar si no están satisfechos en su centro de trabajo.

(Llanos, 2018), su estudio determinó la relación que hay entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los trabajadores UGEL 02, Distrito San Martín de Porres – 2018.

Aplicó un cuestionario a una muestra de 266 trabajadores y su resultado fué una correlación positiva alta, llegando a la conclusión que el desempeño del trabajador depende de la eficiencia de la gestión administrativa.

(Gil Zamora, 2016), determinó la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Oficina referencial del Hospital I Es Salud Juanjuí, año 2016.

Aplicó la encuesta a una muestra de 58 pacientes, y el resultado fué la existencia de una relación significativa entre ambas variables.

Concluye que el personal brinda una buena atención y su desempeño depende de la gestión administrativa que se desarrolla.

Antecedentes Locales

(Samanamud, 2019) Determinó la relación significativa entre la motivación laboral y la gestión administrativa de los trabajadores de la Oficina de Recursos Humanos de la UNJFSC, Huacho – 2019, para lo cual aplicó un cuestionario a una muestra de 24 trabajadores, la metodología fue de tipo descriptivo correlacional, enfoque cuantitativo, corte transversal diseño no experimental-

El resultado fue que el 42% de los trabajadores presentan una motivación de nivel medio, y se demostró que la motivación influye en el desempeño de los trabajadores.

(Girón Mendoza, 2017), determinó las Habilidades Directivas y su influencia en el desempeño laboral de los docentes de la Universidad San Pedro – Filial Huacho, 2017.

La metodología utilizada fue de diseño no experimental, transaccional, correlacional, y el instrumento el cuestionario que se aplicó a una muestra de 169 docentes.

Se tuvo como resultado una influencia positiva media del 63.5% entre ambas variables. Concluye que el desempeño del docente depende de la comunicación, la toma de decisiones y de la gestión administrativa que lo imparte.

FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA

A. Gestión Administrativa

(Myriam, 2020) señala “la gestión administrativa es el conjunto de tareas y actividades coordinadas que ayudan a utilizar de manera óptima

los recursos que posee una empresa. Todo esto con el fin de alcanzar los objetivos y obtener los mejores resultados”.

Esto significa que en la gestión administrativa se desarrollan diversos procedimientos y técnicas que conllevan a la distribución correcta y ordenada de los recursos humanos, financieros y materiales de una organización y el desempeño eficiente de las funciones de planificación, la organización, la dirección, la coordinación y el control.

Asimismo la gestión administrativa permite conducir de manera óptima y lograr la consecución de los objetivos organizacionales.

Principios de la gestión administrativa

(Myriam, 2020), la gestión administrativa se rige por los siguientes principios:

1. Planificación

Se deberá realizar una planificación apropiada donde estén claramente delimitados los objetivos que se proponen alcanzar. Así mismo se debe establecer las acciones que ayudarán al logro de estos objetivos previamente propuestos.

2. Coherencia

La asignación de tareas y responsabilidades deben ser establecidas de forma racional. De manera que todo empleado puede cumplir con su trabajo en los tiempos y en la forma estipulada en la planificación. Todo esto debe estar en coherencia con los recursos financieros y materiales que posee la empresa.

3. Disciplina y orden

Se debe seguir una serie de reglas que deberán establecerse en forma sistemática y organizada. Con el fin de que se puedan desarrollar todas

las tareas metódicamente. Puesto que solo de esa forma se puede lograr el alcance de los objetivos.

Objetivos que se propone la gestión administrativa

- Maximizar los procesos implementados en la gestión administrativa para lograr un mejor desempeño.
- Mejorar el seguimiento y el control de los procedimientos internos de la organización asegurando una mejor evaluación de lo que se está haciendo.
- Que el trabajo sea realice de manera más sencilla y eficaz, facilitando el logro de los objetivos.
- Ofrecer mejores **bienes** y **servicios al mercado**, mediante la utilización de nuevas tecnologías que mejoren las tareas y los procesos.

Proceso Administrativo

(Web y Empresas, 2021), el **proceso administrativo** es una interacción conectada de los procesos de planeación, organización, dirección y control, establecidas para lograr el aprovechamiento del recurso humano, técnico, material y cualquier otro, con los que cuenta la organización para desempeñarse de manera efectiva.

Es aplicado en las organizaciones para lograr sus objetivos y satisfacer sus necesidades lucrativas y sociales. La labor de los administradores y gerentes en este sentido es importante, se dice que el desempeño de los mismos se mide conforme el cumplimiento del proceso administrativo.

Las funciones del proceso administrativo

Figura 1



Importancia del proceso administrativo

- Permite disponer adecuadamente la_mano de obra , los recursos técnicos y materiales que tiene una empresa.
- Se dispone de manera eficiente y organizado, llevando un control mas óptimo de los recursos de la empresa.

- El proceso administrativo integra a las personas, las tareas, recursos materiales controlando resultados, procesos estableciendo canales correctos de comunicación para el trabajo en equipo

Fases del proceso administrativo

1. Planeación

Tener claro que hacer, cómo y dónde hacerlo.

Tener seguridad de lo que se realiza.

La planeación es la primera fase que debe realizar el personal administrativo de una empresa. En esta fase establecen las estrategias, y los objetivos que desean lograr en la empresa.

En la planeación, se establecen las diferentes estrategias y acciones futuras que se van a realizar y los planes deben ser implementados en el plazo propuesto.

Actividades de la planeación

- Definir los objetivos y metas que se busca alcanzar durante un **plazo** determinado (largo, mediano y largo plazo)
- Pronosticar.
- Establecer estrategia con las acciones a desarrollar.
- Afrontar problemas futuros.

2. Organización

Distribuye los recursos de la empresa de forma ordenada y óptima para lograr trabajo eficiente.

Distribuye las tareas a las diversas áreas de trabajo de la empresa, teniendo en cuenta las aptitudes físicas e intelectuales del trabajador y de los recursos que tenga la empresa.

Actividades de la organización

- Seleccionar a los trabajadores para el puesto indicado
- Subdividir las tareas para otras unidades operativas.
- Designar un jefe para cada área
- Asignar recursos humanos, materiales y financieros.

3. Ejecución

En esta fase es muy importante la presencia de un gerente o administrador que es el responsable de dirigir, tomar decisiones, capacitar y ayudar a las diversas unidades operativas.

Se desarrollan las tareas designadas a las áreas de trabajo bajo supervisión para que se ejecuten las actividades de forma eficiente y eficaz.

Actividades de la ejecución

- Motivar al personal.
- Recompensar e incentivar económicamente al trabajador.
- Velar por las necesidades del trabajador.
- Establecer una comunicación fluida y continua con todos los trabajadores.

4. Control

Supervisar y verificar que se estén cumpliendo los objetivos y las estrategias.

Supervisar el desempeño de los trabajadores.

El control es una función administrativa que se tiene que realizar con profesionalismo y responsabilidad.

La función de control en una empresa sirve para analizar y comparar los resultados obtenidos, evaluar los errores y establecer estrategias para prevenir acciones futuras que van en contra de la empresa.

B. Desempeño laboral

Una evaluación de desempeño debe realizarse siempre con relación al perfil de puesto, es decir, que sólo se podrá decir que una persona se desempeña bien o mal, en relación con algo, en este caso ese algo es el puesto que ocupa. Confrontado el perfil de un puesto con el de la persona evaluada se establece una relación entre ambos, la adecuación persona-puesto. A partir de allí será posible evaluar el desempeño, el potencial, y definir cuáles son las estrategias de capacitación y entrenamiento necesarias para la más correcta adecuación persona-puesto. (**Pineda 2012**) citado en (**Guzman Cabrera, 2017**)

(**Chiavenato, 2011**) explica que se puede englobar en la opinión constructiva y reflexiva sobre los resultados que obtiene o logra cada colaborador en sus respectivas funciones y así poder verificar su progreso, si va mejorando o va de forma descendente.

Si se tiene pensado gestionar el rendimiento del personal, debe tenerse en cuenta lo siguiente:

- Asegurar la afinidad de los colaboradores.

- Incentivar a los individuos a implantarse objetivos para que los puedan cumplir.
- Plasmar una correcta gestión empresarial enfocada en el crecimiento laboral de cada trabajador.
- Apoyar en los puntos débiles registrados en la verificación de cada participe laboral, para así generar ideas de solución que potencien su esfuerzo.

Expresa que este tema es el conjunto de procedimientos y técnicas con las que se puede evaluar el desenvolvimiento del personal a fin de poder ser testigo del progreso que tienen.

Características del desempeño laboral

- a) Objetivo enfocado.
- b) Gestión correcta Poseen un punto referencial.
- c) Ser acreedor de datos que puedan aportar relevantemente.
- d) Decidir planes de acción en beneficio de la empresa.

A continuación, se muestran rasgos que se puedan percibir al momento de realizar las actividades laborales:

- Adaptabilidad: Es poder actuar y generar lo mismo, pero en diferentes ámbitos que se presenten.
- Comunicación: Es el establecimiento de un cambio de opiniones o ideas acerca de un determinado tema.
- Iniciativa: Es determinado como la acción nacida de uno mismo para poder realizar alguna actividad.

- **Conocimientos:** Es el conjunto de saberes acerca de ámbitos o temas específicos, por ejemplo, de un curso, una carrera, entre otros.
- **Trabajo en equipo:** Agrupación de personas que tienen un mismo fin.
- **Desarrollo de talentos:** Son las aptitudes que aportan mucho al individuo, ya que se puede desenvolver de una manera eficaz en las labores que tenga.
- **Potencia el diseño del trabajo:** Es el plasmado de una gestión con parámetros específicos para poder estar bien organizado el personal y se pueda verificar y realizar ideas de solución ante las situaciones que se demuestren.
- **Maximiza el desempeño:** Es entendido como implementar cursos, técnicas y herramientas para poder hacer que el personal pueda mejorar su trabajo intensificando de buena manera los resultados esperados.

Beneficios de la evaluación del desempeño

Es de bastante relevancia pues muestra la eficacia de los trabajadores al momento de laborar, por tal se muestran algunas ventajas:

- El conjunto de los individuos a someter a prueba es el personal general, siendo justo en cada interrogante, también se realiza el seguimiento considerando los objetivos encomendados de la empresa.
- También para poder proceder a evaluar, se debe tener el consentimiento del mando superior como los colaboradores.
- Al realizar esta técnica, se logrará la plena mejora emocional y tangible de la empresa, ya que se potencia a los colaboradores a poder

cumplir sus labores de una manera más correcta y brindando un mayor esfuerzo.

Métodos de evaluación del desempeño

(Chiavenato, 2011) indica que se está en la posibilidad de utilizar los procedimientos a continuación:

a. Evaluar por competencias:

Expresa la base por donde se enfoca el seguimiento del rendimiento del personal, lo cual lo representa considerando las capacidades, los saberes que poseen, los comportamientos en distintas circunstancias. También es elaborada con el objetivo de potenciar los resultados según el MOF y la jerarquía de la empresa, por tal se puede dividir en lo siguiente:

- Cualitativamente; esto se explica debido a que está enfocada en las características personales y laborales.
- Cuantitativamente; esto se comprende al utilizar grados valorativos para poder representar ciertos ámbitos.

El seguimiento enfocado a las formas como el personal cumple sus responsabilidades puede ser:

Es necesario establecer el plazo temporal para poder gestionar, según la necesidad que estime la empresa en relación a sus objetivos.

- El conjunto de individuos que laboren sus funciones en un plazo determinado podrá ser gestionados.
- Como función del supervisor deberá añadir o enviar al SIGA todos los efectos que se logren de los encargos personalizadas.
- Se logre una mejor afinidad junto con un mejor esfuerzo con fuerza de voluntad por parte del partícipe laboral.
- Procede a implantar medidas de acción por parte del supervisor, para poder observar las deficiencias y lograr solucionarlas.
- Se designa a un encargado para que sea el responsable de medir la progresión de cada trabajador.
- Implementar acciones de ayuda y/o solución en la línea de las áreas o colaboradores que hayan sido registrados con un nivel poco considerable.

Como un resumen se puede definir que todas las entidades están en la plena obligación de poder pedir las aptitudes necesarias para los cargos laborales a ocupar y así lograr sus metas a lograr, como también a poder medir el desenvolvimiento de cada colaborador.

b. La administración por objetivos:

Expresa la ocupación del gestionamiento eficaz, el cual es establecer o investigar los resultados que se esperan conseguir. También se procede a realizarlo considerando un plazo temporal acorde a las implantaciones que realizó la entidad. Considerando además que podrá potenciar la afinidad de todo el personal con los altos mandos, de tal manera que sean testigos del progreso laboral de los colaboradores.

(Chiavenato, 2011) indica como metodologías establecidas el hecho que los encargados pertenecientes a los departamentos interinos junto con el directorio son los que coordinan los resultados encomendados de la mano con el nombramiento de ciertas técnicas para poder lograrlo.

Referido a las empresas, primero suele establecerse los objetivos del plan estratégico, luego se procede a plasmar los efectos que se quieren conseguir para la entidad, indicando las formas para lograrlo de manera eficiente junto con las responsabilidades personal de cada participe laboral. También es válido y viable considerar la gestión al progreso de los colaboradores en coherencia a lo que necesita la organización.

Considerando a la APO, la cual se desarrolla en el siguiente conjunto de ámbitos:

- Formulación de objetivos mediante consenso; se expresa como la comunicación y convenio entre el directorio con el personal para mejorar la afinidad y establecer los resultados a poder lograr. También se debe considerar aumentar y/o mejorar la consideración y satisfacción de los colaboradores cuando logren las metas eficientemente.
- Compromiso personal para alcanzar los objetivos formulados; todos los colaboradores necesariamente tienen que ser conscientes de sus responsabilidades nombradas.
- Asignación de recursos para alcanzar los objetivos; se debe presenciar una conferencia del directorio para establecer los requerimientos necesarios a fin de alcanzar los resultados que

espera en un futuro para mejorar la empresa determinada, tanto la forma monetaria como los instrumentos necesarios.

