

Estructura organizacional y la Gestión administrativa en el servicio de suministro de energía eléctrica en el Perú, 2019

Organizational structure and administrative management in the electricity supply service in Peru, 2019

Roger Demetrio Reyna Segura 

Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas, Universidad Nacional de Trujillo, Av. Juan Pablo II s/n - Ciudad Universitaria, Trujillo, Perú.

*Autor correspondiente: rreyna@unitru.edu.pe (R. Reyna)

DOI: [10.17268/rev.cyt.2024.01.06](https://doi.org/10.17268/rev.cyt.2024.01.06)

RESUMEN

El propósito de la investigación es establecer la relación entre la estructura organizacional y la gestión administrativa en el servicio de suministro de energía eléctrica en el Perú, 2019. La población y la muestra constan de 771 y de 126 colaboradores respectivamente de una empresa de suministro de energía eléctrica, en el Perú. Se emplea un diseño correlacional. El método utilizado es el inductivo, hipotético deductivo, análisis-síntesis, y la técnica utilizada es la encuesta. Los resultados encontrados son: el 8,7% de colaboradores manifiesta que su nivel de estructura organizacional es deficiente, el 88,9% es regular y el 2,4% bueno, en cuanto a la gestión administrativa el 5,6% de colaboradores su nivel de gestión administrativa es malo, el 88,1% es regular y el 6,3% es bueno. Se logra establecer la relación positiva de 0,793 (buena) entre la estructura organizacional y la gestión administrativa. Concluyéndose que los colaboradores consideran que hoy en día es vital cumplir con su labor como también conocer bien su estructura organizacional para así evitar el desorden, la improvisación y autoridad de mando.

Palabras Clave: Estructura organizacional; gestión administrativa; servicio; cadena de suministro; energía.

ABSTRACT

The purpose of the research is to establish the relationship between organizational structure and administrative management in the electric power supply service in Peru, 2019. The population and the sample consisted of 771 and 126 employees, respectively, of an electric power supply company in Peru. A correlational design was used. The method used is inductive, hypothetical-deductive, analysis-synthesis, and the technique used is the survey. The results found are: 8.7% of the collaborators state that their level of organizational structure is deficient, 88.9% is regular and 2.4% is good; as for administrative management, 5.6% of the collaborators state that their level of administrative management is bad, 88.1% is regular and 6.3% is good. A positive relationship of 0.793 (good) was established between organizational structure and administrative management. The conclusion is that the employees consider that it is vital today to comply with their work as well as to know their organizational structure well in order to avoid disorder, improvisation and command authority.

Keywords: Organizational structure; administrative management; service; supply chain; energy.

1. INTRODUCCIÓN

El carácter monopolístico de las empresas estatales y privadas de distribución de energía eléctrica de Perú repercute negativamente en los clientes, la informalidad administrativa, financiera y organizacional en que se ejecutan sus procesos se convierten en una debilidad ya que responden con lentitud e incoherencia para mejorar el servicio al cliente (Quiñones Escalante, 2020).

El término estructura organizacional hace referencia al conjunto de elementos que ordenan de forma única y crucial las conexiones y actividades que surgen en el seno de una organización. Su integridad cohesiva permite cumplir los objetivos institucionales de manera más eficaz y eficiente. Del mismo modo, describe los roles y jerarquías individuales que crean sistemas de comunicación de manera objetiva y precisa (Barquero, 2005, como se citó en Ochoa Galarza et al., 2019).



La gestión administrativa es una de las tareas más cruciales de una corporación, y los objetivos sólo pueden alcanzarse con los esfuerzos coordinados de todos los empleados. Todas las empresas persiguen el mismo objetivo, que puede alcanzarse mediante un procedimiento sistemático (De Souza Canayo, 2019).

