

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
ESCUELA DE POSGRADO



MAESTRÍA EN EJECUTIVA EN ADMINISTRACIÓN
DE NEGOCIOS

TESIS

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL DESEMPEÑO DE LOS
TRABAJADORES DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE ENERGÍA
ELÉCTRICA EN LIMA

PRESENTADO POR: JULIO ENRIQUE LOSTAUNAU MARTÍNEZ

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN EJECUTIVA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

ASESOR: DR. FERNANDO RAFAÉL VIGIL CORNEJO

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria:

Este trabajo los dedico a mis abuelas Benedicta y María, a mis tías Elvira y Eugenia,
a mis padres y hermana, a mi esposa e hijos.

Agradecimientos:

Quiero dar las gracias a Dios por marcarme el camino.

A mi madre y padre por decirme como andar.

A mi esposa por acompañarme incondicionalmente en toda la travesía llamada
matrimonio.

Y a mis hijos por regalarme fuerza e inspiración cada día.

ÍNDICE

CARÁTULA	1
DEDICATORIAS	2
AGRADECIMIENTOS	3
ÍNDICE	4
RESUMEN	7
ABSTRACT	8
INTRODUCCIÓN	9
Capítulo I: Fundamentos Teóricos	11
1.1. Marco Histórico	11
1.2. Marco Teórico	12
1.3. Investigaciones	22
1.4 Marco Conceptual	23
Capítulo II: El Problema, objetivos, hipótesis y variables	26
2.1. Planteamiento del problema	26
2.1.1 Descripción de la realidad problemática	26
2.1.2 Definición del problema	27
2.1.2.1 Problema General	27

2.1.2.2 Problemas Específicos	27
2.2 Finalidad y Objetivos de la investigación	28
2.2.1 Finalidad	28
2.2.2 Objetivos: General y Específicos	28
2.2.2.1 Objetivo General	28
2.2.2.2 Objetivos Específicos	28
2.2.3 Delimitación de la Investigación	29
2.2.4 Justificación e Importancia del estudio	29
2.3 Hipótesis y variables	30
2.3.1 Supuestos Teóricos	30
2.3.2 Hipótesis Principal y Específicas	33
2.3.2.1 Hipótesis Principal	33
2.3.2.2 Hipótesis Específicas	33
2.3.3 Las Variables e Indicadores	34
Capítulo III: Método, técnica e instrumentos	35
3.1 Población y Muestra	35
3.1.1 Población	35
3.1.2 Muestra	35
3.2 Tipo, Nivel, Método y Diseño utilizado en el estudio	36
3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	36
3.4 Procesamiento de datos.	37
Capítulo IV: Presentación y Análisis de los Resultados	38
4.1 Presentación de resultados.	38
4.2 Contrastación de Hipótesis	61

4.3	Discusión de resultados	66
Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones		69
5.1	Conclusiones	69
5.2	Recomendaciones	70
BIBLIOGRAFÍA		71
ANEXOS		73
	Anexo N°1.- Instrumento de Recolección de Datos	73
	Anexo N° 2.- Matriz de coherencia interna	79

RESUMEN

El objetivo del presente trabajo de investigación fue determinar si la Gestión Administrativa se relaciona con el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima.

Respecto a los aspectos metodológicos del trabajo, el tipo de investigación fue aplicada y el nivel descriptivo.

La Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima, cuenta con una población total de 556 trabajadores, considerando los que se encuentran bajo la modalidad de Contrato de Plazo Fijo, Plazo Indeterminado y Nombrados.

La muestra obtenida fue probabilística y ascendió a 228 trabajadores, a los cuales se les aplicó el instrumento que constó de 18 preguntas, utilizando la escala de likert con alternativas de respuesta múltiple.

Se procedió a analizar los resultados, luego se realizó la contrastación de hipótesis, utilizando la prueba estadística conocida como coeficiente de correlación de SPEARMAN, debido a que las variables de estudio son cualitativas.

Finalmente, se pudo determinar que la Gestión Administrativa se relaciona directamente con el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima.

Palabras Claves: Gestión, Gestión Administrativa, Desempeño, Desempeño laboral, Trabajadores.

ABSTRACT

The objective of this research work was to determine if the Administrative Management is related to the Labor Performance of the Workers of the Distribuidora de Electricidad Company in Lima.

Regarding the methodological aspects of the work, the type of research was applied and the descriptive level.

The Distribution Company of Electricity in Lima, has a total population of 556 workers, considering those that are under the modality of Fixed Term, Indeterminate Term and Named.

The sample obtained was probabilistic and amounted to 228 workers, to whom the instrument that consisted of 18 questions was applied, using the Likert scale with multiple response alternatives.

We proceeded to analyze the results, then we tested the hypothesis, using the statistical test known as the SPEARMAN correlation coefficient, because the study variables are qualitative.

Finally, it was determined that the Administrative Management is directly related to the Labor Performance of the Workers of the Electricity Distribution Company in Lima.

Keywords: Management, Administrative Management, Performance, Work performance, Workers.

INTRODUCCIÓN

El mundo empresarial actual es mucho más competitivo que antes, se requiere que el personal se encuentre bien capacitado para manejar procesos ágiles, flexibles y rápidos para poder atender las necesidades de los clientes inmediatamente, caso contrario existe una alta posibilidad que se vaya a la competencia.

La Gestión administrativa es una herramienta que permite dirigir eficaz y eficientemente las organizaciones, permite planear, organizar, dirigir los recursos empresariales de manera óptima.

En la empresa Distribuidora de Electricidad en Lima, existen algunos problemas respecto a la adecuada planificación de los recursos de la empresa, que impacta en la gestión y desempeño de los trabajadores.

Por esta razón, la presente tesis magistral, pretende determinar si la Gestión Administrativa se relaciona con el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima.

El trabajo de investigación está estructurado en una serie secuencial de capítulos, estableciéndose así en el primero de ellos los fundamentos teóricos, donde se incluyen los antecedentes de la investigación, marco teórico, así como el marco conceptual correspondiente.

El segundo capítulo, que se titula el problema de la investigación, abarcó la descripción de la realidad problemática, delimitación de la investigación y planteamiento del problema, así como los objetivos, hipótesis y las variables e indicadores, luego concluyéndose con la justificación e importancia del estudio.

En el tercer capítulo se muestra la metodología empleada, comprendiendo la misma el tipo y diseño, población y muestra, así como la técnica e instrumento de recolección de datos y las técnicas de procesamiento y análisis de datos.

En el cuarto capítulo, titulado presentación y análisis de resultados, se consideró la presentación de resultados, discusión de resultados y contrastar la hipótesis.

Finalmente, en el quinto y último capítulo, se seleccionaron las conclusiones y recomendaciones que a juicio del investigador son consideradas las más relevantes en el presente trabajo de investigación.

CAPÍTULO I

FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Marco Histórico

La compañía es una empresa concesionaria de servicios públicos dedicada a la distribución y comercialización de la energía eléctrica en sus zonas de responsabilidad dentro Lima Metropolitana y Lima Provincias.

Atiende a cincuenta y dos distritos en forma exclusiva y comparte, con la empresa distribuidora de la otra parte de la concesión, cuatro distritos adicionales: Lima Cercado, Jesús María, San Isidro, y El Agustino.

En la zona metropolitana, la concesión de la compañía comprende principalmente la zona industrial de Lima y algunos distritos populosos de la ciudad. La zona de concesión acumula un total de 2240 km² de los cuales 1838 km² corresponden al área de responsabilidad sin contar Lima Provincias. Asimismo, la compañía es una empresa privada de capitales extranjeros con operaciones en otros países.

En la década de los noventa, la economía peruana llevó a cabo varios programas de reformas económicas encontrándose entre ellos la privatización de importantes empresas estatales.

En el caso del sector eléctrico, se autoriza a ElectroPerú y a ElectroLima constituirse en empresas estatales de derecho privado para así permitirles participar del proceso de promoción de la inversión privada, además, la oferta de electricidad fue dividida en tres actividades independientes: generación, transmisión y distribución.

Electrolima fue dividida en cinco empresas que comprenden una generadora (Edegel) y cuatro distribuidoras (Luz del Sur, Edelnor, Ede-Chancay y Ede-Cañete) e inició su proceso de privatización en mayo de 1992. La compañía adquiere una de

las distribuidoras mediante concurso público internacional en julio de 1994, adjudicándose el 60% de las acciones de la empresa distribuidora de electricidad.

Las distribuidoras EdeChancay y Ede-Cañete fueron posteriormente adquiridas por Edelnor y Luz del Sur respectivamente. Actualmente la compañía es una de las dos concesionarias del servicio público de electricidad, con carácter de plazo indefinido, en Lima y algunas Provincias de Lima. A la fecha, la empresa cuenta con 556 trabajadores.

1.2. Marco Teórico

1.2.1 Gestión Administrativa

La gestión administrativa se realiza a través de 4 funciones específicas, planeación organización, dirección y algunos integran la de personal.

Murcia y García (2011) describieron que la pertenencia a grupos económicos incrementa la productividad por trabajador, sea que se mida por la producción por trabajador o por el valor agregado por trabajador.

La economía de las empresas se establece como indicador básico para juzgar la ciencia en la gestión empresarial, pues es precisamente el comportamiento de los activos, con independencia de su financiación, el que determina con carácter general que una empresa sea o no rentable en términos económicos.

Además, el no tener en cuenta la forma en que han sido financiados los activos permitir 'a determinar si una empresa no rentable lo es por problemas en el desarrollo de su actividad económica o por una deficiente política de financiación.

Diz Comesaña y Rodríguez López (2011) resaltan que la empresa debe tratar de entender el comportamiento de los clientes en las distintas situaciones de servicio que le son propuestas, pero, además, puede transformar las circunstancias existentes modificando otros elementos del sistema de producción de servicios, lo que podría procurarle una actitud más favorable a la participación por parte del

cliente. Y cuando se aplica la orientación que nos proporciona una medición de la calidad del servicio, podemos contribuir a propiciar criterios hacia el mejoramiento de los mismos y hacia la atención más satisfactoria para los beneficiarios del servicio evaluado.

Koontz. (2017). Señala que la gestión administrativa tiene como tarea utilizar los insumos de la empresa para transformarlos, mediante las funciones gerenciales y considerando adecuadamente la organización y el planeamiento de estrategias para poder generar las ganancias esperadas.

La gestión administrativa trabaja en conjunto con otros departamentos, asegurando de esta forma un desarrollo exitoso en las actividades pertinentes, además de impulsar una organización más eficiente.

Chiavenato (1999), dice: La administración es la conducción racional de las actividades de una organización, con o sin ánimo de lucro.

Ella implica la planeación, la organización (estructural), la dirección y el control de todas las actividades diferenciadas por la división del trabajo, que se ejecuten en una organización.

Por tanto, la administración es imprescindible para la existencia, la supervivencia y el éxito de las organizaciones. Sin ella, las organizaciones jamás encontrarían condiciones para existir y crecer.

“Es el conjunto de objetivos y políticas principales capaces de guiar y orientar el comportamiento global de la empresa a largo plazo, frente a su ambiente externo.”
(Chiavenato, 2001, p. 134)

Modelo de gestión administrativa



Funciones gerenciales:

Kootz (2017) Estas funciones proporcionan una estructura útil para garantizar el conocimiento administrativo, todas las ideas los nuevos descubrimientos de la investigación que puedan colocarse como facilidad de:

Planear:

“Consiste en elegir misiones y objetivos, y en encaminar acciones para materializarlos. Requiere tomar decisiones, lo que significa elegir líneas futuras de acción entre varias alternativas”. (Koontz, 2013, p. 23).

Organizar:

“Es parte de la administración que supone el establecimiento de una estructura intencional de papeles o roles para la integración de una corporación”. (Koontz, 2013, p.23).

La finalidad de la estructura de una organización es crear un entorno apropiado para el desempeño humano. Por consiguiente, es una herramienta de administración y no un fin en sí misma. La estructura tiene que definir los trabajos que hay que hacer, pero también diseñar los roles de acuerdo con las habilidades y motivación de los empleados disponibles. (Koontz, 2013, p.23).

Dirigir:

Es influir en las personas de modo que contribuyan a las metas organizacionales y de grupos. En particular se relaciona el aspecto de trato personal de la administración. Todos los administradores estarán de acuerdo en que los problemas más importantes tienen que ver con la gente: sus deseos y actitudes, su comportamiento como individuos y en grupo. Los buenos administradores también tienen que ser líderes eficaces. (Koontz, 2013, p. 23-24).

Controlar:

Es medir y corregir el desempeño de individuos y organizaciones para asegurarse que los hechos se ajusten a los planes. Consiste en medir el desempeño en relación con las metas y los planes, señalar las desviaciones de los estándares y corregirlas. (Koontz, 2013, p. 24).

