

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN



TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

“Gestión empresarial y la productividad en Servimotor de Piura, 2022”

Línea de Investigación
Gerencia e Innovación

Autora

Herrera Jiménez, Claudet Estefanya

Jurado Evaluador:

Presidente : Peña Pazos, Gladys

Secretario : Chuecas Wong, Efraín

Vocal : Ramos Flores, Francisco

Asesor

Sánchez Pacheco, Luis Alberto

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0675-3348>

PIURA - PERÚ

2023

Fecha de sustentación: 2023/10/04

TURNITIN FIRMADO POR EL ASESOR

Informe de tesis

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	8%
2	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%

Excluir citas: Apagado
Excluir bibliografía: Apagado

Excluir coincidencias: < 1%

Declaración de originalidad

Yo, Luis Alberto Sánchez Pacheco docente del Programa de Estudio de Administración, de la Universidad Privada Antenor Orrego, asesor de la tesis de investigación titulada “Gestión Empresarial y la productividad en Servimotor de Piura, 2022”, autor Herrera Jiménez Claudet Estefanya, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 11%.
Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software Turnitin el (04, octubre del 2023).
- He revisado con detalle dicho reporte y la tesis, y no se advierte indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las normas establecidas por la Universidad.

Piura, 04 de septiembre de 2023

Dr. Sánchez Pacheco Luis Alberto

DNI: 02880901

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0675-3348>



Herrera Jiménez Claudet Estefanya

DNI: 75151549

FIRMA:



PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

De acuerdo con el cumplimiento de las disposiciones del reglamento de grafos y títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego, expongo a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado: “Gestión empresarial y la productividad en Servimotor de Piura, 2022”

Desarrollado con el fin de obtener el título de Licenciado en Administración. El objetivo principal es Determinar la relación que existe entre la gestión y la productividad en Servimotor de Piura en el año 2022.

A ustedes miembros del jurado, mostramos nuestro especial y mayor reconocimiento por el dictamen que se haga merecedor y correspondiente del presente trabajo.



Br. Herrera Jiménez, Claudet
Estefanya

DEDICATORIA

Este presente trabajo está dedicado principalmente a Dios por haberme concedido una familia maravillosa que gracias a su apoyo constante me ha enseñado a valorar todo lo que tengo.

Herrera Jiménez, Claudet
Estefanya

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios, por brindarme salud y sabiduría que ha sido fuente importante en mi vida para lograr culminar este proyecto con mucho éxito.

Agradezco a mi familia por brindarme ese apoyo único y ser mi motor para seguir adelante pese a las dificultades del camino.

Agradezco a mi asesor el Dr. Sánchez Pacheco, Luis Alberto, por la dedicación, paciencia al momento de enseñar y ayudarme en nuestra formación como buenos profesionales

La autora.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión empresarial y la productividad en Servimotor de Piura en el año 2022. Se formuló un problema de investigación, el cual fue: ¿Qué relación existe entre la gestión empresarial y la productividad en Servimotor de Piura en el año 2022? Este estudio tiene un diseño no experimental, de corte transversal y de tipo correlacional simple. Se trabajó con una población finita conformada por 39 trabajadores. Para la recolección de datos se formuló un cuestionario para cada variable, donde el primero contiene 20 y el segundo 18 ítems y fue validado por 5 expertos, mediante el cálculo de la V de Aiken, obteniendo un valor del 0.91 para ambas variables. Se formularon las siguientes hipótesis; H1: existe una relación directa y significativa entre la gestión empresarial y la productividad en Servimotor de Piura en el año 2022 y H0: no existe relación directa y significativa entre la gestión empresarial y productividad en Servimotor de Piura en el año 2022, dado ello, se utilizó la prueba correlación de Pearson la cual, acepta la hipótesis nula, por lo que, se concluye que no existe una relación directa y significativa, puesto que, su nivel de significancia (bilateral) de la gestión empresarial es de 0.863 ($P > 0.05$) y un coeficiente de correlación con valor de 0.029.

Palabras clave: Gestión empresarial, productividad.

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the relationship between business management and productivity in Servimotor de Piura in the year 2022. A research problem was formulated, which was: What is the relationship between business management and productivity in Servimotor de Piura in the year 2022? This study has a non-experimental, cross-sectional and simple correlational design. We worked with a finite population of 39 workers. For data collection, a questionnaire was formulated for each variable, where the first contains 20 and the second 18 items and was validated by 5 experts, by calculating Aiken's V, obtaining a value of 0.91 for both variables. The following hypotheses were formulated; H1: there is a direct and significant relationship between business management and productivity in Servimotor de Piura in the year 2022 and H0: there is no direct and significant relationship between business management and productivity in Servimotor de Piura in the year 2022, given this, the Pearson correlation test was used, which accepts the null hypothesis, therefore, it is concluded that there is no direct and significant relationship, since its level of significance (bilateral) of business management is 0.863 ($P > 0.05$) and a correlation coefficient with a value of 0.029.

Keywords: Business management, productivity.

INDICE DE CONTENIDOS

AGRADECIMIENTO	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
INDICE DE CONTENIDOS	ix
INDICE DE TABLAS	xi
INDICE DE FIGURAS	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Formulación del Problema.....	13
1.1.1. Realidad problemática.....	13
1.1.2. Enunciado del problema	16
1.2. Justificación	16
1.3. Objetivos	17
1.3.1. Objetivo general.....	17
1.3.2. Objetivos específicos	17
II. MARCO DE REFERENCIA	18
2.1. Antecedentes.....	18
2.1.1. A nivel internacional	18
2.1.2. A nivel nacional.....	20
2.1.3. A nivel local.....	22
2.2. Marco teórico.....	26
2.2.1. Gestión empresarial	26
2.2.2. Instrumentos para la gestión empresarial.....	28
2.2.3. Dimensiones de la gestión empresarial	29
2.2.4. Productividad	31
2.2.5. Dimensiones de la productividad.....	34
2.3. Marco conceptual	37
2.4. Hipótesis.....	38
2.5. Variables	39
III. MATERIAL Y MÉTODOS	47
3.1. Material.....	47
3.1.1. Población	47
3.1.2. Marco muestral	47
3.1.3. Unidad de análisis.....	47

3.1.4. Muestra	48
3.2. Métodos.....	48
3.2.1. Diseño de contrastación	48
3.2.2. Técnicas e instrumentos de colecta de datos.....	50
3.2.3. Procesamiento y análisis de datos	51
IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	54
4.1. Presentación de resultados	54
4.2. Discusión de resultados.....	61
CONCLUSIONES.....	65
RECOMENDACIONES.....	66
REFERENCIAS.....	67
ANEXOS	74

INDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1. Nivel de eficiencia de la gestión empresarial</i>	54
<i>Tabla 2. Nivel de Productividad de Servimotor.....</i>	55
<i>Tabla 3. La relación entre la productividad y el control de la gestión empresarial</i>	56
<i>Tabla 4. La relación entre la productividad y el control de la gestión empresarial</i>	57
<i>Tabla 5. La relación entre la gestión empresarial y la productividad</i>	58
<i>Tabla 6. La relación entre la gestión empresarial y la productividad.....</i>	59
<i>Tabla 7. Prueba de normalidad de Shapiro- Wilk</i>	60
<i>Tabla 8. Prueba de hipótesis correlación de Pearson entre la productividad y el control de la gestión empresarial.....</i>	61

INDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1:</i> Diseño de investigación	49
<i>Figura 2:</i> Equivalencia de la variable Gestión Empresarial.....	55
<i>Figura 3:</i> Equivalencia de la variable Productividad	56
<i>Figura 4:</i> La relación entre la productividad y el control de la gestión empresarial	57
<i>Figura 5:</i> La relación entre la gestión empresarial y la productividad	58

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Formulación del Problema

1.1.1. Realidad problemática

El año 2020, marcó la historia mundial del siglo XXI, debido a una enfermedad muy contagiosa llamada COVID-19, producida por el virus SARS – CoV – 2, así lo confirmó la Organización Mundial de la Salud (OMS) quien dio a conocer que se originó en la ciudad de Wuhan, China; el cual podía propagarse en pequeñas partículas desde la boca o la nariz de la persona infectada, por ejemplo, cuando tosía, estornudaba, hablaba e incluso respiraba. Toda persona infectada experimentaba problemas respiratorios, sin embargo, algunas de ellas enfermaban gravemente por padecer afecciones subyacentes, como cáncer, diabetes y problemas respiratorios crónicos, por lo que era necesario atención médica y/o internamiento inmediato (OMS, 2020).

En Latinoamérica, las economías fueron bastante volátiles, las cuales se reflejaron en su PBI; recordar que, el Fondo Monetario Internacional (FMI) se encarga de dar las proyecciones de crecimiento de las diferentes economías, por tal motivo, se observó que el país más golpeado en el año 2020, debido a las severas medidas sanitarias fue Venezuela, donde hubo una reducción de su PBI del 15%, agudizando la pobre calidad de vida que ya existía en dicho país, asimismo se sumó el incremento de desempleo en los distintos países, donde los más afectados fueron: El Salvador, Panamá y Costa Rica, debido a ello, tuvieron un porcentaje del 8.2% de pérdida en empleo formal (Filgueria *et al.*, 2020).

A nivel mundial y la ausencia de una cura rápida y eficaz, todo país recurrió a tomar medidas de prevención rigurosas, tales como: el uso obligatorio de mascarilla, el lavado constante de las manos, asimismo, respetar y conservar el aislamiento, así como la inmovilización social obligatoria, sin embargo, esto provocó que disminuya la actividad de todos los sectores e industrias, tales como: el turismo, el transporte, la

pesca, la minería, la manufactura, entre otras. Además, del sector comercial, que se consideraba indispensable e importante para la economía de cada país del mundo, se vio obligado a detener su actividad, reduciendo personal e insumos o el peor de los casos, cerrando sus locales (Vila, 2020).

Por consecuencia de estas medidas, la actividad económica mundial sufrió una reducción abrupta; con exactitud, el Producto Bruto Interno (PBI) mundial se redujo en 3.3 por ciento, por el cual, dicha reducción se dio en el primer semestre del año 2020, cuando la enfermedad estaba en una etapa bastante aguda a nivel mundial. Una vez levantadas algunas medidas estrictas, como lo fueron las cuarentenas, hicieron que se viera una mejora en el sector comercial, sin embargo y debido al contexto mundial, el perfil de las empresas era bastante conservador pues, se tenía miedo a nuevos brotes de la enfermedad (Banco de España, 2020).

La situación en el Perú fue cada vez más difícil, por lo que, al año 2020 se tuvo una caída en su PBI del 13.9% siendo una de las mayores a lo largo de la historia, debido al alto índice de desempleo y la poca producción de las empresas, el cual se habría ocasionado por la pandemia; sin embargo, sabemos que en el gobierno presidido por el ex presidente Martín Vizcarra, tuvo diversas iniciativas que incentivaban el emprendimiento de emergencia las cuales no llegaron a concretarse porque en el futuro se generaría un incumplimiento por parte de las empresas, sin saber que la pandemia dejaría una tasa de informalidad del 76.8%, no obstante pese al acontecimiento que estuvimos atravesando el PBI tuvo un repunte del 6.5% (Filgueria *et al.*, 2020).

Por efectos de las decisiones tomadas por el gobierno central, Piura se vio afectada en los sectores de manufactura, transporte, servicio y comercio, especialmente en la agroexportación, la cual, en los meses de marzo y mayo del año 2020 había sufrido un decrecimiento en los

productos, tales como: la palta en un 39%; la uva en un 6%, el cacao en grano un 19% y los arándanos un 60%. De igual manera, el sector turismo de la región Piura, el mismo que incluye restaurantes y hoteles, los cuales en el primer trimestre del mismo año estaban impedidos de laborar (Gobierno Regional de Piura, 2020).

Servimotor EIRL identificada con RUC: 20440983261, es una entidad integral privada con la certificación máxima de honda que son 4 alas, está distribuida por sala de ventas exclusiva con todos los modelos, almacén de repuestos y área del servicio técnico, tiene más de dos décadas en el mercado regional de Piura, cuenta con cuatro locales en las ciudades de Paita, Talara, Sullana y Tambo grande, el cual la conforman 39 trabajadores, siendo 30 hombres y 9 mujeres que están capacitados y dispuestos a brindar el mejor servicio, desde el asesoramiento al momento de elegir la unidad hasta un mantenimiento post venta con los mejores técnicos cualificados de la región, proyectándose a competir frente a las cambiantes exigencias de la sociedad, logrando un posicionamiento y una participación activa en el mercado a fin de alcanzar prestigio, imagen y respeto.

En consecuencia, debido a la pandemia en el año 2020 su gestión empresarial fue muy cambiante, puesto que se tuvo que aplicar una de las estrategias que sean aptas para la salud y bienestar de los trabajadores dado que la presencialidad no era una opción, debido a ello, Servimotor creo conveniente cerrar sus puertas a la atención del público desde el mes de marzo hasta el mes de julio del mismo año para luego irse incorporando progresivamente, sin embargo, la eficiencia, eficacia y efectividad por parte de los trabajadores disminuyeron viéndose reflejados en su nivel de productividad a causa de esa decisión tomada por los altos mandos, asimismo la retención de productos importados desde China ocasionó un declive en la liquidez por la falta de ventas, sin embargo, gracias al apoyo crediticio que brindó el Gobierno del Perú llamado “Reactiva Perú”, Servimotor logró

mantener esa solvencia que ayudaba a cubrir los pagos correspondientes tanto a los trabajadores como proveedores.

1.1.2. Enunciado del problema

¿Qué relación existe entre la gestión empresarial y la productividad en Servimotor de Piura en el año 2022?

1.2. Justificación

- Teórica:

El estudio se justificó de forma teórica porque se realizó con el propósito de aportar conocimiento existente sobre la gestión empresarial y la productividad en el aumento de la rentabilidad de la empresa Servimotor, lo cual se generó un mayor control y eficiencia, este a la vez sirvió de instrumento de evaluación para el logro de las competencias de indagación científica para las universidades.

- Práctica:

El estudio se justificó de forma práctica porque permitió determinar los problemas que existieron en los niveles de productividad y la eficiencia de la gestión empresarial en Servimotor, influyendo así en la mejora organizacional, la automatización y comprensión de las necesidades de la misma. Los resultados de esta investigación serán alcanzados a la empresa para que tome las medidas correctivas del caso.

- Metodológica:

El estudio se justificó metodológicamente puesto que, la investigación fue relevante porque se utilizaron técnicas e instrumentos para la recolección de información, de tal manera que logró explicar el comportamiento de cada variable de estudio y a su vez, analizó el impacto que generó la gestión empresarial y la productividad en Servimotor.

- Social:

El estudio se justificó socialmente, porque fue la base de información de estudiantes, investigadores y trabajadores, que buscaron comprender la

influencia de la gestión empresarial en la empresa Servimotor; y la satisfacción de los clientes siendo de gran apoyo en la toma de decisiones para la mejora de la productividad.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la gestión empresarial y la productividad en Servimotor de Piura en el año 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar el nivel de la gestión empresarial en Servimotor de Piura en el año 2022.
- Identificar el nivel de la productividad en Servimotor de Piura en el año 2022.
- Determinar la relación que existe entre la productividad y el control de la gestión empresarial en Servimotor de Piura en el año 2022.

II. MARCO DE REFERENCIA

2.1. Antecedentes

2.1.1. A nivel internacional

Carrillo y Rocha (2021) en su investigación titulada: *Proyecto de desarrollo y mejoramiento de la gestión administrativa del negocio de servicio técnico automotriz "Electroservicio Rocha"* ubicado en el sector del Inca, cantón Quito, la cual fue presentada para obtener la titulación de Administración de Empresas, en la Universidad Politécnica Salesiana en Ecuador, tuvo como objetivo determinar un sistema confiable de procesos de fácil funcionamiento que permita la mejora en la toma de decisiones en la gestión empresarial. El estudio se realizó mediante el enfoque cuantitativo; además se utilizaron instrumentos de recolección de datos como la encuesta, Check – list y entrevistas, los cuales sirvieron para analizar una población de 50 trabajadores, tomándose una muestra de 25 trabajadores con un nivel de confianza de 95% y un error de 5%, los datos obtenidos fueron que el 95% de los trabajadores indicaron la importancia de un sistema de procesos y su satisfacción con la gestión administrativa. Su conclusión principal fue que se determinó la importancia de la gestión de riesgo en una automotriz, resultando que a una mejor gestión administrativa del negocio se brinda un mejor servicio técnico a los clientes, siendo de esta manera una forma de tener clientes más contentos y recurrentes en el negocio, mediante el cual, estudio de Carrillo sirvió para determinar el enfoque y diseño que se utilizó en la presente investigación.

Hinojo *et al.* (2020) en su artículo titulado: *Factor humano en la productividad empresarial: un enfoque desde el análisis de las competencias transversales*, publicado en INNOVAR, tuvo como objetivo determinar un decálogo de competencias transversales relacionadas con la productividad empresarial y el factor humano, por el cual el estudio se realizó mediante la lógica cualitativa, debido al tipo

de instrumentos utilizados; además se utilizaron como instrumentos de recolección de datos un cuestionario de 25 competencias mediante un cuestionario de Google forms de preguntas abiertas; los cuales sirvieron para analizar una población de 100 trabajadores, tomándose una muestra de 85, con un nivel de confianza de 95% y un error muestral de 5%. Los resultados obtenidos fueron que un 90% de los individuos determinaron fundamental la existencia de competencias transversales relacionadas a la productividad y un 80% estaban satisfechos los resultados generados por el factor humano. Su conclusión principal fue que a mejores competencia mejor productividad empresarial, en él cuestionario se mencionaron 25 competencias que fueron tomadas en cuenta para estudiar la productividad en una población de 100 trabajadores, mejorando los resultados productivos que tiene una organización. El estudio de Hinojo sirvió para medir los instrumentos y evaluar la capacidad de un sistema que pone en marcha una empresa para medir la eficacia, eficiencia y efectividad de lo que producían los trabajadores.

Sánchez y Montenegro (2019) en su artículo titulado: *Teletrabajo una propuesta de innovación en productividad empresarial*, publicado en Digital Publisher, tuvo como objetivo es implementar la modalidad de teletrabajo como propuesta de innovación en la mejora de la productividad empresarial. El estudio se realizó mediante el enfoque cualitativo; además se utilizaron como instrumentos de recolección de datos a la encuesta y cuestionarios; los cuales sirvieron para analizar una población de 88 personas mayores de 18 años, tomándose una muestra de 76 persona con un nivel de confianza de 95% y un error muestral de 5%. Los resultados obtenidos fueron que un 90% de las personas indicaron que prefieren el teletrabajo como propuesta laboral. Su conclusión principal fue poner en práctica el modelo laboral de teletrabajo, que trajo consigo un incremento en la productividad por parte de los colaboradores, además de una mejora en su rendimiento y satisfacción para los empleados. El estudio de Sánchez y Montenegro

sirvió para determinar el enfoque y el incremento que se utilizó en la presente investigación.