- Desempeño; es el desenvolvimiento del personal sea fructífero o poco considerable en relación a conseguir los efectos esperados.
- Importante medición de procesos y comparación con los objetivos; es necesario implantar una serie de ámbitos y conteo para poder ser testigo del progreso y saber si se están logrando los resultados.
- Retroalimentación intensa y continúa evaluación conjunta; es necesaria para poder potenciar la afinidad y el trato entre los altos mandos con el personal, también exponiendo las deficiencias encontradas junto con métodos de solución.

c. Feedback de 360

- (Mapfre, [s.f.]), en el feedback 360° se evalúan sus comportamientos y habilidades tanto en el ámbito personal como en el profesional, la recopilación de información de un trabajador se realiza a través de preguntas y/o por propia versión de los trabajadores o de él mismo.
- Se elabora un informe confidencial de la conducta del empleado y opiniones de sus compañeros, superiores, subordinados y las demás personas con las que se relaciona en la empresa.
Así se determina las habilidades y potencial de cada trabajador y aspectos que debe mejorar en su puesto de trabajo y su persona.
- Para que el feedback 360° se desarrolle correctamente el trabajador debe saber que es un proceso totalmente confidencial, y el informe no es utilizado para realizar una medida disciplinaria.

- Se les entrega el cuestionario a las personas que participan de la evaluación, tiene que participar mínimo un jefe superior inmediato, compañeros del mismo grupo de trabajo y trabajadores de distintos departamentos de trabajo.
- El informe de la evaluación permitirá mejorar la conducta del trabajador evaluado, pulir las aptitudes señaladas, conlleva a que el trabajador tenga un cambio significativo, aumentando el rendimiento personal y general de la empresa.
- Con los resultados del feedback 360° el trabajador puede conocer sus competencias más resaltantes y las oportunidades de crecimiento personal.

1.2 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

a) Justificación Teórica.

Se buscó determinar si la gestión administrativa de la empresa Hermes transportes blindados, se relaciona con el desempeño de los trabajadores. La identificación del problema, permitió, implementar acciones para su corrección, que favoreció de forma efectiva la productividad de los colaboradores.

La Gestión administrativa tiene gran importancia en el rendimiento del trabajador, los especialistas manifiestan desde hace buen tiempo la trascendencia de una buena Gestión administrativa al interior de las organizaciones.

(Stephen Robbins y Timothy A. Judge, 2013) citado en **(Cerrón Achahuanco & Vicente Valerio, 2018)** “es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales”. Esto significa a nivel organizacional la medición del desempeño laboral evalúa el cumplimiento de los objetivos y metas a nivel individual.

Hoy en día se reconocen tres tipos principales de conductas que constituyen el desempeño laboral.

El Desempeño de las tareas:

Cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que conllevan a la producción y/o realización de las tareas administrativas.

• **El Civismo:**

Acciones que promueven un ambiente psicológico adecuado en la organización, colaborar con sus compañeros de trabajo, contribuir a los objetivos organizacionales, tratar a los compañeros con respeto, dar sugerencias constructivas, cuidar la imagen de la organización.

• **Falta de productividad:**

Acciones que dañan a la organización, robo, descuido de su lugar de trabajo y otros recursos de la empresa, ser conflictivo con sus compañeros y falta al trabajo.

• **Los objetivos de la evaluación de desempeño:**

Actividades que ayudan a la dirección a tomar decisiones importantes con respecto al personal ascensos, transferencias y despidos.

Identificación de las habilidades y competencias de los trabajadores, desarrollo de programas de capacitación y desarrollo.

¿Qué se evalúa?

• **Resultados de las tareas individuales;**

Se evalúan las actividades de los empleados, resultados obtenidos, materiales utilizados, unidades de producidas, etc.

• **Las conductas;**

Se tiene en cuenta el desempeño del trabajador, disciplina, comportamiento dentro de su trabajo, participación en los grupos de trabajo.

• **Rasgos;**

Una buena actitud va a demostrar que son personas confiables y a tener confianza a sí mismos.

Demostrar experiencia en el puesto de trabajo podría tener relación con los resultados positivos de sus tareas. **(Stephen Robbins y Timothy A. Judge, 2013)** citado en **(Cerrón Achahuanco & Vicente Valerio, 2018)** pag. 27-29.

b) Justificación Practica.

Se demostró la efectividad de la gestión administrativa para el desempeño optimo del trabajo, y su dependencia que el trabajador mantenga un excelente desempeño laboral o su rendimiento sea bajo; en ambos casos tanto para la empresa como para el colaborador cumplen sus objetivos y metas trazadas.

Siendo de suma importancia que se dé énfasis a las necesidades del colaborador, que prime la comunicación y se brinde incentivos en función a su productividad, lo que conllevará a un mejor clima laboral, que permita desarrollar sus capacidades en función a los objetivos de la empresa.

El resultado de esta investigación benefició significativamente, a la organización ya que percibiendo y observando de sus colaboradores sobre la gestión administrativa existente, se tomaron acciones correctivas para su mejoramiento y resaltar el potencial de los mismos.

El presente estudio también servirá como antecedente para estudios y análisis futuros.

c) Justificación metodológica

Se contó con la opinión de los profesionales de la rama estudiada lo que permitió enfocar la fiabilidad del instrumento y también se aplicó el Alfa de Cronbach del SPSS que permitió considerar la confianza de la evaluación de la aplicación a un grupo reducido determinado.

e) Justificación Social

Permitió a los trabajadores de la empresa Hermes transportes blindados a perfeccionar sus destrezas y habilidades y mejorar su desempeño laboral en la organización.

1.3 PROBLEMA

Problema General

¿Cómo se relaciona la Gestión Administrativa con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Hermes transportes blindados, Huacho 2020?

1.4 CONCEPTUACIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

A. Gestión administrativa

(Varela, 2020), debido a una mala gestión existen más del 90% de empresas que han fracasado, por una toma de decisiones inapropiadas y con el auge de las nuevas tecnologías, el porcentaje crece y las empresas son cada vez menos competitivas, se ven obligadas a plantear estrategias e invertir en cambios e innovaciones para su sobrevivencia.

La gestión empresarial agrupa diversas medidas y estrategias para mejorar la productividad y la competitividad, suelen desempeñar consultores, directores y gerentes.

El éxito de un negocio va a depender una gestión eficiente, y un nivel de comunicación adecuado, que permita identificar los elementos que favorecen el mejor resultado de la empresa y encontrar problemas a tiempo para su solución.

¿Qué es la gestión empresarial?

Se basa en cuatro herramientas principales:

Plan de negocios: se definen las actividades encaminados al desarrollo de la empresa con el objetivo de alcanzar las metas propuestas.

Estructura del negocio: se determinan responsabilidades a cada trabajador de toda la organización la constitución jurídica de la compañía.

Contabilidad: movimientos financieros de la empresas durante un periodo de tiempo determinado.

Lista de comprobación: guía que ayuda a preparar un plan de negocios completo.

Dimensiones

Liderazgo

(Chiavenato, 2011), expone la existencia de ciertos tipos de mandos de lideratos, los cuales son:

- Liderazgo autoritario: el responsable se encarga de distribuir las responsabilidades sin tener en cuenta la situación o capacidad de cada integrante.

- Liderazgo liberal: es el encargado del conjunto de individuos no se hace presente en los objetivos del grupo, sino los demás participantes actúan y realizan sus funciones por su cuenta sin contemplar la opinión del jefe.
- Liderazgo democrático: Este tipo es el más adecuado e imparcial, puesto que los participantes y el líder coordinan las funciones a realizar, considerando cada opción conjuntamente para el logro de funciones y mejorar la afinidad presente.

Trabajo en Equipo

(Gestión, 2018), el objetivo del trabajo en equipo es reunir a un grupo de persona con capacidades, inteligencias, ideas y destrezas similares con el fin de realizar tareas de manera más rápida para obtener mejores resultados.

Ayuda a maximizar las fortalezas de cada trabajador y miembro de equipo, sacando lo mejor de sí y complementándolas con las de los demás.

El trabajo en equipo es el conjunto de integrantes que tienen un objetivo común, cada uno desarrolla tareas de forma individual para conseguir los objetivos de la organización.

Los equipos se forman con la finalidad de tener nuevos conocimientos, compartir información, criterios, y conseguir objetivos comunes.

El trabajar en equipo es unir esfuerzos, aptitudes, minimizar el tiempo de ejecución de tareas, mayor es el entendimiento y la cohesión entre todos los integrantes del equipo, se tendrá mejores resultados.

Características del trabajo en equipo

- Compartir los objetivos: tener claro lo que se va a lograr
- Ganas de cooperar: Cada miembro debe potenciar al máximo sus tareas, también brindar interés en apoyar a sus compañeros.
- Visión positiva de los objetivos: todos los miembros del equipo deben tener la visión de alcanzar las metas y objetivos.
- Comunicación fluida: debe de existir una comunicación abierta, manifestar dudas, consultas, opiniones, etc .ayudará a potenciar el equipo.
- Compartir destrezas: las habilidades y destrezas deben ser compartidas con sus compañeros.
- Reconocimiento entre los miembros participantes: valorar el trabajo y recompensar motivará a seguir trabajando eficientemente.
- El ejemplo del líder: tiene que estimular y motivar a sus colaboradores y promover un buen clima laboral
- Potenciar las ideas y la creatividad: incentivar a la creatividad, ingenio que ayuden a la innovación y resolución de problemas.

Fallos que impiden el buen desarrollo del trabajo en equipo

Estos son los más habituales:

- Pensar a nivel individual y no grupal: el objetivo son los intereses de la organización y los integrantes del equipo tienen que trabajar conjuntamente para lograrlo.
- Un liderazgo erróneo: El líder debe tener una actitud motivadora no arrogante, ser un buen ejemplo para el equipo.
- Las metas y los objetivos deben ser claros y precisos y las actividades a desarrollar para lograrlos.

La comunicación dentro de la Gestión administrativa

(De Aza Payano, 2012), una buena comunicación es esencial para la eficacia de cualquier grupo u organización, en cambio la mala comunicación es probablemente la causa más citada de conflictos entre personas. Cualquier idea, por buena que sea, es inerte hasta que se transmite y los demás la comprenden. La comunicación perfecta, se da cuando un concepto o idea se transmite de forma tal que entienda el que lo recibe.

La comunicación Descendente

Los gerentes y jefes de grupo se comunican de forma vertical de un nivel superior a uno inferior, se asignan actividades, funciones, instrucciones de trabajo, para la consecución de metas y objetivos.

La Comunicación Ascendente

En este tipo de comunicación los jefes o gerentes se mantienen informados de las actividades y resultados de sus labores. Es de un nivel inferior a superior, los trabajadores informan a sus superiores brindando sugerencias y recomendaciones.

La Comunicación Horizontal

Se desarrolla entre los trabajadores de un mismo nivel, gerentes de la misma línea. Este tipo de comunicación es más rápida y ágil.

La comunicación Interpersonal

Está formada por la comunicación Oral, Escrita, y No Verbal.

La Comunicación Oral:

Es la comunicación cara a cara, se transmiten los mensajes de forma más rápida y la retroalimentación es más efectiva, pero se daña cuando se transmite a demasiadas personas distorsionándose la información.

Comunicación Escrita:

Documentos escritos memorandos, cartas, correo electrónico, tele fax, publicaciones, y todo que se realice por escrito.

Comunicación No Verbal: los gestos, mirada, énfasis que se pone a las palabras, sonrisa, movimientos del cuerpo etc.

La Comunicación Organizacional

Está compuesta por redes formales que siguen rígidamente la línea formal de mando, permite a todos los miembros del grupo comunicarse uno con otro.

El sistema formal no es la única red de comunicaciones en un grupo u organización pues también hay una informal que se da por lazos de amistad, asuntos personales, actividades externas a la organización.

Con la aparición de la tecnología se puede utilizar correos electrónicos, internet, charlas virtuales entre otros.

B. Desempeño laboral**Definiciones**

(Chiavenato, 2011) indica como la fuerza de voluntad y la actitud de los colaboradores junto con las técnicas que puedan utilizar para alcanzar las metas encomendadas se define como el rendimiento de los trabajadores.

Puedo determinar que el desempeño laboral sufrirá variaciones de acuerdo a las responsabilidades y tareas asignadas, esto debido a que la competencia se muestra con el paso del tiempo más difícil y dinámico, obligando a poder actuar de mejor manera y es así como cargos y las actividades que en ellos se desarrollan, deberán ir acorde a estas variaciones, para lo cual, es muy

importante su medición, ya que todos los colaboradores dan su esfuerzo a fin de cumplir sus funciones.

Dimensiones

Eficiencia

(Gestión, 2021), “es la relación entre los recursos empleados en un proyecto y los logros conseguidos. Se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo o cuando se logran más objetivos con los mismos o menos recursos”.

Eficacia

“La eficacia es el nivel que se logra en la consecución de metas y objetivos. Es la capacidad para alcanzar lo que se propone. ”. (Gestión, 2021)

Diferencia entre eficiencia y eficacia

La eficiencia se refiere a la mejor utilización de los recursos, en cambio, la eficacia es la capacidad para lograr un objetivo sin tener cuidado de los recursos.

Un trabajador eficaz logra los resultados de forma satisfactoria independientemente de los recursos utilizados, la persona eficiente es aquella que lleva a cabo la tarea con el menor número de recursos posibles. El trabajador eficiente, así como el trabajador eficaz, logran alcanzar sus objetivos, La empresa optará por el trabajador más eficiente que otro a la hora de realizar una tarea. (Gestión, 2021)

Diferencia entre eficiencia, eficacia y efectividad

(Bolívar, 2015) con la aparición de lo que Peter Drucker llamó trabajo del conocimiento, conceptos que hasta ese momento estaban bastante claros en cuanto a su significado han dejado de estarlo.

A pesar de ello, el lenguaje cotidiano aún no se ha hecho eco de estos cambios de significado.

Por ejemplo, en el castellano actual apenas existe diferencia entre las definiciones oficiales de los conceptos centrales relacionados con este nuevo tipo de trabajo.

Así, según la RAE:

- Eficiencia es la «capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado».
- Eficacia es la «capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera». Efectividad es sinónimo de eficacia.

Las tres cosas vienen a significar prácticamente lo mismo. Sin embargo, el propio Drucker establece a lo largo de su obra una serie de diferencias fundamentales entre estas tres palabras, lo cual nos permite una claridad conceptual mucho mayor:

- Eficiencia es «hacer bien las cosas», es decir, hacer las cosas buscando la mejor relación posible entre los recursos empleados y los resultados obtenidos.

La eficiencia tiene que ver con «cómo» se hacen las cosas.

- Eficacia es «hacer las cosas correctas», es decir, hacer las cosas que mejor conducen a la consecución de los resultados. La eficacia tiene que ver con «qué» cosas se hacen.
- Efectividad es «hacer bien las cosas correctas», es decir, hacer las cosas de forma eficiente y eficaz. La efectividad tiene que ver con «qué» cosas se hacen y con «cómo» se hacen esas cosas.