Coordinación:

“Algunos expertos consideran que la coordinación es una función aparte del administrador. Sin embargo, parece más preciso considerarla como la esencia de la administración, pues consiste en articular los esfuerzos individuales para alcanzar armónicamente los objetivos del grupo.” (Koontz, 2013, p. 24). Se debe considerar que cada una de las funciones de la administración tienen como objetivo contribuir a la coordinación.

El proceso se da al mismo tiempo. Es decir, las fases no son independientes, sino que están totalmente interrelacionadas. Cuando una organización elabora un plan, debe ordenar su estructura para hacer posible la ejecución del mismo.

Luego de la ejecución se debe controlar que los procedimientos de la empresa no se alejen de la planificación realizada, y en caso de hacerlo buscar las causas de dicha distorsión en cuanto a la planificación. Finalmente, del control realizado puede surgir una corrección en la planificación, lo que realimenta el proceso.

1.2.2 Desempeño Laboral

Definición de Desempeño laboral

Reflexionar que el Desempeño en el trabajo relaciona el nivel de los administradores y trabajadores de una organización alcanzan sus ocupaciones, teniendo en cuenta las exigencias del lugar asignado, se basa en los efectos obtenidos.

Stoner (1994). Señala que, el desenvolvimiento en el trabajo es la forma como los componentes de la agrupación trabajan de manera eficaz, para lograr objetivos acostumbrados, sometido a las normas elementales determinadas con anticipación. En los fundamentos de esta determinación se planea que él. Desarrollo del trabajo está subordinado a la realización de los puestos por parte de los trabajadores de una compañía de modo eficaz, con el designio de conseguir los términos propuestos.

Drucker (2002). Señala que, al examinar los conceptos acerca del Desarrollo en el trabajo, esboza el establecer actuales conceptos acerca de este tema, expresando innovadores cálculos, y será justo delimitar el desarrollo en conocimientos no económicos.

Benavides (2002). Sostiene que, al concretar el desarrollo, lo afecta con contingencias, aseverando que en la disposición el operario optimice sus contingencias optimizará su desarrollo. Las competitividades son conductas y habilidades perceptibles que la persona contribuye en un trabajo a fin de consumir sus compromisos de modo eficaz y satisfactorio.

Koontz, Weihrich y Cannice (2008). Sostienen que, el planificar y la intervención del desarrollo son ajustes son como un método conectado, con lo cual se han perfeccionado distintos instrumentos de inspección para calcular el desarrollo de los trabajadores de la compañía.

Robbins, Stephen y Timothy (2009). Diseñan la calidad de la adherencia de objetivos, mover de esta forma la conducta y progreso del desarrollo. En otros términos, los escritores exteriorizan que el desarrollo completo es superior en el momento que se determinan objetivos dificultosos, asunto inverso sucede en el tiempo que los objetivos son sencillos de alcanzar.

En la zona de organización, derivan que el desarrollo consiste en diferentes componentes, resúmenes, destrezas, particularidades proporcionales a las instrucciones, destrezas y suficiencia que se aguarda una persona adorne y manifieste al elaborar su labor para conseguir los objetivos fijados.

Hellriegel y Slocum (2009). Manifiestan que las compañías combaten por conseguir positivos términos y es la causa de la creación de objetivos, un instrumento que incentiva de manera trascendental que perturba el desarrollo de los trabajadores en las compañías. De esta manera, la creación de objetivos posee cuatro direcciones de incentivos:

- Cuidado directo a los objetivos: Orientan el cuidado de un trabajador en lo que es acertado y trascendental.
- Los fines reglamentan el atrevimiento: los términos rigen nuestra atención, producen a actuar.
- Los objetivos acrecientan la permanencia: Personifica el atrevimiento utilizado en una labor mientras una etapa extensa. Los individuos

constantes hallan maneras de despuntar trabas y de sortear al mostrar justificaciones en el momento que pierden.

- Los fines generan presentaciones de habilidad y de labor: Los objetivos animan a los individuos a desenvolver habilidades y esquemas de acción que consienten en alcanzar sus objetivos.

Robbins, Stephen y Coulter (2010). Sostienen que los administradores deben tener en cuenta las medidas que proporcionarán los datos que solicitan sobre el desarrollo del trabajo, a través de ellas se debe estipular:

- Producción de organización: Se describe al aumento de capitales y prestaciones divididas entre las materias precios para formar ese efecto.
- Certidumbre de organización: Es una compostura de la capacidad de las metas organizacionales, e irradia que tan bien se están plasmando dichas metas.
- Categorizaciones de la fabricación y las compañías: Inspeccionar las representaciones es un modo de los administradores de calcular el desarrollo en la compañía. Las categorizaciones se fijan por medidas definidas de desarrollo, que son disparejas para cada lista.

Chiavenato (2011). Señala que el desarrollo es el empuje de los trabajadores que laboran internamente en las empresas, la cual es forzosa para la empresa, marchando el personal con un buen trabajo y complacencia en su centro de labores.

También, alude que concurre un beneficio por calcular el desarrollo de un trabajador en el área determinada, el trabajador lo ha denominado disposición, porque reforma de un trabajador a otro y estriba de incalculables elementos circunstanciales que intervienen demasiado en él.

El importe de los premios y el discernimiento de que éstas estriban del afán personal, comprueban la magnitud del atrevimiento que el trabajador esté preparado a hacer. Es una correlación ideal de costo beneficio.

Dimensiones del Desempeño laboral

Gupta y Govindarajan (1999). Diseñaron trece extensiones de desarrollo: ventas, tasa de crecimiento, proporción de mercado, rentabilidad operativa, rentabilidad en ventas, flujo de caja de las operaciones, retorno sobre la inversión, desarrollo de nuevos productos, desarrollo de mercados, actividades de I+D, programas de reducción de costos, desarrollo de personal y asuntos políticos y públicos.

Davis y Newstron (2000). Sostienen que, las siguientes dimensiones del desarrollo: suficiencia, adaptación, declaración, decisión, instrucciones, compromiso en grupo, patrones de trabajo, mejora de talentos, fortaleza el diseño del trabajo, propagar el desarrollo.

Chiavenato (2002). Manifiesta que, el desarrollo de los seres humanos se aprecia mediante elementos adelantadamente determinados y apreciados, los cuales se muestran a continuidad: Elementos actitudinales: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, circunspección, promoción personal, interés, creatividad, capacidad de realización y Factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo.

Bontis (2002). Señala que, fundarse en las proporciones analizadas de desarrollo, presentan los siguientes compendios para calcular este constructo: contribuir a la representación de porvenir de los negocios, estar al tanto y compensar necesidades de los clientes y valorar globalmente el desempeño de los negocios.

Se consigue decir, que los escritores citados tengan consenso en sus afirmaciones de Desarrollo del trabajo, el cual debe fundar en el lucro los objetivos específicos de una compañía, estando obligado para ello la suficiencia presente en los integrantes

de ésta, consiguiendo así resultados agradables en cada uno de los objetivos propuestos.

Formas de mejorar el Desempeño Laboral

Viven disímiles maneras o formas de optimar el desempeño del personal de una organización, entre las cuales se pueden citar:

1.- **Relacionar las recompensas con el rendimiento, individualizarlas, que sean justas y valoradas:** En este punto nos referimos al sistema de estipendios y políticas de progresos que se tiene en la organización. Este método debe ser descubierto como justo por parte de los empleados para que se consideren satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas.

2.- **Los empleados deben percibir que las recompensas o resultados son proporcionales a los insumos invertidos:** En casi todas las teorías modernas de la motivación se inspecciona que los empleos no son semejantes, todos tienen disímiles insuficiencias, asimismo prorrogan en términos de actitudes, personalidad y otras importantes variables individuales.

En el sistema de premios, se deberá celebrar verosímilmente los costos en disparejos formas para hallar los homenajes adecuadas para cada puesto de trabajo. Se dice que el incentivo más enérgico que pueden monopolizar los gerentes es el reconocimiento personalizado e inmediato.

Los gerentes poseerán que usar sus instrucciones de las incompatibilidades entre los empleados, para poder particularizar las recompensas, en virtud de que los empleados tienen necesidades diferentes, lo que sirve de reforzador con uno de ellos, puede ser inútil con otro, esto hace que las personas se den cuenta que se aprecia sus aportes, mencionamos algunas de las recompensas que

se usan: el monto de paga, promociones, autonomía, establecimiento de metas y en la toma de decisiones.

- 3.- **El dinero (salario) es un incentivo complejo, uno de los motivos importantes por los cuales trabaja la mayoría de las personas, que tiene significado distinto para las personas:** Para el individuo que está en desventaja económica, representa preverse de alimento, abrigo, etc; para el acaudalado, simboliza el poder y prestigio. Debido a este significado, no puede conjeturarse que un acrecentamiento de dinero dará como consecuencia mayor productividad y satisfacción en el trabajo. Se le imagina como un reforzador universal, factiblemente uno de los pocos que tiene ese carácter de universalidad; con él se alcanzan adquirir diversos tipos de refuerzos, se puede acumular previendo necesidades futuras o usarse para producir más dinero. La gente no trabaja por el dinero en sí mismo, que es un papel sin valor intrínseco; trabaja porque el dinero es un medio para obtener cosas. Sin embargo, el dinero no es el único origen de estimulación en el trabajo.

En este contexto, entonces, es ineludible cambiar las reglas del juego. Se debe desarrollar una administración de remuneración inteligente, ya que hay poco para repartir, al menos que esté bien administrado. Por eso, hoy más que nunca, se debe acomodar un evento a medida de cada persona.

Beneficios de la Organización asociados a un adecuado Desempeño Laboral

Existen diversos beneficios en la organización coligados a un conveniente Desempeño Laboral del Personal, entre los cuales se puede mencionar:

- El adiestramiento avanza la realización de los trabajos proyectados dentro de la organización, lleva a una rentabilidad más alta y actitudes más positivas.
- Incrementa la comprensión del puesto de todos los niveles.

- Profese mejor imagen.
- Avance la relación jefes-subordinados.
- Se origina la noticia a toda la organización.
- Comprime la tensión y accede la conducción de áreas de conflictos.
- Se agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas.
- Promueve el desarrollo con vistas a la promoción.
- Favorece a la procesión de líderes y dirigentes.
- Apoyo al individuo para la conquista de decisiones y solución de problemas.
- Sustenta la cordialidad, la posición asertiva y el desarrollo.
- Asiste efectivamente en la administración de conflictos y tensiones.
- Forma líderes y mejora las capacidades comunicativas.
- Escala el nivel de complacencia con el puesto.
- Admite el provecho de metas individuales.
- Despliega un sentido de adelanto en muchos campos.

1.3 Investigaciones

Se efectuó la búsqueda de trabajos de tesis realizados en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, así como en otras universidades del país y del extranjero.

A continuación, se detallan algunos trabajos de investigación, con sus respectivas conclusiones:

Pérez Balladares, Francisco (2012), en su tesis para la financiera EDYFICAR también analizó la relación entre el desempeño laboral y la gestión administrativa.

Perales Candiotti, Christopher y Arrieta Cotrina, Leslie (2012), en su tesis **“Eficacia de la Gestión de cobranza coactiva, Gestión Administrativa y su relación con el desempeño organizacional de la SUNAT”**.

Cajo Escudero, Licia (2018), en su tesis **“Influencia de la Gestión Administrativa en el desempeño laboral de los trabajadores del MINAGRI”**.

Marcelo Quispe, Luis y Tito Valle, Guadalupe (2019), en su tesis “**Gestión Administrativa y Desempeño Laboral en el área de mantenimiento de infraestructura e instalaciones de la Universidad de Lima**”.

Quispe Miranda, Marlene (2019), en su tesis “**Gestión Administrativa y Desempeño Laboral de los trabajadores de la UGEL – Local Huamanga**”.

1.4 Marco Conceptual

- **Capacidad de equipo:** Permite conocer el desarrollo de los trabajos encomendados, los cuales son realizados entre varias personas, mide la forma como se organizan para afrontar un reto u objetivo trazado, y el planteamiento de soluciones sobre el particular.
- **Capital intelectual:** Medida del valor creado por la gestión del conocimiento. Puede definirse también como la diferencia entre el valor bursátil de la compañía y su valor en libros.
- **Clima Laboral:** conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta (Einiert 1985). Según Hall (1996), se define como un conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directamente o indirectamente por los empleados y que influye en la conducta del empleado.
- **Competencias:** Conjunto de conocimientos, habilidades y comportamientos que forman la base de todos los procesos modernos de recursos humanos.
- **Control:** Es la cuarta función administrativa que busca asegurar si lo que planeó, organizó y dirigió, realmente cumplió los objetivos previstos. Presenta cuatro fases: establecimiento de estándares, observación de desempeño, comparación del desempeño y acción correctiva.
- **Desempeño laboral:** El desempeño o la forma como se cumple con la responsabilidad en el trabajo, involucra de manera interrelacionada las actitudes, valores, saberes y habilidades que se encuentran interiorizados en

cada persona e influyen en la manera como cada uno actúa en su contexto, afronta de manera efectiva sus retos cotidianos e incide en la calidad global de la tarea.