2.1.2. A nivel nacional

Mantilla y Stefanni (2017) en su investigación titulada: “*Gestión empresarial y competitividad para el desarrollo sostenible de las pequeñas y medianas empresas del ámbito alimentos en el centro arqueológico de la ciudad de cusco*”, la cual fue presentada para obtener el título profesional de licenciado en Administración – Universidad Inca Garcilaso de la Vega de la ciudad de Lima, tuvo como objetivo determinar de qué manera influye la gestión empresarial al limitado desarrollo de las pequeñas y medianas empresas en el ámbito de alimentos del centro arqueológico Cusco. El estudio se realizó mediante un enfoque cuantitativo no experimental de diseño descriptivo, además se utilizaron como instrumentos de recopilación de datos 2 encuestas conformadas por 23 preguntas utilizando el método de validación útil conformado por 5 expertos; los cuales sirvieron para analizar una población de 240 personas entre hombres y mujeres con un ingreso anual desde 70 a 1700 UIT, de las principales calles, alrededores de la Plaza de Armas, San Blas, Av. el sol, Márquez. Los resultados obtenidos indican que la adecuada dirección de la empresa Permitió incrementar la demanda de productos o alimentos mediante una correcta planeación, su conclusión principal indica que el porcentaje más alto que incurre en este rubro tiene una inadecuada aplicación de diversas características como la tecnología empleada, logística empresarial e innovación, lo que no favoreció a la evaluación de la gestión empresarial. El estudio de Mantilla y Stefanni sirvió para determinar como la gestión empresarial es una herramienta indispensable para el cumplimiento y desarrollo de las pequeñas empresas.

Palomino (2020) en su investigación titulada: *Gestión administrativa y productividad en una empresa Tecnológica Privada BPO Perú, Lima, 2020*, la cual fue presentada para obtener el grado de Licenciado de Administración en La Universidad César Vallejo de la ciudad Lima, la relación existente entre la Gestión Administrativa y Productividad en Empresas Tecnológicas BPO Perú, Lima, 2020. El estudio se realizó mediante el enfoque hipotético deductivo, con un nivel descriptivo correlacional de tipo Aplicada, el Diseño es No experimental de corte transversal, con un enfoque cuantitativo. Nuestros sujetos de estudio son 55 trabajadores de la Empresa Everis BPO S.L.U Perú. La técnica a utilizar es la encuesta y el instrumento de recolección de datos es el cuestionario, el cual consta de 20 preguntas. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad del mismo se utilizó el Alfa de Cronbach con coeficiente 0.887, lo cual determina que existe una confiabilidad muy alta. Los resultados obtenidos arrojaron que el 56% de los trabajadores consideran que la organización aplica gestión administrativa. Su conclusión principal fue que se determinó la relación entre la gestión administrativa y la productividad en una Empresa Tecnológica BPO Perú, Lima 2020 fue positiva, es decir que la gestión que aplica la empresa tiene como resultado una mayor productividad de sus colaboradores, por lo cual se acepta la hipótesis. El estudio de Palomino sirvió para determinar el enfoque y diseño que se utilizó en la presente investigación.

Murga (2018) en su investigación titulada: *Motivación laboral y la productividad en los colaboradores de la empresa Dimatex Perú S.A.C, Pachacamac-2018*, la cual fue presentada para obtener el grado de Licenciado en Administración de Negocios en La Universidad César Vallejo de la ciudad Lima, tuvo como objetivo describir la relación entre la Motivación laboral y la productividad de los colaboradores de la empresa Dimatex Perú S.A.C, Pachacamac 2018, el estudio es de un enfoque cuantitativo de carácter no experimental y transversal. De una población de 70 colaboradores entre 18 a 61 años, a quienes se les

aplica el instrumento del cuestionario, Se concluyó que existe una relación positiva alta de 0.986 con un valor significativo del 0.01 referido en la tabla N° 10 entre la motivación laboral y la productividad de los trabajadores, es decir que casi la totalidad de los trabajadores de la empresa tienen una sensación de que mientras más motivados estén tienen una mayor productividad.

2.1.3. A nivel local

Bermeo (2022) en su investigación titulada: *Control interno y gestión administrativa en la Dirección Regional de Educación Piura 2021*, la cual fue presentada para obtener el grado de Maestro en Gestión Pública en La Universidad César Vallejo de la ciudad Piura, tuvo como objetivo determinar el nivel de relación que existe entre control interno y gestión administrativa en la Dirección Regional de Educación Piura. El estudio se realizó mediante el enfoque cuantitativo no experimental de diseño correlacional simple; además se utilizaron como instrumentos de recolección de datos a un cuestionario de 40 ítems; los cuales sirvieron para analizar una población de 45 colaboradores, tomándose una muestra de 224 colaboradores con un nivel de confianza de 95% y un error muestral de 5%. Su conclusión principal fue que se determinó que existe un alto grado de significatividad, llegando a concluir que existe relación significativa entre control interno y gestión administrativa en la Dirección Regional de Educación Piura, es decir que, si se tienen los cuidados adecuados al momento de la gestión empresarial, se tendrán resultados óptimos en el sector público.

Monge y Huamaní (2019) en su investigación titulada "*Gestión empresarial y su influencia en la competitividad de las empresas de la asociación de agentes de aduana del Perú callao, 2018*", la cual fue presentada para obtener el título profesional de licenciado en

International Business – Universidad San Ignacio de Loyola de la ciudad de Lima, tuvo como objetivo determinar la relación que tiene la gestión empresarial en la competitividad de las empresas de la Asociación de Agencias aduaneras. El estudio se realizó mediante el enfoque cuantitativo no experimental de diseño correlacional simple, además se utilizaron como instrumentos de recolección de datos dos cuestionarios de veinte y veintitrés ítems que fueron validados utilizando el coeficiente de alfa de Cronbach de (0.867) para el cuestionario de la variable Gestión Empresarial y (0.899) para la variable competitividad, los cuales sirvieron para analizar una población de 56 empresas pertenecientes a la asociación de agentes de aduanas, que tengan su domicilio legal en el Callao y que se encuentren registrados en el AAP, tomándose una muestra de 23 empresas pertenecientes a la asociación de agentes de aduanas, con un nivel de confianza de 95% y un error muestral del 5%. Los resultados obtenidos fueron que se mantiene un nivel de gestión adecuado, así como un nivel alto de competitividad. Su conclusión principal fue que la gestión empresarial tiene relación significativa sobre la competitividad de las empresas de la Asociación de Agencias Aduaneras, Callao, 2018, obteniéndose un coeficiente de correlación de Spearman de 0.508, el cual resulta ser significativo al 0.05. El estudio de Monge y Huamani nos sirvió para determinar la influencia directa que tiene la gestión empresarial en el rendimiento competitivo que tienen las empresas.

Ramos (2019) en su investigación titulada: *Propuesta de una gestión de inventarios para la mejora de la productividad en el área de almacén de la empresa Real Plaza- Piura 2019*, la cual fue presentada para obtener el título profesional de ingeniero industrial en La Universidad César Vallejo de la ciudad Piura, tuvo como objetivo proponer una gestión de inventarios para mejorar la productividad del almacén de la empresa Real Plaza Piura 2019". El estudio se realizó mediante el enfoque cuantitativo no experimental de diseño descriptivo; además se utilizaron como instrumentos de recolección de datos como la encuesta; los cuales sirvieron para analizar una población de 80 trabajadores,

tomándose una muestra de 70 colaboradores con un nivel de confianza de 95% y un error muestral de 5%. Los resultados obtenidos fueron que un 57% de los trabajadores indicaron la poca eficiencia que existe en control de inventarios por parte de la gestión. Su conclusión principal fue que se determinó el grado de relación entre la gestión de inventarios y la productividad. Este grado era significativo es decir que una mejor gestión de inventarios hace que los operarios de almacén trabajen de una manera más organizada y ahorren tiempo y espacios en los mismos.

Castro y Navarro (2022) en su investigación titulada: “*Propuesta de aplicación de ingeniería de métodos para mejorar la productividad en un taller de mecánica automotriz Piura, 2021*”, la cual fue presentada para obtener el título profesional de ingeniero industrial en La Universidad César Vallejo de la ciudad Piura, tuvo como objetivo elaborar una propuesta de aplicación de ingeniería de métodos para mejorar la productividad en un taller de mecánica automotriz en la ciudad de Piura, Perú – 2021. El estudio se realizó mediante el enfoque cuantitativo no experimental de diseño descriptivo; además se utilizaron como instrumentos de recolección de datos a un cuestionario de 30 ítems; los cuales sirvieron para analizar una población de 30 colaboradores mayores de 18 años, tomándose una muestra de 24 colaboradores con un nivel de confianza de 95% y un error muestral de 5%, los resultados obtenidos fueron que un 95% de los colaboradores indicaron que no existe un plan de mejora constante en el taller de automotriz. Su conclusión principal fue que se determinó el grado de importancia de un plan de mejora constante en la productividad, es decir que para lograr una productividad mejorada de manera constante es necesario aplicar distintos métodos, de ser necesario uno diferente para cada trabajador, esto de acuerdo al cuestionario aplicado.

Sánchez (2021) en su investigación titulada “*La influencia de la Gestión empresarial en la productividad laboral en la empresa autoservicios el centro Bagua grande, 2021*” la cual fue presentada para obtener el título

profesional de Licenciado en Administración – en la Universidad Señor de Sipán de la ciudad de Chiclayo, tuvo como objetivo determinar la influencia de la gestión empresarial en la productividad de la empresa Autoservicios El Centro Bagua Grande 2021. El estudio se realizó mediante un enfoque cuantitativo no experimental de diseño tipo descriptivo de corte transversal; además se utilizaron como instrumentos de recolección de datos dos cuestionarios dieciséis ítems para medir la variable gestión empresarial y dieciocho ítems para productividad laboral utilizando el coeficiente el alfa de Cronbach (0,864) para el cuestionario los cuales sirvieron para analizar una población de 20 colaboradores tomándose como muestra al total de la población por ser finita, con un nivel de confianza hallado es 0.000, inferior a 0.05, por lo que se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula, Los resultados obtenidos fueron que hay una relación positiva de la variable gestión empresarial con la variable productividad, La conclusión es que hay un grado de correlación positiva media con un $r= 0,502$, entre la variable gestión empresarial y productividad, en la empresa Autoservicios El Centro Bagua Grande. obteniendo un Sig. Bilateral es 0,000, siendo menor a 0.05, aceptando la hipótesis alterna y rechazando la nula.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Gestión empresarial

- Definición:

De acuerdo con Ruiz (2019) definió que, gestión empresarial es un procedimiento el cual engloba pasos específicos, como lo son planear, organizar, integrar, direccionar y controlar los recursos, recursos que pueden ser de diversas índoles; por ejemplo, intelectuales, humanos o inclusive financieros pertenecientes a la organización, teniendo como objetivo obtener a través de las personas una mejor productividad, así como volver a la empresa más competitiva y capaz de alcanzar los máximos los objetivos trazados.

Barreto (2018) indicó que, la gestión empresarial es una acción en la cual se encuentran comprometidos diferentes sujetos que son capaces de desarrollar las operaciones productivas de la empresa y buscan mejorar estas mediante sus conocimientos y especializaciones para así tener una organización o empresa más competitiva, de igual manera tiene a cargo la planificación, organización, dirección y control de los bienes de la empresa, considerando de esta manera como fin lograr la maximización de los beneficios de la empresa, el cual puede ser económico o social, dicho esto, se alinea de acuerdo con lo que la empresa quiera lograr o conseguir.

Huaynapata (2019) indicó que, la gestión de las empresas ha evolucionado de manera rápida en el tiempo, esto de acuerdo con los cambios que han ocurrido en el entorno cercano de la misma, por ejemplo, el factor tecnología que ha permutado y evolucionado la forma en cómo se gestiona una empresa hoy en día, por ende, resulta fundamental adaptarse y evolucionar respecto a todos los factores del ambiente pues de esta manera es como una empresa logra un crecimiento constante y exponencial.

Gestión empresarial también llamada "dirección de empresa", "administración de empresa", "acción de administrar una empresa", asimismo denominada: "conducción de empresa", decimos que, la dirección se ayuda y desempeña en función de las personas, de equipos de trabajo, siendo de esta manera como obtiene resultados, en ese sentido se promueven en la organización a operarios competentes que sean capaces de asumir responsabilidad (Luzón, 2019).

- Importancia:

Por otro lado, López (2019), indicó que la fracción elemental de la competitividad constituye en conocer cómo coordinar de manera adecuada los bienes de la organización, incrementar su productividad, eficiencia y ser cauteloso respecto a las exigencias del entorno empresarial, entonces cuando se habla de ventaja competitiva esta se fundamenta en la "productividad" y en los elementos que 22 la describen dentro de la empresa; es por eso que es importante saber que la productividad es el nexo entre la producción llevada a cabo por medio de un sistema de producción de bienes y/o servicios y los medios utilizados para obtenerlo, es decir, empleo eficaz o el vínculo entre las consecuencias obtenidas en relación a los recursos utilizados y el ciclo necesario para alcanzarlos.

Incluye todo el cúmulo de aprendizajes sobre la técnica administrativa pues, a través de ella se lleva a cabo diversas acciones, no únicamente la de administrar y cumplir las cuatro etapas del procedimiento administrativo que delimitó Henry Fayol, sino que engloba distintos objetos para lograr las metas propuestas, integrar la maniobra, la visión al mañana mediante la visión y misión, debe comprender el presente con los dominios del entorno y el contexto, debe dar a entender diferentes escenas venideras (Quintana, 2020).

Su objetivo es el de inventar y apoyar a que las ventajas competitivas por medio de un plan de acción sean duraderas en el tiempo, sin embargo, su éxito será sometido a la mejora continua en el tipo de gestión empresarial y así elevar la productividad, competitividad y eficiencia, el objetivo del estudio es precisar la diversidad del modelo de gestión estratégica empresarial a través del meta-análisis de las distintas escalas (Salas *et al.*, 2020).

2.2.2. Instrumentos para la gestión empresarial

- Cadena de valor:

La Cadena de Valor es el instrumento de observación de toda la articulación de las empresas, y su forma correlacionada con su entorno económico y colectivo, las empresas que buscan ser competentes en una zona económica deberán evaluar cada una de las acciones que se llevan a cabo en la serie de valor con el objetivo de reconocer los orígenes que impiden lograr la eficiencia operativa, con la voluntad de diseñar estrategias en los distintos horizontes de la organización que apoyen a sacar el máximo rendimiento de los recursos y a generar valor mayor al de sus competidores (Samamé, 2018, citado por Rodríguez, 2021).

Se consiste en comprender ese valor originado, diferenciando las funciones de la organización para entender la forma en que se alteran y administran los recursos en bienes que estiman los consumidores finales, según a ello decimos que, esta se organiza de un grupo de acciones principales “procedimiento que cambia materialmente el producto” y de apoyo, que suma interés al producto “mediante vínculos importantes con las primarias” (Ramírez *et al.*, 2021).

- Reingeniería de procesos:

Según Monge y Huamaní (2019), se encontró simplificada gracias a la tecnología y nació como un instrumento para las tácticas de liderazgo en costos o diferenciación a nivel organizacional, y a través de las cuales las organizaciones tantean para responder a cambios en el entorno del sector sobre el que se desempeñan, la reingeniería consiste en la actualización de los procesos de fabricación de los productos, generando que estos sean tolerantes e innovadores, al conseguir la transformación de modo pertinente de los procedimientos de elaboración, reduciendo de esta manera los periodos y los costos de cada uno de los enlaces de la cadena de valor, entonces la reingeniería es precisada como “la revisión elemental y la íntegra reestructuración de los procedimientos para conseguir progresos específicos en partes críticas del rendimiento, como el costo, la clase, y la fugacidad del servicio”.

- Contabilidad estratégica:

Es la especialidad que se suministran datos necesarios para manifestar y llevar a cabo las tácticas las cuales tienen el objetivo de alcanzar una ventaja competitiva es elemental, para el procedimiento de elección de decisiones, es de provecho para definir las fracciones de mercados más beneficios para la empresa, determinar, atribuir los recursos necesarios, los proyectos de acción a ejecutar para aventajar ante la disputa y la búsqueda de acuerdos para permitirles ser más competitivos (Elizalde y Morales, 2019).

2.2.3. Dimensiones de la gestión empresarial

- Planeación:

La planificación no es únicamente un grupo de propósitos funcionales, se refiere también a un enfoque cuya misión es dirigir a la empresa durante un periodo a través de su ambiente para poder llegar a las metas propuestas “la planificación

estratégica no es acerca de las decisiones futuros, si no en el mañana con decisiones presentes” (Dávalos & Ramírez, 2019).

Se toma en consideración un procedimiento organizado, el cual tiene por finalidad efectuar una serie de actividad continuas que tienen un impacto positivo en la empresa, con lo cual necesita evaluar los datos interno y externos más relevantes de la empresa, lo que le muestre la realidad del entorno económico actual (Ore *et al.*, 2020).

La planificación es un procedimiento de elecciones de determinaciones para lograr el éxito requerido, tomando en cuenta circunstancias actuales como agentes internos y externos que son eficientes para obtener la meta, un ejercicio para mitigar el riesgo comercial y organizar su instalación de producción de acuerdo con sus objetivos deseados, la planificación en una empresa es contingente solo si se llevan los datos correspondientes a la misma en forma estructurada partiendo de una buena gestión (Zagaceta, 2021).

- Organización:

Es significativo, posibilita clasificar los recursos y funciones de la empresa con la misión de cumplir el objetivo de la misma, pactando una estructura apropiada para la coordinación de bienes con el objeto de conseguir desarrollar las actividades de manera eficaz (Moran *et al.*, 2020).

- Dirección:

Empresas, negocios, organizaciones o instituciones se encuentran constituidas por sujetos, es por ello que es responsabilidad de los líderes manejar y armonizar las tareas de estos, la dirección se esfuerza en dar motivación a los subordinados, liderar acciones de otros (Rodríguez y Ruiz, 2021).

Se tomó en consideración lo mostrado por el autor, el proceso de dirección posibilita que las organizaciones instauren procesos que ayuden al éxito de la misma, de igual modo es necesario contar con un líder el cual debe guiar al grupo cohesionándolo y fomentando la correcta comunicación entre los miembros, la dirección ayudo a que las empresas no se encuentren aturdidas y encuentren un rumbo preestablecido (López *et al.*, 2021).

- Control:

Es la valoración de los resultados de aquello que previamente se ha proyectado, en esta etapa se buscó corregir los fallos cometidos para posteriormente aprender de ellos y seguir mejorando la empresa. Se preciso también que una buena administración tiene foco en encontrar los problemas que puedan existir dentro de la organización, dado que, si estos afectan la misma, también afectarán su desempeño y no se tendrá a los clientes satisfechos, más bien por el contrario, se gastarán recursos y tiempo y no se logrará obtener una máxima calidad para ellos (Barreto, 2018).