En función de sus objetivos, entorno y recursos, una empresa puede organizarse de diversas maneras. La forma en que una empresa funciona en el mercado y los objetivos que puede alcanzar vienen determinados por su estructura (Silva Ordoñez, 2015), Mientras la gestión administrativa de la empresa se encarga de supervisar las operaciones y asegurarse de que la información se comunica con prontitud y eficacia. Además, gestiona los recursos para asegurar de que se utilicen de forma alineada con los objetivos empresariales, añadiendo valor mediante la identificación de procesos obsoletos y la incorporación de otras ideas creativas que mejoren la optimización de los recursos y el rendimiento general (González et al., 2020). Para saber si realmente están cumpliendo sus objetivos Silva Ordoñez, (2015), menciona que todas las empresas deben examinar cómo trabajan. Si no es así, deben identificar la raíz del problema, lo que se consigue mediante la gestión administrativa. Así, el establecimiento de una estructura organizacional eficaz facilita la gestión administrativa. Para consolidar las ventajas en el despiadado mercado, éstas son características cruciales (Ochoa Galarza et al., 2019).

Un entendimiento del tópico puede coadyuvar a las personas al fortalecimiento de lo bueno y reducción de lo malo. No obstante, son pocas las averiguaciones ejecutadas correspondientes a la estructura de una organización y su vinculación con la gestión administrativa.

Coloma et al. (2019) quisieron estudiar y caracterizar la gestión administrativa y la satisfacción de los pacientes en un departamento médico ecuatoriano. En base a las particularidades de la indagación descriptiva, se expone el desarrollo por medio del empleo de técnicas documentales y la captación de datos tomados del historial, aparte del registro diario informático. El grupo muestral alcanzó una cantidad de quinientos veinticinco usuarios, a quienes se aplicó un cuestionario revisado por especialistas. La conclusión fue que se le debe dar mayor trascendencia a la gestión administrativa, a fin de construir planes para mejorar el servicio sanitario en la unidad médica evaluada.

El estudio de Santana del 2016 destacó la planificación estratégica y la gestión administrativa de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales de Tungurahua, y utilizó una técnica de investigación aplicada, deductiva y exploratoria. La conclusión fue que en la mayoría de los gobiernos ediles, se cuenta con un plan estratégico, sin embargo, los colaboradores perjudican su cumplimiento.

Figuroa (2019), en su publicación relacionado con la Gestión administrativa y la satisfacción del usuario, tuvo como finalidad fue precisar la vinculación entre las variables de estudio. El grupo poblacional ascendió a quince mil trescientos cincuenta y cuatro usuarios, resultando en una muestra de trescientos setenta y cinco usuarios del municipio investigado. La conclusión fue que la gestión administrativa para el cuarenta por ciento de los usuarios es regular y alrededor del cuarenta y cuatro por ciento restante revela una pobre aprobación. Por último, las dos variables de estudio cuentan con alto grado de inconformidad.

Así mismo Jara en el 2018, en su indagación buscó establecer la repercusión de la gestión administrativa en la satisfacción ciudadana. El grupo muestral de la averiguación abarcó diecisiete líderes de juntas vecinales y jefes municipales. La data procesada, determinó que 0,371 fue el valor correlacional, debido a lo cual quedó rechazada la hipótesis donde se formuló que la variable uno tiene un efecto en la variable dos.

Llancar (2020), en su indagación, buscó especificar la vinculación entre las variables en investigación. El resultado más trascendental fue que ambas variables al presentar puntos fuertes y débiles, tienen una calificación media en cuanto al nivel. La conclusión fue que se presenta un relacionamiento directo o positivo alto entre las variables, ósea, poseer un buen soporte organizativo, difundir las reglas institucionales, tener colaboradores con profesionalismo; repercute en una gestión eficiente, reflejándose en un el liderazgo de los gestores y des-
senvolvimiento de los profesores.

En la ciudad de Trujillo, en la actualidad la empresa de suministro de energía eléctrica posee un elevado número de colaboradores. No obstante, no cuenta con una buena gestión administrativa, debido a problemas en su estructura organizativa, pues la mayoría de trabajadores cuando tienen que realizar algún trámite, desconocen qué departamento es el encargado de ejecutarlo, aquí radica la trascendencia del estudio. Una táctica colaborativa para las instituciones debe iniciar con una clara concepción del significado de empresa, su funcionamiento, la tipología administrativa, el índice de ingreso y la conducta del personal para el diseño de lineamientos oportunos al rubro. Conocer cómo se comporta el personal en una entidad resulta trascendental, ya que en su mayor parte ellos trabajan para una empresa en cierto periodo de sus vidas y son impactados (de manera positiva o negativa) por su trayectoria allí.