En el trabajo manual característico de la era industrial, la clave fue la mejora de la productividad, es decir, la mejora de la eficiencia. Los avances que han tenido lugar en materia de productividad en las últimas décadas son los que

han permitido alcanzar, en poco más de medio siglo, los niveles actuales de desarrollo económico y social.

Sin embargo, en el trabajo del conocimiento, la clave es la mejora de la efectividad y sobre este tema, como decía Drucker, seguimos «en pañales». Tal vez sea, al menos en parte, porque seguimos careciendo de las palabras necesarias para describir con rigor la nueva realidad y así poder actuar sobre ella de forma adecuada. **(Bolivar, 2015)**

La clave para el desarrollo del trabajo del conocimiento es la efectividad porque tanto la eficiencia como la eficacia se centran únicamente en aspectos parciales de esta nueva forma de trabajo.

Por ejemplo, la eficiencia se centra únicamente en hacer algo lo mejor posible en cuanto al uso de recursos. Dicho de otra forma, busca perfeccionar el «cómo» hacemos las cosas pero sin cuestionarse «qué» cosas estamos haciendo.

Esto puede llevarnos a situaciones contradictorias, cuando no completamente absurdas. En palabras de Drucker, «no hay nada más inútil que hacer de forma muy eficiente aquello que no debería hacerse en absoluto».

Por el contrario, la eficacia se centra únicamente en lograr el resultado, al margen de los recursos que se consuman para ello. Dicho de otro modo, busca encontrar el mejor «qué» para lograr el resultado deseado, pero sin preocuparse por «cómo» vamos a llevar a cabo ese «qué» y su impacto en los recursos.

Esto puede llevarnos a un derroche extremo que convierta la consecución del resultado en algo difícilmente justificable.

Por eso, la efectividad que plantea Drucker persigue encontrar un término medio con sentido, un punto de equilibrio ideal entre eficiencia y eficacia. **(Bolivar, 2015)**

Conceptualización y Operacionalización de Variables

Variable	Definición Operacional	Definición Operacional			
		Dimensiones	Indicador	Ítems	Escala de medida
Gestión Administrativa	Es un conjunto de tareas y acciones en las cuales se distribuyen los recursos y se asignan las tareas de forma ordenada con la finalidad de alcanzar los objetivos organizacionales y para tal fin el Gerente debe establecer un buen liderazgo, buenas líneas de comunicación y fomentar y el trabajo en equipo .	Liderazgo	Toma de decisiones	1	Escala Likert 1. Total desacuerdo 2. Desacuerdo 3. No sabe 4. De acuerdo 5. Total acuerdo
			Clima organizacional	2	
			Planificación	3	
			Resolución de problemas	5 4	
		Comunicación	Medios de comunicación	5	
			Comunicación interna	6	
			Comunicación fluida	7	
			Información oportuna	8	
		Trabajo en Equipo	Tipo de equipo	9	
			Funcionamiento	10	
			Cooperación	11	
			Iniciativa	12	

Conceptualización y Operacionalización de Variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional					
		Dimensiones	Indicador	Ítems	Escala de medida		
Desempeño Laboral	Es la forma como se desenvuelve el trabajador al ejecutar las tareas encomendadas, que si son desarrollados con eficiencia, eficacia y efectividad conllevará a tener un buen desempeño en su puesto de trabajo.	Eficiencia	Iniciativa	1	Escala Likert		
			Tiempo	2			
			Habilidades para solucionar problemas	3			
			Revisión a los documentos de gestión	4			
		Eficacia	Cantidad de trabajo	5		1. Total desacuerdo 2. Desacuerdo 3. No sabe 4. De acuerdo 5. Total acuerdo	
			Responsabilidad	6			
			Calidad	7			
			Trabajo en equipo	8			
		Efectividad	Eficiencia y Eficacia laboral	9			Escala Likert
			Retroalimentación	10			
			Evaluación de desempeño laboral	11			
			Buena atención a los usuarios	12			

1.5 HIPÓTESIS

Hipótesis General.

Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en la empresa Hermes transportes blindados, Huacho, 2020.

1.6 OBJETIVOS

Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Hermes transportes blindados, Huacho 2020.

Objetivos Específicos

1. Identificar el nivel de relación que existe entre el liderazgo y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Hermes Transportes Blindados, Huacho, 2020
2. Señalar la relación que existe entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Hermes transportes blindados, Huacho 2020.
3. Determinar la relación que existe entre la comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Hermes transportes blindados, Huacho 2020.

CAPITULO II

METODOLOGÍA

2. METODOLOGÍA

a) Tipo y Diseño de investigación

El tipo de investigación es descriptivo correlacional, tuvo como objetivo principal determinar la relación entre las dos variables, Gestión Administrativa y el desempeño de los trabajadores de la Empresa Hermes Transportes Blindados en el año 2020.

Diseño de investigación

El diseño de investigación es no experimental – de corte transversal correlacional. Es no experimental porque no se manipula las dos variables, es de corte transversal ya que se recolectó datos en un solo momento.

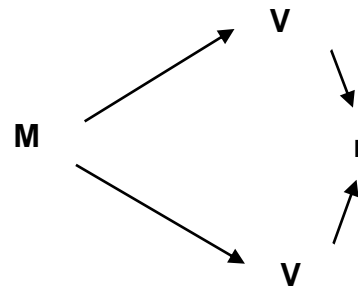
Dónde:

V1: Liderazgo organizacional

V2: Satisfacción laboral

M: Muestra

R: Relación



b) Población – Muestra

La población muestra estuvo conformada por 72 trabajadores de la Empresa Hermes Transportes Blindados en el año 2020, por lo que no resultó necesario utilizar la aplicación de fórmulas estadísticas.

c) Técnicas e Instrumentos de investigación

Técnicas

La Encuestas: permitió indagar, explorar y recopilar los datos para lo cual el instrumento fue el cuestionario de preguntas formuladas con anterioridad.

Observación: registro sistemático, válido y confiable a partir de ciertos criterios fijados previamente de los hechos visibles de la muestra, lo que sirvió como información para tener en cuenta el procedimiento observado.

Instrumentos

El cuestionario:

Se utilizó para recopilar la información con 12 preguntas por cada una de las variables, se elaboró en base a las dimensiones, teniendo en cuenta los indicadores y los ítems que se indican en las preguntas a elaborar para cada variable diseñado en la técnica valorativa perteneciente a Likert.

CAPITULO III
RESULTADOS

3.1. Identificación del nivel de Gestión Administrativa y Desempeño Laboral.

Tabla 1:

Tu jefe inmediato es claro y específico cuando define tus objetivos de trabajo o los del área

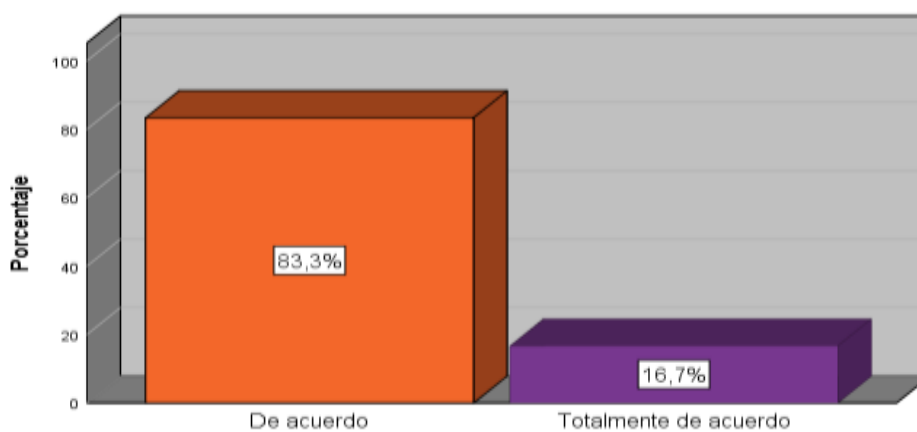
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	60	83,3	83,3	83,3
	Totalmente de acuerdo	12	16,7	16,7	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

Fuente: Empleados de la Empresa Hermes Transportes Blindados

Elaborado por: La investigadora.

Figura 1.

Tu jefe inmediato es claro y específico cuando define tus objetivos de trabajo o los del área



Fuente: Empleados de la Empresa Hermes Transportes Blindados

Interpretación:

El 83,3% de los empleados indicaron estar de acuerdo que el Jefe inmediato es claro y específico para definir los objetivos ; y el 16,7% confirmaron están totalmente de acuerdo.

Tabla 2.

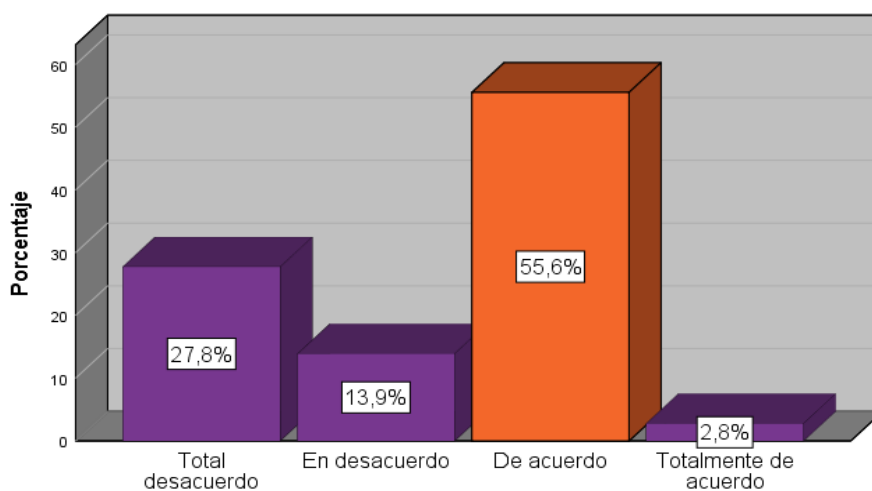
Tu jefe inmediato escucha las opiniones y hace partícipe de las decisiones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Total desacuerdo	20	27,8	27,8	27,8
En desacuerdo	10	13,9	13,9	41,7
De acuerdo	40	55,6	55,6	97,2
Totalmente de acuerdo	2	2,8	2,8	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Fuente: Empleados de la Empresa Hermes Transportes Blindados

Elaborado por: La investigadora.

Figura 2: Tu jefe inmediato escucha las opiniones y hace partícipe de las decisiones



Fuente: Empleados de la Empresa Hermes Transportes Blindados

Interpretación:

El 55,6% de los empleados manifestaron estar de acuerdo que su jefe escucha las opiniones y hace partícipe de las decisiones; el 27,8% en total desacuerdo; el 13,9% en desacuerdo y el 2,8% señalaron totalmente de acuerdo.

Tabla 3.

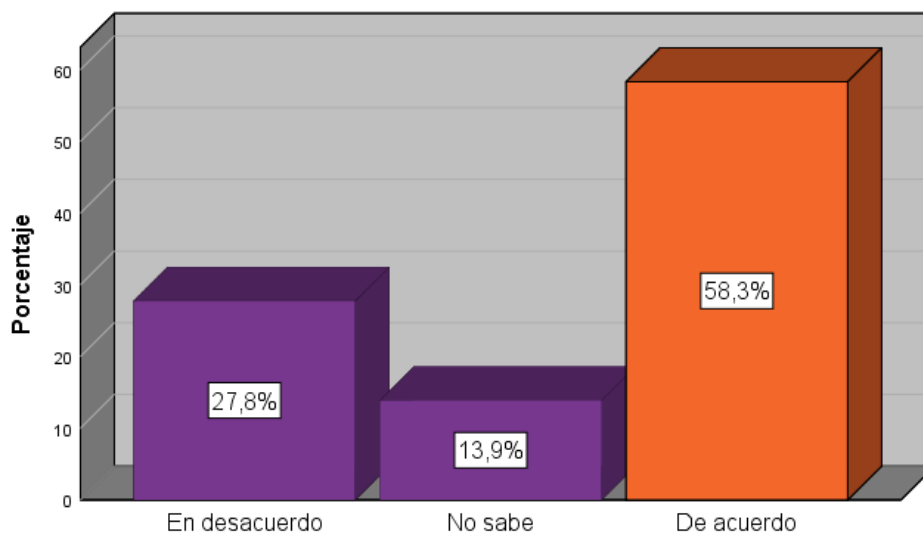
El jefe inmediato te felicita cuando realizas bien tu trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	20	27,8	27,8	27,8
	No sabe	10	13,9	13,9	41,7
	De acuerdo	42	58,3	58,3	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

Fuente: Empleados de la Empresa Hermes Transportes Blindados

Elaborado por: La investigadora.

Figura 3: El jefe inmediato te felicita cuando realizas bien tu trabajo



Fuente: Empleados de la Empresa Hermes Transportes Blindados

Interpretación

El 58,3% de los empleados señalaron que están de acuerdo que el jefe inmediato felicita cuando realiza bien el trabajo; el 27,8% está en desacuerdo y el 13,9% No sabe.

Tabla 4.

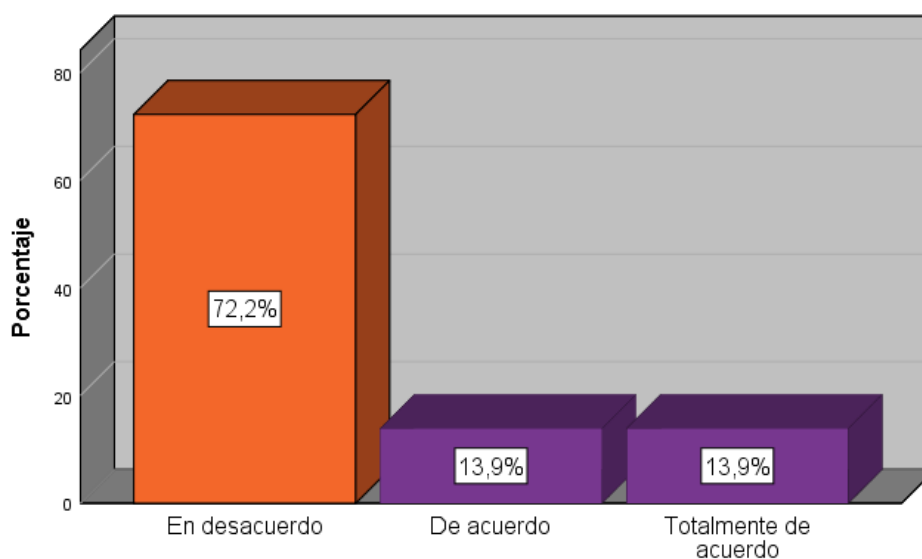
Su jefe le llama la atención frecuentemente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	52	72,2	72,2	72,2
	De acuerdo	10	13,9	13,9	86,1
	Totalmente de acuerdo	10	13,9	13,9	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

Fuente: Empleados de la Empresa Hermes Transportes Blindados

Elaborado por: La investigadora.