Conglomerado de los procedimientos de información que accedieron seguir el correcto desempeño de las metas, una vez que estas se hayan puesto en marcha, medir los cuellos de botella que pueda tener la organización, la razón de ellos y tomar una acción correctiva (Schmidt *et al.*, 2018).

2.2.4. Productividad

- Definición:

La productividad es la correspondencia que existe entre la totalidad de producción y los bienes de la empresa requeridos para lograr dicho nivel de producción, en otras palabras, es la relación entre las salidas y las entradas, está es la manera como se utilizan los agentes productivos durante la fabricación de

productos y/ o servicios dependiendo a lo que se dedique la empresa, para así poder suplir las necesidades de la sociedad, de igual manera, cabe resaltar que se debe agregar valor tanto a los productos, como a los servicios para ser competitivos, es decir que, hablar de productividad es hablar acerca de algún proceso en el cual toman protagonismo diversas piezas y labores para obtener un resultado (Medina, 2010, citado por Fontalvo *et al.*, 2017).

Paz (2018) La productividad supuso el perfeccionamiento de la producción de una empresa, es decir una razón positiva entre el total de recursos utilizados y la cantidad de bienes y servicios producidos, por tanto, la productividad es un indicativo que tiene relación con lo producido por un sistema, aquello que se conoce como salidas o producción y los recursos utilizados para lograrlo, lo que es conocido como ingredientes, de este modo, nacen algunos inconvenientes tales como: determinar el sistema, advertir como pueden expresarse sus entradas y salidas, y reflexionar acerca de cómo medir la productividad.

Existe acuerdo en dar una definición a la productividad, por lo cual en general es reconocida, como el vínculo entre productos e insumos, haciendo de este índice una medida de la eficacia, siendo este de gran ayuda para la organización pues la ayuda a dirigir sus esfuerzos en un mejor uso de los recursos a utilizar para producir sus bienes finales, con el cual la organización utiliza sus recursos para producir bienes finales, el índice más reconocido es aquel que vincula la cantidad de productos con la totalidad de horas trabajadas para realizar ese producto; por ejemplo, 100 camisas realizadas en 4 horas, cuántas camisas se logran realizar por hora, esta sería la productividad (Medianero, 2016, citado por Quispe, 2017).

Marx (1980, citado por Lorenzo, 2017) en su libro “El Capital”, determinó que la productividad del trabajo es lo mismo que un incremento de la producción a razón del progreso de la capacidad productiva del trabajo sin que tenga una variación en los hombres de producción, también añade a su definición que, todas las habilidades de los trabajadores, lo que destaca de la ciencia y la tecnología presente en el procedimiento de producción.

- Importancia:

La significación se residió en elevar la producción utilizando los mismos recursos de la organización tanto humanos, como físicos; por ejemplo, los mismos 5 obreros con una máquina sean capaces de fabricar más helado, simplemente haciendo cambios en el procedimiento y de esa manera satisfacer la necesidad de los clientes de manera más rápida y precisa, también obtener el producto de una manera más económica (Martínez, 2019, citado por Sánchez *et al.*, 2021).

La productividad es de mucha importancia por lo que, es una herramienta comparativa para todos los profesionales como, por ejemplo; jefes de las industrias, ingenieros, economistas y políticos; pues se conecta a la elaboración en distintos niveles económicos (entidad, ambiente o nación) con los bienes solicitados, sin embargo, las renovaciones en la productividad intervienen en innumerables asuntos sociales y económicos como, por ejemplo, el incremento económico, la elevación de los niveles de vida, mejoramiento en la balanza de retribución de la nación, la inspección de la inflación y la calidad de las tareas recreativas (Fuentes, 2012, citado por López, 2017).

- Factores:

- Factores internos

- Se diferencian porque son aquellos sobre los cuales el dueño del negocio o empresa ejerce control, entre ellos pueden incluirse demoras con la mercadería, con la calidad de los insumos, fallas de los equipos, personal no calificado, mala motivación para el personal, lugar no adecuado para trabajar, entre (Organización Internacional del Trabajo, 2016).

- Factores externos

- Se destaca debido a que, la empresa no tiene control sobre ellos, tales como: el acceso a créditos, una mala política del gobierno, la situación del mercado actual, la inflación, el riesgo país, el alza de impuestos, entre otros; no se puede hacer ninguna acción frente a estos factores y las acciones para mitigarlos son complicadas, por lo cual resulta sensible un mal ambiente para operar en una organización (Organización Internacional del Trabajo, 2016).

2.2.5. Dimensiones de la productividad

- Eficacia:

- Cuando se utilizó el termino eficacia, estaba referido al estado en la que una organización había sido capaz de obtener los resultados, es decir fue el índice que dio a conocer la capacidad que tiene la organización para alcanzar los resultados esperados, de acuerdo con el autor, existían diferentes modelos de la eficacia organizacional; por ejemplo, el uso del modelo político para evaluar la eficacia de una organización, especialmente las metas de la misma, el cual no solía integrar todo lo necesario para evaluarla de manera adecuada, de tal forma que no solamente se tenía en cuenta los índices sino también otros intereses, dejando de lado indicadores importantes como la puntualidad de los trabajadores y el nivel de

coordinación de los mismos (Mayo, 2009, citado por Fontalvo, 2017).

Gaither y Frazier (2000, citado por Cornejo, 2020), explicó que la eficiencia es la relación de los recursos o cumplimiento de actividades, como la relación entre la cantidad y el nivel de recursos utilizados y programados, para transformarlos en productos, por lo que se vincula con la productividad; pero sólo si se utilizaba este indicador para la medición, el cual se asociaba al uso de los recursos, tomando en cuenta la cantidad y no la calidad del producto, así se puso un énfasis en la búsqueda de ser más eficiente para toda la organización.

- Eficiencia:

Realizar el coeficiente corrector en el momento oportuno, determina las diversas tareas logrando el objetivo, por lo que, normalmente se habla acerca de un indicador de cumplimiento de metas, las cuales han sido logradas en un periodo de tiempo determinado (Cruelles, 2009, citado por Sánchez *et al.*, 2021).

La eficiencia tiene vínculo directo con la productividad; pero no es lo único en lo que se enfocan, sino también se asocian al uso de los recursos, es decir, el tiempo que se ocupa para fabricar o desarrollarlos, mientras más tiempo se toma, menos eficaces eran los procesos, por el contrario si se usan menos recursos, tanto de tiempo como económicos se logra hacer o desarrollar más productos que significaría una correcta eficiencia por parte de la empresa, es por ello que, fue importante poner énfasis en la organización de llevar a cabo un modelo de negocio que no permita los desperdicios y tiempos muertos, para así lograr ser totalmente eficientes (Callata *et al.*, 2017).

- Efectividad:

La efectividad estuvo conformada por la correlación entre metas y resultados en situaciones específicas, hizo alusión a los rendimientos, beneficios y consecuencias de una tarea, obtenidos en el tiempo en el cual se planteó lograr un fin específico y puso al descubierto la dimensión de cierto proceso aplicado a la población, por el que se estudia en una situación específica (Quintero *et al.*, 2021, citado por Mejía, 2022).

El deseo de obtener un desarrollo de tareas de manera impecable generó que se utilizaran métodos con los cuales se puedan obtener resultados más rápidos y baratos, de igual modo, calcular el tiempo de laburo, por el cual es el periodo que un empleado se encontraba inmerso en la empresa realizando sus funciones y actividades, siendo el termino de todas estas dentro de este periodo de tiempo en una jornada laboral y muchas veces con un trabajo bajo presión (Cruelles, 2009, citado por Sánchez *et al.*, 2021).

2.3. Marco conceptual

- Planeación: Garantiza que tener propósitos y objetivos claros son pieza fundamental dentro de una empresa, por ende, esta va a lograr orientar las actividades que realicen los altos mandos en las distintas áreas evitando el desperdicio de los recursos (Sánchez, 2014, citado por Diego y Vargas, 2019).
- Organización: Es una de las fases del proceso administrativo, el cual sirve de ayuda a estructurar una empresa u organización social, donde se definen las funciones por áreas, departamentos y puestos (Hernández, 2011, citado por Castillo, 2017).
- Dirección: Toda empresa u organización está conformada por personas, las cuales tienen la responsabilidad de dirigir y coordinar actividades de las mismas, dicho ello, la dirección consiste en escoger un solo camino que oriente las actividades realizadas a cumplir con los objetivos de la empresa (Ruiz, 2017).
- Control: Este consiste en la evaluación y corrección del desempeño de quienes conforman la empresa u organización, por lo que, garantiza el alcance de los objetivos y planes establecidos, este a su vez, tiene una relación muy estrecha con la planificación, por lo que, si no existen planes u objetivos establecidos, no se logra medir ni evaluar (Koontz *et al.*, 2012, citado por Albornoz y Caldua, 2018).
- Eficacia: La eficacia se define en hacer las actividades correctas en la organización las cuales ayuden a alcanzar los objetivos, asimismo se mide los resultados obtenidos en función de las metas que se habían propuesto, de manera organizada y ordenada sobre las bases de su prelación (Robbins, 2005, citado por Heredia, 2018).
- Eficiencia:
La eficacia se define en hacer las actividades correctas en la organización las cuales ayuden a alcanzar los objetivos, asimismo se

mide los resultados obtenidos en función de las metas que se habían propuesto, de manera organizada y ordenada sobre las bases de su prelación (Robbins, 2005, citado por Heredia, 2018).

2.4. Hipótesis

- Hipótesis de investigación (H1): Existe relación directa y significativa entre la gestión empresarial y la productividad en Servimotor de Piura en el año 2022.
- Hipótesis nula (H0): No existe relación directa y significativa entre la gestión empresarial y la productividad en Servimotor de Piura en el año 2022.

2.5. Variables

2.5.1. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Ítem	Escala de medición
Gestión empresarial	Ruiz (2019) definió que la gestión empresarial es hablar de un procedimiento que engloba pasos específicos, como lo son planear, organizar, integrar, direccionar y controlar los recursos, recursos que pueden ser de diversos indoles, por ejemplo, intelectuales, humanos o inclusive financieros pertenecientes a la organización. Esto tiene como objetivo obtener a través de las personas una mejor productividad, así como volver a la empresa más competitiva y capaz de alcanzar los máximos los objetivos trazados.	La gestión empresarial se medirá con un instrumento de 20 ítems, adaptado de Ramos y Huerta (2019) el cual consta de 4 dimensiones: Planeación, organización, dirección, control con escala de Likert de 1 nunca, 2 casi nunca, 3 a veces, 4 casi siempre, 5 siempre.	Planeación	Planificación	1. ¿La planificación es la base para que la empresa tenga un buen rendimiento?	Ordinal
					2. ¿Realizar una planificación ayudaría a prevenir o reducir los problemas de la empresa?	
				Estrategia	3. ¿Las estrategias planteadas son coherentes con los objetivos que desea alcanzar la empresa Servimotor?	
					4. ¿Las estrategias utilizadas en la empresa Servimotor se entienden con facilidad?	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Ítem	Escala de medición
				Fijación de objetivos	5. ¿Se encuentra comprometido con el objetivo de la empresa Servimotor?	
					6. ¿La empresa establece planes o un sistema para medir los objetivos trazados?	
			Organización	Conocimientos de las funciones	7. ¿Conoce las funciones o actividades que debe realizar dentro de la empresa?	
					8. ¿La empresa crea un ambiente favorable en donde pueda desempeñarse de manera eficiente y efectiva?	
				Progreso de objetivos	9. ¿La empresa le informa el logro de los objetivos?	
					10. ¿Con qué frecuencia se cumplen los objetivos en la empresa Servimotor?	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Ítem	Escala de medición
				Motivación	11. ¿A los trabajadores se les asignan bonos por el cumplimiento de objetivos?	
					12. ¿Se le brindan capacitaciones para mantenerlo motivado?	
			Dirección	Comunicación	13. ¿La relación con su jefe está basada en ayuda mutua, responsabilidad y respeto?	
					14. ¿En qué medida la comunicación es efectiva a la hora de distribuir las tareas por parte de tu jefe?	
				Liderazgo	15. ¿Sus jefes son personas íntegras que generan confianza?	
					16. ¿Se percibe el liderazgo en sus jefes inmediatos?	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Ítem	Escala de medición
					17. ¿Está trabajando en equipo y se propicia un buen clima laboral?	
				Desempeño laboral	18. ¿Cuenta con equipos de trabajo que se desempeñan eficientemente?	
			Control		19. ¿Se toman acciones correctivas en caso se detecte un problema en los procesos?	
				Identificación de mejoras	20. ¿Hacer mejoras en los procesos podrán lograr una ventaja competitiva?	
Productividad	La productividad supone el perfeccionamiento de la producción de una empresa, es decir una razón positiva entre el total de recursos utilizados y la cantidad de bienes y servicios producidos. Por tanto, la productividad es un indicativo	La productividad se medirá con un instrumento de 18 ítems, adaptado de Sánchez (2021) el cual consta de 3 dimensiones: Eficiencia, eficacia y efectividad con escala de Likert de 1 nunca, 2 casi	Eficiencia	Rendimiento	1. ¿Los trabajadores tienen las suficientes habilidades para desenvolverse en cualquier tarea?	Ordinal
					2. ¿Su labor contribuye al desarrollo de la empresa?	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Ítem	Escala de medición
	que tiene relación con lo producido por un sistema, aquello que se conoce como salidas o producción y los recursos utilizados para lograrlo, lo que es conocido como ingredientes. De este modo, nacen algunos inconvenientes como: determinar el sistema, advertir como pueden expresarse sus entradas y salidas, y reflexionar acerca de cómo medir la productividad (Paz, 2018).	nunca, 3 a veces, 4 casi siempre, 5 siempre.				
				Recursos empleados	3. ¿Los recursos que otorga son suficientes para que sus trabajadores efectúen una buena labor?	
					4. ¿Sus trabajadores emplean adecuadamente todos los recursos proporcionados por la empresa?	
					5. ¿Entre sus trabajadores se mantiene una buena comunicación?	
				Trabajo en equipo	6. ¿Sus trabajadores contribuyen con sus conocimientos y habilidades para un mejor desempeño?	
			Eficacia	Metas	7. ¿Sus trabajadores efectúan diferentes gestiones para cumplir	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Ítem	Escala de medición
					con las metas propuestas?	
					8. ¿Sus trabajadores se sienten comprometidos con el logro de las metas establecidas por la empresa?	
				Puntualidad	9. ¿La puntualidad es un requisito indispensable para que sus trabajadores sean eficaces?	
					10. ¿Sus trabajadores son puntuales y responsables al realizar una determinada tarea?	
				Nivel de coordinación	11. ¿La empresa asigna tareas de acuerdo al rendimiento de sus trabajadores?	
					12. ¿Participa conjuntamente con la	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Ítem	Escala de medición
					empresa para conseguir los mejores resultados?	
					13. ¿Sus trabajadores reducen procesos innecesarios para mejorar los resultados?	
				Tiempo	14. ¿Sus trabajadores realizan las actividades en el tiempo establecido?	
			Efectividad		15. ¿Sus trabajadores planifican sus actividades con el objetivo de lograr óptimos resultados?	
				Responsabilidad	16. ¿Sus trabajadores están conformes con las responsabilidades asignadas?	
				Trabajo bajo a presión	17. ¿Sus trabajadores poseen habilidades para	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Ítem	Escala de medición
					desarrollar labores bajo presión?	
					18. ¿Sus trabajadores conservan una postura positiva frente algún cambio de la empresa?	

Nota: Elaborado por la autora.

III. MATERIAL Y MÉTODOS

3.1. Material

3.1.1. Población

Arias (2021) definió a la población como una técnica que está compuesta por herramientas, equipos, agrupaciones específicas que permitirán tomar decisiones para obtener resultados que han sido evaluados y analizados estadísticamente. Es por lo que, al 2022, la población de la presente investigación estuvo representada por los 39 trabajadores de la empresa Sxervimotor en la ciudad de Piura.

Trabajadores de la empresa Servimotor	
Varones	30
Mujeres	9
Total	39

Nota: Elaborado por las autoras.

- Criterios inclusión: Trabajadores que se encuentran laborando dentro de la empresa sin ningún tipo de enfermedades.
- Criterios exclusión: Trabajadores que no se encuentran laborando dentro de la empresa debido a que tienen descanso médico.

3.1.2. Marco muestral

El marco muestral es el método para dar a conocer algunos elementos que conforman la población, su objetivo es dar a conocer los indicadores que han sido escogidos para los muestreos probabilísticos (Juárez y Tobón, 2018). Es por ello que, para la formación del marco muestral, se tomó como base el registro de los 39 trabajadores de la empresa Servimotor en la ciudad de Piura. Dicha información fue proporcionada por el Lic. Vicente Rodrigo Torres Vera quien, hasta este año, es Gerente del área de post ventas de la empresa Servimotor.

3.1.3. Unidad de análisis

Cevallos *et al.* (2017) definió a la unidad de análisis como una técnica que ayuda a analizar a los miembros de la población, lo cual se da a conocer mediante un informe que se toma como elemento que sirve de

base para el estudio. Por lo tanto, en esta investigación, se determinó que la unidad de análisis para la investigación sería el trabajador de la empresa Servimotor de Piura.

3.1.4. Muestra

Otzen y Manterola (2017) definió a la muestra como un fragmento representativo de una población, donde el objetivo es la recopilación de información para dar a conocer la conducta de una población. Para la investigación se consideró como muestra a toda la población, por tanto, se aplicó un censo de toda la población; lo cual en mi investigación se conto con una muestra y población de 39 colaboradores en la empresa Servimotor.

3.2. Métodos

3.2.1. Diseño de contrastación

La investigación sigue un enfoque cuantitativo, Cáceres (2019 citado por Hernández, 2014) señaló que se formulan preguntas de la investigación utilizando un esquema para la recaudación de datos. Es por ello que, durante la investigación se identificó la relación entre la gestión empresarial y la productividad lo cual dieron a conocer que en este enfoque utiliza técnicas e instrumentos con el fin de comprobar los enfoques teóricos que se utilizarán para evaluar a los trabajadores de Servimotor.

La investigación es de tipo correlacional, Hernández (2014), lo definió como un grado de relación que existe entre dos o más conceptos o variables, miden cada una de ellas y después, cuantifican y analizan la vinculación, tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba, en circunstancias solo se evalúa las diferencias entre ambas variables, además de ubicar en el estudio los vínculos entre tres o más variables.