- **Dirección:** Esta función es la tercera función de la tarea de administración, mediante esta tarea se propicia la realización de acciones dirigidas a la secuencia de los objetivos de la Organización, a través del ejercicio del mando, del liderazgo, de la motivación y comunicación adecuada. Esta es la más compleja de las funciones administrativas por el hecho de influenciar a los subordinados para que se comporten según las expectativas y consigan así alcanzar los objetivos de la organización. La dirección tiene tres niveles: global, departamental y operacional.
- **Energía eléctrica:** La energía eléctrica es una fuente de energía renovable que se obtiene mediante el movimiento de cargas eléctricas (electrones) que se produce en el interior de materiales conductores (por ejemplo, cables metálicos como el cobre).

El origen de la energía eléctrica está en las centrales de generación, determinadas por la fuente de energía que se utilice.

Así, la energía eléctrica puede obtenerse de centrales solares, eólicas, hidroeléctricas, térmicas, nucleares y mediante la biomasa o quema de compuesto de la naturaleza como combustible.

- **Eficacia:** Capacidad para lograr los objetivos. Hacer las cosas correctas, utilizar recursos de manera óptima y obtener resultados y agregar valor.
- **Eficiencia:** Capacidad para hacer correctamente las cosas. Uso de los recursos mínimos (materia prima, dinero, y personas) para obtener el volumen deseado de producción.
- **Encuesta:** Es el instrumento más utilizado en investigación de mercados que sirve como medio para obtener datos que nos dan guía en el proceso de comunicación. Se realiza en forma escrita o verbal.
- **Estrategias:** El término estrategia fue originalmente utilizado por los militares para referirse al plan total proyectado para vencer o disuadir al adversario; en consecuencia, el desarrollo de estrategias militares conlleva necesariamente la consideración de factores económicos y políticos.

- **Gestión:** Es la acción y efecto de gestionar o de administrar, y gestionar es hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera.

En otra concepción gestión es definida como el conjunto de actividades de dirección y administración de una empresa.

- **Gestión Administrativa:** Es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupos los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos.

Es un proceso muy particular consistente en las actividades de planeación, organización, ejecución y control desempeñados para determinar y alcanzar los objetivos señalados con el uso de seres humanos y otros recursos.

- **Norma:** Regla, disposición o criterio que establece una autoridad para regular acciones de los distintos agentes económicos; se traduce en un enunciado técnico que a través de parámetros cuantitativos y/o cualitativos sirve de guía para la acción.

- **Organización:** expresa la complejidad de las actividades productivas modernas y la necesidad de complementar diversas capacidades y tareas de modo de aumentar la eficiencia de la empresa como un todo.

- **Plan:** Documento que contempla en forma ordenada y coherente las metas, estrategias, políticas, directrices y tácticas en tiempo y espacio, así como los instrumentos, mecanismos y acciones que se utilizarán para llegar a los fines deseados.

- **Planeación:** Etapa que forma parte del proceso administrativo mediante la cual se establecen directrices, se definen estrategias y se seleccionan alternativas y cursos de acción, en función de objetivos y metas generales económicas, sociales y políticas; tomando en consideración la disponibilidad de recursos reales y potenciales que permitan establecer un marco de referencia necesario para concretar programas y acciones específicas en tiempo y espacio.

- **Política:** Criterio o directriz de acción elegida como guía en el proceso de toma de decisiones al poner en práctica o ejecutar las estrategias, programas y proyectos específicos del nivel institucional.

CAPÍTULO II

EL PROBLEMA, OBJETIVOS, HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1. Planteamiento del problema

2.1.1. Descripción de la realidad problemática

En los últimos años, las organizaciones confrontan permanentemente la necesidad de mejorar su desempeño para fortalecer su competitividad y eficiencia, permitiendo de esta manera sostenerse de manera óptima en su zona de influencia.

En la sociedad actual, caracterizada por los continuos cambios de paradigmas y el desarrollo acelerado de la tecnología, las empresas y sus individuos se ven impulsados a desarrollar procesos gerenciales que generen mecanismos que propicien un mejoramiento en el desempeño de sus colaboradores.

Para mejorar el desempeño de los colaboradores, es necesario que estos se encuentren satisfechos con las funciones que realizan, para ello es necesario brindarles las condiciones laborales necesarias para desarrollar una gestión administrativa adecuada.

Actualmente, la empresa presenta problemas en cuanto a la planificación de su gestión, de los objetivos organizacionales.

Los trabajadores, desconocen los objetivos y el trabajo operativo cubre gran parte de su tiempo, por lo que su gestión es inadecuada.

No se cuenta con un plan de capacitaciones, lo que desmotiva a los trabajadores, sólo las jefaturas y gerencias son capacitadas.

Se aprecia falta de liderazgo participativo, no se involucra a los trabajadores en las decisiones de la empresa, sólo trabajan de manera operativa y sin metas definidas.

No se promueve el trabajo en equipo, lo que ayuda a que cada trabajador trabaje de manera independiente sin ninguna comunicación con su área ni con otras áreas.

Como resultado de la falta de conocimiento de los objetivos y de la alta demanda en trabajo operativo hace que muchas de las actividades se repitan generando atrasos en las entregas y mal uso de los recursos. Del mismo modo, la falta de capacitación en el uso de distintas herramientas, resulta en mayor tiempo en la ejecución y desmotivación en el personal.

Es en base a este contexto, que existe un gran interés por conocer la relación de la Gestión Administrativa y el Desempeño de los Trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima.

2.1.2. Definición del Problema Principal y Específicos

2.1.2.1 Problema General

¿Cómo se relaciona la Gestión Administrativa y el Desempeño de los Trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima?

2.1.2.2. Problemas Específicos

- a) ¿Cómo se relaciona el Nivel de Planeación de la Gestión Administrativa con el Desempeño de los Trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima?
- b) ¿Cómo se relaciona el Nivel de Organización de la Gestión Administrativa con el Desempeño de los Trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima?
- c) ¿Cómo se relaciona el Nivel de Dirección de la Gestión Administrativa con el Desempeño de los Trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima?

- d) ¿Cómo se relaciona el Nivel de Control de la Gestión Administrativa con el Desempeño de los Trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima?

2.2. Finalidad y Objetivos de la Investigación

2.2.1 Finalidad

El trabajo de investigación tiene como finalidad determinar la relación de la Gestión Administrativa y el Desempeño de los Trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima.

2.2.2 Objetivo General y Específicos

2.2.2.1. Objetivo General:

Determinar si la Gestión Administrativa se relaciona con el Desempeño de los Trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima.

2.2.2.2. Objetivos Específicos

- a. Determinar si la el Nivel de Planeación de Gestión Administrativa se relaciona con el Desempeño de los Trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima.
- b. Determinar si la el Nivel de Organización de Gestión Administrativa se relaciona con el Desempeño de los Trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima.
- c. Determinar si la el Nivel de Dirección de Gestión

Administrativa se relaciona con el Desempeño de los Trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima.

- d. Determinar si la el Nivel de Control de Gestión Administrativa se relaciona con el Desempeño de los Trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima.

2.2.3 Delimitación de la investigación

La investigación con fines metodológicos tiene delimitados los siguientes aspectos:

a) Delimitación Espacial

La investigación se desarrolló en los ambientes de las oficinas de la Empresa Distribuidora de Electricidad ubicada en el distrito de Chacarilla.

b) Delimitación temporal

El período que abarcó el presente estudio fue de abril a setiembre del año 2018.

c) Delimitación social

Se trabajó a nivel de los trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima. No se consideró jefes ni gerentes.

2.2.4 Justificación e Importancia del estudio

2.2.4.1 Justificación

El desarrollo de la investigación estará encaminado a tratar de determinar si existe relación entre la gestión administrativa con el desempeño de los trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima.

Se debe tener en cuenta, que cuanto mejor desempeño tenga el citado

personal, las labores de atención al cliente interno y externo, se desarrollarán en óptimas condiciones, ahorrando tiempo y dinero a la Institución, garantizando el alineamiento de la organización para el cumplimiento de la misión encomendada.

2.2.4.2 Importancia

La importancia de la investigación radicará en que las organizaciones requieren ser más eficientes, lo cual está relacionado con el desempeño de los colaboradores, para ello es necesario que el cliente interno, es decir los trabajadores tengan definida sus funciones y los procesos de la gestión sean eficientes, lo cual mejorará las condiciones de trabajo que permitan a futuro lograr la excelencia operacional.

2.3 Hipótesis y Variables

2.3.1 Supuestos teóricos

El Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua explica que administración es la acción de administrar (del latín Administratio – ONIS).

Esta es una definición genérica que no dice mucho, un poco restringida, de carácter idiomático, realizada atendiendo a su significado etimológico, por lo que para tener una concepción más amplia del término debemos buscarla en la diversidad de definiciones hechas por un considerable número de tratadistas, por ejemplo Henri Fayol un autor muy trascendente, definió operativamente la administración diciendo que la misma consiste en "preveer, organizar, mandar, coordinar y controlar , además consideró que era el arte de manejar a los hombres.

George Terry explica que la administración es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, desempeñada para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos.

Partiendo de los conceptos antes señalados podemos decir que gestión administrativa es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupos los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos.

Es un proceso muy particular consistente en las actividades de planeación, organización, ejecución y control desempeñados para determinar y alcanzar los objetivos señalados con el uso de seres humanos y otros recursos.

Existen cuatro elementos importantes que están relacionados con la gestión administrativa, sin ellos es imposible hablar de gestión administrativa, estos son:

- Planeación
- Organización
- Dirección
- Control

A continuación, definiremos cada uno de ellos:

Planeación:

Planificar implica que los gerentes piensan con antelación en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método, plan o lógica y no en corazonadas. Los planes presentan los objetivos de la organización y establecen los procedimientos idóneos para alcanzarlos. Son la guía para que la organización obtenga y comprometa los recursos que se requieren para alcanzar los objetivos.

Organización:

Organizar es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la organización.

Dirección:

Dirigir implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales.

Control:

Es el proceso para asegurar que las actividades reales se ajustan a las actividades planificadas. El gerente debe estar seguro de los actos de los miembros de la organización que la conducen hacia las metas establecidas.

Desempeño laboral

Debe considerarse que el Desempeño Laboral describe el grado en que los gerentes y trabajadores de una organización logran sus funciones, tomando en cuenta los requerimientos del puesto ocupado, con base a los resultados alcanzados.

Stoner (1994), afirma que el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad. Sobre la base de esta definición se plantea que el Desempeño Laboral está referido a la ejecución de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas.

Drucker (2002), al analizar las concepciones sobre el Desempeño Laboral, plantea se deben fijar nuevas definiciones de éste término, formulando innovadoras mediciones, y será preciso definir el desempeño en términos no financieros.

Benavides (2002), al definir el desempeño, lo relaciona con competencias, afirmando que en la medida en que el trabajador mejore sus competencias mejorará su desempeño.

Para esta autora, las competencias son comportamientos y destrezas visibles que la persona aporta en un empleo para cumplir con sus responsabilidades de manera eficaz y satisfactoria. Igualmente, expone que los estudios organizacionales se proyectan alrededor de tres tipos de competencias fundamentales, las cuales implican discriminarse y usarse de conformidad con los objetivos de la organización; estas competencias son: competencias genéricas, competencias laborales y competencias básicas.

Por tal motivo, se ha planteado las siguientes hipótesis que se muestran a continuación:

2.3.2 Hipótesis General y Específicas

2.3.2.1 Hipótesis General

La Gestión Administrativa se relaciona directamente con el Desempeño de los Trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima.

2.3.2.2 Hipótesis Específicas

- a) El Nivel de Planeación de la Gestión Administrativa se relaciona directamente con el Desempeño de los Trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima.

- b) El Nivel de Organización de la Gestión Administrativa se relaciona directamente con el Desempeño de los Trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima.

- c) El Nivel de Dirección de la Gestión Administrativa se relaciona directamente con el Desempeño de los Trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima.

- d) El Nivel de Control de la Gestión Administrativa se relaciona directamente con el Desempeño de los Trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima.