Figura 4. Su jefe le llama la atención frecuentemente



Fuente: Empleados de la Empresa Hermes Transportes Blindados

Interpretación

El 72,2% de los empleados señaló estar en desacuerdo que su jefe le llama la atención frecuentemente; el 13,9% de acuerdo y de igual forma están totalmente de acuerdo el 13,9%.

Tabla 5.

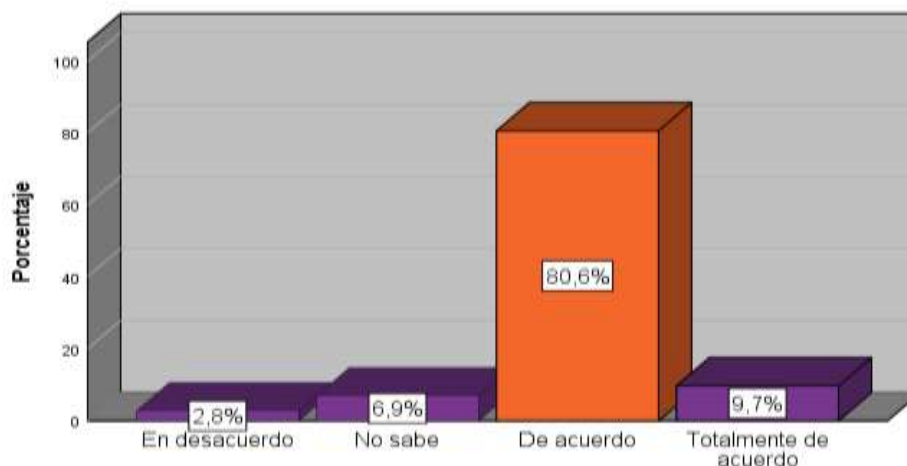
La comunicación sobre los resultados y marcha de la compañía es clara y transparente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	2,8	2,8	2,8
	No sabe	5	6,9	6,9	9,7
	De acuerdo	58	80,6	80,6	90,3
	Totalmente de acuerdo	7	9,7	9,7	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

Fuente: Empleados de la Empresa Hermes Transportes Blindados

Elaborado por: La investigadora.

Figura 5. La comunicación sobre los resultados y marcha de la compañía es clara y transparente



Fuente: Empleados de la Empresa Hermes Transportes Blindado

Interpretación

El 80,6% de los empleados están de acuerdo que la comunicación sobre los resultados y marcha de la compañía es clara y transparente; el 9,7% está totalmente de acuerdo; el 6,9% no sabe y el 2,8% señalaron estar en desacuerdo.

Tabla 6.

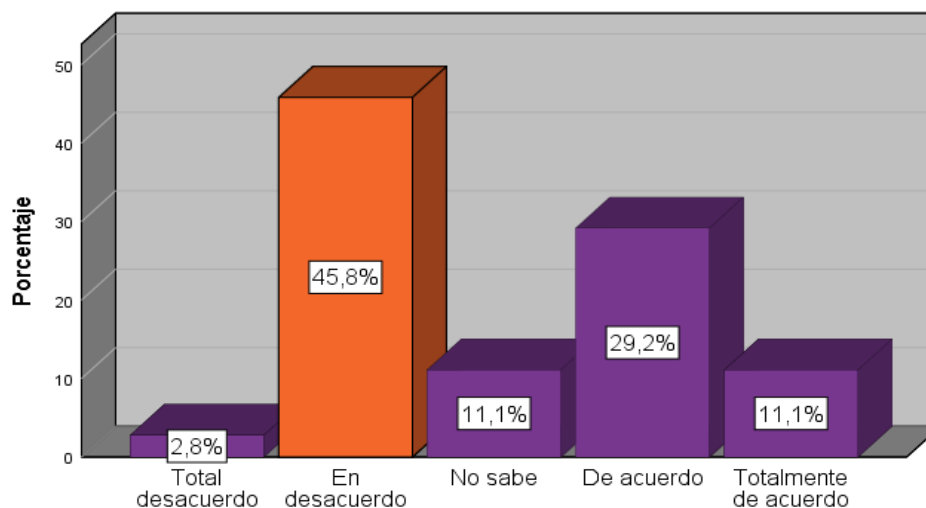
Cree Ud. que existe una buena comunicación entre jefes y subordinados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Total desacuerdo	2	2,8	2,8	2,8
En desacuerdo	33	45,8	45,8	48,6
No sabe	8	11,1	11,1	59,7
De acuerdo	21	29,2	29,2	88,9
Totalmente de acuerdo	8	11,1	11,1	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Fuente: Empleados de la Empresa Hermes Transportes Blindados

Elaborado por: La investigadora.

Figura 6. Cree Ud. que existe una buena comunicación entre jefes y subordinados



Fuente: Empleados de la Empresa Hermes Transportes Blindados

Interpretación

El 45,8% de los empleados están en desacuerdo que existe una buena comunicación entre jefes y subordinados; el 29,2% está de acuerdo; el 11,1% totalmente de acuerdo y el 11,1% no sabe.

Tabla 7.

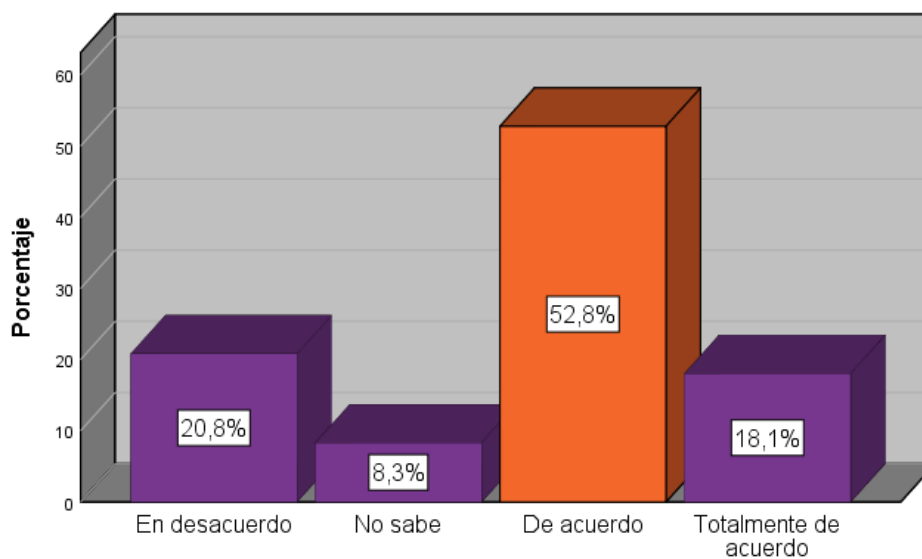
La comunicación entre jefe y colaboradores es clara, fluida y precisa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	15	20,8	20,8	20,8
	No sabe	6	8,3	8,3	29,2
	De acuerdo	38	52,8	52,8	81,9
	Totalmente de acuerdo	13	18,1	18,1	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

Fuente: Empleados de la Empresa Hermes Transportes Blindados

Elaborado por: La investigadora.

Tabla7. La comunicación entre jefe y colaboradores es clara, fluida y precisa



Fuente: Empleados de la Empresa Hermes Transportes Blindados

Interpretación

El 52,8% de los empleados están de acuerdo, que la comunicación entre jefe y colaboradores es clara, fluida y precisa; el 20,8% se encuentran en desacuerdo; el 18,1% totalmente de acuerdo y el 8,3% no sabe.

Tabla 8

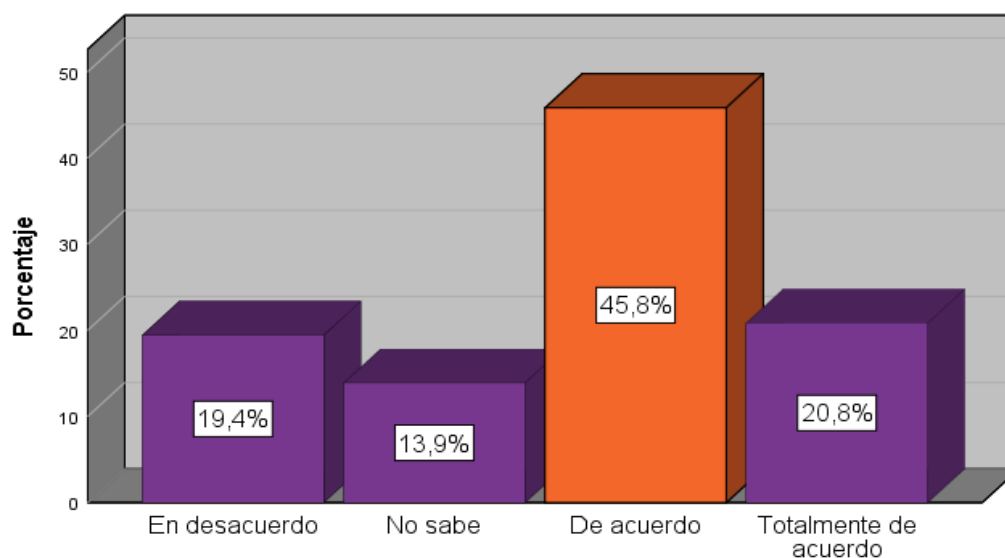
Los líderes de la empresa se comunican bien

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	14	19,4	19,4	19,4
	No sabe	10	13,9	13,9	33,3
	De acuerdo	33	45,8	45,8	79,2
	Totalmente de acuerdo	15	20,8	20,8	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

Fuente: Empleados de la Empresa Hermes Transportes Blindados

Elaborado por: La investigadora.

Figura 8: Los líderes de la empresa se comunican bien



Fuente: Empleados de la Empresa Hermes Transportes Blindados

Interpretación

El 45,8% de los empleados están de acuerdo que los líderes de la empresa se comunican bien; el 20,8%, totalmente de acuerdo el 19,4% en desacuerdo y el 13,9% no sabe.

Tabla 9

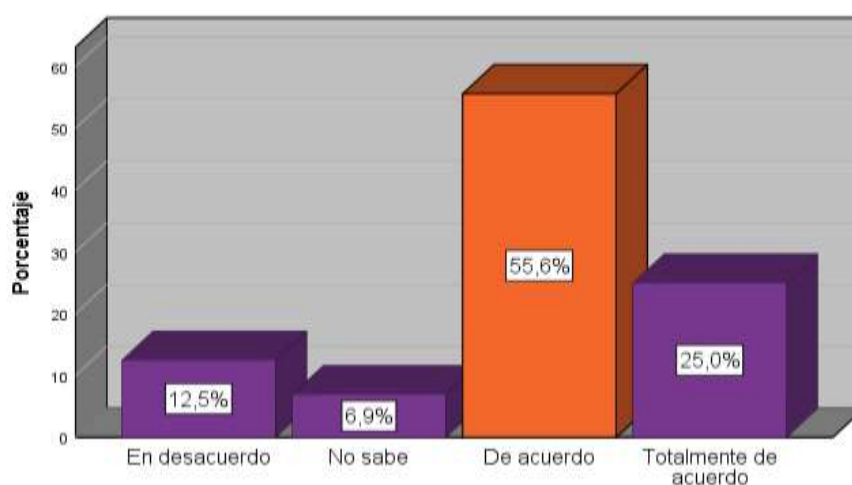
Se generan alternativas de solución ante los problemas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	9	12,5	12,5	12,5
	No sabe	5	6,9	6,9	19,4
	De acuerdo	40	55,6	55,6	75,0
	Totalmente de acuerdo	18	25,0	25,0	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

Fuente: Empleados de la Empresa Hermes Transportes Blindados

Elaborado por: La investigadora.

Figura 9: Se generan alternativas de solución ante los problemas



Fuente: Empleados de la Empresa Hermes Transportes Blindados

Interpretación

El 55,6% de los empleados responden estar de acuerdo que se generan alternativas de solución ante los problemas; el 25,0% señalan estar totalmente de acuerdo; el 12,5% están en desacuerdo y el 6,9% confirmaron no saber.

Tabla 10.

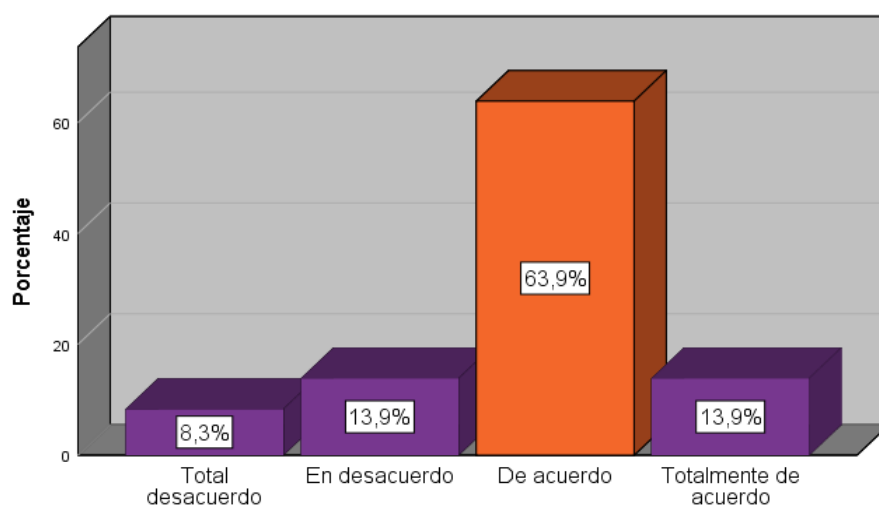
Las personas del grupo aceptan las críticas de forma positiva

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Total desacuerdo	6	8,3	8,3	8,3
	En desacuerdo	10	13,9	13,9	22,2
	De acuerdo	46	63,9	63,9	86,1
	Totalmente de acuerdo	10	13,9	13,9	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

Fuente: Empleados de la Empresa Hermes Transportes Blindados

Elaborado por: La investigadora.