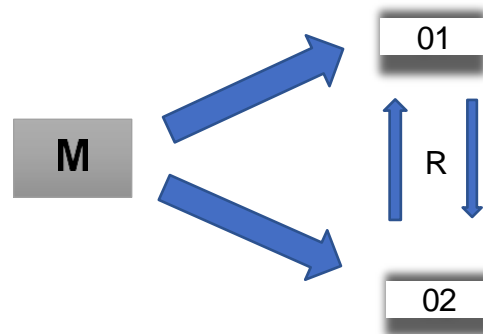
El diseño utilizado para la investigación es no experimental debido a lo mencionado por Hernández (2014), quien definió que este diseño se

realiza sin modificar las respectivas variables, gestión empresarial y productividad para evaluar el desempeño a los trabajadores de Servimotor. Como también se trata de enfocar y observar su desarrollo en un contexto natural para lograr el análisis del estudio, además un estudio no experimental no aplica ni genera ninguna situación, porque solo se dedica a observar situaciones ya existentes.

El corte del diseño de la investigación es transversal correlacional donde su desarrollo fue, con el único propósito de dar a conocer ambas variables y desarrollar un estudio en Servimotor encontrando la interrelación de la investigación.

Por otro lado, la investigación siguió un diseño no experimental de corte transversal correlacional simple siendo su primordial objetivo, determinar la relación que se encuentra entre la gestión empresarial y la productividad en Servimotor de Piura en el año 2022.

Figura 1: Diseño de investigación



Nota: Adaptado de la información del curso de Tesis I de la Universidad Privada Antenor Orrego – Carrera de Administración.

Donde:

M: Muestra

01: Observación de la variable gestión empresarial en Servimotor de Piura.

02: Observación de variable productividad en Servimotor de Piura.

R: Correlación entre las variables gestión empresarial y la productividad en Servimotor en Piura, en el año 2022.

3.2.2. Técnicas e instrumentos de colecta de datos

En la recolección de datos que se utilizó dicha técnica cuya presente investigación son las encuestas y su instrumento fue el cuestionario, haciéndose elaborado dos de ellos, uno por cada variable que se estudia en la investigación. Además de lo antes mencionado, se señala que un instrumento mide la gestión empresarial y el otro, la productividad.

El contenido del cuestionario de gestión empresarial estuvo conformado por 20 ítems, el cual se adaptó de la investigación realizada por Ramos y Huerta (2019); este instrumento en la variable de gestión empresarial está conformado por cuatro dimensiones claves: planeación, organización, control, dirección, cada ítem está conformado en la escala de Likert de cinco puntos, el cual fue aplicado para cada instrumento: Nunca = 1, Casi nunca = 2, A veces = 3, Casi siempre = 4, Siempre = 5. Los ítems pertenecen a cada dimensión del (anexo 1), los cuales son:

- Planeación: 1,2,3,4,5 y 6.
- Organización: 7,8,9 y 10.
- Dirección: 11,12,13,14,15 y 16.
- Control: 17,18,19 y 20.

Para los dos instrumentos, se aplicó el Alfa de Cronbach, que permitirá interpretar el valor, con el fin de dar a conocer el total de puntuaciones a fin de darle el nivel de confianza respectivo.

Con respecto a la validez y confiabilidad del cuestionario, para la variable gestión empresarial, se hizo de la técnica de validez de contenido de la V de Aiken (anexo 7), para dicha validación se solicitó el apoyo de cinco expertos del tema (anexo 5) donde se obtuvo un valor de 0.91 siendo su apreciación elevada, por el cual al ser mayor de 0.70

significaría que el instrumento aplicado sería totalmente confiable; con respecto a la confiabilidad del instrumento aplicando en el alfa de Cronbach, para la escala de valorización es de 0.901 siendo elevada (anexo 11), se llevó a cabo una prueba piloto, donde hubo 21 trabajadores de González Roalcaba – Ingenieros S.A.C que al ser mayor de 0.7 demuestra que el instrumento es elevada.

Para la medición de la variable de productividad se diseñó un cuestionario de 18 ítems, el cual fue adaptado a la investigación realizada por Sánchez (2021); este instrumento contiene 3 dimensiones claves para la variable: Eficiencia, Eficacia y Efectividad. Al jefe supervisor se le solicitó medir a cada trabajador que este a su cargo de acuerdo con cada uno de los ítems sobre la escala de Likert de 5 puntos: Nunca = 1, Casi nunca = 2, A veces = 3, Casi siempre = 4, Siempre = 5. Los ítems pertenecen a cada dimensión del (anexo 3), los cuales son:

- Eficiencia: 1,2,3,4,5 y 6.
- Eficacia: 7,8,9,10,11 y 12.
- Efectividad:13,14,15,16,17y18.

Para la validación y la confiabilidad del instrumento de la variable de productividad, se aplicó la técnica de validez de contenido de la V de Aiken y el Alfa de Cronbach respectivamente, para ello, se pidió el apoyo de 5 expertos del tema (anexo 6), donde se obtuvo un valor de 0.90 en la V de Aiken (anexo 8), el cual por ser mayor 0.70 es considerado confiable, por lo que, se concluye que dicho instrumento es válido a través del Alfa de Cronbach, realizado por una prueba piloto en el cual, se evaluaron a 21 trabajadores de González Roalcaba – Ingenieros S.A.C, dando como resultado un 0.855 considerada muy buena (anexo 12).

3.2.3. Procesamiento y análisis de datos

Para la recolección de los datos se utilizó como instrumento el cuestionario, poniendo en práctica la técnica de la encuesta que ayuden

a alcanzar nuestros objetivos específicos y además permitan determinar si era confiable y sirvan para evaluar las variables de nuestro estudio de investigación. Sabiendo que la muestra está compuesta por trabajadores de Servimotor EIRL, dicha prueba piloto fue aplicada a los trabajadores de otra empresa conocida como Gonzales Roalcaba – Ingenieros S.A.C; siendo intermediario el jefe, quien hizo llegar las encuestas implementadas en la herramienta de Google Forms, que servirá para medir las variables de la investigación, lo cual fue constatado a través de la aplicación WhatsApp.

Tras obtener las respuestas necesarias de la prueba piloto, analizamos el alfa de Cronbach a través del programa estadístico informativo el IBM Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 25, el cual dio como resultado para la primera variable 0.901 siendo elevada (anexo 11) y para la segunda variable 0.855 siendo muy buena (anexo 12), por lo que se encuentra encima de 0.70 siendo válido por los expertos. Finalmente se consideró que el instrumento es de total validez y confiabilidad para la presente investigación; cabe recalcar que dicha recolección de respuestas empezó el 8 de julio y concluyó el 20 de julio del mismo mes, por lo cual tuvo una duración de doce días.

Para determinar la relación que existe entre cada una de las dimensiones de gestión empresarial y productividad, siendo procesadas mediante el software Microsoft Excel 2019 y el IBM Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 25, para luego analizar las estadísticas respectivas correspondientes.

Para la estadística descriptiva, se utilizará el software Microsoft Excel 2019 y Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 25; el cual, establecerá un objetivo que consiste en describir los datos y puntuaciones de nuestras variables tanto de gestión empresarial como de productividad que se aplicaron en encuestas para la evaluación de los datos, el cual, los resultados alcanzados serán analizados por las autoras, quienes serán las que evalúen a los 39 trabajadores de Servimotor Piura del año 2022.

Para la recolección de los datos, se identifica el grado de usabilidad en ambas variables gestión empresarial y productividad con sus dimensiones y los datos obtenidos serán representados por gráficos de barras.

Para la estadística inferencial en nuestra presente investigación, se utilizará con una población de 39 trabajadores en Servimotor Piura, la técnica que se implementará será la encuesta para concluir con nuestra prueba estadística de recopilar información, por otro lado, usaremos la prueba de normalidad de Shapiro Wilk, puesto que la población será menor a 50. En conclusión, se realizará la prueba estadística paramétrica de Pearson donde se evaluará la relación que existe entre las dos variables, gestión empresarial y productividad estimando sus respectivas dimensiones para encontrar sus coeficientes, mediante el software Microsoft Excel 2019 y el IBM Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 25.

IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados

En el capítulo de ahora se muestran los resultados obtenidos en la aplicación de los instrumentos utilizados; (01) cuestionario a los trabajadores y (01) cuestionario al responsable del área de ventas con la finalidad de determinar la relación y correlación de las variables; “Gestión empresarial y productividad”, el instrumento principal fue cuestionario, con escala de Likert que comprenden cinco alternativas que van desde (1) = Nunca, (2) = Casi nunca, (3) = A veces, (4) = Casi siempre, (5) = Siempre y mediante el nivel que va desde, (1) = Deficiente, (2) = Poco eficiente, (3) = Eficiente, en función a los objetivos propuestos.

4.1.1. Resultados descriptivos de las variables y dimensiones

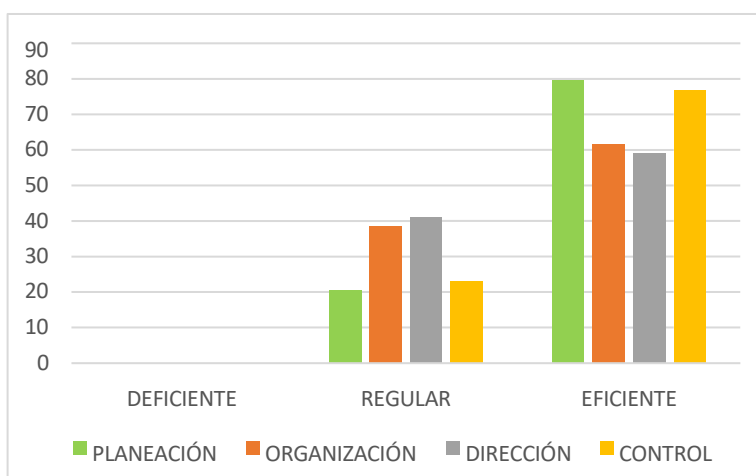
Objetivo específico N°1: Identificar la eficiencia de la gestión empresarial en Servimotor de Piura en el año 2022.

Tabla1.
Nivel de eficiencia de la Gestión Empresarial

V ₁ Gestión empresarial	Deficiente	Regular	Eficiente	Total
		%	%	
Planeación	0.00%	20.51%	79.49%	100.00%
Organización	0.00%	38.46%	61.54%	100.00%
Dirección	0.00%	41.03%	58.97%	100.00%
Control	0.00%	23.08%	76.92%	100.00%

Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.

Figura 2: Equivalencia de la variable Gestión Empresarial



Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.

En la tabla 1, se evidencia que el total de trabajadores encuestados considera que su jefe tiene una eficiente gestión empresarial donde sus técnicas y estrategias sustentan una planeación eficiente de 79.49% y una organización regular de 76.92% lo cual indica que el grado de cumplimiento es eficiente y con una dirección de 41.03%, lo cual indica que se alcanzan las metas y objetivos en Servimotor.

Objetivo específico 2: Identificar el nivel de la productividad en Servimotor de Piura en el año 2022.

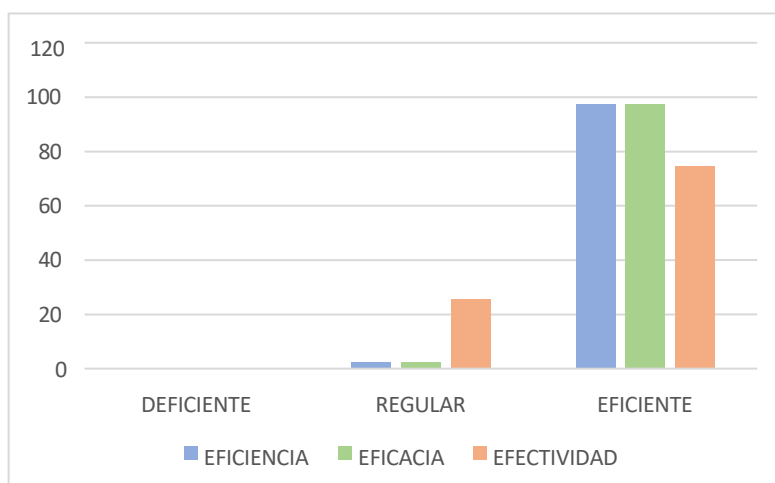
Tabla 2

Nivel de Productividad de Servimotor.

V ₁ Productividad	Deficiente	Regular	Eficiente	Total
		%	%	
Eficiencia	0.00%	2.56%	97.44%	100.00%
Eficacia	0.00%	2.56%	97.44%	100.00%
Efectividad	0.00%	25.64%	74.36%	100.00%

Nota: Encuesta aplicada al jefe de la empresa.

Figura 3: Equivalencia de la variable Productividad



Nota: Encuesta aplicada al jefe de la empresa.

En la tabla 2, se observa que el total de trabajadores encuestados, cuentan con un nivel de productividad eficiente y eficaz de 97.44%, tiene una eficiencia para el desarrollo de sus labores dentro de Servimotor, además, se encontró con una efectividad de 74.36% lo cual indica que existe un equilibrio entre eficiencia y eficacia, es decir, que cuentan con trabajadores que tienen la capacidad y habilidad de lograr sus metas para la empresa de forma eficientes.

Objetivo específico N°3: Determinar la relación que existe entre la productividad y el control de la gestión empresarial en Servimotor de Piura en el año 2022.

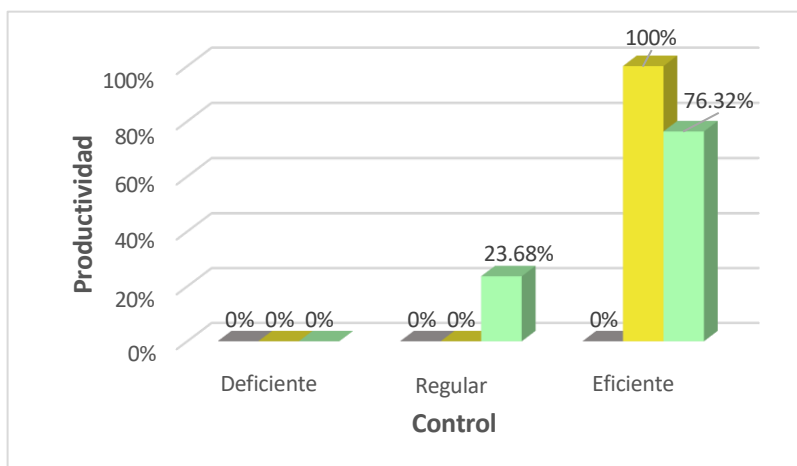
Tabla 3

La relación entre la productividad y el control de la gestión empresarial

V ₂ Productividad	(1) Deficiente %	D ₄ Control		
		(2) Regular %	(3) Eficiente %	(Σ) Total %
(01) Deficiente	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
(02) Regular	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%
(03) Eficiente	0.00%	23.68%	76.32%	100.00%
(Σ) Total	0.00%	23.08%	76.92%	100.00%

Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores y jefe de la empresa

Figura 4: La relación entre la productividad y el control de la gestión empresarial



Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores y jefe de la empresa

En la tabla 3, Se evidencia que el 23.68% de colaboradores afirma que existe un nivel de regular entre la productividad y el control de la gestión empresarial, por otro lado, existe un nivel eficiente en un 76.32%, lo cual indica que, la eficiencia, eficacia y efectividad predominan sobre el control de la gestión empresarial. Se concluye que la productividad tiene un nivel de relación alto con el control de la gestión empresarial lo que permite que se optimice las actividades que se les asignan a los trabajadores, teniendo un mejor manejo sobre ellos, mejorando su competitividad y así aprovechar su oportunidad de crecimiento.

Tabla 4

La relación entre la productividad y el control de la gestión empresarial

Correlaciones		Control
Productividad	Correlación de Pearson	,201
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	39

Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores y jefe de la empresa

La Tabla 4 demuestra un coeficiente de correlación positivo $r = 0.201$; asimismo, demuestra un nivel de significancia $< a 0.05$; por lo tanto, se concluye que, existe relación positiva entre la productividad y el control de la gestión empresarial; no obstante, la relación es baja.

Objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión empresarial y la productividad en Servimotor de Piura en el año 2022.

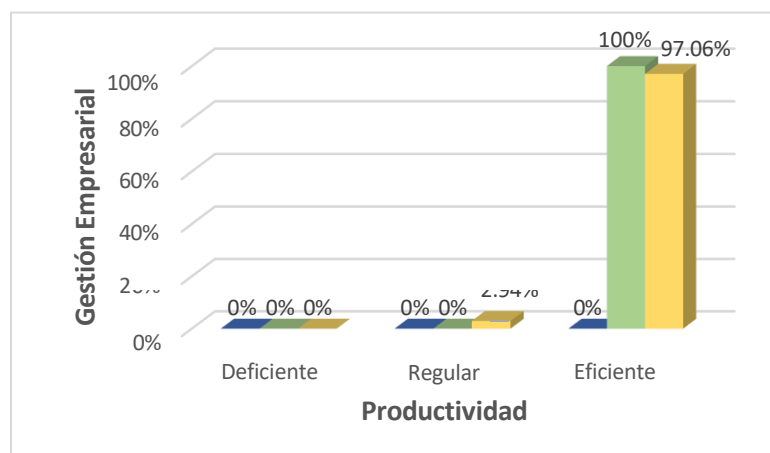
Tabla 5

La relación entre la gestión empresarial y la productividad

V_1 Gestión Empresarial		V_2 Productividad			
		(1) Deficiente	(2) Regular	(3) Eficiente	(Σ) Total
		%	%	%	%
(01)	Deficiente	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
(02)	Regular	0.00%	0.00%	2.94%	100.00%
(03)	Eficiente	0.00%	2.94%	97.06%	100.00%
(Σ) Total		0.00%	2.56%	97.44%	100.00%

Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores y jefe de la empresa

Figura 5: La relación entre la gestión empresarial y la productividad



Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores y jefe de la empresa.

Del total de trabajadores de la empresa Servimotor, el 2.94% de los trabajadores dice que la gestión empresarial de la empresa es regular, sin embargo, el jefe de los trabajadores dice que su desempeño es eficiente. Según la tabla nos muestra que los trabajadores encuestados

dicen que no se encontró deficiencia tanto en la gestión empresarial como en la productividad, por otro lado, nos dicen que existe una eficiencia en la gestión empresarial en un 97.06% además, el jefe de los trabajadores dice que su desempeño o rendimiento en la productividad también es de un 97.06%.

Tabla 6

La relación entre la gestión empresarial y la productividad

Correlaciones		Productividad
Gestión empresarial	Correlación de Pearson	,248
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	39

Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores y jefe de la empresa

La Tabla 6 demuestra un coeficiente de correlación positivo $r = 0.248$; asimismo, demuestra un nivel de significancia $< a 0.05$; por lo tanto, se concluye que, existe relación positiva entre la gestión empresarial y la productividad; no obstante, la relación es baja.

4.1.2. Docimasia de hipótesis

Prueba de normalidad

Se plantearon las siguientes hipótesis para la prueba de normalidad:

Plantear hipótesis

H0: Los datos siguen una distribución normal

H1: Los datos no siguen una distribución normal

Factor de decisión

$P < 0.05$: Se rechaza la H_0 y se acepta la H_1

$P > 0.05$: Se acepta la H_0 y se rechaza la H_1

Tabla 7

Prueba de normalidad de Shapiro - Wilk

	Estadístico	Gl	Sig.
Gestión Empresarial	,966	39	,287
Productividad	,965	39	,262

Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores y jefe de la empresa.