2.3.3 Variables e Indicadores

Clasificación de Variables

- Gestión Administrativa (variable independiente)
- Desempeño laboral (variable dependiente)

Cuadro N° 1
Variables e Indicadores

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
GESTIÓN ADMINISTRATIVA (variable independiente)	Planeación	Planeación
		Cumplimiento de Objetivos
		Cumplimiento de Metas
	Organización	Estructura Orgánica
		Manuales
		Reglamento
	Dirección	Motivación
		Capacitación
	Control	Control
		Evaluación

DESEMPEÑO LABORAL (variable dependiente)	Capacidad personal	Calidad de trabajo Creatividad Cumplimiento Plan de trabajo
	Responsabilidad	Disciplina laboral Cumplimiento de normas
	Capacidad de equipo	Organización Solución de problemas

CAPÍTULO III

MÉTODO, TÉCNICA E INSTRUMENTOS

3.1 Población y Muestra

Población: La Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima, cuenta con un total de 556 trabajadores, considerando los que se encuentran bajo la modalidad de Contrato de Plazo Fijo, Plazo Indeterminado y Nombrados.

Muestra: Para calcular la muestra de trabajadores se utilizó la fórmula para el caso de poblaciones finitas menores a 100,000, representada por el siguiente estadístico:

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

P : probabilidad de éxito representada por el 50% (0.5) encuesta (Se asume $p = 50\%$)

Q : Proporción de fracaso (Se asume $1-p = 50\%$)

e : Margen de error 5% seleccionado por el investigador

N : Población (556).

n= Tamaño de la muestra

Z= Distribución Estándar

$$n = 228$$

De los 556 trabajadores de la empresa se seleccionó una muestra de 228 personas distribuidas de la siguiente manera:

Personal de atención al público = 28

Dibujantes = 31

Ingenieros Junior = 67

Técnicos operarios = 102

3.2 Tipo, Nivel, Método y Diseño de Investigación

3.2.1. Tipo

El tipo fue el aplicado porque se utilizó instrumentos para recolectar datos y comprobar las hipótesis de estudio.

3.2.2. Nivel

El nivel de la investigación fue el Descriptivo.

3.2.3 Método y Diseño

3.2.3.1 Método

El método utilizado fue el Descriptivo.

3.2.3.2 Diseño

Se tomó una muestra en la cual:

$$M = O_{x1} r O_y$$

Donde:

M = Muestra.

O = Observación.

r = Relación.

X₁ = Gestión Administrativa

Y = Desempeño laboral.

3.3 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Técnicas

La principal técnica que se utilizó en el presente estudio fue la encuesta.

Instrumentos

Como instrumento de recolección de datos se utilizó el cuestionario que por intermedio de una encuesta de preguntas, en su modalidad cerradas, se tomarán a la muestra señalada.

3.4 Procesamiento de Datos

Se aplicaron instrumentos de recolección de datos como encuestas o entrevistas para recoger información sobre las variables de estudio y una vez obtenida la información se creó una base de datos con la ayuda de la herramienta o paquete estadístico SPSS versión 25.

Se crearon tablas, gráficos con interpretación de frecuencias, porcentajes, entre otros. Luego, se procederá a realizar la estadística inferencial.

Para la contrastación de la Hipótesis se utilizó la prueba conocida como CORRELACIÓN DE SPEARMAN.

Confiabilidad del Instrumento

La fiabilidad del instrumento dirigido a los 228 trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima, es considerada como consistencia interna de la prueba, alfa de Cronbach ($\alpha=0,807$) la cual es considerada como buena (según Hernández Sampieri, 2005).

Esta confiabilidad se ha determinado en relación a los 18 ítems centrales de la encuesta, lo cual quiere decir que la encuesta realizada ha sido confiable, válida y aplicable. El cuadro N°2 muestra los resultados del coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach.

Cuadro N°2
Estadístico de Fiabilidad Sobre el Instrumento

Resumen del proceso			
		N	%
Casos	Validados	228	100,0
	Excluidos	0	0
	Total	228	100,0

Resultado Estadístico

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,807	18

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

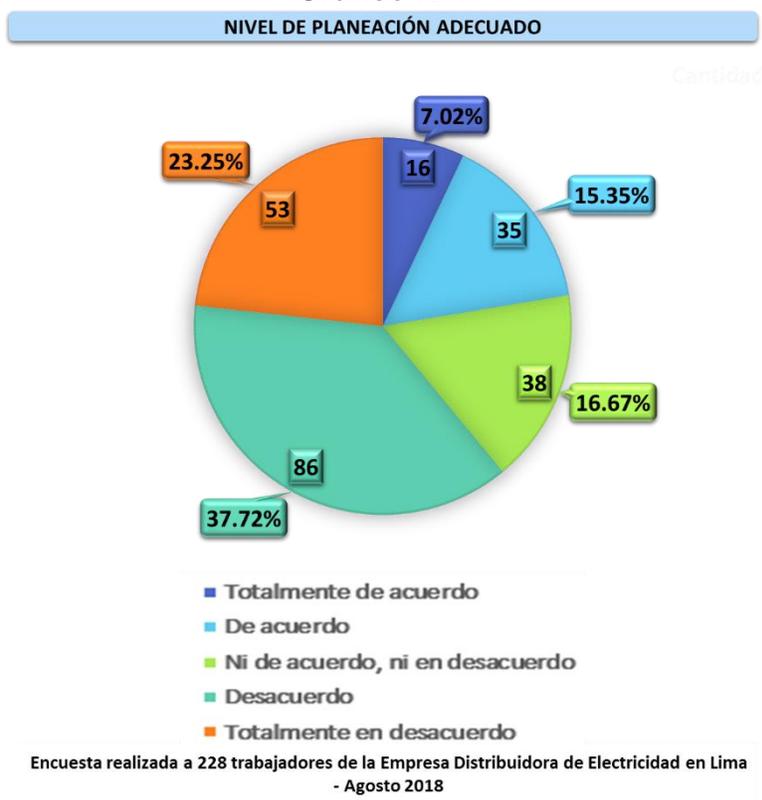
A continuación, se muestran los resultados de las encuestas aplicadas a 228 trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima - Agosto 2018.

Tabla N°1

PLANEACIÓN ADECUADO		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	16	7.02%
De acuerdo	35	15.35%
Indeciso	38	16.67%
Desacuerdo	86	37.72%
Totalmente en desacuerdo	53	23.25%
N° de Respuestas	228	100.00%

Encuesta realizada a 228 trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima - Agosto 2018

Gráfico N°1



La tabla N° 1, indica los resultados de la encuesta realizada a 228 trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima, de los trabajadores encuestados manifiestan respecto a si considera adecuado el nivel planeación en la gestión administrativa de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima; 86 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 37.72%, 53 trabajadores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 23.25%, 38 trabajadores que expresaron estar indeciso, lo que representa el 16.67%, 35 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 15.35% y 16 trabajadores que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 7.02%. Es decir, el 60.96% está en desacuerdo respecto a si considera adecuado el nivel de planeación en la gestión administrativa de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima.

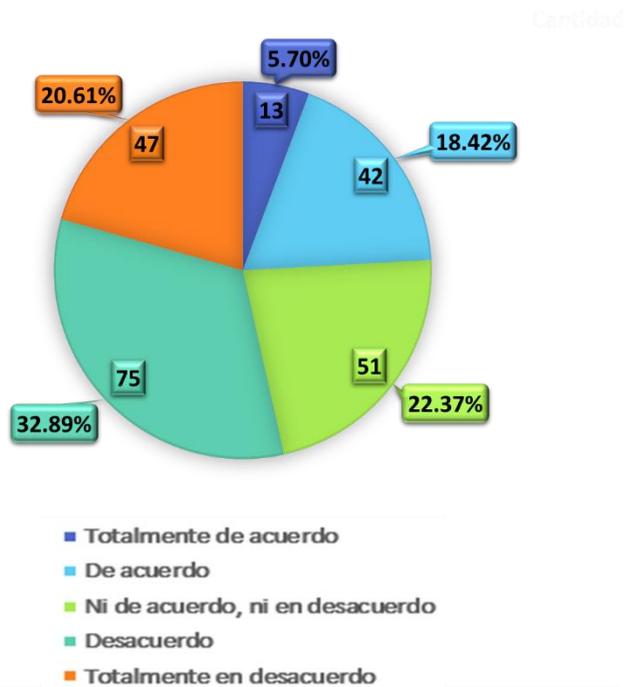
Tabla N°2

OBJETIVOS PLANIFICADOS		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	13	5.70%
De acuerdo	42	18.42%
Indeciso	51	22.37%
Desacuerdo	75	32.89%
Totalmente en desacuerdo	47	20.61%
N° de Respuestas	228	100.00%

Encuesta realizada a 228 trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima - Agosto 2018

Gráfico N°2

OBJETIVOS PLANIFICADOS



Encuesta realizada a 228 trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima
- Agosto 2018

La tabla N° 2, indica los resultados de la encuesta realizada a 228 trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima, de los trabajadores encuestados manifiestan respecto a si considera que se logran los objetivos planificados por la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima; 75 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 32.89%, 51 trabajadores que expresaron estar indeciso, lo que representa el 22.37%, 47 trabajadores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 20.61%, 42 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 18.42% y 13 trabajadores que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 5.70%.

Es decir, el 53.51% está en desacuerdo respecto a si considera que se logran los objetivos planificados por la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima.

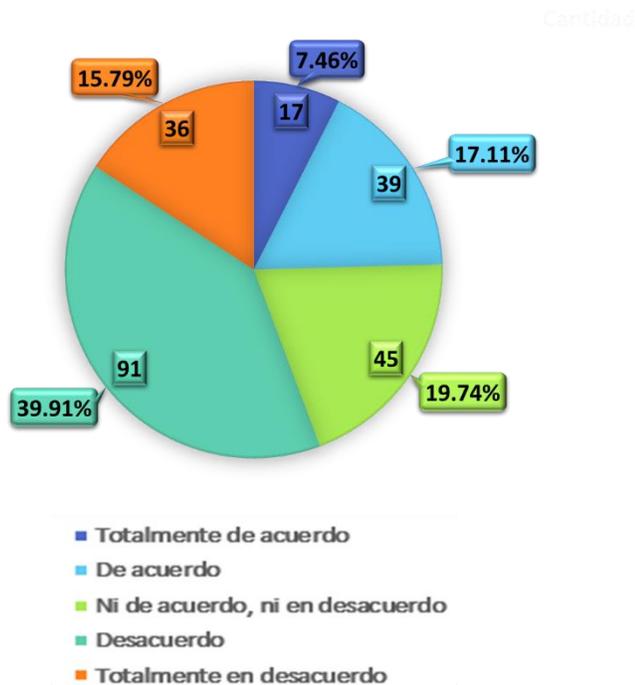
Tabla N°3

METAS PLANIFICADAS		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	17	7.46%
De acuerdo	39	17.11%
Indeciso	45	19.74%
Desacuerdo	91	39.91%
Totalmente en desacuerdo	36	15.79%
N° de Respuestas	228	100.00%

Encuesta realizada a 228 trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima - Agosto 2018

Gráfico N°3

METAS PLANIFICADAS



Encuesta realizada a 228 trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima - Agosto 2018

La tabla N° 3, indica los resultados de la encuesta realizada a 228 trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima, de los trabajadores encuestados manifiestan respecto a si considera que se alcanzan las metas planificadas por la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima.; 91 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 39.91%, 45 trabajadores que expresaron estar indeciso, lo que representa el 19.74%, 39 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 17.11%, 36 trabajadores que indicaron que se

encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 15.79% y 17 trabajadores que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 7.46%.

Es decir, el 55.70% está en desacuerdo respecto a si considera que se alcanzan las metas planificadas por la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima.

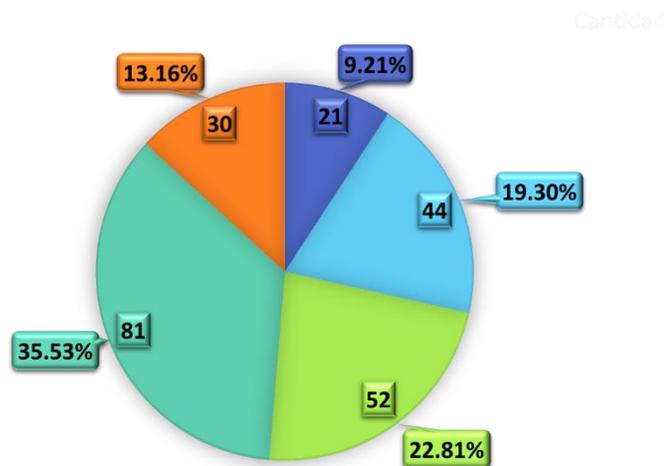
Tabla N°4

ESTRUCTURA ORGÁNICA DEFINIDA		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	21	9.21%
De acuerdo	44	19.30%
Indeciso	52	22.81%
Desacuerdo	81	35.53%
Totalmente en desacuerdo	30	13.16%
N° de Respuestas	228	100.00%

Encuesta realizada a 228 trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima - Agosto 2018

Gráfico N°4

ESTRUCTURA ORGÁNICA DEFINIDA



- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- Desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Encuesta realizada a 228 trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima - Agosto 2018

La tabla N° 4, indica los resultados de la encuesta realizada a 228 trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima, de los trabajadores encuestados manifiestan respecto a si se encuentra definida la estructura orgánica de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima; 81 trabajadores que se encuentran en

desacuerdo, lo que representa el 35.53%, 52 trabajadores que expresaron estar indeciso, lo que representa el 22.81%, 44 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 19.30%, 30 trabajadores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 13.16% y 21 trabajadores que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 9.21%.