Figura 10: Las personas del grupo aceptan las críticas de forma positiva



Fuente: Empleados de la Empresa Hermes Transportes Blindados

Interpretación

El 63,9% de los empleados manifestaron estar de acuerdo, que las personas del grupo aceptan las críticas de forma positiva; el 13,9% indican estar totalmente de acuerdo; el 13,9% están en desacuerdo y el 8,3% confirmaron su total desacuerdo.

Tabla 11.

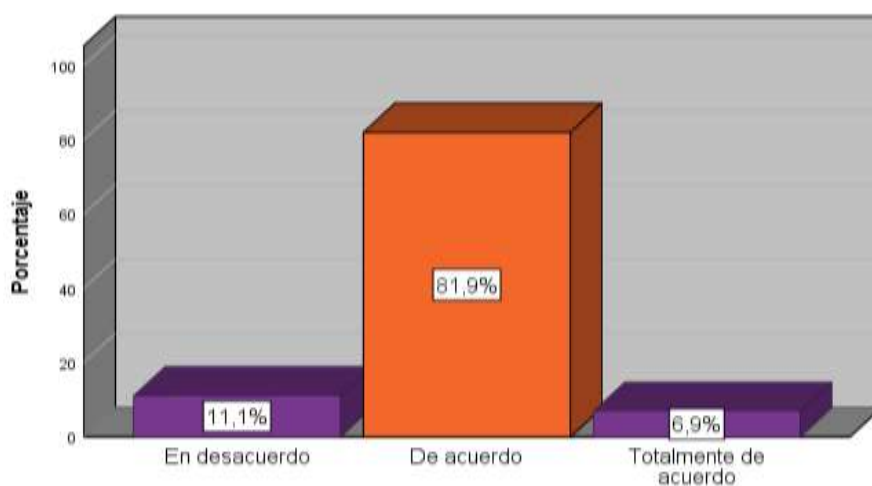
Los miembros del equipo expresan los conflictos de forma abierta discutiendo las diferencias

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	8	11,1	11,1	11,1
	De acuerdo	59	81,9	81,9	93,1
	Totalmente de acuerdo	5	6,9	6,9	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

Fuente: Empleados de la Empresa Hermes Transportes Blindados

Elaborado por: La investigadora.

Figura 11. Los miembros del equipo expresan los conflictos de forma abierta discutiendo las diferencias



Fuente: Empleados de la Empresa Hermes Transportes Blindados

Interpretación

El 81,9% de los empleados señalaron estar de acuerdo que los miembros del equipo expresan los conflictos de forma abierta discutiendo las diferencias; el 11,1% en desacuerdo; y se encuentran totalmente de acuerdo el 6.9%.

Tabla 12.

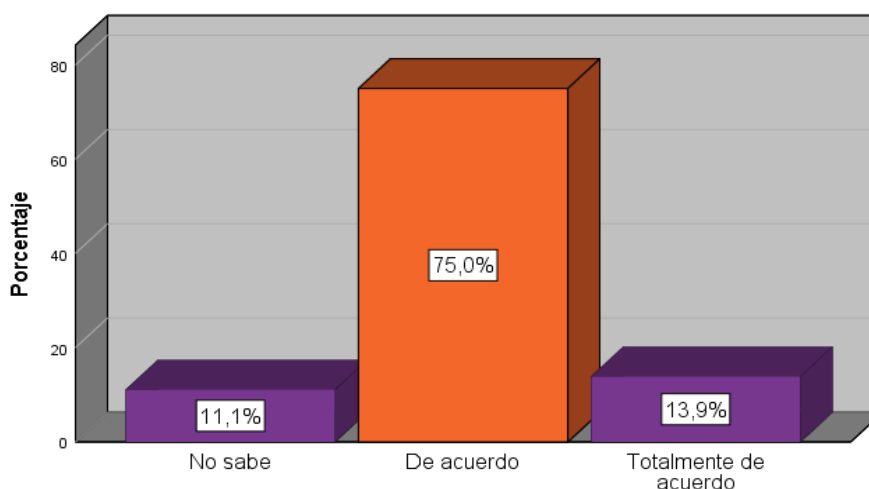
Los miembros del equipo tienen claras sus responsabilidades individuales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No sabe	8	11,1	11,1	11,1
	De acuerdo	54	75,0	75,0	86,1
	Totalmente de acuerdo	10	13,9	13,9	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

Fuente: Empleados de la Empresa Hermes Transportes Blindados

Elaborado por: La investigadora.

Figura 12. Los miembros del equipo tienen claras sus responsabilidades individuales



Fuente: Empleados de la Empresa Hermes Transportes Blindados

Interpretación

El 75% de los empleados señalaron estar de acuerdo que los miembros del equipo tienen claras sus responsabilidades individuales; el 13,9% totalmente de acuerdo; y no sabe el 11,1% .

Tabla 13

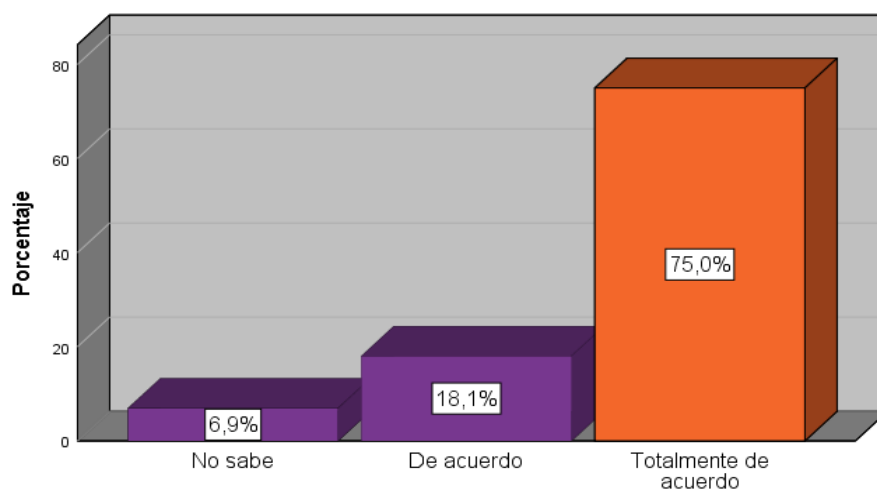
Adecua su desempeño alineándolo a las funciones y responsabilidades del puesto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No sabe	5	6,9	6,9	6,9
	De acuerdo	13	18,1	18,1	25,0
	Totalmente de acuerdo	54	75,0	75,0	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

Fuente: Empleados de la Empresa Hermes Transportes Blindados

Elaborado por: La investigadora.

Figura 13. Adecua su desempeño alineándolo a las funciones y responsabilidades del puesto



Fuente: Empleados de la Empresa Hermes Transportes Blindados

Interpretación

El 75% de los empleados señalaron estar totalmente de acuerdo que adecuan su desempeño alineándolo a las funciones y responsabilidades del puesto; el 18,1% está de acuerdo; y el 6,9% no sabe.

Tabla 14.

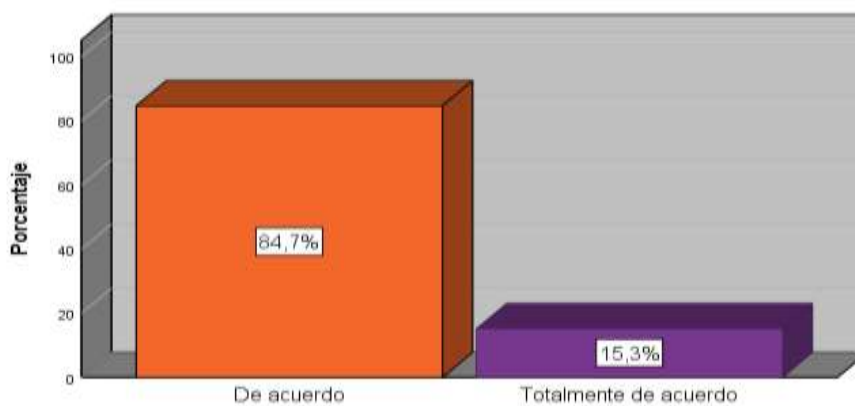
Realiza el trabajo en forma correcta y oportuna, usando adecuadamente los recursos disponibles sin errores, ni pérdidas de tiempo, contribuyendo con el equipo para lograr el resultado esperado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido De acuerdo	61	84,7	84,7	84,7
Totalmente de acuerdo	11	15,3	15,3	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Fuente: Empleados de la Empresa Hermes Transportes Blindados

Elaborado por: La investigadora.

Figura 14. Realiza el trabajo en forma correcta y oportuna, usando adecuadamente los recursos disponibles sin errores, ni pérdidas de tiempo, contribuyendo con el equipo para lograr el resultado esperado



Fuente: Empleados de la Empresa Hermes Transportes Blindados

Interpretación

El 84,7% de los empleados están de acuerdo que realizan el trabajo en forma correcta y oportuna, usando adecuadamente los recursos disponibles sin errores, ni pérdidas de tiempo, contribuyendo con el equipo para lograr el resultado esperado; y el 15,3% totalmente de acuerdo.

Tabla 15

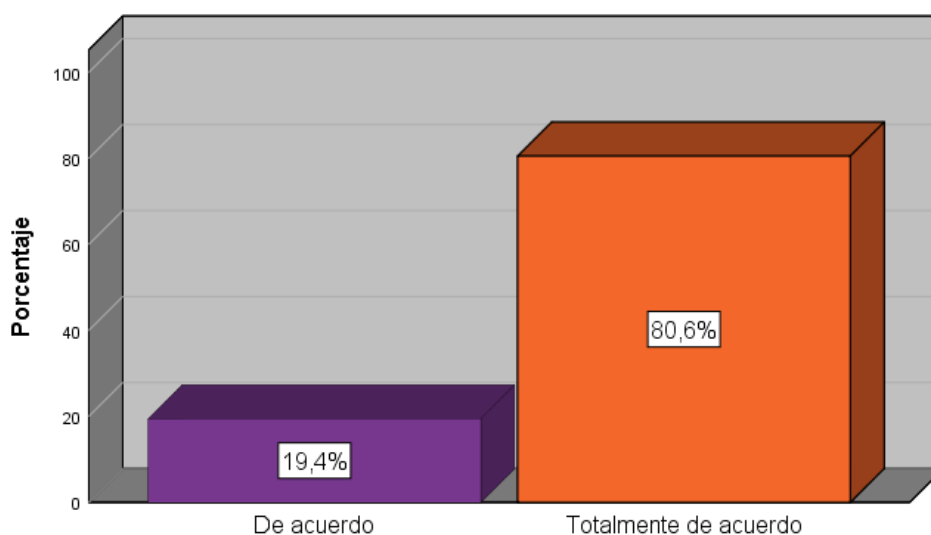
Cumples de forma óptima las funciones y responsabilidades del puesto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	14	19,4	19,4	19,4
	Totalmente de acuerdo	58	80,6	80,6	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

Fuente: Empleados de la Empresa Hermes Transportes Blindados

Elaborado por: La investigadora.

Figura 15. Cumples de forma óptima las funciones y responsabilidades del puesto



Fuente: Empleados de la Empresa Hermes Transportes Blindados

Interpretación

El 80,6% de los empleados están totalmente de acuerdo que cumplen de forma óptima las funciones y responsabilidades del puesto; y sólo el 19,4% dijeron de acuerdo.

Tabla 16

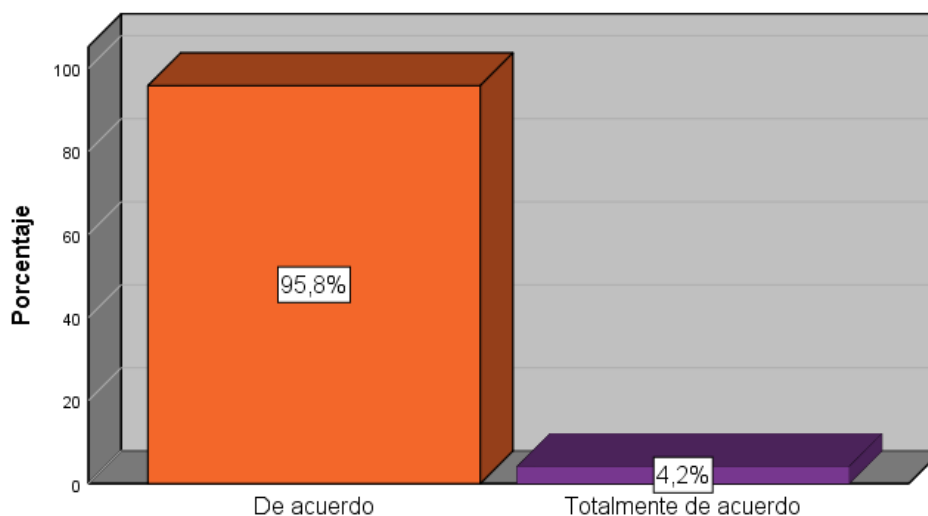
Desarrollas técnicas y/o conocimientos que optimiza el cumplimiento de las funciones y responsabilidades del puesto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	69	95,8	95,8	95,8
	Totalmente de acuerdo	3	4,2	4,2	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

Fuente: Empleados de la Empresa Hermes Transportes Blindados

Elaborado por: La investigadora.

Figura 16. Desarrollas técnicas y/o conocimientos que optimiza el cumplimiento de las funciones y responsabilidades del puesto



Fuente: Empleados de la Empresa Hermes Transportes Blindados

Interpretación

El 95,8% de los empleados dijeron estar de acuerdo que desarrollan técnicas y/o conocimientos que optimizan el cumplimiento de las funciones y responsabilidades del puesto; y el 4,2% está totalmente de acuerdo.