La gestión empresarial es mayor que 0.05 la cual acepta la H0 y rechaza la H1, esto quiere decir que los datos si siguen una distribución normal H0.

P = Sig.

P = ,287 GEMP -> los datos si siguen una distribución normal

P = ,262 PROD -> los datos si siguen una distribución normal

En conclusión, se deberá utilizar una prueba estadística paramétrica.

Hipótesis general

Hipótesis de investigación (H1): Existe relación directa y significativa entre la gestión empresarial y la productividad en Servimotor de Piura en el año 2022.

Hipótesis nula (H0): No existe relación directa y significativa entre la gestión empresarial y la productividad en Servimotor de Piura en el año 2022.

Factor de decisión

P<0.05: Se rechaza la Ho y se acepta la H1

P>0.05: Se acepta la Ho y se rechaza la H1

Tabla 8

Prueba de hipótesis correlación de Pearson entre la gestión empresarial y la productividad

		Gestión Empresarial	Productividad
Gestión Empresarial	Correlación de Pearson	1	,029
	Sig. (bilateral)		,863
	N	39	39
Productividad	Correlación de Pearson	,029	1
	Sig. (bilateral)	,863	
	N	39	39

******La correlación no es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores y jefe de la empresa.

La prueba de hipótesis con Pearson, tiene un coeficiente de relación con valor de 0,029 lo que demuestra que hay una relación muy baja entre ambas variables, por lo tanto, no existe una relación directa y significativa entre la gestión empresarial y la productividad, puesto que, su nivel de significancia (bilateral) de la gestión empresarial es de 0,863 ($P > 0.05$). Por ende, según el análisis que se ha realizado durante un determinado periodo, mediante la aplicación de encuestas, se concluye que, la gestión empresarial no se relaciona con la productividad de los trabajadores de la empresa Servimotor de Piura.

4.2. Discusión de resultados

Con respecto al objetivo específico 1, identificar la eficiencia de la gestión empresarial en Servimotor de Piura en el año 2022. Barreto (2018) quien afirma que la gestión empresarial es una acción en la cual se encuentran comprometidos diferentes sujetos que son capaces de desarrollar las operaciones productivas de la empresa y buscan mejorarlas mediante sus conocimientos y especializaciones para así tener una organización o empresa más competitiva. Los resultados de la presente investigación, demuestran que, el total de trabajadores encuestados considera que su jefe tiene una buena gestión empresarial donde sus técnicas y estrategias sustentan una planeación eficiente de 79.49% y una organización regular de 76.92% lo cual indica que el grado de cumplimiento es eficiente y con una dirección de 41.03%, lo cual indica que se alcanzan las metas y

objetivos en Servimotor. Carrillo y Rocha (2021) cuando analiza el proyecto de desarrollo y mejoramiento de la gestión administrativa del negocio de servicio técnico automotriz “Electroservicio Rocha”, llega a la conclusión que, una mejor gestión administrativa del negocio se brindaría un mejor servicio técnico a los clientes, siendo de esta manera una forma más eficiente de que ellos estén contentos y sean recurrentes en el negocio. Esto coincide con lo encontrado en la investigación donde se aprecia que en ambos casos una mejor eficiencia de la gestión empresarial ayuda a alcanzar las metas y objetivos, además de que los clientes estén satisfechos con la atención y el producto brindado.

Se tiene como objetivo específico 2, identificar el nivel de la productividad en Servimotor de Piura en el año 2022. Paz (2018) afirma que la productividad consiste en el perfeccionamiento de la producción de una empresa, es decir una razón positiva entre el total de recursos utilizados y la cantidad de bienes y servicios producidos. Los resultados de la presente investigación, demuestran que, el total de trabajadores encuestados, cuentan con un nivel de productividad eficiente y eficaz de 97.44%, tiene una eficiencia para el desarrollo de sus labores dentro de Servimotor, además, se encontró con una efectividad de 74.36% lo cual indica que existe un equilibrio entre eficiencia y eficacia, es decir, que cuentan con trabajadores que tienen la capacidad y habilidad de lograr sus metas para la empresa de forma eficientes. Ramos (2019) cuando analiza la propuesta de una gestión de inventarios para la mejora de la productividad en el área de almacén de la empresa Real Plaza- Piura 2019, llega a la conclusión que una mejor gestión de inventarios hace que los colaboradores trabajen de una manera más organizada, ahorren tiempo y espacios en los mismos. Esto coincide con lo encontrado en la investigación donde se puede concluir que para el desempeño en las funciones se logrará un desarrollo eficiente ahorrando tiempos, teniendo la capacidad y habilidad de lograr las metas para la empresa.

Se tiene como objetivo específico 3, determinar la relación que existe entre la productividad y el control de la gestión empresarial en Servimotor de Piura

en el año 2022. Este consiste en la evaluación y corrección del desempeño de quienes conforman la empresa u organización, por lo que, garantiza el alcance de los objetivos y planes establecidos, este a su vez, tiene una relación muy estrecha con la planificación, por lo que, si no existen planes u objetivos establecidos, no se logra medir ni evaluar (Koontz *et al.*, 2012, citado por Albornoz y Caldua, 2018). Los resultados de la presente investigación demuestran que, según lo expuesto por el jefe de la empresa Servimotor después de responder las preguntas, se verificó que el 23.68% afirma que la relación existe entre la productividad y el control de la gestión empresarial tiene un nivel regular, por otro lado, existe un nivel eficiente en un 76.32%, lo cual indica que, la eficiencia, eficacia y efectividad predominan sobre el control de la gestión empresarial. Se concluye que la productividad tiene un nivel de relación alto con el control de la gestión empresarial lo que permite que se optimice las actividades que se les asignan a los trabajadores, teniendo un mejor manejo sobre ellos, mejorando su competitividad y así aprovechar su oportunidad de crecimiento. Sánchez y Montenegro (2019) cuando analiza una propuesta de innovación en productividad empresarial, llega a la conclusión que, la propuesta trajo consigo un incremento en la productividad por parte de los colaboradores, además de una mejora en su rendimiento y satisfacción. Esto coincide con lo encontrado en la investigación donde se aprecia que en ambos casos la productividad si es debidamente optimizada habrá como resultado un mejor rendimiento y competitividad.

Finalmente se tiene como objetivo general, determinar la relación que existe entre la gestión empresarial y la productividad en Servimotor de Piura en el año 2022. Ruiz (2019) afirma que, gestión empresarial es un procedimiento el cual engloba pasos específicos, como lo son planear, organizar, integrar, direccionar y controlar los recursos, recursos que pueden ser de diversas índoles; por ejemplo, intelectuales, humanos o inclusive financieros pertenecientes a la organización, teniendo como objetivo obtener a través de las personas una mejor productividad, así como volver a la empresa más competitiva y capaz de alcanzar los máximos los objetivos trazados. Los resultados de la siguiente investigación en la empresa Servimotor, el 2.94%

de los trabajadores dice que la gestión empresarial de la empresa es regular, sin embargo, el jefe de los trabajadores dice que su desempeño es eficiente. Según la tabla nos muestra que los trabajadores encuestados dicen que no se encontró deficiencia tanto en la gestión empresarial como en la productividad, por otro lado, nos dicen que existe una eficiencia en la gestión empresarial en un 97.06%, asimismo, el jefe de los trabajadores dice que su desempeño o rendimiento en la productividad también es de un 97.06%. Palomino (2020) cuando analiza la gestión administrativa y productividad en una empresa Tecnológica Privada BPO Perú, Lima, 2020, llega a la conclusión que, la gestión administrativa que aplica la empresa tiene como resultado una mayor productividad de sus trabajadores, teniendo una relación entre ambas variables. Esto coincide con lo encontrado en la investigación, donde podemos concluir que el desarrollo y la capacidad de los trabajadores de Servimotor es eficiente, por lo tanto, genera mayor productividad.

CONCLUSIONES

- Existe un nivel alto de eficiencia en las dimensiones de planeación y control, siendo las menos eficientes organización y dirección de Servimotor Piura en el año 2022, lo que significa que se ha seguido una correcta planeación y control de los objetivos propuestos, siendo la organización y dirección materias de estudio y de mejora para los próximos periodos.
- Existe un nivel alto de productividad, respaldado por las dimensiones eficiencia, eficacia y efectividad de Servimotor Piura en el año 2022, lo que significa que los trabajadores y la empresa tienen la capacidad, habilidad y los recursos necesarios para cumplir y asumir las tareas asignadas en un determinado periodo, así como sus actividades netamente comerciales
- Existe una relación entre la productividad y el control de la gestión empresarial con 23.68% de nivel regular y una eficiencia de 76.32 lo cual indica que son eficiencia, eficacia y efectividad predominan del control de gestión empresarial, en donde la empresa tiene buenos indicadores, pero el área de control no monitorea de forma adecuada los tiempos, insumos y recursos que intervienen en las actividades de la empresa.
- Existe una relación directa y significativa entre la gestión empresarial y la productividad respaldado por el coeficiente shapiro wilk 0.287, esto quiere decir que todas las dimensiones de la gestión empresarial, tales como: planeación, dirección, control y organización están vinculadas directamente con la eficiencia, eficacia y efectividad que pueda llegar a tener la empresa, pese a esto, la relación que tienen estas dimensiones es baja, reflejando una carencia de agilidad y rapidez en gran parte de los procesos.

RECOMENDACIONES

- Implementar capacitaciones orientadas a una mejor organización y dirección de la empresa, dirigidas a la jefatura quienes son los encargados directamente de la toma de decisiones y del manejo de las actividades dentro y fuera de la empresa.
- Establecer planes de incentivos comerciales para los colaboradores sujetos a metas mensuales, con la finalidad de mantener el entusiasmo, motivación y compromiso organizacional para el cumplimiento de los objetivos de crecimiento de mercado de la empresa.
- Establecer talleres que permitan poner en práctica estrategias de control, hacia los recursos humanos, materiales, procesos y resultados, lo que permitirá a la jefatura una vista de 360 grados de la empresa.
- Establecer un plan de actividades de integración para fomentar la comunicación interna, los valores y los objetivos que persigue la empresa de tal manera, que se genere confianza dentro de los equipos de trabajo y los jefes inmediatos, alcanzando conjuntamente las metas propuestas en Servimotor Piura, año 2022.

REFERENCIAS

- Alamar & Guijarro. (2018). *El libro de la productividad en la empresa española 2018*.
- Albornoz, M. (2018). *TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN*. 121.
- Arias, J. (2021). *Técnicas e Instrumentos de Investigación Científica*.
- Barreto, A. (2018). *TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN*. 73.
- Barrios, E., & Ulises, D. (2020). Diseño y validación del cuestionario "Actitud hacia la investigación en estudiantes universitarios". *Revista Innova Educación*, 2(2), Art. 2. <https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.02.004>
- Bermeo, C. (2022). Control interno y gestión administrativa en la Dirección Regional de Educación Piura 2021. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83458>
- Boletín IV.pdf*. (s. f.). Recuperado 5 de mayo de 2022, de <https://www.regionpiura.gob.pe/documentos/grde/boletinIV.pdf>
- Caceres. (2019). *RELACIÓN ENTRE EL GRADO DE CONOCIMIENTO Y LAS ACTITUDES SOBRE MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD EN ESTUDIANTES Y DOCENTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO 2018*. 69.
- Callata, C. (s. f.). *TESIS PRESENTADA POR LOS BACHILLERES*: 209.
- Carrillo y Rocha (2021). (s. f.). Recuperado 28 de noviembre de 2022, de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/20142/1/UPS-MSQ118.pdf>
- Castillo, J. (2017). "La gestión empresarial y su influencia en la competitividad de las MYPEs del centro comercial Covida, Los Olivos, año 2017". 76.

- Castro Sánchez, C. A., & Navarro Carmen, S. D. (2022). Propuesta de aplicación de ingeniería de métodos para mejorar la productividad en un taller de mecánica automotriz Piura, 2021. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/84822>
- Cevallos, F., Polo, Salgado, & Orbea. (2017). *MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN*. 51. *Cornejo-Echenique-Fiorella.pdf*. (s. f.). Recuperado 15 de junio de 2022, de <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/2125/Cornejo-Echenique-Fiorella.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Dávalos, M. de la P., & Ramírez, O. (2019). *La planificación estratégica como base para el éxito de empresas familiares en Paraguay*.
- Diego Carhuarupay, N., & Vargas Torres, L. M. (2019). *Gestión empresarial y competitividad en las pequeñas empresas que fabrican prendas de vestir en el Emporio Comercial de Gamarra, La Victoria, 2019* [Pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)]. <https://doi.org/10.19083/tesis/650438>
- DOCT. GEST. EMP. - Gladis Heredia Baca.pdf*. (s. f.). Recuperado 11 de junio de 2022, de <https://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/2815/DOCT.%20GEST.%20EMP.%20-%20Gladis%20Heredia%20Baca.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ediluz Ramos_Leidy Huerta_Tesis_Titulo Profesional_2019.pdf*. (s. f.). Recuperado 19 de mayo de 2022, de [https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2575/Ediluz%](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2575/Ediluz%20Ramos_Leidy_Huerta_Tesis_Titulo_Profesional_2019.pdf)

20Ramos_Leidy%20Huerta_Tesis_Titulo%20Profesional_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Elizalde, L. K., & Morales, A. M. (2019). Contabilidad estratégica como disciplina para alcanzar ventajas competitivas e impulsar el desarrollo socioeconómico. *Ciencia Digital*, 3(3.3), 241-253.
<https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i3.3.812>

Filgueria, F. (s. f.). *América Latina ante la crisis del COVID-19: Vulnerabilidad socioeconómica y respuesta social*. 90.

Fontalvo, T. (2017). Productivity and its Factors: Impact on Organizational Improvement. *Dimensión Empresarial*, 16(1).
<https://doi.org/10.15665/rde.v15i2.1375>

Garcia, Cazallo, Morales, B., Enrique, C., Zapata, M., & Durán, O. (2019). *Indicadores de Eficacia y Eficiencia en la gestión de procura de materiales en empresas del sector construcción del Departamento del Atlántico, Colombia*. 11.

Hernandez, Fernandez, & Baptista. (2014). *Metodología de la Investigación*.

Hinojo, F., Aznar, I., & Romero, J. M. (2020). Factor humano en la productividad empresarial: Un enfoque desde el análisis de las competencias transversales. *Innovar*, 30(76), 51-62.
<https://doi.org/10.15446/innovar.v30n76.85194>

Huaynapata, V. (2019). *INFLUENCIA DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN LA SOSTENIBILIDAD DE LA MICROEMPRESA EN EL CENTRO COMERCIAL TUPAC AMARÚ I, TACNA, 2019*.

InfAnual_2020.pdf. (s. f.). Recuperado 5 de mayo de 2022, de https://www.bde.es/f/webbde/SES/Secciones/Publicaciones/PublicacionesAnuales/InformesAnuales/20/Fich/InfAnual_2020.pdf

López. (2019). *Gestion empresarial*.

Lopez Cachay .pdf. (s. f.). Recuperado 15 de junio de 2022, de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4148/Lopez%20Cachay%20.pdf?sequence=1>

López, Rodríguez, & Trujillo. (2021). *La gestión empresarial y su influencia en la competitividad de las microempresas del sector pesquero de la ciudad de Piura*.

LORENZO_GEP.pdf. (s. f.). Recuperado 25 de mayo de 2022, de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23150/LORENZO_GEP.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Luzón, J. P. (2019). "LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN UN ENFOQUE BASADO EN ESTRATEGIAS DE VENTAS DE LA EMPRESA AUTOBUTIQUE ML EIRL". 138.

Mejía, D. (2022). *Trabajo remoto y productividad laboral de los colaboradores de la Unidad Territorial Pensión 65, Cajamarca 2022*. 72.

Monge, F. L. B., & Huamaní, C. A. B. (2019). *GESTIÓN EMPRESARIAL Y SU INFLUENCIA EN LA COMPETITIVIDAD DE LAS EMPRESAS DE LA ASOCIACIÓN DE AGENTES DE ADUANA DEL PERÚ, CALLAO, 2018*. 117.