Es decir, el 48.68% está en desacuerdo respecto a si se encuentra definida la estructura orgánica de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima.

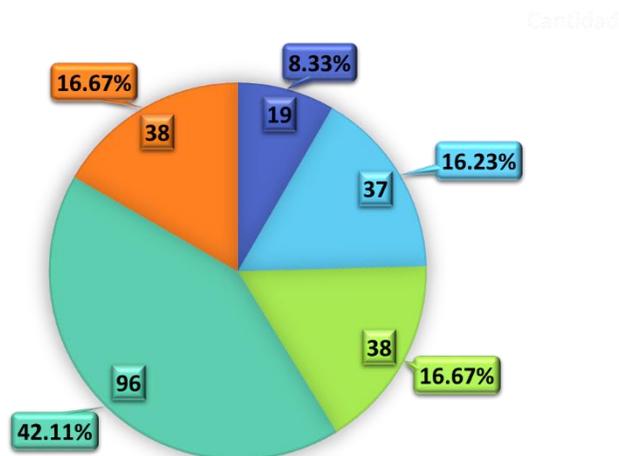
Tabla N°5

MANUALES DISPONIBLES		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	19	8.33%
De acuerdo	37	16.23%
Indeciso	38	16.67%
Desacuerdo	96	42.11%
Totalmente en desacuerdo	38	16.67%
N° de Respuestas	228	100.00%

Encuesta realizada a 228 trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima - Agosto 2018

Gráfico N°5

MANUALES DISPONIBLES



- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- Desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Encuesta realizada a 228 trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima - Agosto 2018

La tabla N° 5, indica los resultados de la encuesta realizada a 228 trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima, de los trabajadores encuestados manifiestan respecto a si se encuentran disponibles los manuales de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima; 96 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 42.11%, 38 trabajadores que expresaron estar indeciso, lo que representa el 16.67%, 38 trabajadores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 16.67%, 37 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 16.23% y 19 trabajadores que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 8.33%. Es decir, el 58.77% está en desacuerdo respecto a si se encuentran disponibles los manuales de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima.

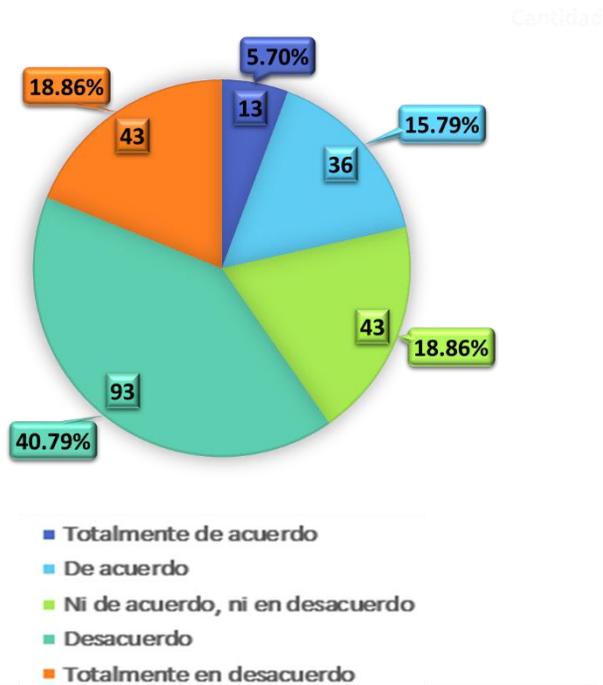
Tabla N°6

REGLAMENTO INTERNO DISPONIBLE		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	13	5.70%
De acuerdo	36	15.79%
Indeciso	43	18.86%
Desacuerdo	93	40.79%
Totalmente en desacuerdo	43	18.86%
N° de Respuestas	228	100.00%

Encuesta realizada a 228 trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima - Agosto 2018

Gráfico N°6

REGLAMENTO INTERNO DISPONIBLE



La tabla N° 6, indica los resultados de la encuesta realizada a 228 trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima, de los trabajadores encuestados manifiestan respecto a si se encuentra disponible el reglamento interno de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima; 93 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 40.79%, 43 trabajadores que expresaron estar indeciso, lo que representa el 18.86%, 43 trabajadores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 18.86%, 36 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 15.79% y 13 trabajadores que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 5.70%.

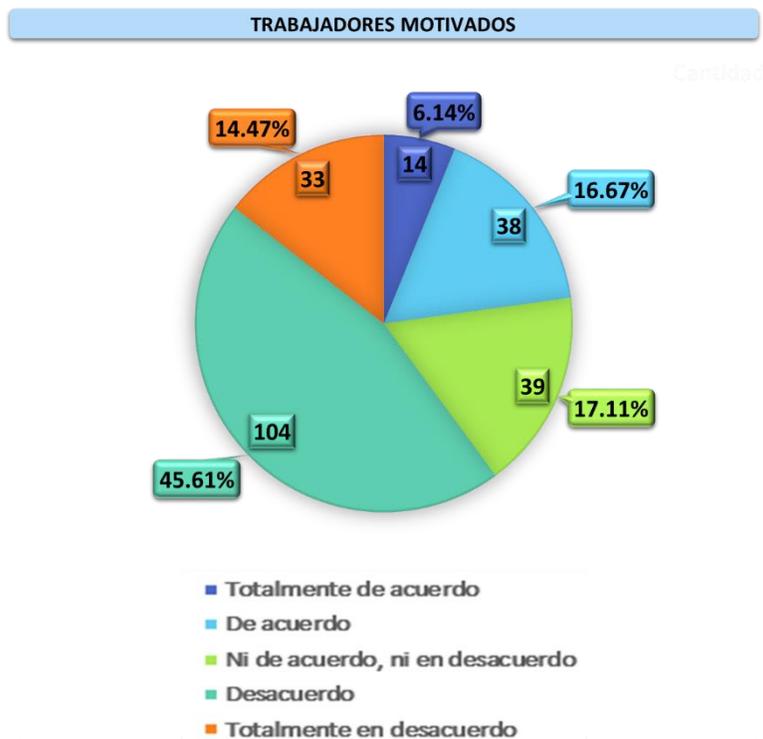
Es decir, el 59.65% está en desacuerdo respecto a si se encuentra disponible el reglamento interno de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima

Tabla N°7

TRABAJADORES MOTIVADOS		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	14	6.14%
De acuerdo	38	16.67%
Indeciso	39	17.11%
Desacuerdo	104	45.61%
Totalmente en desacuerdo	33	14.47%
N° de Respuestas	228	100.00%

Encuesta realizada a 228 trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima - Agosto 2018

Gráfico N°7



Encuesta realizada a 228 trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima - Agosto 2018

La tabla N° 7, indica los resultados de la encuesta realizada a 228 trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima, de los trabajadores encuestados manifiestan respecto a si los trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima se encuentran motivados por la dirección; 104 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 45.61%, 39 trabajadores que expresaron estar indeciso, lo que representa el 17.11%, 38 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 16.67%, 33 trabajadores que indicaron que se

encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 14.47% y 14 trabajadores que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 6.14%.

Es decir, el 60.09% está en desacuerdo respecto a si los trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima se encuentran motivados por la dirección.

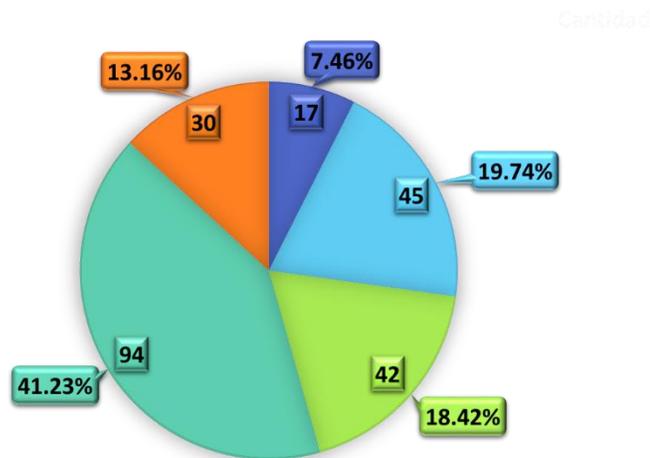
Tabla N°8

TRABAJADORES CAPACITADOS		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	17	7.46%
De acuerdo	45	19.74%
Indeciso	42	18.42%
Desacuerdo	94	41.23%
Totalmente en desacuerdo	30	13.16%
N° de Respuestas	228	100.00%

Encuesta realizada a 228 trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima - Agosto 2018

Gráfico N°8

TRABAJADORES CAPACITADOS



- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- Desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Encuesta realizada a 228 trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima - Agosto 2018

La tabla N° 8, indica los resultados de la encuesta realizada a 228 trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima, de los trabajadores encuestados manifiestan respecto a si los trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima se encuentran capacitados; 94 trabajadores que se encuentran en

desacuerdo, lo que representa el 41.23%, 45 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 19.74%, 42 trabajadores que expresaron estar indeciso, lo que representa el 18.42%, 30 trabajadores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 13.16% y 17 trabajadores que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 7.46%.

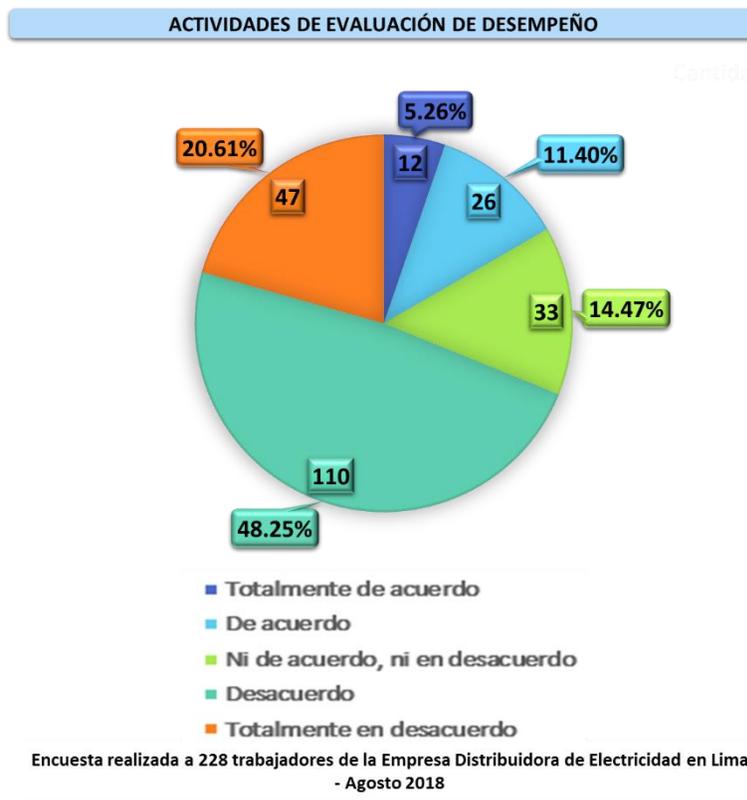
Es decir, el 54.39% está en desacuerdo respecto a si los trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima se encuentran capacitados.

Tabla N°9

ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	12	5.26%
De acuerdo	26	11.40%
Indeciso	33	14.47%
Desacuerdo	110	48.25%
Totalmente en desacuerdo	47	20.61%
N° de Respuestas	228	100.00%

Encuesta realizada a 228 trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima - Agosto 2018

Gráfico N°9



La tabla N° 9, indica los resultados de la encuesta realizada a 228 trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima, de los trabajadores encuestados manifiestan respecto a si se realizan actividades de evaluación de desempeño en la gestión administrativa; 110 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 48.25%, 47 trabajadores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 20.61%, 33 trabajadores que expresaron estar indeciso, lo que representa el 14.47%, 26 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 11.40% y 12 trabajadores que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 5.26%.

Es decir, el 68.86% está en desacuerdo respecto a si se realizan actividades de evaluación de desempeño en la gestión administrativa.