Tabla 17

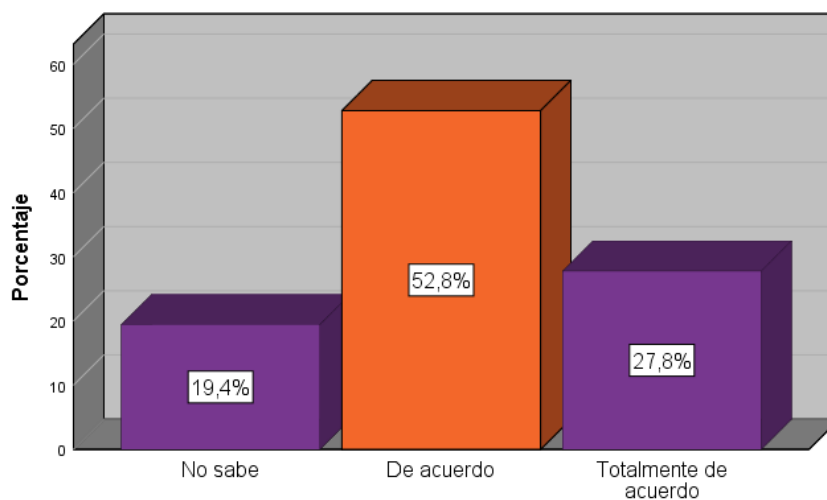
Supera los objetivos y metas establecidos para el cumplimiento de las funciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No sabe	14	19,4	19,4	19,4
	De acuerdo	38	52,8	52,8	72,2
	Totalmente de acuerdo	20	27,8	27,8	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

Fuente: Empleados de la Empresa Hermes Transportes Blindados

Elaborado por: La investigadora.

Figura 17. Supera los objetivos y metas establecidos para el cumplimiento de las funciones



Fuente: Empleados de la Empresa Hermes Transportes Blindados

Interpretación

El 52,8% de los empleados señalaron estar de acuerdo que superan los objetivos y metas establecidos para el cumplimiento de las funciones, el 27,8% dijeron estar totalmente de acuerdo; y el 19,4% no sabe.

Tabla 18

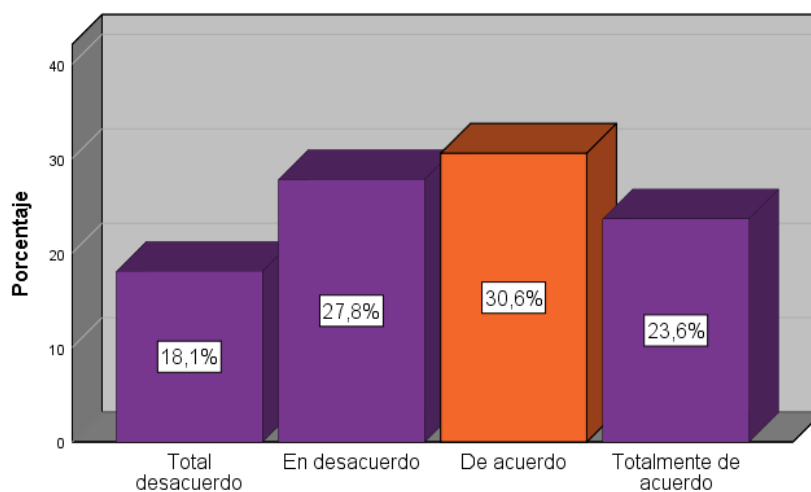
Tengo claro mis funciones y responsabilidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Total desacuerdo	13	18,1	18,1	18,1
	En desacuerdo	20	27,8	27,8	45,8
	De acuerdo	22	30,6	30,6	76,4
	Totalmente de acuerdo	17	23,6	23,6	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

Fuente: Empleados de la Empresa Hermes Transportes Blindados

Elaborado por: La investigadora.

Figura 18. Tengo claro mis funciones y responsabilidades



Fuente: Empleados de la Empresa Hermes Transportes Blindados

Interpretación

El 30,6% de los empleados manifestaron estar de acuerdo que tienen claro sus funciones y responsabilidades; el 27,8% se encuentran en desacuerdo; el 23,6% están totalmente de acuerdo y el 18,1% confirmaron su total desacuerdo.

Tabla 19

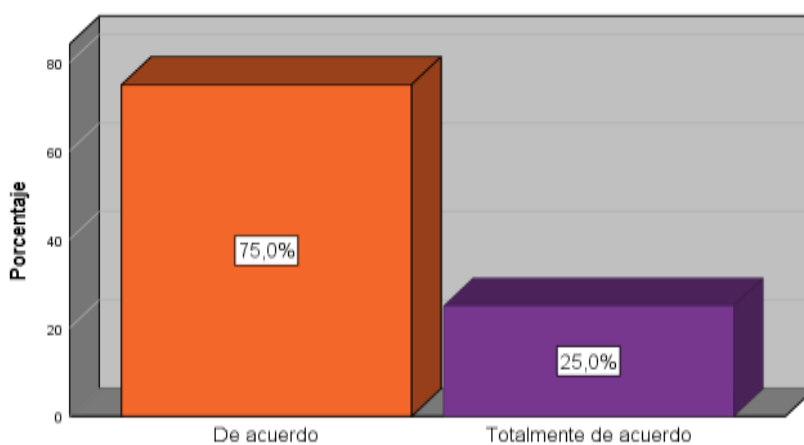
Desarrolla estrategias de mejoramiento continuó en el puesto que desempeña

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	54	75,0	75,0	75,0
	Totalmente de acuerdo	18	25,0	25,0	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

Fuente: Empleados de la Empresa Hermes Transportes Blindados

Elaborado por: La investigadora.

Figura 19. Desarrolla estrategias de mejoramiento continuó en el puesto que desempeña



Fuente: Empleados de la Empresa Hermes Transportes Blindados

Interpretación

El 75% de los empleados manifestaron estar de acuerdo que desarrollan estrategias de mejoramiento continuó en el puesto que desempeña; y el 25% confirmaron estar totalmente estar de acuerdo.

Tabla 20

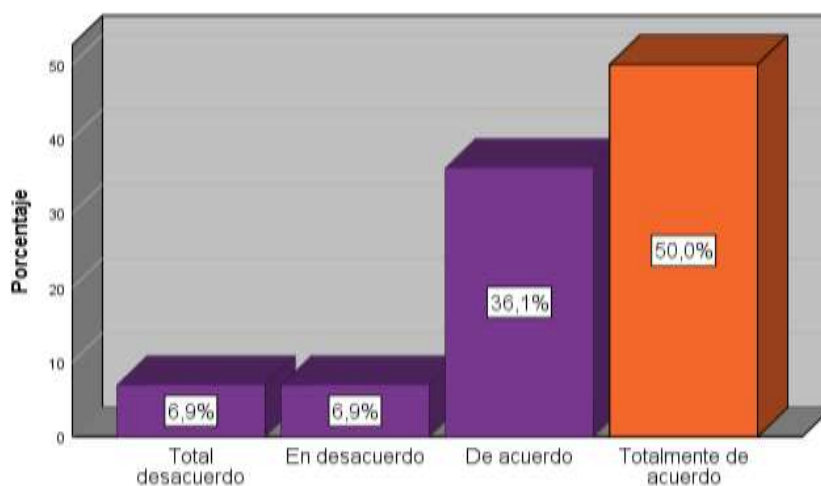
Mantengo una buena comunicación y relación con mis compañeros de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Total desacuerdo	5	6,9	6,9	6,9
	En desacuerdo	5	6,9	6,9	13,9
	De acuerdo	26	36,1	36,1	50,0
	Totalmente de acuerdo	36	50,0	50,0	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

Fuente: Empleados de la Empresa Hermes Transportes Blindados

Elaborado por: La investigadora.

Figura 20. Mantengo una buena comunicación y relación con mis compañeros de trabajo



Fuente: Empleados de la Empresa Hermes Transportes Blindados

Interpretación

El 50% de los empleados manifestaron estar totalmente de acuerdo que mantienen una buena comunicación y relación con sus compañeros de trabajo; el 36,1% dijeron estar

de acuerdo; el 6,9% indicaron su desacuerdo y el 6,9% confirmaron su total desacuerdo.

Tabla 21

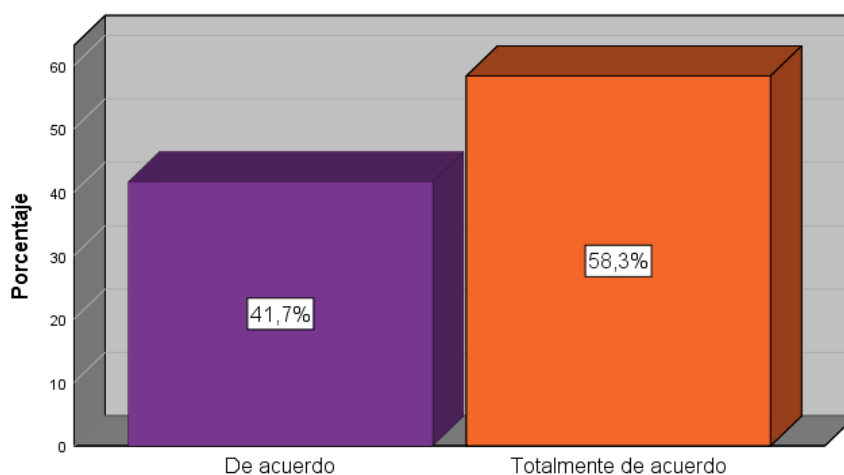
Me organizo adecuadamente para el desempeño de mis actividades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido De acuerdo	30	41,7	41,7	41,7
Totalmente de acuerdo	42	58,3	58,3	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Fuente: Empleados de la Empresa Hermes Transportes Blindados

Elaborado por: La investigadora.

Figura 21. Me organizo adecuadamente para el desempeño de mis actividades



Fuente: Empleados de la Empresa Hermes Transportes Blindados

Interpretación

El 58,3% de los empleados indicaron estar totalmente de acuerdo que se organizan adecuadamente para el desempeño de sus actividades; y el 41,7% están de acuerdo.

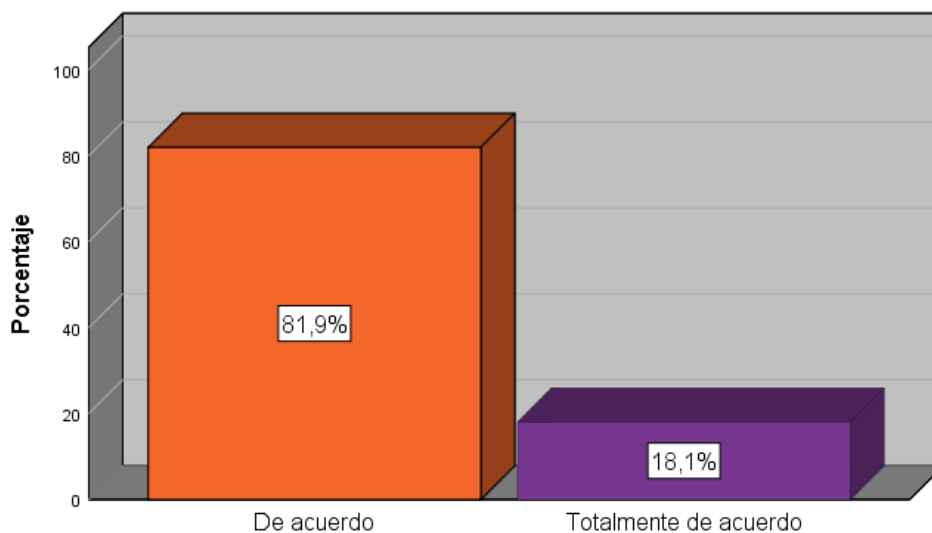
Tabla 22
Evalúan el desempeño laboral en su empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	59	81,9	81,9	81,9
	Totalmente de acuerdo	13	18,1	18,1	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

Fuente: Empleados de la Empresa Hermes Transportes Blindados

Elaborado por: La investigadora.

Figura 22. Evalúan el desempeño laboral en su empresa



Fuente: Empleados de la Empresa Hermes Transportes Blindados

Interpretación

El 81,9% de los empleados dijeron estar de acuerdo que evalúan el desempeño laboral en su empresa; y el 18,1% respondieron estar totalmente de acuerdo.

Tabla 23

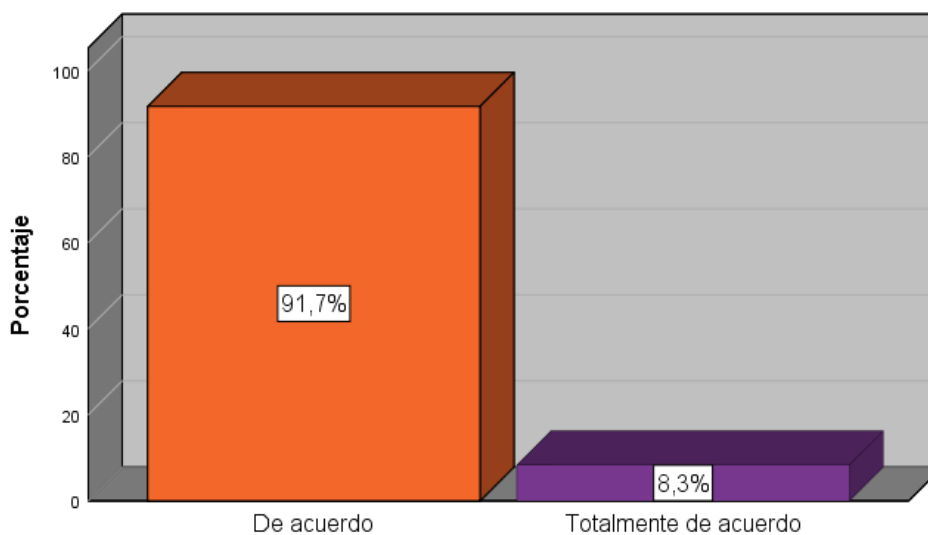
Su desempeño laboral satisface las expectativas de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	66	91,7	91,7	91,7
	Totalmente de acuerdo	6	8,3	8,3	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

Fuente: Empleados de la Empresa Hermes Transportes Blindados

Elaborado por: La investigadora.

Figura 23. Su desempeño laboral satisface las expectativas de la empresa



Fuente: Empleados de la Empresa Hermes Transportes Blindados

Interpretación

El 91,7% de los empleados manifestaron estar de acuerdo que su desempeño laboral satisface las expectativas de la empresa; y el 8,3% están totalmente de acuerdo.