Moran, J. J. L., Peredo, G. G. C., & Guerrero, S. S. (2020). LAS TENDENCIAS DE LA ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL. *Revista de Investigación Formativa: Innovación y Aplicaciones Técnico - Tecnológicas*, 2(1), Art. 1. <https://doi.org/10.34070/rei.v2i1.215>

- Murga, E. (2018). Motivación laboral y la productividad en los colaboradores de la empresa Dimatex Perú S.A.C, Pachacamac-2018. *Universidad César Vallejo*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/34054>
- Ore, H., Olortegui, E., & Ponce, D. (2020). *Planeamiento estratégico como instrumento de gestión en las empresas:*
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2020). *Coronavirus*. <https://www.who.int/es/health-topics/coronavirus>
- Ortiz, L. F. V. (2020). La auditoría de gestión en el Perú y su impacto en el desarrollo empresarial. *Gestión en el Tercer Milenio*, 23(46), Art. 46. <https://doi.org/10.15381/gtm.v23i46.19159>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. <https://doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Palomino, E. (2020). Gestión administrativa y productividad en una empresa Tecnológica Privada BPO Perú, Lima, 2020. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53720>
- Paz. (2018a). *TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE: INGENIERA EMPRESARIAL*. 197.
- Paz, R. (2018b). *Productividad y competitividad*. 18.
- Quintana, P. del C. J. (2020). Importancia del modelo de gestión empresarial para las organizaciones modernas. *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración ENFOQUES*, 4(16), 272-283.
- Quispe Mosquera De Polo Hilda Esther.pdf*. (s. f.). Recuperado 24 de mayo de 2022, de

- <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/11350/Quispe%20Mosquera%20De%20Polo%20Hilda%20Esther.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Ramirez, Rios, Lay, & Ramirez. (2021). Estrategias empresariales y cadena de valor en mercados sostenibles: Una revisión teórica. *Revista de Ciencias Sociales*.
<https://doi.org/10.31876/rcs.v27i.36999>
- Ramos & Huerta. (2019). *La gestión empresarial y su relación con la competitividad de las Mypes ferreteras cercado Arequipa, 2018*.
- Rodríguez, W. J., & Ruiz, J. A. (2021). *Metodología para la dirección y gestión de proyectos Fondo Emprender bajo los lineamientos del PMI en el Centro de Desarrollo Empresarial del SENA Regional Putumayo*.
<https://repository.usta.edu.co/handle/11634/38326>
- Rodriguez, Y. (2021). *GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CADENA DE VALOR EN LAS MIPYMES DE SERVICIOS, CANTÓN PEDRO CARBO*. 147.
- Ruiz, J. (2017). "GESTIÓN EMPRESARIAL Y COMPETITIVIDAD EN LA EMPRESA GRUPO CAYAO S.A.C DEL DISTRITO DE SAN JUAN DE MIRAFLORES - 2017". 115.
- Ruiz, J. (2019). "GESTIÓN EMPRESARIAL Y COMPETITIVIDAD EN LA EMPRESA GRUPO CAYAO S.A.C DEL DISTRITO DE SAN JUAN DE MIRAFLORES - 2017". 115.
- Saiz. (2020). *Pensamiento critico y eficacia*.
- Salas, M., Jijon, C., & Moreno, K. (2020). ESTRATEGIAS DE GESTIÓN EMPRESARIAL: UN ACERCAMIENTO A LA PLANEACIÓN SISTEMÁTICA. *Universidad Ciencia y Tecnología*, 24(107), Art. 107.
<https://doi.org/10.47460/uct.v24i107.409>

- Sánchez, G., & Montenegro, A. (2019). Teletrabajo una propuesta de innovación en productividad empresarial. *593 Digital Publisher CEIT*, 4(Extra 5-1), 91-107.
- Sánchez Palmer, Dante Denny Benneth.pdf. (s. f.). Recuperado 25 de mayo de 2022, de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9301/S%C3%A1nchez%20Palmer,%20Dante%20Denny%20Benneth.pdf?sequence=1>
- Schmidt, M. A., Tennina, M. E., & Obiol, L. C. (2018). La función de control en las organizaciones. *Centro de Estudios de Administración*, 2(2), Art. 2. <https://revistas.uns.edu.ar/cea/article/view/1349>
- Vila, N. (2020). Repercusión económica de la pandemia originada por el COVID-19 a nivel mundial. Análisis de sectores más afectados. *Quipukamayoc*, 28(57), Art. 57. <https://doi.org/10.15381/quipu.v28i57.17903>
- Wcms_553925.pdf. (s. f.). Recuperado 25 de mayo de 2022, de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---ifp_seed/documents/instructionalmaterial/wcms_553925.pdf
- Yovera Ramos, M. (2019). Propuesta de una gestión de inventarios para la mejora de la productividad en el área de almacén de la empresa Real Plaza- Piura 2019. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/65209>
- Zagaceta, N. M. (2021). Gestión del talento humano y empresarial hotelera en la ciudad de Moyobamba, San Martín—2021. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/66750>

ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario sobre la gestión empresarial

CUESTIONARIO SOBRE LA GESTIÓN EMPRESARIAL

Instrucciones:

El propósito del presente cuestionario es identificar la eficiencia de la gestión empresarial que tienen los trabajadores de Servimotor. La información brindada es confidencial y será utilizada para obtener el título de Licenciado en Administración de la Universidad Privada Antenor Orrego. A continuación, se presentan 20 interrogantes en una escala de 5 puntos que expresan la intensidad de nunca o siempre. Para cada una de estas afirmaciones, indique el grado en el que usted piensa que es cierto, en su caso, marque con un aspa ("X") solo una de las respuestas.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Apellidos y Nombre del Evaluador:	
Apellidos y Nombre del Evaluado:	

Dimensión	N°	Ítem	Valoración				
			1	2	3	4	5
Planeación	1	¿La planificación es la base para que la empresa tenga un buen rendimiento?					
	2	¿Realizar una planificación ayudaría a prevenir o reducir los problemas de la empresa?					
	3	¿Las estrategias planteadas son coherentes con los objetivos que desea alcanzar la empresa Servimotor?					
	4	¿Las estrategias utilizadas en la empresa Servimotor se entienden con facilidad?					
	5	¿Se encuentra comprometido con el objetivo de la empresa Servimotor?					
	6	¿La empresa establece planes o un sistema para medir los objetivos trazados?					
Organización	7	¿Conoce las funciones o actividades que debe realizar dentro de la empresa?					
	8	¿La empresa crea un ambiente favorable en donde pueda desempeñarse de manera eficiente y efectiva?					
	9	¿La empresa le informa el logro de los objetivos?					
	10	¿Con qué frecuencia se cumplen los objetivos en la empresa Servimotor?					

Dirección	11	¿A los trabajadores se les asignan bonos por el cumplimiento de objetivos?					
	12	¿Se le brindan capacitaciones para mantenerlo motivado?					
	13	¿La relación con su jefe está basada en ayuda mutua, responsabilidad y respeto?					
	14	¿En qué medida la comunicación es efectiva a la hora de distribuir las tareas por parte de tu jefe?					
	15	¿Sus jefes son personas íntegras que generan confianza?					
	16	¿Se percibe el liderazgo en sus jefes inmediatos?					
Control	17	¿Está trabajando en equipo y se propicia un buen clima laboral?					
	18	¿Cuenta con equipos de trabajo que se desempeñan eficientemente?					
	19	¿Se toman acciones correctivas en caso se detecte un problema en los procesos?					
	20	¿Hacer mejoras en los procesos podrán lograr una ventaja competitiva?					

Nota: Adaptado del instrumento de gestión empresarial de Ramos y Huerta (2019)

Referencia

Ramos y Huerta (2019). La gestión empresarial y su relación con la competitividad de las Mypes ferreteras cercado Arequipa, periodo 2018. *Universidad Tecnológica del Perú*. https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2575/Ediluz%20Ramos_Leidy%20Huerta_Tesis_Titulo%20Profesional_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Anexo 2. Escala de equivalencias cualitativas para la variable de gestión empresarial

Equivalencias de la variable gestión empresarial

N°	Escala	Grado
1	Deficiente	20 – 46
2	Regular	47 – 73
3	Eficiente	74 – 100

Nota: Elaboración propia de las autoras.

Equivalencias de las dimensiones de la variable gestión empresarial

Planeación

N°	Escala	Grado
1	Deficiente	6 – 14
2	Regular	15 – 23
3	Eficiente	24 – 30

Nota: Elaboración propia de las autoras.

Organización

N°	Escala	Grado
1	Deficiente	4 – 9
2	Regular	10 – 15
3	Eficiente	16 – 20

Nota: Elaboración propia de las autoras.

Dirección

N°	Escala	Grado
1	Deficiente	6 – 14
2	Regular	15 – 23
3	Eficiente	24 – 30

Nota: Elaboración propia de las autoras.

Control

N°	Escala	Grado
1	Deficiente	4 – 9
2	Regular	10 – 15
3	Eficiente	16 – 20

Nota: Elaboración propia de las autoras.

Anexo 3. Cuestionario sobre la productividad

CUESTIONARIO SOBRE LA PRODUCTIVIDAD

Instrucciones:

El propósito del presente cuestionario es identificar el nivel de productividad que tienen los trabajadores de Servimotor. La información brindada es confidencial y será utilizada para obtener el título de Licenciado en Administración de la Universidad Privada Antenor Orrego. A continuación, se presentan 18 interrogantes en una escala de 5 puntos que expresan la intensidad de nunca o siempre. Para cada una de estas afirmaciones, indique el grado en el que usted piensa que es cierto, en su caso, marque con un aspa ("X") solo una de las respuestas.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Apellidos y Nombre del Evaluador:	
Apellidos y Nombre del Evaluado:	

Dimensión	N°	Ítem	Valoración				
			1	2	3	4	5
Eficiencia	1	¿Los trabajadores tienen las suficientes habilidades para desenvolverse en cualquier tarea?					
	2	¿Su labor contribuye al desarrollo de la empresa?					
	3	¿Los recursos que otorga son suficientes para que sus trabajadores efectúen una buena labor?					
	4	¿Sus trabajadores emplean adecuadamente todos los recursos proporcionados por la empresa?					
	5	¿Entre sus trabajadores se mantiene una buena comunicación?					
	6	¿Sus trabajadores contribuyen con sus conocimientos y habilidades para un mejor desempeño?					
Eficacia	7	¿Sus trabajadores efectúan diferentes gestiones para cumplir con las metas propuestas?					
	8	¿Sus trabajadores se sienten comprometidos con el logro de las metas establecidas por la empresa?					
	9	¿La puntualidad es un requisito indispensable para que sus trabajadores sean eficaces?					
	10	¿Sus trabajadores son puntuales y responsables al realizar una determinada tarea?					
	11	¿La empresa asigna tareas de acuerdo al rendimiento de sus trabajadores?					
	12	¿Participa conjuntamente con la empresa para conseguir los mejores resultados?					

Efectividad	13	¿Sus trabajadores reducen procesos innecesarios para mejorar los resultados?					
	14	¿Sus trabajadores realizan las actividades en el tiempo establecido?					
	15	¿Sus trabajadores planifican sus actividades con el objetivo de lograr óptimos resultados?					
	16	¿Sus trabajadores están conformes con las responsabilidades asignadas?					
	17	¿Sus trabajadores poseen habilidades para desarrollar labores bajo presión?					
	18	¿Sus trabajadores conservan una postura positiva frente algún cambio de la empresa?					

Nota: Adaptado del instrumento de productividad de (Sánchez, 2021)

Referencia

Sánchez (2021). La influencia de la gestión empresarial en la productividad laboral en la empresa autoservicios el centro Baga grande, periodo 2021. *Universidad Señor de Sipán*.
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9301/S%C3%A1nchez%20Palmer,%20Dante%20Denny%20Benneth.pdf?sequence=1>

Anexo 4. Escala de equivalencias cualitativas para la variable de gestión empresarial

Equivalencias de la variable productividad

N°	Escala	Grado
1	Deficiente	18 – 42
2	Regular	43 – 67
3	Eficiente	68 – 90

Nota: Elaboración propia de las autoras.

Equivalencias de las dimensiones de la variable productividad

Eficiencia

N°	Escala	Grado
1	Deficiente	6 – 14
2	Regular	15 – 23
3	Eficiente	24 – 30

Nota: Elaboración propia de las autoras.

Eficacia

N°	Escala	Grado
1	Deficiente	6 – 14
2	Regular	15 – 23
3	Eficiente	24 – 30

Nota: Elaboración propia de las autoras.

Efectividad

N°	Escala	Grado
1	Deficiente	6 – 14
2	Regular	15 – 23
3	Eficiente	24 – 30

Nota: Elaboración propia de las autoras.

Anexo 5. Validez de contenido del cuestionario sobre gestión empresarial
 Validez de contenido del experto 1



FICHA DE VALIDEZ DE CONTENIDO

Instrumento: Cuestionario sobre la gestión empresarial

DATOS DEL EXPERTO					
Apellidos y nombres	García Crisanto, Segundo Alex				
Centro laboral	Universidad Privada Antenor Orrego				
Grado obtenido	Mg. Administración y Dirección de Empresas				
Fecha de validación	23/06/2022	Email	Agarciac19@upao.edu.pe		
DATOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN					
Título de la tesis	Gestión empresarial y la productividad en Servimotor de Piura, 2022				
Investigadores	- Herrera Jiménez, Claudet Estefanya - Merino Bermejo, Alexandra Dalesska				
Tipo de instrumento	Encuesta / Cuestionario				
RANGOS DE VALORACIÓN	Deficiente 1	Regular 2	Bueno 3	Muy bueno 4	Excelente 5

N.º	Ítems	Valoración	Observaciones (reflexiones, sugerencias y mejoras)
1	¿Considera usted que la planificación es la base para que la empresa tenga un buen rendimiento?	5	
2	¿Considera usted que realizar una planificación ayudaría a prevenir o reducir los problemas de la empresa?	4	
3	¿Considera usted que las estrategias planteadas son coherentes con los objetivos que desea alcanzar la empresa Servimotor?	5	
4	¿Considera usted que las estrategias utilizadas en la empresa Servimotor se entienden con facilidad?	5	
5	¿Considera usted que se encuentra comprometido con el objetivo de la empresa Servimotor?	4	
6	¿Considera usted que la empresa establece planes o un sistema para medir los objetivos trazados?	5	
7	¿Considera usted que conoce las funciones o actividades que debe realizar dentro de la empresa?	5	

8	¿Considera usted que la empresa crea un ambiente favorable en donde pueda desempeñarse de manera eficiente y efectiva?	4	
9	¿Considera usted que la empresa le informa el logro de los objetivos?	5	
10	¿Con qué frecuencia se cumplen los objetivos en la empresa Servimotor?	5	
11	¿Considera usted que a sus trabajadores se les asignan bonos por el cumplimiento de objetivos?	4	
12	¿Considera usted que se le brindan capacitaciones para mantenerlo motivado?	4	
13	¿Considera usted que la relación con su jefe está basada en ayuda mutua, responsabilidad y respeto?	4	
14	¿En qué medida la comunicación es efectiva a la hora de distribuir las tareas por parte de tu jefe?	5	
15	¿Considera usted que sus jefes son personas íntegras que generan confianza?	5	
16	¿Considera usted que se percibe el liderazgo en sus jefes inmediatos?	5	
17	¿Considera usted que está trabajando en equipo y se propicia un buen clima laboral?	5	
18	¿Considera usted que cuenta con equipos de trabajo que se desempeñan eficientemente?	5	
19	¿Considera usted que se toman acciones correctivas en caso se detecte un problema en los procesos?	4	
20	¿Considera usted que hacer mejoras en los procesos podrán lograr una ventaja competitiva?	5	

Fuente: Adaptado de Martín y Molina (2017).

El instrumento puede ser aplicado: SI () NO ()



A handwritten signature in black ink is centered on the page. The signature is cursive and appears to be 'A. Martín'.

FIRMA DEL EXPERTO

Referencias

Martin, A., y Molina, E. (2017). Valor del conocimiento pedagógico para la docencia en Educación Secundaria: Diseño y validación de un cuestionario. *Estudios pedagógicos (Valdivia)*, 43(2), 195-220. <https://doi.org/10.4067/S0718-07052017000200011>

Validez de contenido del experto 2



FICHA DE VALIDEZ DE CONTENIDO

Instrumento: Cuestionario sobre la gestión empresarial

DATOS DEL EXPERTO					
Apellidos y nombres	Mendoza Otiniano, Royer Anthony				
Centro laboral	Universidad Privada Antenor Orrego				
Grado obtenido	Mg. Gestión Empresarial				
Fecha de validación	23/06/2022	Email	rmendozao@upao.edu.pe		
DATOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN					
Título de la tesis	Gestión empresarial y la productividad en Servimotor de Piura, 2022				
Investigadores	- Herrera Jiménez, Claudet Estefanya - Merino Bermejo, Alexandra Dalesska				
Tipo de instrumento	Encuesta / Cuestionario				
RANGOS DE VALORACIÓN	Deficiente 1	Regular 2	Bueno 3	Muy bueno 4	Excelente 5

N.º	Ítems	Valoración	Observaciones (reflexiones, sugerencias y mejoras)
1	¿Considera usted que la planificación es la base para que la empresa tenga un buen rendimiento?	5	
2	¿Considera usted que realizar una planificación ayudaría a prevenir o reducir los problemas de la empresa?	4	
3	¿Considera usted que las estrategias planteadas son coherentes con los objetivos que desea alcanzar la empresa Servimotor?	5	
4	¿Considera usted que las estrategias utilizadas en la empresa Servimotor se entienden con facilidad?	4	
5	¿Considera usted que se encuentra comprometido con el objetivo de la empresa Servimotor?	4	
6	¿Considera usted que la empresa establece planes o un sistema para medir los objetivos trazados?	5	
7	¿Considera usted que conoce las funciones o actividades que debe realizar dentro de la empresa?	5	

8	¿Considera usted que la empresa crea un ambiente favorable en donde pueda desempeñarse de manera eficiente y efectiva?	5	
9	¿Considera usted que la empresa le informa el logro de los objetivos?	4	
10	¿Con qué frecuencia se cumplen los objetivos en la empresa Servimotor?	4	
11	¿Considera usted que a sus trabajadores se les asignan bonos por el cumplimiento de objetivos?	5	
12	¿Considera usted que se le brindan capacitaciones para mantenerlo motivado?	4	
13	¿Considera usted que la relación con su jefe está basada en ayuda mutua, responsabilidad y respeto?	5	
14	¿En qué medida la comunicación es efectiva a la hora de distribuir las tareas por parte de tu jefe?	4	
15	¿Considera usted que sus jefes son personas íntegras que generan confianza?	4	
16	¿Considera usted que se percibe el liderazgo en sus jefes inmediatos?	5	
17	¿Considera usted que está trabajando en equipo y se propicia un buen clima laboral?	5	
18	¿Considera usted que cuenta con equipos de trabajo que se desempeñan eficientemente?	5	
19	¿Considera usted que se toman acciones correctivas en caso se detecte un problema en los procesos?	5	
20	¿Considera usted que hacer mejoras en los procesos podrán lograr una ventaja competitiva?	5	

Fuente: Adaptado de Martín y Molina (2017).

El instrumento puede ser aplicado: **SI** () **NO** ()



A handwritten signature in black ink is centered on the page. The signature is written over a horizontal line and is partially obscured by another horizontal line below it.

FIRMA DEL EXPERTO

Referencias

- Martín, A., y Molina, E. (2017). Valor del conocimiento pedagógico para la docencia en Educación Secundaria: Diseño y validación de un cuestionario. *Estudios pedagógicos (Valdivia)*, 43(2), 195-220. <https://doi.org/10.4067/S0718-07052017000200011>

Validez de contenido del experto 3



FICHA DE VALIDEZ DE CONTENIDO

Instrumento: Cuestionario sobre la gestión empresarial

DATOS DEL EXPERTO					
Apellidos y nombres	Soriano Colchado, José Luis				
Centro laboral	Universidad Privada Antenor Orrego				
Grado obtenido	Doctor en Administración				
Fecha de validación	27/06/2022	Email	jsorianoc@upao.edu.pe		
DATOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN					
Título de la tesis	Gestión empresarial y la productividad en Servimotor de Piura, 2022				
Investigadores	- Herrera Jiménez, Claudet Estefanya - Merino Bermejo, Alexandra Dalesska				
Tipo de instrumento	Encuesta / Cuestionario				
RANGOS DE VALORACIÓN	Deficiente 1	Regular 2	Bueno 3	Muy bueno 4	Excelente 5

N.º	Ítems	Valoración	Observaciones (reflexiones, sugerencias y mejoras)
1	¿Considera usted que la planificación es la base para que la empresa tenga un buen rendimiento?	4	
2	¿Considera usted que realizar una planificación ayudaría a prevenir o reducir los problemas de la empresa?	5	
3	¿Considera usted que las estrategias planteadas son coherentes con los objetivos que desea alcanzar la empresa Servimotor?	4	
4	¿Considera usted que las estrategias utilizadas en la empresa Servimotor se entienden con facilidad?	4	
5	¿Considera usted que se encuentra comprometido con el objetivo de la empresa Servimotor?	5	
6	¿Considera usted que la empresa establece planes o un sistema para medir los objetivos trazados?	4	
7	¿Considera usted que conoce las funciones o actividades que debe realizar dentro de la empresa?	4	

8	¿Considera usted que la empresa crea un ambiente favorable en donde pueda desempeñarse de manera eficiente y efectiva?	4	
9	¿Considera usted que la empresa le informa el logro de los objetivos?	4	
10	¿Con qué frecuencia se cumplen los objetivos en la empresa Servimotor?	4	
11	¿Considera usted que a sus trabajadores se les asignan bonos por el cumplimiento de objetivos?	5	
12	¿Considera usted que se le brindan capacitaciones para mantenerlo motivado?	4	
13	¿Considera usted que la relación con su jefe está basada en ayuda mutua, responsabilidad y respeto?	5	
14	¿En qué medida la comunicación es efectiva a la hora de distribuir las tareas por parte de tu jefe?	4	
15	¿Considera usted que sus jefes son personas íntegras que generan confianza?	4	
16	¿Considera usted que se percibe el liderazgo en sus jefes inmediatos?	4	
17	¿Considera usted que está trabajando en equipo y se propicia un buen clima laboral?	5	
18	¿Considera usted que cuenta con equipos de trabajo que se desempeñan eficientemente?	4	
19	¿Considera usted que se toman acciones correctivas en caso se detecte un problema en los procesos?	4	
20	¿Considera usted que hacer mejoras en los procesos podrán lograr una ventaja competitiva?	5	

Fuente: Adaptado de Martín y Molina (2017).