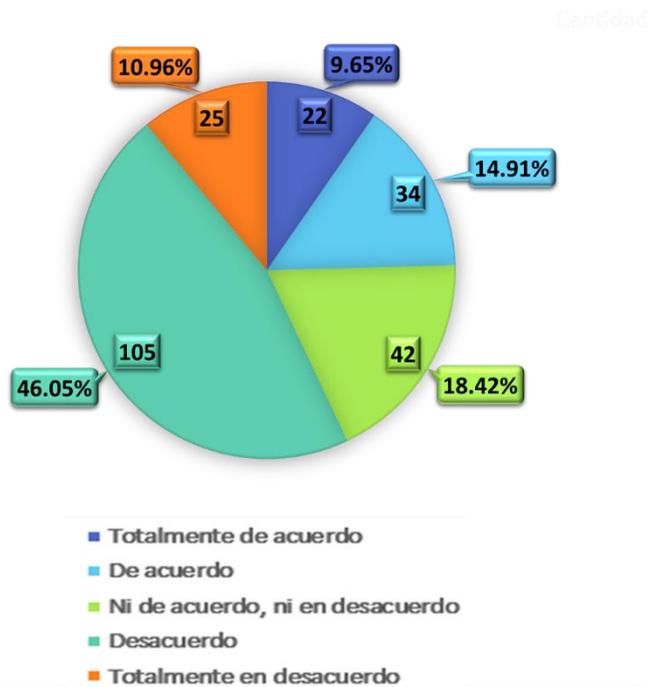
Tabla N°10

ACTIVIDADES DE CONTROL DE DESEMPEÑO		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	22	9.65%
De acuerdo	34	14.91%
Indeciso	42	18.42%
Desacuerdo	105	46.05%
Totalmente en desacuerdo	25	10.96%
N° de Respuestas	228	100.00%

Encuesta realizada a 228 trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima - Agosto 2018

Gráfico N°10

ACTIVIDADES DE CONTROL DE DESEMPEÑO



Encuesta realizada a 228 trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima
- Agosto 2018

La tabla N° 10, indica los resultados de la encuesta realizada a 228 trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima, de los trabajadores encuestados manifiestan respecto a si se realizan actividades de control en la gestión administrativa; 105 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 46.05%, 42 trabajadores que expresaron estar indeciso, lo que representa el 18.42%, 34 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 14.91%, 25 trabajadores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 10.96% y 22 trabajadores que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 9.65%.

Es decir, el 57.02% está en desacuerdo respecto a si se realizan actividades de control en la gestión administrativa.

Tabla N°11

LABORES SATISFACEN A SUS SUPERIORES		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	16	7.02%
De acuerdo	32	14.04%
Indeciso	37	16.23%
Desacuerdo	104	45.61%
Totalmente en desacuerdo	39	17.11%
N° de Respuestas	228	100.00%

Encuesta realizada a 228 trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima - Agosto 2018

Gráfico N°11



La tabla N° 11, indica los resultados de la encuesta realizada a 228 trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima, de los trabajadores encuestados manifiestan respecto a si considera que sus labores, satisfacen las expectativas de sus superiores; 104 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 45.61%, 39 trabajadores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 17.11%, 37 trabajadores que expresaron estar indeciso, lo que representa el 16.23%, 32 trabajadores refieren que están de

acuerdo, lo que representa el 14.04% y 16 trabajadores que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 7.02%.

Es decir, el 62.72% está en desacuerdo respecto a si considera que sus labores, satisfacen las expectativas de sus superiores.

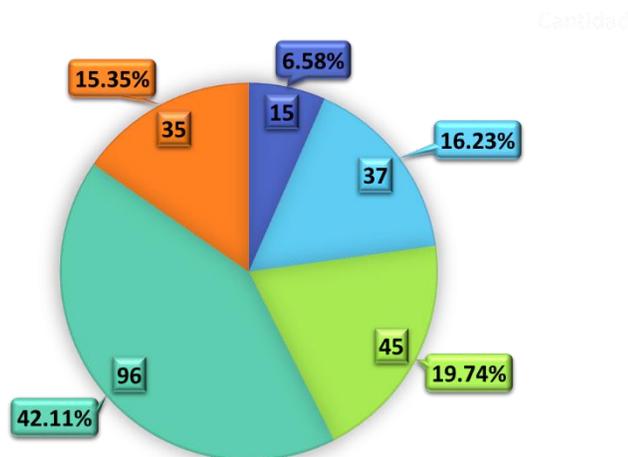
Tabla N°12

LABORES SATISFACEN A LOS USUARIOS		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	15	6.58%
De acuerdo	37	16.23%
Indeciso	45	19.74%
Desacuerdo	96	42.11%
Totalmente en desacuerdo	35	15.35%
N° de Respuestas	228	100.00%

Encuesta realizada a 228 trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima - Agosto 2018

Gráfico N°12

LABORES SATISFACEN A LOS USUARIOS



- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- Desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Encuesta realizada a 228 trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima - Agosto 2018

La tabla N° 12, indica los resultados de la encuesta realizada a 228 trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima, de los trabajadores encuestados manifiestan respecto a si considera que su trabajo, satisface las expectativas de los usuarios; 96 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el

42.11%, 45 trabajadores que expresaron estar indeciso, lo que representa el 19.74%, 37 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 16.23%, 35 trabajadores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 15.35% y 15 trabajadores que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 6.58%.

Es decir, el 57.46% está en desacuerdo respecto a si considera que su trabajo, satisface las expectativas de los usuarios.

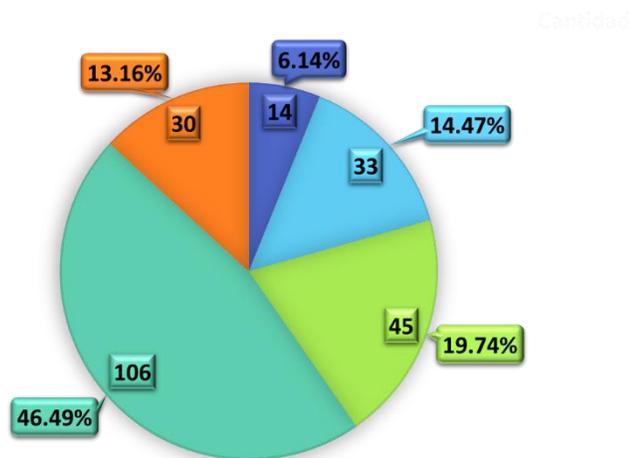
Tabla N°13

APORTES CREATIVOS		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	14	6.14%
De acuerdo	33	14.47%
Indeciso	45	19.74%
Desacuerdo	106	46.49%
Totalmente en desacuerdo	30	13.16%
N° de Respuestas	228	100.00%

Encuesta realizada a 228 trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima - Agosto 2018

Gráfico N°13

APORTES CREATIVOS



- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- Desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Encuesta realizada a 228 trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima - Agosto 2018

La tabla N° 13, indica los resultados de la encuesta realizada a 228 trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima, de los trabajadores encuestados manifiestan respecto a si considera que ha brindado aportes creativos en su trabajo, para mejorar las labores encomendadas por sus superiores o por el usuario que asiste a las oficinas de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima; 106 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 46.49%, 45 trabajadores que expresaron estar indeciso, lo que representa el 19.74%, 33 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 14.47%, 30 trabajadores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 13.16% y 14 trabajadores que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 6.14%.

Es decir, el 59.65% está en desacuerdo respecto a si considera que ha brindado aportes creativos en su trabajo, para mejorar las labores encomendadas por sus superiores o por el usuario que asiste a las oficinas de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima.

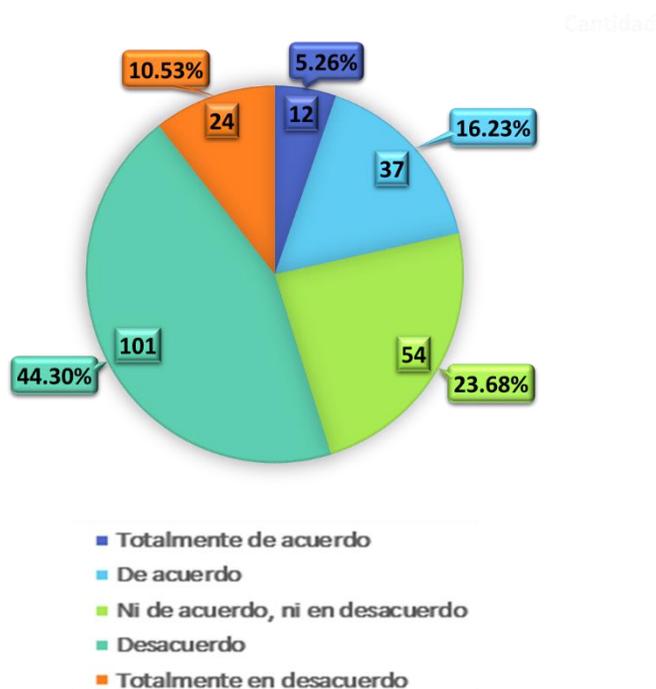
Tabla N°14

CUMPLE LOS TRABAJOS CABALMENTE		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	12	5.26%
De acuerdo	37	16.23%
Indeciso	54	23.68%
Desacuerdo	101	44.30%
Totalmente en desacuerdo	24	10.53%
N° de Respuestas	228	100.00%

Encuesta realizada a 228 trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima - Agosto 2018

Gráfico N°14

CUMPLE LOS TRABAJOS CABALMENTE



Encuesta realizada a 228 trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima
- Agosto 2018

La tabla N° 14, indica los resultados de la encuesta realizada a 228 trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima, de los trabajadores encuestados manifiestan respecto a si considera que cumple cabalmente los diferentes trabajos encomendados por sus superiores; 101 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 44.30%, 54 trabajadores que expresaron estar indeciso, lo que representa el 23.68%, 37 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 16.23%, 24 trabajadores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 10.53% y 12 trabajadores que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 5.26%.

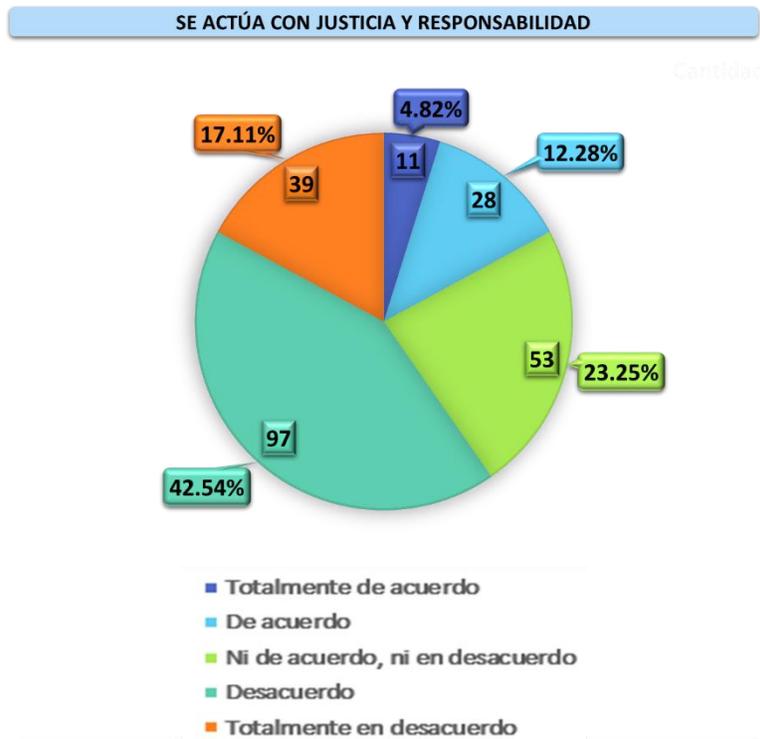
Es decir, el 54.82% está en desacuerdo respecto a si considera que cumple cabalmente los diferentes trabajos encomendados por sus superiores.

Tabla N°15

SE ACTÚA CON JUSTICIA Y RESPONSABILIDAD		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	12	5.26%
De acuerdo	37	16.23%
Indeciso	54	23.68%
Desacuerdo	101	44.30%
Totalmente en desacuerdo	24	10.53%
N° de Respuestas	228	100.00%

Encuesta realizada a 228 trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima - Agosto 2018

Gráfico N°15



Encuesta realizada a 228 trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima - Agosto 2018

La tabla N° 15, indica los resultados de la encuesta realizada a 228 trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima, de los trabajadores encuestados manifiestan respecto a si considera que actúa con justicia y responsabilidad en el desarrollo de sus labores; 97 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 42.54%, 53 trabajadores que expresaron estar indeciso, lo que representa el 23.25%, 39 trabajadores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 17.11%, 28 trabajadores refieren que están de

acuerdo, lo que representa el 12.28% y 11 trabajadores que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 4.82%.