Tabla 24

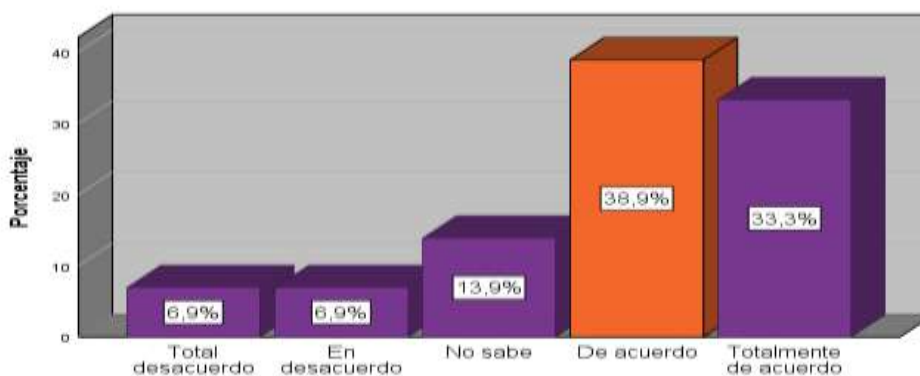
Brinda soluciones rápidas y certeras

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Total desacuerdo	5	6,9	6,9	6,9
En desacuerdo	5	6,9	6,9	13,9
No sabe	10	13,9	13,9	27,8
De acuerdo	28	38,9	38,9	66,7
Totalmente de acuerdo	24	33,3	33,3	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Fuente: Empleados de la Empresa Hermes Transportes Blindados

Elaborado por: La investigadora.

Figura 24. Brinda soluciones rápidas y certeras



Fuente: Empleados de la Empresa Hermes Transportes Blindados

Interpretación

El 38,9% de los empleados señalaron estar de acuerdo que brindan soluciones rápidas y certeras; el 33,3% están totalmente de acuerdo; el 13,9% no sabe; el 6,9% está en desacuerdo y el 6,9% confirmaron su total desacuerdo.

3.2. Contrastación de Hipótesis

3.2.1. Contrastación de Hipótesis general

Hipótesis Alterna (Hi): La Gestión Administrativa se relaciona significativamente con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Empresa Hermes Transportes Blindados

Hipótesis Alterna (Ho): La Gestión Administrativa no se relaciona significativamente con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Empresa Hermes Transportes Blindados

Tabla 25: Correlación entre las variables gestión administrativa y desempeño laboral

			Gestión Administrativa	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Gestión	Coefficiente de correlación	1,000	,846*
	Administrativa	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	72	72
Desempeño Laboral	Desempeño	Coefficiente de correlación	,846*	1,000
	Laboral	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	72	72

Como se observa en la anterior tabla, el valor de la significancia bilateral 0,00 es mayor que 0,05; entonces, se acepta la hipótesis del investigador. Por lo tanto demostró que la Gestión Administrativa se relaciona significativamente sobre el desempeño laboral

Aplicado el coeficiente de Spearman se tuvo el 0,846 se demostró que existe una correlación positiva alta entre las variables Gestión Administrativa y desempeño laboral

3.2.1. Contrastación de Hipótesis específica

Hipótesis Alternativa (H_i): Desempeño Laboral se relaciona significativamente con el Liderazgo en los trabajadores de la Empresa Hermes Transportes Blindados

Hipótesis Alternativa (H_o): Desempeño Laboral no se relaciona significativamente con el Liderazgo en los trabajadores de la Empresa Hermes Transportes Blindados

Tabla 26: Correlación entre la variables desempeño laboral y dimensión liderazgo

		Desempeño		
			Laboral	Liderazgo
Rho de Spearman	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,866
		Sig. (bilateral)		,000
		N	72	72
	Liderazgo	Coeficiente de correlación	,866	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	72	72

Se observa en la anterior tabla, el valor de la significancia bilateral 0,00 es mayor que 0,05; entonces, aceptamos la hipótesis del investigador. Se demostró que el desempeño laboral se relaciona significativamente sobre el liderazgo.

Aplicado el coeficiente de Spearman se tuvo el 0,866 entonces existe una correlación positiva alta entre la variable Gestión administrativa y dimensión liderazgo.

3.2.2. Contrastación de Hipótesis específica

Hipótesis Alterna (Hi): Desempeño Laboral se relaciona significativamente con comunicación en los trabajadores de la Empresa Hermes Transportes Blindados

Hipótesis Alterna (Ho): Desempeño Laboral no se relaciona significativamente con comunicación en los trabajadores de la Empresa Hermes Transportes Blindados

Tabla 27: Correlación entre la variable desempeño laboral y dimensión comunicación

		Desempeño		
			Laboral	Comunicación
Rho de Spearman	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,806
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	72	72
	Comunicación	Coeficiente de correlación	,806	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.

Como se aprecia en la tabla, el valor de la significancia bilateral 0,00 es mayor que 0,05; entonces, se acepta la hipótesis del investigador y se demostró que el desempeño laboral se relaciona significativamente con la comunicación.

El coeficiente de correlación existente entre la variable Gestión Administrativa y dimensión comunicación aplicando el coeficiente de Spearman es 0,866 se demostró que existe una correlación positiva alta.

3.2.3. Contratación de Hipótesis específica

Hipótesis Alternativa (H₁): Desempeño Laboral se relaciona significativamente con Trabajo en equipo en los trabajadores de la Empresa Hermes Transportes Blindados

Hipótesis Alternativa (H₀): Desempeño Laboral no se relaciona significativamente con Trabajo en equipo en los trabajadores de la Empresa Hermes Transportes Blindados

Tabla 28: Correlación entre la variable desempeño laboral y dimensión Trabajo en equipo

			Desempeño Laboral	Trabajo en equipo
Rho de Spearman	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,763**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	72	72
	Trabajo en equipo	Coeficiente de correlación	,763**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	72	72

Se observa en la tabla, el valor de la significancia bilateral 0,02 es mayor que 0,05; entonces, se acepta la hipótesis del investigador, se demostró que el desempeño laboral se relaciona significativamente con el trabajo en equipo.

Aplicando el coeficiente de Spearman existe una correlación positiva alta de 0,763 entre la variable Gestión Administrativa y dimensión Trabajo en equipo

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

4.1. Identificación del liderazgo de los trabajadores en la Empresa Hermes Transportes Blindados, Huacho, 2020

Robbins & Judge, (2009) fija la relevancia de esta aptitud, que se refleja claramente en los resultados que consiga su grupo a cargo, estableciendo parámetros y normas para direccionar correctamente su desarrollo. Es decir que el término hace referencia a la dirección, apoyo y soporte que brinda un individuo con un grupo para realizar alguna acción, por lo tanto, tiene similitud con la empresa Hermes Transportes Blindados que presenta un correcto liderazgo, situación que es confirmado con la información de las tablas 1, 2, 3 y 4, ya que el 83,3% de los empleados manifestaron que estaban de acuerdo con que el Jefe inmediato es claro y específico cuando define los objetivos de trabajo o los del área; el 55,6% de los empleados manifestaron que están de acuerdo en que la escucha las opiniones y hace partícipe de las decisiones tu jefe inmediato; el 58,3% de los empleados manifestaron que están de acuerdo con que el jefe inmediato te felicita cuando realizas bien tu trabajo; el 72,2% de los empleados manifestaron que están en desacuerdo con que su jefe le llama la atención frecuentemente.

4.2. Evaluación de la comunicación de los trabajadores de la empresa Hermes transportes blindados, Huacho 2020.

(De Aza Payano, 2012), una buena comunicación es esencial para la eficacia de cualquier grupo u organización, en cambio la mala comunicación es probablemente la causa más citada de conflictos entre personas. Cualquier idea, por buena que sea, es inerte hasta que se transmite y los demás la comprenden. La comunicación perfecta, se da cuando un concepto o idea se transmite de forma tal que entienda el que lo recibe.

La comunicación abarca tanto la **comunicación interpersonal** (la comunicación entre dos o más personas) como la **comunicación organizacional** (todos los patrones, redes y sistemas de comunicación de una organización). Ambos tipos de comunicación son importantes para los gerentes.

Los resultados encontrados en las tablas 5, 6, 7 y 8, evidencian lo mencionado anteriormente ya que el 80,6% de los empleados manifestaron que están de acuerdo, que la comunicación sobre los resultados y marcha de la compañía es clara y transparente; el 45,8% de los empleados manifestaron estar en desacuerdo, que existe una buena comunicación entre jefes y subordinados; el 52,8% de los empleados manifestaron que están de acuerdo, que la comunicación entre jefe y colaboradores es clara, fluida y precisa; el 45,8% de los empleados manifestaron de acuerdo que los líderes de la empresa se comunican bien.

4.3. Verificación del trabajo en equipo de los trabajadores de la empresa Hermes transportes blindados, Huacho 2020.

(Gestión, 2018), el objetivo del trabajo en equipo es reunir a un grupo de persona con capacidades, inteligencias, ideas y destrezas similares con el fin de realizar tareas de manera más rápida para obtener mejores resultados.

Ayuda a maximizar las fortalezas de cada trabajador y miembro de equipo, sacando lo mejor de sí y complementándolas con las de los demás.

El trabajo en equipo es el conjunto de integrantes que tienen un objetivo común, cada uno desarrolla tareas de forma individual para conseguir los objetivos de la organización, lo señalado se confronta con las respuestas de los trabajadores que la empresa presenta un adecuado trabajo en equipo, lo que es confirmado con la información de las tablas 9, 10, 11 y 12, ya que el 55,6% de los empleados manifestaron de acuerdo que se generan alternativas de solución ante los problemas; el 63,9% de los empleados manifestaron de acuerdo, que las personas del grupo aceptan las críticas de forma positiva; el 81,9% de los

empleados manifestaron de acuerdo, que los miembros del equipo expresan los conflictos de forma abierta discutiendo las diferencias; el 75% de los empleados manifestaron de acuerdo, que los miembros del equipo tienen claras sus responsabilidades individuales.

4.4. Descripción de la eficiencia de los trabajadores en la Empresa Hermes Transportes Blindados, Huacho, 2020

Chiavenato (2017) explica que la Eficiencia es un concepto muy importante para la administración científica. Con el análisis del trabajo y el estudio de tiempos y movimientos se buscaba la mejor manera de ejecutar una tarea y aumentaría eficiencia del operario. Significa utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles, por lo tanto, tiene similitud con la empresa, que presenta una adecuada eficiencia, situación que es confirmado con la información de las tablas 13, 14, 15 y 16, ya que el 75% de los empleados manifestaron totalmente de acuerdo, con que adecua su desempeño alineándolo a las funciones y responsabilidades del puesto; el 84,7% de los empleados manifestaron de acuerdo, que realiza el trabajo en forma correcta y oportuna, usando adecuadamente los recursos disponibles sin errores, ni pérdidas de tiempo, contribuyendo con el equipo para lograr el resultado esperado; el 80,6% de los empleados manifestaron de acuerdo, que cumplen de forma óptima las funciones y responsabilidades del puesto; el 95,8% de los empleados manifestaron de acuerdo, que desarrollan técnicas y/o conocimientos que optimizan el cumplimiento de las funciones y responsabilidades del puesto.

4.5. Identificación de la eficacia de los trabajadores en la Empresa Hermes Transportes Blindados, Huacho, 2020

(Sanchez Galan, 2020)

La eficacia es la capacidad de una organización para cumplir objetivos predefinidos en condiciones preestablecidas. Es pues la asunción de retos de producción y su cumplimiento bajo los propios parámetros propios.

En el ámbito del estudio de la empresa, se conoce al término de eficacia como el nivel o ratio de cumplimiento de los objetivos económicos definidos por una organización. Habitualmente los mismos son recogidos en un **plan de negocio**.

Este concepto no tiene en cuenta los medios empleados para alcanzar la meta de producción o resultados estimada. Independientemente de los recursos utilizados, únicamente se valora su consecución. En esa línea, se centra en el concepto de **resultados** obtenidos.

En muchos casos las empresas plantean fines de eficacia al cumplimiento de obras y proyectos con límite de tiempo a dedicar o con objetivos cuantitativos.

Por lo tanto, tiene similitud con la empresa, que presenta una adecuada eficacia, situación que es confirmado con la información de las tablas 17, 18, 19 y 20, ya que el 52,8% de los empleados manifestaron de acuerdo, que supera los objetivos y metas establecidos para el cumplimiento de las funciones; el 30,6% de los empleados manifestaron de acuerdo, que tienen claro sus funciones y responsabilidades; el 75% de los empleados manifestaron de acuerdo, que desarrollan estrategias de mejoramiento continuó en el puesto que desempeña; el 50% de los empleados manifestaron totalmente de acuerdo, que mantienen una buena comunicación y relación con sus compañeros de trabajo.

4.6. Verificación de la efectividad de los trabajadores en la Empresa Hermes Transportes Blindados, Huacho, 2020

(Robbins Sthepen y Coulter Mary), eficacia se define como «hacer las cosas correctas », es decir; las actividades de trabajo con las que la organización alcanza sus objetivos.

Esta teoría sustenta los resultados encontrados en las tablas 21, 22, 23 y 24, en donde el 58,3% de los empleados manifestaron totalmente de acuerdo, que se organiza adecuadamente para el desempeño de sus actividades; el 81,9% de los empleados manifestaron de acuerdo, que evalúan el desempeño laboral en su empresa; el 91,7% de los empleados manifestaron de acuerdo, que su desempeño laboral satisface las expectativas de la empresa; el 38,9% de los empleados manifestaron de acuerdo, que brinda soluciones rápidas y certeras.

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- 1) Del análisis de la forma como se relaciona la Gestión Administrativa y Desempeño Laboral de los trabajadores en la Empresa Hermes Transportes Blindados, Huacho, y según los resultados detallados en las tablas, se determina que la empresa presenta una correcta Gestión Administrativa, lo que cuenta con un conjunto de actividades para dirigir una organización, favoreciendo a la obtención de resultados favorables para la organización., lo que corrobora que las variables se relacionan sustancialmente.
- 2) De la identificación del liderazgo de los trabajadores en la Empresa Hermes Transportes Blindados, Huacho, se determina que la empresa cuenta con liderazgo, situación que es confirmado con la información de las tablas 1 y 4, ya que el 83,3% de los empleados manifestaron que estaban de acuerdo con que el Jefe inmediato es claro y específico cuando define mis objetivos de trabajo o los del área; y el 72,2% de los empleados manifestaron que están en desacuerdo con que su jefe le llama la atención frecuentemente.
- 3) De la Verificación del trabajo en equipo de los trabajadores de la empresa Hermes transportes blindados, Huacho, se observa que la empresa cuenta con un adecuado trabajo en equipo, situación que es confirmado con la información de las tablas 5 y 8, ya que el 80,6% de los empleados manifestaron que están de acuerdo, que la comunicación sobre los resultados y marcha de la compañía es clara y transparente; y el 45,8% de los empleados manifestaron de acuerdo que los líderes de la empresa se comunican bien.
- 4) De la Evaluación de la comunicación de los trabajadores de la empresa Hermes transportes blindados, Huacho, se observa que la empresa presenta una adecuada comunicación, situación que es confirmado con la información de las tablas 9 y 12, ya que el 55,6% de los empleados manifestaron de acuerdo que se generan alternativas de solución ante los problemas y el 75% de los empleados manifestaron de acuerdo, que los miembros del equipo tienen claras sus responsabilidades individuales.