El instrumento puede ser aplicado: SI () NO ()



FIRMA DEL EXPERTO

Referencias

- Martin, A., y Molina, E. (2017). Valor del conocimiento pedagógico para la docencia en Educación Secundaria: Diseño y validación de un cuestionario. *Estudios pedagógicos (Valdivia)*, 43(2), 195-220. <https://doi.org/10.4067/S0718-07052017000200011>

Validez de contenido del experto 4



FICHA DE VALIDEZ DE CONTENIDO

Instrumento: Cuestionario sobre la gestión empresarial

DATOS DEL EXPERTO					
Apellidos y nombres	Ramos Flores Francisco Alexandro				
Centro laboral	Universidad Privada Antenor Orrego				
Grado obtenido	Doctor en Administración				
Fecha de validación	02/07/2022	Email	framosf1@upao.edu.pe		
DATOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN					
Título de la tesis	Gestión empresarial y la productividad en Servimotor de Piura, 2022				
Investigadores	<ul style="list-style-type: none"> - Herrera Jiménez, Claudet Estefanya - Merino Bermejo, Alexandra Daleska 				
Tipo de instrumento	Encuesta / Cuestionario				
RANGOS DE VALORACIÓN	Deficiente 1	Regular 2	Bueno 3	Muy bueno 4	Excelente 5

N.º	Ítems	Valoración	Observaciones (reflexiones, sugerencias y mejoras)
1	¿Considera usted que la planificación es la base para que la empresa tenga un buen rendimiento?	4	
2	¿Considera usted que realizar una planificación ayudaría a prevenir o reducir los problemas de la empresa?	4	
3	¿Considera usted que las estrategias planteadas son coherentes con los objetivos que desea alcanzar la empresa Servimotor?	5	
4	¿Considera usted que las estrategias utilizadas en la empresa Servimotor se entienden con facilidad?	5	
5	¿Considera usted que se encuentra comprometido con el objetivo de la empresa Servimotor?	4	
6	¿Considera usted que la empresa establece planes o un sistema para medir los objetivos trazados?	4	
7	¿Considera usted que conoce las funciones o actividades que debe realizar dentro de la empresa?	5	

8	¿Considera usted que la empresa crea un ambiente favorable en donde pueda desempeñarse de manera eficiente y efectiva?	5	
9	¿Considera usted que la empresa le informa el logro de los objetivos?	5	
10	¿Con qué frecuencia se cumplen los objetivos en la empresa Servimotor?	5	
11	¿Considera usted que a sus trabajadores se les asignan bonos por el cumplimiento de objetivos?	5	
12	¿Considera usted que se le brindan capacitaciones para mantenerlo motivado?	5	
13	¿Considera usted que la relación con su jefe está basada en ayuda mutua, responsabilidad y respeto?	5	
14	¿En qué medida la comunicación es efectiva a la hora de distribuir las tareas por parte de tu jefe?	4	
15	¿Considera usted que sus jefes son personas íntegras que generan confianza?	4	
16	¿Considera usted que se percibe el liderazgo en sus jefes inmediatos?	4	
17	¿Considera usted que está trabajando en equipo y se propicia un buen clima laboral?	4	
18	¿Considera usted que cuenta con equipos de trabajo que se desempeñan eficientemente?	5	
19	¿Considera usted que se toman acciones correctivas en caso se detecte un problema en los procesos?	5	
20	¿Considera usted que hacer mejoras en los procesos podrán lograr una ventaja competitiva?	5	

Fuente: Adaptado de Martin y Molina (2017).

El instrumento puede ser aplicado: SI (X) NO ()



A handwritten signature in blue ink is centered on the page. The signature is stylized and appears to read 'Francisco Ramos Flores'.



FIRMA DEL EXPERTO

Referencias

- Martin, A., y Molina, E. (2017). Valor del conocimiento pedagógico para la docencia en Educación Secundaria: Diseño y validación de un cuestionario. *Estudios pedagógicos (Valdivia)*, 43(2), 195-220. <https://doi.org/10.4067/S0718-07052017000200011>

Validez de contenido del experto 5



FICHA DE VALIDEZ DE CONTENIDO

Instrumento: Cuestionario sobre la gestión empresarial

DATOS DEL EXPERTO					
Apellidos y nombres	ROSSI ORTIZ RICARDO GABRIEL				
Centro laboral	UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO				
Grado obtenido	MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN RECURSOS HUMANOS				
Fecha de validación	03/07/2022	Email	rrossio@upao.edu.pe		
DATOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN					
Título de la tesis	Gestión empresarial y la productividad en Servimotor de Piura, 2022				
Investigadores	- Herrera Jiménez, Claudet Estefanya - Merino Bermejo, Alexandra Dalesska				
Tipo de instrumento	Encuesta / Cuestionario				
RANGOS DE VALORACIÓN	Deficiente 1	Regular 2	Bueno 3	Muy bueno 4	Excelente 5

N.º	Ítems	Valoración	Observaciones (reflexiones, sugerencias y mejoras)
1	¿Considera usted que la planificación es la base para que la empresa tenga un buen rendimiento?	5	
2	¿Considera usted que realizar una planificación ayudaría a prevenir o reducir los problemas de la empresa?	5	
3	¿Considera usted que las estrategias planteadas son coherentes con los objetivos que desea alcanzar la empresa Servimotor?	5	
4	¿Considera usted que las estrategias utilizadas en la empresa Servimotor se entienden con facilidad?	5	
5	¿Considera usted que se encuentra comprometido con el objetivo de la empresa Servimotor?	5	
6	¿Considera usted que la empresa establece planes o un sistema para medir los objetivos trazados?	5	
7	¿Considera usted que conoce las funciones o actividades que debe realizar dentro de la empresa?	5	

8	¿Considera usted que la empresa crea un ambiente favorable en donde pueda desempeñarse de manera eficiente y efectiva?	5	
9	¿Considera usted que la empresa le informa el logro de los objetivos?	5	
10	¿Con qué frecuencia se cumplen los objetivos en la empresa Servimotor?	5	
11	¿Considera usted que le asignan recompensas para mantenerlo satisfecho?	5	
12	¿Considera usted que se le brindan capacitaciones para mantenerlo motivado?	5	
13	¿Considera usted que la relación con su jefe está basada en ayuda mutua, responsabilidad y respeto?	5	
14	¿En qué medida la comunicación es efectiva a la hora de distribuir las tareas por parte de tu jefe?	5	
15	¿Considera usted que sus jefes son personas íntegras que generan confianza?	5	
16	¿Considera usted que se percibe el liderazgo en sus jefes inmediatos?	5	
17	¿Considera usted que está trabajando en equipo y se propicia un buen clima laboral?	5	
18	¿Considera usted que cuenta con equipos de trabajo que se desempeñan eficientemente?	5	
19	¿Considera usted que se toman acciones correctivas en caso se detecte un problema en los procesos?	5	
20	¿Considera usted que hacer mejoras en los procesos podrán lograr una ventaja competitiva?	5	

Fuente: Adaptado de Martín y Molina (2017).

El instrumento puede ser aplicado: **SI (X)** **NO ()**



FIRMA DEL EXPERTO

A handwritten signature in black ink is positioned above a solid horizontal line. The signature is stylized and appears to be the initials 'RM' followed by a flourish.

Referencias

- Martin, A., y Molina, E. (2017). Valor del conocimiento pedagógico para la docencia en Educación Secundaria: Diseño y validación de un cuestionario. *Estudios pedagógicos (Valdivia)*, 43(2), 195-220. <https://doi.org/10.4067/S0718-07052017000200011>

Anexo 6. Validez de contenido del cuestionario sobre productividad
 Validez de contenido del experto 1



FICHA DE VALIDEZ DE CONTENIDO

Instrumento: Cuestionario sobre la productividad

DATOS DEL EXPERTO					
Apellidos y nombres	García Crisanto ,Segundo Alex				
Centro laboral	UPAO				
Grado obtenido	DOCTOR				
Fecha de validación	4 Julio de 2022	Email	Agarciac19@upao.edu.pe		
DATOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN					
Título de la tesis	Gestión empresarial y la productividad en Servimotor de Piura, 2022				
Investigadores	- Herrera Jiménez, Claudet Estefanya - Merino Bermejo, Alexandra Dalesska				
Tipo de instrumento	Encuesta / Cuestionario				
RANGOS DE VALORACIÓN	Deficiente 1	Regular 2	Bueno 3	Muy bueno 4	Excelente 5

N.º	Ítems	Valoración	Observaciones (reflexiones, sugerencias y mejoras)
1	¿Considera usted que los trabajadores tienen las suficientes habilidades para desenvolverse en cualquier tarea?	5	
2	¿Considera usted que su labor contribuye al desarrollo de la empresa?	5	
3	¿Considera usted que los recursos que otorga son suficientes para que sus trabajadores efectúen una buena labor?	5	
4	¿Considera usted que sus trabajadores emplean adecuadamente todos los recursos proporcionados por la empresa?	5	
5	¿Considera usted que entre sus trabajadores se mantiene una buena comunicación?	5	
6	¿Considera usted que sus trabajadores contribuyen con sus conocimientos y habilidades para un mejor desempeño?	5	
7	¿Considera usted que sus trabajadores efectúan diferentes gestiones para cumplir con las metas propuestas?	5	

8	¿Considera usted que sus trabajadores se sienten comprometidos con el logro de las metas establecidas por la empresa?	5	
9	¿Considera usted que la puntualidad es un requisito indispensable para que sus trabajadores sean eficaces?	4	
10	¿Considera usted que sus trabajadores son puntuales y responsables al realizar una determinada tarea?	5	
11	¿Considera usted que la empresa asigna tareas de acuerdo al rendimiento de sus trabajadores?	5	
12	¿Considera usted que participa conjuntamente con la empresa para conseguir los mejores resultados?	5	
13	¿Considera usted que sus trabajadores reducen procesos innecesarios para mejorar los resultados?	5	
14	¿Considera usted que sus trabajadores realizan las actividades en el tiempo establecido?	5	
15	¿Considera usted que sus trabajadores planifican sus actividades con el objetivo de lograr óptimos resultados?	5	
16	¿Considera usted que sus trabajadores están conformes con las responsabilidades asignadas?	4	
17	¿Considera usted que sus trabajadores poseen habilidades para desarrollar labores bajo presión?	5	
18	¿Considera usted que sus trabajadores conservan una postura positiva frente algún cambio de la empresa?	5	

Fuente: Adaptado de Martín y Molina (2017).

El instrumento puede ser aplicado: SI () NO ()





FIRMA DEL EXPERTO

Referencias

Martin, A., y Molina, E. (2017). Valor del conocimiento pedagógico para la docencia en Educación Secundaria: Diseño y validación de un cuestionario. *Estudios pedagógicos (Valdivia)*, 43(2), 195-220. <https://doi.org/10.4067/S0718-07052017000200011>

Validez de contenido del experto 2



FICHA DE VALIDEZ DE CONTENIDO

Instrumento: Cuestionario sobre la productividad

DATOS DEL EXPERTO					
Apellidos y nombres	Mendoza Otiniano, Royer Anthony				
Centro laboral	Universidad Privada Antenor Orrego				
Grado obtenido	Mg. Gestión Empresarial				
Fecha de validación	23/06/2022	Email	rmendozao@upao.edu.pe		
DATOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN					
Título de la tesis	Gestión empresarial y la productividad en Servimotor de Piura, 2022				
Investigadores	- Herrera Jiménez, Claudet Estefanya - Merino Bermejo, Alexandra Dalesska				
Tipo de instrumento	Encuesta / Cuestionario				
RANGOS DE VALORACIÓN	Deficiente 1	Regular 2	Bueno 3	Muy bueno 4	Excelente 5

N.º	Ítems	Valoración	Observaciones (reflexiones, sugerencias y mejoras)
1	¿Considera usted que los trabajadores tienen las suficientes habilidades para desenvolverse en cualquier tarea?	5	
2	¿Considera usted que su labor contribuye al desarrollo de la empresa?	4	
3	¿Considera usted que los recursos que otorga son suficientes para que sus trabajadores efectúen una buena labor?	5	
4	¿Considera usted que sus trabajadores emplean adecuadamente todos los recursos proporcionados por la empresa?	5	
5	¿Considera usted que entre sus trabajadores se mantiene una buena comunicación?	5	
6	¿Considera usted que sus trabajadores contribuyen con sus conocimientos y habilidades para un mejor desempeño?	5	
7	¿Considera usted que sus trabajadores efectúan diferentes gestiones para cumplir con las metas propuestas?	4	

8	¿Considera usted que sus trabajadores se sienten comprometidos con el logro de las metas establecidas por la empresa?	4	
9	¿Considera usted que la puntualidad es un requisito indispensable para que sus trabajadores sean eficaces?	4	
10	¿Considera usted que sus trabajadores son puntuales y responsables al realizar una determinada tarea?	5	
11	¿Considera usted que la empresa asigna tareas de acuerdo al rendimiento de sus trabajadores?	5	
12	¿Considera usted que participa conjuntamente con la empresa para conseguir los mejores resultados?	4	
13	¿Considera usted que sus trabajadores reducen procesos innecesarios para mejorar los resultados?	4	
14	¿Considera usted que sus trabajadores realizan las actividades en el tiempo establecido?	5	
15	¿Considera usted que sus trabajadores planifican sus actividades con el objetivo de lograr óptimos resultados?	5	
16	¿Considera usted que sus trabajadores están conformes con las responsabilidades asignadas?	4	
17	¿Considera usted que sus trabajadores poseen habilidades para desarrollar labores bajo presión?	5	
18	¿Considera usted que sus trabajadores conservan una postura positiva frente algún cambio de la empresa?	4	

Fuente: Adaptado de Martín y Molina (2017).

El instrumento puede ser aplicado: SI () NO ()



A handwritten signature in black ink is centered between two horizontal lines. The signature is cursive and appears to read "F. Rodríguez".

FIRMA DEL EXPERTO

Referencias

Martin, A., y Molina, E. (2017). Valor del conocimiento pedagógico para la docencia en Educación Secundaria: Diseño y validación de un cuestionario. *Estudios pedagógicos (Valdivia)*, 43(2), 195-220. <https://doi.org/10.4067/S0718-07052017000200011>

Validez de contenido del experto 3



FICHA DE VALIDEZ DE CONTENIDO

Instrumento: Cuestionario sobre la productividad

DATOS DEL EXPERTO					
Apellidos y nombres	Soriano Colchado, José Luis				
Centro laboral	Universidad Privada Antenor Orrego				
Grado obtenido	Doctor en Administración				
Fecha de validación	27/06/2022	Email	jsorianoc@upao.edu.pe		
DATOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN					
Título de la tesis	Gestión empresarial y la productividad en Servimotor de Piura, 2022				
Investigadores	<ul style="list-style-type: none"> - Herrera Jiménez, Claudet Estefanya - Merino Bermejo, Alexandra Dalesska 				
Tipo de instrumento	Encuesta / Cuestionario				
RANGOS DE VALORACIÓN	Deficiente 1	Regular 2	Bueno 3	Muy bueno 4	Excelente 5

N.º	Ítems	Valoración	Observaciones (reflexiones, sugerencias y mejoras)
1	¿Considera usted que los trabajadores tienen las suficientes habilidades para desenvolverse en cualquier tarea?	5	
2	¿Considera usted que su labor contribuye al desarrollo de la empresa?	5	
3	¿Considera usted que los recursos que otorga son suficientes para que sus trabajadores efectúen una buena labor?	4	
4	¿Considera usted que sus trabajadores emplean adecuadamente todos los recursos proporcionados por la empresa?	4	
5	¿Considera usted que entre sus trabajadores se mantiene una buena comunicación?	4	
6	¿Considera usted que sus trabajadores contribuyen con sus conocimientos y habilidades para un mejor desempeño?	5	
7	¿Considera usted que sus trabajadores efectúan diferentes gestiones para cumplir con las metas propuestas?	5	

8	¿Considera usted que sus trabajadores se sienten comprometidos con el logro de las metas establecidas por la empresa?	4	
9	¿Considera usted que la puntualidad es un requisito indispensable para que sus trabajadores sean eficaces?	5	
10	¿Considera usted que sus trabajadores son puntuales y responsables al realizar una determinada tarea?	4	
11	¿Considera usted que la empresa asigna tareas de acuerdo al rendimiento de sus trabajadores?	4	
12	¿Considera usted que participa conjuntamente con la empresa para conseguir los mejores resultados?	4	
13	¿Considera usted que sus trabajadores reducen procesos innecesarios para mejorar los resultados?	4	
14	¿Considera usted que sus trabajadores realizan las actividades en el tiempo establecido?	4	
15	¿Considera usted que sus trabajadores planifican sus actividades con el objetivo de lograr óptimos resultados?	4	
16	¿Considera usted que sus trabajadores están conformes con las responsabilidades asignadas?	4	
17	¿Considera usted que sus trabajadores poseen habilidades para desarrollar labores bajo presión?	4	
18	¿Considera usted que sus trabajadores conservan una postura positiva frente algún cambio de la empresa?	4	

Fuente: Adaptado de Martín y Molina (2017).