Es decir, el 59.65% está en desacuerdo respecto a si considera que actúa con justicia y responsabilidad en el desarrollo de sus labores.

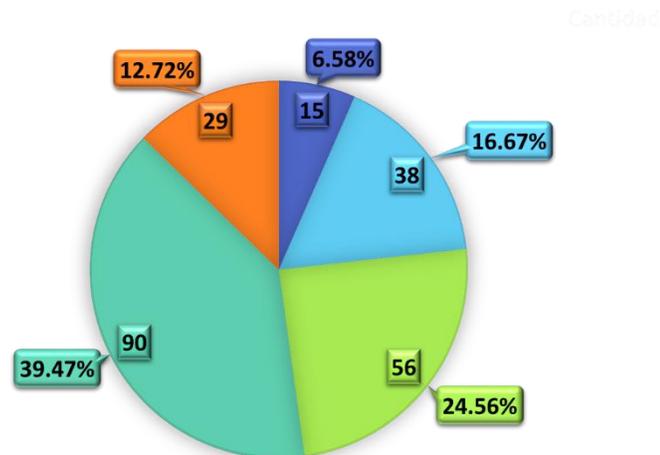
Tabla N°16

CONOCE Y COMPRENDE LAS REGLAS Y NORMAS		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	15	6.58%
De acuerdo	38	16.67%
Indeciso	56	24.56%
Desacuerdo	90	39.47%
Totalmente en desacuerdo	29	12.72%
N° de Respuestas	228	100.00%

Encuesta realizada a 228 trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima - Agosto 2018

Gráfico N°16

CONOCE Y COMPRENDE LAS REGLAS Y NORMAS



- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- Desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Encuesta realizada a 228 trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima - Agosto 2018

La tabla N° 16, indica los resultados de la encuesta realizada a 228 trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima, de los trabajadores encuestados manifiestan respecto a si conoce y comprende las reglas y normas de la función que realiza en la empresa; 90 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que

representa el 39.47%, 56 trabajadores que expresaron estar indeciso, lo que representa el 24.56%, 38 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 16.67%, 29 trabajadores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 12.72% y 15 trabajadores que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 6.58%.

Es decir, el 52.19% está en desacuerdo respecto a si conoce y comprende las reglas y normas de la función que realiza en la empresa.

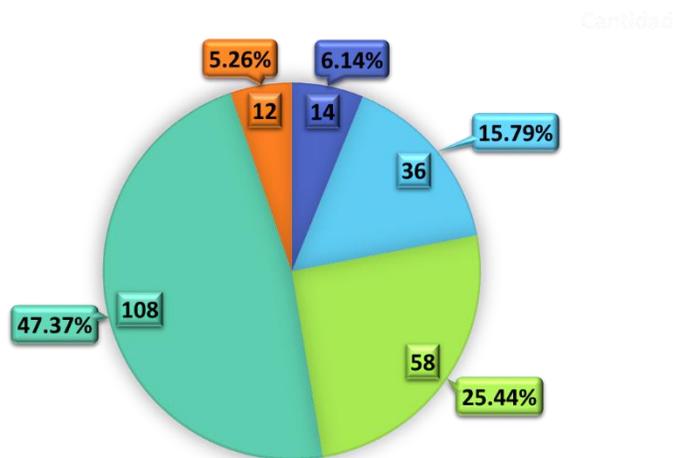
Tabla N°17

TRABAJO EN EQUIPO ESTÁ BIEN ORGANIZADO		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	14	6.14%
De acuerdo	36	15.79%
Indeciso	58	25.44%
Desacuerdo	108	47.37%
Totalmente en desacuerdo	12	5.26%
N° de Respuestas	228	100.00%

Encuesta realizada a 228 trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima - Agosto 2018

Gráfico N°17

TRABAJO EN EQUIPO ESTÁ BIEN ORGANIZADO



- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- Desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Encuesta realizada a 228 trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima - Agosto 2018

La tabla N° 17, indica los resultados de la encuesta realizada a 228 trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima, de los trabajadores encuestados manifiestan respecto a si considera que los trabajos en equipo, determinados por sus superiores, se encuentra debidamente organizados para cumplir con el objetivo trazado; 108 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 47.37%, 58 trabajadores que expresaron estar indeciso, lo que representa el 25.44%, 36 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 15.79%, 14 trabajadores que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 6.14% y 12 trabajadores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 5.26%.

Es decir, el 52.63% está en desacuerdo respecto a si considera que los trabajos en equipo, determinados por sus superiores, se encuentra debidamente organizados para cumplir con el objetivo trazado.

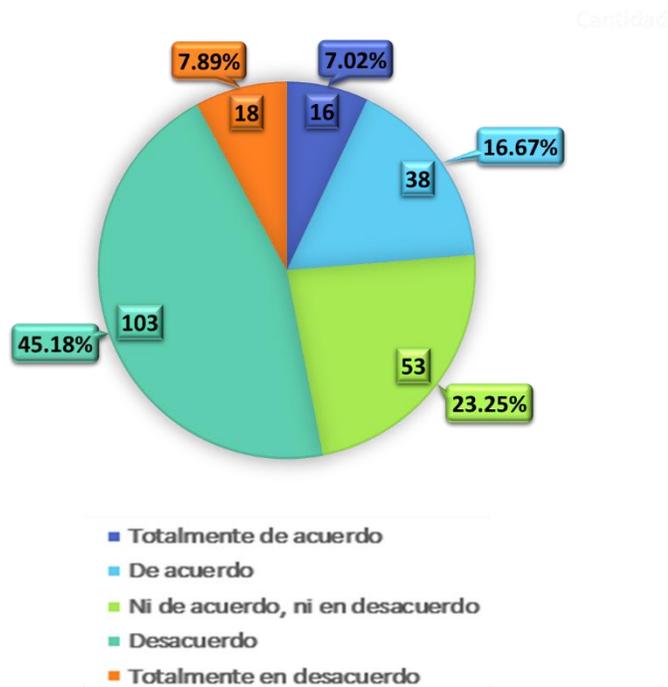
Tabla N°18

TRABAJO EN EQUIPO ES LA MANERA DE SOLUCIONAR LOS PROBLEMAS		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	16	7.02%
De acuerdo	38	16.67%
Indeciso	53	23.25%
Desacuerdo	103	45.18%
Totalmente en desacuerdo	18	7.89%
N° de Respuestas	228	100.00%

Encuesta realizada a 228 trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima - Agosto 2018

Gráfico N°18

TRABAJO EN EQUIPO ES LA MANERA DE SOLUCIONAR LOS PROBLEMAS



Encuesta realizada a 228 trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima
- Agosto 2018

La tabla N° 18, indica los resultados de la encuesta realizada a 228 trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima, de los trabajadores encuestados manifiestan respecto a si considera que el trabajo en equipo, es la manera ideal para solucionar los problemas presentados en Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima; 103 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 45.18%, 53 trabajadores que expresaron estar indeciso, lo que representa el 23.25%, 38 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 16.67%, 18 trabajadores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 7.89% y 16 trabajadores que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 7.02%.

Es decir, el 53.07% está en desacuerdo respecto a si considera que el trabajo en equipo, es la manera ideal para solucionar los problemas presentados en Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima.

4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Para realizar la contrastación de la Hipótesis, se utilizó el Coeficiente de correlación de Spearman, ρ (ro) que es una medida de correlación entre dos variables, como lo son las variables materia del presente estudio. Luego, el valor de ρ permitió tomar la decisión estadística correspondiente a cada una de las hipótesis formuladas.

El coeficiente de correlación de Spearman da un rango que permite identificar fácilmente el grado de correlación (la asociación o interdependencia) que tienen dos variables mediante un conjunto de datos de las mismas, de igual forma permite determinar si la correlación es positiva o negativa (si la pendiente de la línea correspondiente es positiva o negativa).

El estadístico ρ viene dado por la expresión:

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

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

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

1.- HIPÓTESIS 1:

H₁: El Nivel de Planeación de la Gestión Administrativa se relaciona directamente con el Desempeño de los Trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima.

H₀: El Nivel de Planeación de la Gestión Administrativa NO se relaciona directamente con el Desempeño de los Trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima.

2.- NIVEL DE CONFIANZA: 99%, NIVEL DE SIGNIFICACIÓN: 1%

3.- ESTADÍSTICO DE PRUEBA: Coeficiente de correlación de Spearman

Correlations

		Nivel de Planeación de la Gestión Administrativa	Desempeño laboral
Spearman's rho	Nivel de Planeación de la Gestión Administrativa	1,000	,813
	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N		,000 228
Desempeño laboral	Desempeño laboral	,813	1,000
	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N	,000 228	

4.- DECISIÓN: Dado que $p < 0.01$ se rechaza la H_0

5.- CONCLUSIÓN: Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que existe evidencia significativa que El Nivel de Planeación de la Gestión Administrativa se relaciona directamente con el Desempeño de los Trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima.

1.- HIPÓTESIS 2:

H_2 : El Nivel de Organización de la Gestión Administrativa se relaciona directamente con el Desempeño de los Trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima.

H_0 : El Nivel de Organización de la Gestión Administrativa NO se relaciona directamente con el Desempeño de los Trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima.

2.- NIVEL DE CONFIANZA: 99%, NIVEL DE SIGNIFICACIÓN: 1%

3.- ESTADÍSTICO DE PRUEBA: Coeficiente de correlación de Spearman

Correlations

		Nivel de Organización de la Gestión Administrativa	Desempeño laboral
Spearman's rho	Nivel de Organización de la Gestión Administrativa	1,000	,824
	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N		,000
		228	228
	Desempeño laboral	,824	1,000
	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N	,000	
		228	228

4.- DECISIÓN: Dado que $p < 0.01$ se rechaza la H_0

5.- CONCLUSIÓN: Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que existe evidencia significativa que el Nivel de Organización de la Gestión Administrativa se relaciona directamente con el Desempeño de los Trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima.

1.- HIPÓTESIS 3:

H_3 : El Nivel de Dirección de la Gestión Administrativa se relaciona directamente con el Desempeño de los Trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima.

H_0 : El Nivel de Dirección de la Gestión Administrativa NO se relaciona

directamente con el Desempeño de los Trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima.

2.- NIVEL DE CONFIANZA: 99%, NIVEL DE SIGNIFICACIÓN: 1%

3.- ESTADÍSTICO DE PRUEBA: Coeficiente de correlación de Spearman

Correlations

		Nivel de Dirección de la Gestión Administrativa	Desempeño laboral
Spearman's rho	Nivel de Dirección de la Gestión Administrativa	1,000	,836
	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N		,000
<hr/>		228	228
Desempeño laboral	Nivel de Dirección de la Gestión Administrativa	,836	1,000
	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N	,000	
<hr/>		228	228

4.- DECISIÓN: Dado que $p < 0.01$ se rechaza la H_0

5.- CONCLUSIÓN: Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que existe evidencia significativa que el Nivel de Dirección de la Gestión Administrativa se relaciona directamente con el Desempeño de los Trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima.

1.- HIPÓTESIS 4:

H_4 : El Nivel de Control de la Gestión Administrativa se relaciona directamente con el Desempeño de los Trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima.

H₀: El Nivel de Control de la Gestión Administrativa NO se relaciona directamente con el Desempeño de los Trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima.

2.- NIVEL DE CONFIANZA: 99%, NIVEL DE SIGNIFICACIÓN: 1%

3.- ESTADÍSTICO DE PRUEBA: Coeficiente de correlación de Spearman

Correlations

			Nivel de Control de la Gestión Administrativa	Desempeño laboral
Spearman's rho	Nivel de Control de la Gestión Administrativa	Correlation Coefficient	1,000	,823
		Sig. (2-tailed)		,000
		N	228	228
	Desempeño laboral	Correlation Coefficient	,823	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	
		N	228	228

4.- DECISIÓN: Dado que $p < 0.01$ se rechaza la H₀

5.- CONCLUSIÓN: Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que existe evidencia significativa que el Nivel de Control de la Gestión Administrativa se relaciona directamente con el Desempeño de los Trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima.

Luego de haber comprobado las cuatro hipótesis específicas, se comprobó la hipótesis general:

La Gestión Administrativa se relaciona directamente con el Desempeño de los Trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima.

4.3 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Luego de analizar las encuestas aplicadas a los 228 trabajadores de la empresa Distribuidora de Electricidad en Lima, se pudo demostrar que existen evidencias para comprobar las hipótesis planteadas en el estudio.