5.2. Recomendaciones

- 1) Disponer la elaboración de un modelo de gestión que garantice la integridad eficiente del personal, a fin de mejorar el desempeño laboral, es importante promover el desarrollo de las capacidades que poseen los trabajadores que conllevará a alcanzar estándares de calidad y el logro de los objetivos organizacionales.
- 2) Garantizar un adecuado liderazgo que guie, incentive a un buen desempeño del trabajador y también sea el promotor de ascensos por ende asignación de responsabilidades para la toma de decisiones en beneficio de la empresa.
- 3) Capacitaciones entorno al trabajo en equipo, realizar actividades de integración para todo el personal y crear un ambiente adecuado, el trabajo en equipo consolida a la empresa como un buen lugar para trabajar.
- 4) Implementar estrategias de comunicación, establecer una comunicación fluida y formal respetando las líneas jerárquicas para evitar los mensajes distorsionados que ocasionan conflictos dentro de la organización.

CAPÍTULO VI
AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a Dios por brindarme fortaleza, a mi madre Marilú, a mi padre Luis que ya no se encuentra con nosotros, ellos fueron una pieza importante para este logro, a mi esposo Jesús, a mis hijas Luciana y Briana, quienes me entendieron, comprendieron y tuvieron paciencia para poder cumplir esta meta personal.

A ellos, mi gratitud y eterno amor.

CAPÍTULO VII
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Bolivar, J. M. (20 de setiembre de 2015). *Optima Infinito*. Obtenido de <https://optimainfinito.com/2015/09/diferencias-entre-eficiencia-eficacia-y-efectividad.html>
- Cerrón Achahuanco, J., & Vicente Valerio, J. P. (2018). *Liderazgo Organizacional y Desempeño Laboral de trabajadores de la Dirección Regional*. Pasco: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35196/cerron_aj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. Mexico: McGraw-Hill.
- De Aza Payano, E. K. (28 de febrero de 2012). *Escuela de Organización Industrial*. Recuperado el 04 de setiembre de 2021, de <https://www.eoi.es/blogs/estefanykaryelindeaza/2012/02/28/importancia-de-la-comunicacion-en-las-organizaciones/>
- Diaz Pozo, Y. E. (05 de noviembre de 2018). *Motivación e Influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del área de créditos caritas*. Obtenido de <http://distancia.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1369/D%C3%8DAZ%20POZO%2C%20Yesenia%20Escol%C3%A1stica.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Equipo editorial, E. (16 de julio de 2021). <https://concepto.de/gestion-administrativa/>. Obtenido de <https://concepto.de/gestion-administrativa/>
- fernandez , K. A. (2015). *Motivación como factor estratégico para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo de un instituto universitario publico*. YARACUY ECUADOR.
- Fernandez Escalona, K. A. (2015). *Motivación como factor estratégico para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo de un instituto universitario público*. Yaracuy: Universidad de Carabobo - Ecuador.
- Fidelitas. (2015). La evaluación del desempeño en las empresas y evaluación de las resilencias. *Fidelitas*, 3.
- Gestión*. (30 de noviembre de 2018). Recuperado el 04 de setiembre de 2021, de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/importancia-equipo-empresas-nnda-nnlt-251322-noticia/?ref=gesr>

- Gestión*. (26 de mayo de 2021). Recuperado el 05 de setiembre de 2021, de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/eficiencia-eficacia-diferencias-eficaz-eficiente-significado-conceptos-nnda-nnlt-249921-noticia/>
- Gil Zamora, C. A. (2016). *La gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Oficina referencial del Hospital I Es Salud Juanjuí, año 2016*. Juanjuí: Universidad Cesar Vallejo.
- Girón Mendoza, L. S. (2017). *Las Habilidades Directivas en el Desempeño Laboral de los docentes*. Huacho: Universidad San Pedro.
- Guzman Cabrera, B. A. (2017). *Desempeño laboral y dimensiones de personalidad en los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa*. Chimbote: Universidad San Pedro.
- Huaraca Huasco, W. (2017). *las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. de la sucursal Andahuaylas – en el año 2017*. Andahuaylas.
- Huaraco Huasco, W. (2017). *relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. de la sucursal Andahuaylas – en el año 2017*. Andahuaylas.
- Huaraco, W. (2017). *Relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. de la sucursal Andahuaylas – en el año 2017*. Andahuaylas.
- Lee H, & Park J. (2006). Obtenido de Liderazgo en la Gestión Administrativa: https://www.researchgate.net/publication/340210355_El_liderazgo_en_la_gestion_administrativa
- Lévano. (2017). *la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Induamérica Servicios Logísticos S.A.C*. Lima: Universidad Inca Garcilazo de la Vega.
- Lévy, C. (2007). *Feed back de 360°*. Barcelona: Gestión 2000.
- Llanos. (2018). *Gestión administrativa y desempeño laboral en la UGEL 02, distrito San Martín de Porres – 2018*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Mapfre. ([s.f.]). *Feedback 360°*. Recuperado el 4 de setiembre de 2021, de <https://www.mapfre.es/seguros/empresas/negocio/empresas-360/articulos/feedback-360.jsp>
- Maslucan, C. (2016). *gestión administrativa en el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa metalmecánica “Al hice” de la ciudad de Ambato” Ecuador*,. Ambato Ecuador: Metal mecánica Al hice.

- Myriam, Q. (07 de diciembre de 2020). *Gestión Administrativa*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html>
- Olvera, Z. Y. (2013). *FACTORES MOTIVACIONALES EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADM.*
- Robbins Sthepen y Coulter Mary. (s.f.).
- Rodriguez. (2017). *Gestión administrativa y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Rojas, Y. (2017). *relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Casdel Hnos. S.A. del Distrito de La Victoria en el año 2017*. Lima la Victoria: Universidad Cesar Vallejo.
- Rosas Guzman, Y. (2917). *relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Casdel Hnos. S.A. del Distrito de La Victoria en el año 2017*. Lima la Victoria.
- SAMANAMUD. (2019). *Gestión administrativa de los trabajadores de la Oficina de Recursos Humanos de la UNJFSC, Huacho – 2019*.
- Samanamud. (2019). *La gestión administrativa de los trabajadores de la Oficina de Recursos Humanos de la UNJFSC, Huacho – 2019*. Huacho: UNJFSC.
- Sanchez Collantes, J. J. (2016). *la motivación en la mejora del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Induamérica Servicios Logísticos S.A.C.* Guadalupe: Universidad Nacional de Trujillo.
- Sánchez Collantes, J. J. (2016). *la motivación en la mejora del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Induamérica Servicios Logísticos S.A.C.*
- Sanchez Galan, J. (4 de marzo de 2020). Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/eficacia.html>
- Stephen Robbins y Timothy A. Judge. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson.
- Varela, M. (20 de abril de 2020). *Femxa . es*. Recuperado el 04 de setiembre de 2021, de <https://www.cursosfemxa.es/blog/4-puntos-basicos-gestion-empresarial>
- Web y Empresas. (11 de agosto de 2021). Obtenido de <https://www.webyempresas.com/proceso-administrativo/>

CAPITULO VIII
ANEXOS Y APENDICES

MATRIZ DE CONSISTENCIA LOGICA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	POBLACION Y MUESTRA	METODOLOGIA
<p style="text-align: center;">General</p> <p>¿Como se relaciona la Gestión Administrativa con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Hermes transportes blindados, Huacho 2020?</p> <p style="text-align: center;">Específicos</p> <p>¿Cómo se desarrolla el liderazgo del administrador con respecto al desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Hermes transportes blindados, Huacho 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Hermes transportes blindados, Huacho 2020?</p> <p>¿Cómo se relaciona el trabajo en equipo y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Hermes transportes blindados?</p>	<p style="text-align: center;">General</p> <p>Determinar la relación entre la Gestión Administrativa y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Hermes transportes blindados, Huacho 2020.</p> <p style="text-align: center;">Específicos</p> <p>Identificar el nivel de relación que existe entre el liderazgo y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Hermes transportes blindados, Huacho 2020.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Hermes transportes blindados, Huacho, 2020.</p> <p>Señalar la relación que existe entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Hermes transportes blindados, Huacho 2020.</p>	<p style="text-align: center;">General</p> <p>Existe una relación significativa entre la Gestión Administrativa y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Hermes transportes blindados, Huacho,2020.</p> <p style="text-align: center;">Específicos</p> <p>El liderazgo se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Hermes transportes blindados, Huacho 2020.</p> <p>La comunicación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de la empresa Hermes transporte blindados, Huacho 2020.</p> <p>El trabajo en equipo se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Hermes transportes blindados, Huacho 2020.</p>	<p>X:Gestión administrativa</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Liderazgo ❖ Comunicación ❖ Trabajo en equipo <p>Y: Desempeño laboral</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Eficiencia ❖ Eficacia ❖ Efectividad 	<p>La muestra está representada por 72 trabajadores de la empresa Hermes transportes blindados, quienes son la población total de colaboradores.</p>	<p>Tipo: Descriptivo Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental, de tipo transversal</p> <p>Técnica: Encuesta Observación</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional			
		Dimensiones	Indicador	Ítems	Escala de medida
Gestión Administrativa	Es un conjunto de tareas y acciones en las cuales se distribuyen los recursos y se asignan las tareas de forma ordenada con la finalidad de alcanzar los objetivos organizacionales y para tal fin el Gerente debe establecer un buen liderazgo, buenas líneas de comunicación y fomentar y el trabajo en equipo .	Liderazgo	Toma de decisiones	1	Escala Likert 1. Total desacuerdo 2. Desacuerdo 3. No sabe 4. De acuerdo 5. Total acuerdo
			Clima organizacional	2	
			Planificación	3	
			Resolución de problemas	4	
		Comunicación	Medios de comunicación	5	
			Comunicación interna	6	
			Comunicación fluida	7	
			Información oportuna	8	
		Trabajo en Equipo	Tipo de equipo	9	
			Funcionamiento	10	
			Cooperación	11	
			Iniciativa	12	

Conceptualización y Operacionalización de Variables

Conceptualización y Operacionalización de Variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional			
		Dimensiones	Indicador	Ítems	Escala de medida
Desempeño Laboral	Es la forma como se desenvuelve el trabajador al ejecutar las tareas encomendadas, que si son desarrollados con eficiencia, eficacia y efectividad conllevará a tener un buen desempeño en su puesto de trabajo.	Eficiencia	Iniciativa	1	Escala Likert 1. Total desacuerdo 2. Desacuerdo 3. No sabe 4. De acuerdo 5. Total acuerdo
			Tiempo	2	
			Habilidades para solucionar problemas	3	
			Revisión a los documentos de gestión	4	
		Eficacia	Cantidad de trabajo	5	
			Responsabilidad	6	
			Calidad	7	
			Trabajo en equipo	8	
		Efectividad	Eficiencia y Eficacia laboral	9	
			Retroalimentación	10	
			Evaluación de desempeño laboral	11	
			Buena atención a los usuarios	12	

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS

CUESTIONARIO DE ENCUESTA

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DESEMPEÑO LABORAL

INSTRUCCIÓN: Estimado Sr. (a) trabajador Empresa Hermes Transportes Blindados Huacho, la presente encuesta es parte de un proyecto de investigación, su finalidad es la obtención e identificación de los niveles de satisfacción laboral en función a ciertos indicadores

Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y anónima y no serán utilizadas para ningún propósito distinto. Sírvase marcar con toda sinceridad los ítems del cuestionario con una (x)

ESCALA DE VALORACION

1= Total desacuerdo 2=En desacuerdo 3= No sabe 4= De acuerdo 5= Total acuerdo

VARIABLE GESTION ADMINISTRATIVA

ITEMS	PREGUNTA	RESPUESTA				
		Total desacuerdo	En desacuerdo	No sabe	De acuerdo	Total acuerdo
	LIDERAZGO					
1	Tu jefe inmediato es claro y específico cuando define tus objetivos de trabajo o los del área					
2	Tu jefe inmediato escucha las opiniones y hace partícipe de las decisiones					
3	El jefe inmediato te felicita cuando realizas bien tu trabajo					
4	Su jefe le llama la atención frecuentemente					

COMUNICACIÓN						
5	La comunicación sobre los resultados y marcha de la compañía es clara y transparente					
6	Cree Ud. que existe una buena comunicación entre jefes y subordinados					
7	La comunicación entre jefe y colaboradores es clara, fluida y precisa					
8	Los líderes de la empresa se comunican bien					
TRABAJO EN EQUIPO						
9	Se generan alternativas de solución ante los problemas					
10	Las personas del grupo aceptan las críticas de forma positiva					
11	Los miembros del equipo expresan los conflictos de forma abierta discutiendo las diferencias					
12	Los miembros del equipo tienen claras sus responsabilidades individuales					

VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

ITEMS	PREGUNTA	RESPUESTA				
		Total desacuerdo	En desacuerdo	No sabe	De acuerdo	Total acuerdo
EFICIENCIA						
13	Adecua su desempeño alineándolo a las funciones y responsabilidades del puesto					
14	Realiza el trabajo en forma correcta y oportuna, usando adecuadamente los recursos disponibles sin errores, ni pérdidas de tiempo, contribuyendo con el equipo para lograr el resultado esperado					
15	Cumples de forma óptima las funciones y responsabilidades del puesto					
16	Desarrollas técnicas y/o conocimientos que optimiza el cumplimiento de las funciones y responsabilidades del puesto					

	EFICACIA					
17	Supera los objetivos y metas establecidos para el cumplimiento de las funciones					
18	Tengo claro mis funciones y responsabilidades					
19	Desarrolla estrategias de mejoramiento continuo en el puesto que desempeña					
20	Mantengo una buena comunicación y relación con mis compañeros de trabajo					
	EFFECTIVIDAD					
21	Me organizo adecuadamente para el desempeño de mis actividades					
22	Evalúan el desempeño laboral en su empresa					
23	Su desempeño laboral satisface las expectativas de la empresa					
24	Brindo soluciones rápidas y certeras					