El instrumento puede ser aplicado: **SI (x)** **NO ()**



FIRMA DEL EXPERTO

Referencias

- Martin, A., y Molina, E. (2017). Valor del conocimiento pedagógico para la docencia en Educación Secundaria: Diseño y validación de un cuestionario. *Estudios pedagógicos (Valdivia)*, 43(2), 195-220. <https://doi.org/10.4067/S0718-07052017000200011>

Validez de contenido del experto 4



FICHA DE VALIDEZ DE CONTENIDO

Instrumento: Cuestionario sobre la productividad

DATOS DEL EXPERTO					
Apellidos y nombres	Ramos Flores Francisco Alexandro				
Centro laboral	Universidad Privada Antenor Orrego				
Grado obtenido	Doctor en Administración				
Fecha de validación	02/07/2022	Email	framosf1@upao.edu.pe		
DATOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN					
Título de la tesis	Gestión empresarial y la productividad en Servimotor de Piura, 2022				
Investigadores	<ul style="list-style-type: none"> - Herrera Jiménez, Claudet Estefanya - Merino Bermejo, Alexandra Dalesska 				
Tipo de instrumento	Encuesta / Cuestionario				
RANGOS DE VALORACIÓN	Deficiente 1	Regular 2	Bueno 3	Muy bueno 4	Excelente 5

N.º	Ítems	Valoración	Observaciones (reflexiones, sugerencias y mejoras)
1	¿Considera usted que los trabajadores tienen las suficientes habilidades para desenvolverse en cualquier tarea?	4	
2	¿Considera usted que su labor contribuye al desarrollo de la empresa?	4	
3	¿Considera usted que los recursos que otorga son suficientes para que sus trabajadores efectúen una buena labor?	4	
4	¿Considera usted que sus trabajadores emplean adecuadamente todos los recursos proporcionados por la empresa?	5	
5	¿Considera usted que entre sus trabajadores se mantiene una buena comunicación?	5	
6	¿Considera usted que sus trabajadores contribuyen con sus conocimientos y habilidades para un mejor desempeño?	5	
7	¿Considera usted que sus trabajadores efectúan diferentes gestiones para cumplir con las metas propuestas?	5	

8	¿Considera usted que sus trabajadores se sienten comprometidos con el logro de las metas establecidas por la empresa?	5	
9	¿Considera usted que la puntualidad es un requisito indispensable para que sus trabajadores sean eficaces?	5	
10	¿Considera usted que sus trabajadores son puntuales y responsables al realizar una determinada tarea?	4	
11	¿Considera usted que la empresa asigna tareas de acuerdo al rendimiento de sus trabajadores?	4	
12	¿Considera usted que participa conjuntamente con la empresa para conseguir los mejores resultados?	4	
13	¿Considera usted que sus trabajadores reducen procesos innecesarios para mejorar los resultados?	4	
14	¿Considera usted que sus trabajadores realizan las actividades en el tiempo establecido?	5	
15	¿Considera usted que sus trabajadores planifican sus actividades con el objetivo de lograr óptimos resultados?	5	
16	¿Considera usted que sus trabajadores están conformes con las responsabilidades asignadas?	4	
17	¿Considera usted que sus trabajadores poseen habilidades para desarrollar labores bajo presión?	5	
18	¿Considera usted que sus trabajadores conservan una postura positiva frente algún cambio de la empresa?	5	

Fuente: Adaptado de Martín y Molina (2017).

El instrumento puede ser aplicado: SI (X) NO ()



A handwritten signature in blue ink is centered on the page. The signature is stylized and appears to read 'Francisco Ramos Flores'.



FIRMA DEL EXPERTO

Referencias

- Martin, A., y Molina, E. (2017). Valor del conocimiento pedagógico para la docencia en Educación Secundaria: Diseño y validación de un cuestionario. *Estudios pedagógicos (Valdivia)*, 43(2), 195-220. <https://doi.org/10.4067/S0718-07052017000200011>

Validez de contenido del experto 5



FICHA DE VALIDEZ DE CONTENIDO

Instrumento: Cuestionario sobre la productividad

DATOS DEL EXPERTO					
Apellidos y nombres	ROSSI ORTIZ RICARDO GABRIEL				
Centro laboral	UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO				
Grado obtenido	MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN RECURSOS HUMANOS				
Fecha de validación	03/07/2022	Email	rossio@upao.edu.pe		
DATOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN					
Título de la tesis	Gestión empresarial y la productividad en Servimotor de Piura, 2022				
Investigadores	<ul style="list-style-type: none"> - Herrera Jiménez, Claudet Estefanya - Merino Bermejo, Alexandra Dalesska 				
Tipo de instrumento	Encuesta / Cuestionario				
RANGOS DE VALORACIÓN	Deficiente 1	Regular 2	Bueno 3	Muy bueno 4	Excelente 5

N.º	Ítems	Valoración	Observaciones (reflexiones, sugerencias y mejoras)
1	¿Considera usted que los trabajadores tienen las suficientes habilidades para desenvolverse en cualquier tarea?	5	
2	¿Considera usted que su labor contribuye al desarrollo de la empresa?	5	
3	¿Considera usted que los recursos que otorga son suficientes para que sus trabajadores efectúen una buena labor?	5	
4	¿Considera usted que sus trabajadores emplean adecuadamente todos los recursos proporcionados por la empresa?	5	
5	¿Considera usted que entre sus trabajadores se mantiene una buena comunicación?	5	
6	¿Considera usted que sus trabajadores contribuyen con sus conocimientos y habilidades para un mejor desempeño?	5	
7	¿Considera usted que sus trabajadores efectúan diferentes gestiones para cumplir con las metas propuestas?	5	

8	¿Considera usted que sus trabajadores se sienten comprometidos con el logro de las metas establecidas por la empresa?	5	
9	¿Considera usted que la puntualidad es un requisito indispensable para que sus trabajadores sean eficaces?	5	
10	¿Considera usted que sus trabajadores tienen puntualidad y responsabilidad al realizar una determinada tarea?	5	
11	¿Considera usted que la empresa asigna tareas de acuerdo al rendimiento de sus trabajadores?	5	
12	¿Considera usted que participa conjuntamente con la empresa para conseguir los mejores resultados?	5	
13	¿Considera usted que sus trabajadores reducen procesos innecesarios para mejorar los resultados?	5	
14	¿Considera usted que sus trabajadores realizan las actividades en el tiempo establecido?	5	
15	¿Considera usted que sus trabajadores planifican sus actividades para desarrollar una óptima?	5	
16	¿Considera usted que sus trabajadores están conformes con las responsabilidades asignadas?	5	
17	¿Considera usted que sus trabajadores poseen habilidades para desarrollar labores bajo presión?	5	
18	¿Considera usted que sus trabajadores conservan una postura positiva frente algún cambio de la empresa?	5	

Fuente: Adaptado de Martín y Molina (2017).

El instrumento puede ser aplicado: SI () NO ()



FIRMA DEL EXPERTO



Referencias

Martin, A., y Molina, E. (2017). Valor del conocimiento pedagógico para la docencia en Educación Secundaria: Diseño y validación de un cuestionario. *Estudios pedagógicos (Valdivia)*, 43(2), 195-220. <https://doi.org/10.4067/S0718-07052017000200011>

Anexo 7. Cálculo de la V de Aiken el cuestionario sobre gestión empresarial

V de Aiken del cuestionario sobre gestión empresarial									
Ítem	Calificaciones de los jueces					Promedio	V	I.C. AL 95% , Z: 1,96	
	Juez 1	Juez 2	Juez 3	Juez 4	Juez 5			Límite inferior	Límite superior
1	5	5	4	4	5	4.6	0.90	0.70	0.97
2	4	4	5	4	5	4.4	0.85	0.64	0.95
3	5	5	4	5	5	4.8	0.95	0.76	0.99
4	5	4	4	5	5	4.6	0.90	0.70	0.97
5	4	4	5	4	5	4.4	0.85	0.64	0.95
6	5	5	4	4	5	4.6	0.90	0.70	0.97
7	5	5	4	5	5	4.8	0.95	0.76	0.99
8	4	5	4	5	5	4.6	0.90	0.70	0.97
9	5	4	4	5	5	4.6	0.90	0.70	0.97
10	5	4	4	5	5	4.6	0.90	0.70	0.97
11	4	5	5	5	5	4.8	0.95	0.76	0.99
12	4	4	4	5	5	4.4	0.85	0.64	0.95
13	4	5	5	5	5	4.8	0.95	0.76	0.99
14	5	4	4	4	5	4.4	0.85	0.64	0.95
15	5	4	4	4	5	4.4	0.85	0.64	0.95
16	5	5	4	4	5	4.6	0.90	0.70	0.97
17	5	5	5	4	5	4.8	0.95	0.76	0.99
18	5	5	4	5	5	4.8	0.95	0.76	0.99
19	4	5	4	5	5	4.6	0.90	0.70	0.97
20	5	5	5	5	5	5.0	1.00	0.84	1.00
V de Aiken general del cuestionario							0.91		

Anexo 8. Cálculo de la V de Aiken el cuestionario sobre productividad

V de Aiken del cuestionario sobre productividad									
Ítem	Calificaciones de los jueces					Promedio	V	I.C. AL 95%; Z: 1,96	
	Juez 1	Juez 2	Juez 3	Juez 4	Juez 5			Límite inferior	Límite superior
1	5	5	5	4	5	4.8	0.95	0.76	0.55
2	5	4	5	4	5	4.6	0.90	0.70	0.48
3	5	5	4	4	5	4.6	0.90	0.70	0.48
4	5	5	4	5	5	4.8	0.95	0.76	0.55
5	5	5	4	5	5	4.8	0.95	0.76	0.55
6	5	5	5	5	5	5.0	1.00	0.84	0.63
7	5	4	5	5	5	4.8	0.95	0.76	0.55
8	5	4	4	5	5	4.6	0.90	0.70	0.48
9	4	4	5	5	5	4.6	0.90	0.70	0.48
10	5	4	4	4	5	4.4	0.85	0.64	0.42
11	5	5	4	4	5	4.6	0.90	0.70	0.48
12	5	4	4	4	5	4.4	0.85	0.64	0.42
13	5	4	4	4	5	4.4	0.85	0.64	0.42
14	5	5	4	5	5	4.8	0.95	0.76	0.55
15	5	4	4	5	5	4.6	0.90	0.70	0.48
16	4	4	4	4	5	4.2	0.80	0.58	0.37
17	5	5	4	5	5	4.8	0.95	0.76	0.55
18	5	4	4	5	5	4.6	0.90	0.70	0.48
V de Aiken general del cuestionario							0.91		

Anexo 9. Base de datos de prueba piloto sobre gestión empresarial

Datos Generales			Gestión Empresarial																			
			Planeación						Organización					Dirección					Control			
Nombre y Apellido	Sexo		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	Daniel Zapata	Masculino	4	4	5	3	4	3	5	4	3	3	3	4	5	5	5	4	4	5	4	4
2	Nelson Silva	Masculino	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4
3	Marina Vilchez	Femenino	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	5	4	5	5	4	4	4	4
4	Yuly Requena	Femenino	5	5	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4
5	Rosario Huachillo	Femenino	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5
6	William Holguin	Masculino	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4
7	Alfonso Chavarri	Masculino	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
8	Diego Atarama	Masculino	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4
9	Ralhp Toro	Masculino	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	Carlos Sernaque	Masculino	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	Silvia Lizana	Femenino	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4
12	Franco Sandoval	Masculino	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5
13	Ronald Berru	Masculino	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5
14	Fernando Guerra	Masculino	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
15	Edwin Santiago	Masculino	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	5	4	5	5	4	5
16	Elvis Correa	Masculino	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5
17	Javier Burgos	Masculino	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
18	Dany Criollo	Masculino	5	5	5	4	3	3	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5
19	Cristina Alvarado	Femenino	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	5	4	5	5	5	5
20	Milagros Adanaque	Femenino	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5
21	Roxana Simbaña	Femenino	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5

Nota: Elaborado por las autoras.

Anexo 10. Base de datos de prueba piloto sobre productividad

			Productividad																	
			Eficiencia						Eficacia						Efectividad					
		Sexo	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
1	Daniel Zapata	Masculino	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	3
2	Nelson Silva	Masculino	5	5	5	3	4	5	3	5	3	5	5	5	3	4	4	5	5	5
3	Marina Vilchez	Femenino	4	5	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3
4	Yuly Requena	Femenino	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4
5	Rosario Huachillo	Femenino	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
6	William Holguin	Masculino	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	2	4	3	4	4	4	4	4
7	Alfonso Chavarri	Masculino	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4
8	Diego Atarama	Masculino	3	5	4	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3
9	Ralhp Toro	Masculino	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	3
10	Carlos Sernaque	Masculino	4	4	4	5	4	4	5	4	2	4	4	5	3	4	4	5	5	4
11	Silvia Lizana	Femenino	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	Franco Sandoval	Masculino	4	5	5	4	3	3	4	4	5	4	5	5	4	5	4	3	5	4
13	Ronald Berru	Masculino	4	5	4	3	4	4	3	5	3	5	5	4	4	5	4	3	4	5
14	Fernando Guerra	Masculino	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5
15	Edwin Santiago	Masculino	3	4	5	3	4	3	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	5	5
16	Elvis Correa	Masculino	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	3	5	4	4	5	3
17	Javier Burgos	Masculino	4	5	5	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5
18	Dany Criollo	Masculino	5	5	4	3	5	5	4	5	5	5	3	5	3	4	5	4	2	5
19	Cristina Alvarado	Femenino	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
20	Milagros Adanaque	Femenino	4	5	5	5	3	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5
21	Roxana Simbaña	Femenino	5	5	5	4	4	3	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5

Nota: Elaborado por las autoras.

Anexo 11. Cálculo de la fiabilidad del cuestionario de gestión empresarial

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	79,67	37,133	,590	,894
P2	79,71	36,014	,767	,889
P3	79,86	36,829	,603	,894
P4	80,14	36,129	,648	,892
P5	79,90	37,690	,506	,897
P6	80,19	37,262	,472	,898
P7	79,86	38,529	,444	,898
P8	79,86	38,729	,529	,896
P9	80,43	35,257	,780	,888
P10	80,38	38,248	,581	,895
P11	80,52	37,262	,690	,892
P12	80,19	40,462	,151	,906
P13	79,38	39,048	,437	,898
P14	79,81	39,862	,293	,901
P15	79,48	39,462	,333	,901
P16	79,76	39,090	,408	,899
P17	79,76	38,590	,494	,897
P18	79,48	38,662	,466	,897
P19	79,81	36,762	,693	,891
P20	79,62	37,248	,685	,892

Nota: Encuesta realizada en la prueba piloto a Gonzales Roalcaba – Ingenieros S.A.C.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,901	20

Nota: Encuesta realizada en la prueba piloto a Gonzales Roalcaba – Ingenieros S.A.C

Anexo 12. Cálculo de la fiabilidad del cuestionario de productividad

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	74,43	44,357	,298	,854
P2	73,81	46,862	,185	,856
P3	74,19	43,362	,435	,848
P4	74,62	41,948	,472	,847
P5	74,62	40,048	,611	,839
P6	74,48	41,462	,572	,842
P7	74,38	41,948	,553	,843
P8	74,19	42,362	,637	,841
P9	74,38	45,148	,159	,863
P10	74,14	44,929	,372	,851
P11	74,29	41,414	,457	,848
P12	74,05	42,548	,642	,841
P13	74,86	41,129	,650	,838
P14	74,19	43,762	,545	,845
P15	74,38	41,748	,755	,837
P16	74,43	42,657	,485	,846
P17	74,24	42,890	,391	,851
P18	74,48	44,062	,268	,857

Nota: Encuesta realizada en la prueba piloto a Gonzales Roalcaba – Ingenieros S.A.C.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,855	18

Nota: Encuesta realizada en la prueba piloto a Gonzales Roalcaba – Ingenieros S.A.C.

Anexo 13. Cálculo de la fiabilidad del cuestionario de gestión empresarial

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	77,74	54,775	,213	,859
P2	77,74	56,617	,068	,862
P3	78,05	52,050	,495	,849
P4	78,21	51,694	,512	,848
P5	77,72	54,892	,219	,859
P6	78,38	55,032	,141	,864
P7	77,74	54,827	,247	,857
P8	78,18	51,467	,520	,848
P9	78,51	52,414	,487	,849
P10	78,51	53,099	,411	,852
P11	79,08	51,441	,413	,853
P12	78,82	49,730	,494	,849
P13	77,95	50,050	,570	,845
P14	78,13	51,799	,524	,848
P15	77,77	52,498	,420	,852
P16	78,00	51,158	,536	,847
P17	78,05	49,839	,654	,842
P18	78,00	47,789	,705	,838
P19	78,13	49,588	,682	,841
P20	77,67	52,965	,513	,849

Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores y jefe de la empresa Servimotor

Alfa de Cronbach	N de elementos
,857	20

Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores y jefe de la empresa Servimotor

Anexo 14. Cálculo de la fiabilidad del cuestionario de productividad

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	74,79	26,483	,015	,854
P2	74,13	24,588	,517	,836
P3	74,28	24,050	,524	,834
P4	74,64	23,184	,654	,828
P5	74,90	26,568	,003	,853
P6	74,44	23,252	,592	,830
P7	74,72	22,682	,568	,831
P8	74,46	22,623	,719	,824
P9	74,05	25,629	,247	,845
P10	74,56	23,884	,396	,840
P11	74,26	25,722	,140	,851
P12	74,49	23,625	,581	,831
P13	74,95	22,050	,515	,836
P14	74,59	22,880	,694	,825
P15	74,62	23,453	,585	,831
P16	74,85	23,607	,436	,838
P17	74,56	24,937	,316	,843
P18	74,85	23,923	,419	,839

Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores y jefe de la empresa Servimotor

Alfa de Cronbach	N de elementos
,845	18

Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores y jefe de la empresa Servimotor

Anexo 15. Escala de valoración del Alfa de Cronbach

Valor Alfa de Cronbach	Apreciación
[0.95 a +)	Muy elevada o excelente
[0.90 a 0.95)	Elevada
[0.85 a 0.90)	Muy buena
[0.80 a 0.85)	Buena
[0.75 a 0.80)	Muy respetable
[0.70 a 0.75)	Respetable
[0.65 a 0.70)	Mínimamente aceptable
[0.40 a 0.65)	Moderada
[0.00 a 0.40)	Inaceptable

Nota: Adaptado de la información del curso de Tesis I de la Universidad Privada Antenor Orrego – Carrera de Administración

Anexo 16. Carta de aceptación

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA

Yo VICENTE RODRIGO TORRES VERA, identificado con DNI 4649465, en mi calidad de Gerente del área de Post Ventas de la empresa/institución Servimotor EIRL con R.U.C N° 20440983261, ubicada en la ciudad de Piura.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

A las señoras, Herrera Jiménez, Claudet Estefanya y Merino Bermejo, Alexandra Dalesska, identificadas con DNI N° 75151549 – N° 77019751 egresadas de la Carrera Profesional de Administración de la Universidad Privada Antenor Orrego para que utilicen la información que requieran de la empresa con la finalidad de que puedan desarrollar su Tesis.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

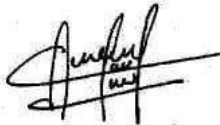
- Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
 Mencionar el nombre de la empresa.




Firma y sello del Representante

DNI: 46496465

El Egresado/Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.



Firma del estudiante
DNI: 75151549



Firma del estudiante
DNI: 7709751