Respecto a la hipótesis 1, si el Nivel de Planeación de la Gestión Administrativa se relaciona directamente con el Desempeño de los Trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima, se obtuvo los siguientes resultados:

El 60.96% está en desacuerdo respecto a si considera adecuado el nivel de planeación en la gestión administrativa de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima, del mismo modo, el 53.51% está en desacuerdo respecto a si considera que se logran los objetivos planificados por la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima, finalmente el 55.70% está en desacuerdo respecto a si considera que se alcanzan las metas planificadas por la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima.

Respecto a la hipótesis 2, si el Nivel de Organización de la Gestión Administrativa se relaciona directamente con el Desempeño de los Trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima, se obtuvo los siguientes resultados:

El 48.68% está en desacuerdo respecto a si se encuentra definida la estructura orgánica de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima, así como el 58.77% está en desacuerdo respecto a si se encuentran disponibles los manuales de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima, del mismo modo, el 59.65% está en desacuerdo respecto a si se encuentra disponible el reglamento interno de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima.

Respecto a la hipótesis 3, si el Nivel de Dirección de la Gestión Administrativa se relaciona directamente con el Desempeño de los Trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima, se obtuvo los siguientes resultados:

El 60.09% está en desacuerdo respecto a si los trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima se encuentran motivados por la dirección, así como el 54.39% está en desacuerdo respecto a si los trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima se encuentran capacitados.

Respecto a la hipótesis 4, si el Nivel de Control de la Gestión Administrativa se relaciona directamente con el Desempeño de los Trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima, se obtuvo los siguientes resultados:

El 68.86% está en desacuerdo respecto a si se realizan actividades de evaluación de desempeño en la gestión administrativa, así como el 57.02% está en desacuerdo respecto a si se realizan actividades de control en la gestión administrativa.

De los resultados anteriores, se puede afirmar, que la Gestión Administrativa se relaciona directamente con el Desempeño de los Trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima.

Comparando estos resultados con otras investigaciones, se encontraron algunas coincidencias, a continuación las investigaciones relacionadas:

Perales Candiotti, Christopher y Arrieta Cotrina, Leslie (2012), en su tesis **“Eficacia de la Gestión de cobranza coactiva, Gestión Administrativa y su relación con el desempeño organizacional de la SUNAT”**, llegó a las siguientes conclusiones:

- 1) Se determinó que existe evidencia que la eficacia de la gestión de cobranza coactiva y la gestión administrativa se relacionan con el desempeño organizacional de la SUNAT.

- 2) Se determinó que existe evidencia que la dimensión recaudación de la variable eficacia de la gestión de cobranza coactiva se relaciona con el desempeño organizacional de la SUNAT.
- 3) Se determinó que la dimensión cumplimiento tributario voluntario de la variable eficacia de la gestión de cobranza coactiva se relaciona con el desempeño organizacional de la SUNAT.
- 4) Se determinó que la dimensión incumplimiento tributario de la variable eficacia de la gestión de cobranza coactiva se relaciona con el desempeño organizacional de la SUNAT.
- 5) Hay evidencia que la dimensión planeación de la variable Gestión Administrativa se relaciona con el desempeño organizacional de la SUNAT.
- 6) Hay evidencia que la dimensión organización de la variable Gestión Administrativa se relaciona con el desempeño organizacional de la SUNAT.
- 7) Se determinó que la dimensión dirección de la variable Gestión Administrativa se relaciona con el desempeño organizacional de la SUNAT.
- 8) Se determinó que la dimensión control de la variable Gestión Administrativa se relaciona con el desempeño organizacional de la SUNAT.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- 1) Existe evidencia que el Nivel de Planeación de la Gestión Administrativa se relaciona directamente con el Desempeño de los Trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima.
- 2) Se determinó que el Nivel de Organización de la Gestión Administrativa se relaciona directamente con el Desempeño de los Trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima.
- 3) Se determinó que el Nivel de Dirección de la Gestión Administrativa se relaciona directamente con el Desempeño de los Trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima.
- 4) Existe evidencia que el Nivel de Control de la Gestión Administrativa se relaciona directamente con el Desempeño de los Trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima.
- 5) Se determinó que la Gestión Administrativa se relaciona directamente con el Desempeño de los Trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima.

5.2 RECOMENDACIONES

- 1) Difundir los objetivos organizacionales a todo el personal, buscando el involucramiento de los trabajadores, de esta manera contribuir a mejorar su desempeño laboral.
- 2) Capacitar al personal de en el manejo de herramientas de gestión, que le permitan organizar mejor su trabajo, priorizar los objetivos de la empresa.
- 3) Evaluar que las jefaturas y gerencias tengan personas líderes, que sean gestores de cambios, comprometidos a la mejora de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima.
- 4) Monitorear y controlar el cumplimiento de las metas de la organización, evaluando el desempeño de los trabajadores constantemente, así como redefinir puestos si fuese necesario.
- 5) Difundir los resultados de la investigación, para que se tomen las medidas correctivas y de mejora en la Gestión de la empresa, así como capacitar al personal en herramientas de gestión empresarial.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bavaresco, A. (2001). *Proceso Metodológico de Investigación. Cómo hacer un diseño de investigación*. (4ª ed.). Venezuela: Editorial de la Universidad del Zulia.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. 5a. ed. México DF: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2002) *Administración en los nuevos tiempos*. México. Mc Graw-Hill.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. (1ª ed.). México, D.F.: Editorial McGraw – Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. (2ª ed.). México, D.F.: Editorial McGraw – Hill.
- Cruz H., José y Romero G. Neyda (1996). *Motivación y comportamiento laboral*. Escuela de relaciones industriales. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas.
- Davis, V. y Newstron, J.W. (2000). *El comportamiento humano en el trabajo*. México, D.F.: Editorial Mc Graw – Hill.
- Dessler Gary (1996) “Administración del Personal”, 6a.ed.--México: Prentice-Hall Hispanoamericana.
- Drucker, P. (2002). *Los Desafíos de la Gerencia del Siglo XXI*. Bogotá: Grupo Editorial Norma.
- Einiert, A. (1985). *Manual de Psicología de la Organización. La conducta humana en las organizaciones*. Barcelona; Editorial Herder.
- Gorbaneff, Y. (2010). *Problemas, experimentos, juegos de roles para la teoría organizacional*. Bogotá, Departamento de Administración.
- Hall, R. (1996). *Organizaciones, Estructura, Procesos y Resultados*. 2da Edición. México: Printice Hall.
- Hellriegel, D. y Slocum, J. (2009). *Comportamiento Organizacional*. (12ª ed.). México D.F: Editorial Cengage Learning.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2003). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: Editorial McGraw – Hill.

- Jaramillo Banante Miguel (2012). *La Problemática del Empleo Público*. Grade 2012, Lima, Perú.
- Jensen, M. y W. Meckling (1976). *Theory of the firm: Managerial behavior, agency cost and ownership structure*. Journal of Financial Economics 3(4): 305-360.
- Katz Daniel (1986) *Psicología social de las organizaciones*. Editorial Trillas, México.
- Koonts, H., Weihrich, H. y Cannice, M. (2008). *Administración: Una perspectiva global y empresarial*. (13ª ed.). México D.F.: Editorial Mc. Graw Hill.
- Locke, J. (2001) *Leadership behaviors: effects on job satisfaction, productivity and organizational commitment*. En: Journal of Nursing Management. Agosto. Vol. 9, no. 4, p. 191-204.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. 10ª ed. México: Pearson.
- Robbins, S., Stephen, P. y Coulter, M. (2010). *Administración*. (10ª. Ed.). México D.F.: Editorial Prentice Hall.
- Skinner B. F. (1980). *Más Allá de la Libertad y la Dignidad*. Barcelona, Fontanella.
- Stephen P. Robbins, Timothy A. Judge. (2009). *Comportamiento organizacional*. México. Pearson Educación de México.
- Stogdill Ralph. Bass B. (1990). *Handbook of Leadership: Theory, Research and Managerial Applications*. The Free Press Third Edition, New York.
- Stoner F. James, Freeman R. Edward, Gilbert R. Gilbert. (1995). *Management*. Prentice Hall International Editions.
- Stoner, J (1996) *Administración*. (6ta. Ed.). Mexico. Prentice Hall.

ANEXOS

ANEXO N°1: Cuestionario aplicado

ANEXO N°2: Matriz de consistencia

ANEXO N° 1 CUESTIONARIO

Estimado señor(a) la siguiente encuesta tiene por finalidad conocer la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y no serán orientadas para ningún otro propósito.

Instrucciones: Lea detenidamente cada pregunta, luego marque con un aspa (x), las afirmaciones enunciadas. Sírvase responder con total sinceridad, de antemano le agradecemos por su cooperación.

Gestión Administrativa

Planeación

1. ¿Considera usted adecuado el nivel planeación en la Gestión administrativa de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima?
 - a. Totalmente de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. Indeciso
 - d. De acuerdo
 - e. Totalmente en desacuerdo

2. ¿Con respecto a los objetivos planificados por la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima, considera que se logran?
 - a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. A veces
 - d. Rara vez
 - e. Nunca

3. ¿Con respecto a las metas planificadas por la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima, considera que se alcanzan?
 - a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. A veces
 - d. Rara vez
 - e. Nunca

Organización

4. ¿Se encuentra definida la estructura orgánica de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima?
 - a. Totalmente de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni desacuerdo
 - d. En desacuerdo
 - e. Totalmente en desacuerdo

5. ¿Se encuentra disponibles los manuales de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima?
 - a. Totalmente de acuerdo

- b. De acuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni desacuerdo
 - d. En desacuerdo
 - e. Totalmente en desacuerdo
6. ¿Se encuentra disponible el reglamento interno de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima?
- a. Totalmente de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni desacuerdo
 - d. En desacuerdo
 - e. Totalmente en desacuerdo

Dirección

7. ¿Los trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima se encuentran motivados por la dirección?
- a. Totalmente de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni desacuerdo
 - d. En desacuerdo
 - e. Totalmente en desacuerdo
8. ¿Los trabajadores de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima se encuentran capacitados?
- a. Totalmente de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni desacuerdo
 - d. En desacuerdo

- e. Totalmente en desacuerdo

Control

9. ¿Se realizan actividades de evaluación de desempeño en la Gestión Administrativa?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Ni de acuerdo ni desacuerdo
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

10. ¿Se realizan actividades de control en la Gestión Administrativa?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Ni de acuerdo ni desacuerdo
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

Desempeño Laboral

A. Dimensión: Capacidad Personal

Indicador: Calidad de trabajo

11.- ¿Considera Ud. que sus labores, satisfacen las expectativas de sus superiores?
Totalmente de acuerdo () De acuerdo () Indeciso () Desacuerdo () Totalmente en desacuerdo ()

12.- ¿Considera Ud. que su trabajo, satisface las expectativas de los usuarios?

Totalmente de acuerdo () De acuerdo () Indeciso () Desacuerdo () Totalmente en desacuerdo ()

Indicador: Creatividad

13.- ¿Considera Ud. que ha brindado aportes creativos en su trabajo, para mejorar las labores encomendadas por sus superiores o por el usuario que asiste a las oficinas de la Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima?

Totalmente de acuerdo () De acuerdo () Indeciso () Desacuerdo () Totalmente en desacuerdo ()

Indicador: Cumplimiento Plan de trabajo

14.- ¿Considera Ud. que cumple cabalmente los diferentes trabajos encomendados por sus superiores?

Totalmente de acuerdo () De acuerdo () Indeciso () Desacuerdo () Totalmente en desacuerdo ()

B. Dimensión: Responsabilidad

Indicador: Disciplina laboral

15.- ¿Considera Ud. que actúa con justicia y responsabilidad en el desarrollo de sus labores?

Totalmente de acuerdo () De acuerdo () Indeciso () Desacuerdo () Totalmente en desacuerdo ()

Indicador: Cumplimiento de normas

16.- ¿Conoce Ud. y comprende las reglas y normas de la función que realiza en Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima?

Totalmente de acuerdo () De acuerdo () Indeciso () Desacuerdo () Totalmente en desacuerdo ()

C. Dimensión: Capacidad de equipo

Indicador: Organización

17. ¿Considera Ud. que los trabajos en equipo, determinados por sus superiores, se encuentran debidamente organizados para cumplir con el objetivo trazado?

Totalmente de acuerdo () De acuerdo () Indeciso () Desacuerdo ()

Totalmente en desacuerdo ()

Indicador: Solución de problemas

18.- ¿Considera Ud. que el trabajo en equipo, es la manera ideal para solucionar los problemas presentados en Empresa Distribuidora de Electricidad en Lima?

Totalmente de acuerdo () De acuerdo () Indeciso () Desacuerdo ()

Totalmente en desacuerdo ()