Este estudio se justifica a nivel teórico, debido a que posibilitó tener un mayor conocimiento acerca del aporte de una buena estructura organizativa en la optimización de la gestión administrativa de las entidades dentro del sector de suministro energético, lo cual supone la principal angustia del empresariado del sector, y plantear ideas para acrecentar su competitividad y, en consecuencia, su ingreso.

Esta averiguación se justifica a nivel práctico porque con los resultados encontrados se está aportando con las probables medidas resolutorias para las compañías que ya se encuentran dentro del sector, además, a las entidades nuevas les posibilitará la consolidación de sus acciones de estructura organizacional para optimizar su gestión administrativa. A nivel metodológico, dado que será un aporte respecto a técnicas de investigación cuantitativas dirigidas al oportuno análisis y síntesis esencial del efecto en la gestión administrativa de la estructura organizacional, especificando para las dos variables sus dimensiones e indicadores.

Esta averiguación se justifica a nivel social porque el tópico de estudio ha sido abordado muy poco en el medio, por lo cual constituirá un gran apoyo para el rubro empresarial. Teniendo en cuenta lo anterior, el propósito de la investigación es determinar cómo se relaciona la estructura organizacional y la gestión administrativa de los colaboradores con el servicio de suministro de energía eléctrica en el Perú en el año 2019.

2. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 Tipo de estudio

La indagación es de un patrón descriptiva correlacional.

2.2. Metodología

Se consideró los métodos siguientes:

Método Principal: El método científico consta de los siguientes pasos: identificación del problema, descripción, elaboración de la hipótesis y contraste.

Método Secundario: Análisis hacia la preparación del problema y la discusión de los productos.

2.3 Diseño de Investigación.

Concierne a un diseño correlacional tal como se presenta a continuación:

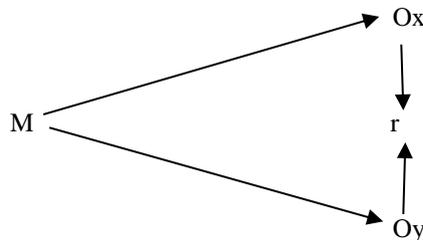


Figura 1. Diseño correlacional.

m = muestra

ox = Obs. Estructura Organizacional

oy = Obs. Gestión Administrativa

r = Relación entre variables (correlación, asociación)

2.4. Población y Muestra

Población: Estuvo constituido por 771 colaboradores

Muestra: Para calcular la muestra de los colaboradores, se utilizó el muestreo probabilístico: Muestreo aleatorio simple, la fórmula se indica a continuación:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha/2}^2 * p * q}{(N - 1) * E^2 + Z_{\alpha/2}^2 * p * q}$$

- n_o : Tamaño de la muestra
- $Z_{\alpha/2}$: Distribución Normal Estandarizada ($Z_{\alpha/2} = Z_{0,975} = 1,96$)
- α : Nivel de significancia del 5% ($\alpha=0,05$)
- p : Proporción de éxito del 50% (0,50)
- q : Proporción de no éxito del 50% (0,50)
- E : Error de muestreo del $\pm 8\%$ ($d= \pm 0,08$)
- N : Población 771 colaboradores

$$n_o = \frac{(1,96)^2 \cdot (0,5)(0,5)(771)}{0,08^2(771 - 1) + 1,96^2(0,5)(0,5)} \quad n_o = 126$$

Siendo el tamaño de muestra 126 colaboradores.

2.5. Procedimiento

Los siguientes rangos para las dos variables se establecieron mediante el uso de la escala de Likert para ampliar la información solicitada en las encuestas acerca de gestión administrativa y estructura organizativa:

- 1 = Totalmente de acuerdo
- 2 = En desacuerdo
- 3 = Indiferente
- 4 = De acuerdo
- 5 = Totalmente de acuerdo

2.6 Análisis de Datos

Los datos de los instrumentos se introdujeron y analizaron en la aplicación estadística IBM Statistics versión 27. Los hallazgos se presentarán en forma absoluta y porcentual en tablas unidimensionales y bidimensionales. Para establecer la relación o asociación se utilizó la correlación de Spearman Brown, que mide la correlación entre variables, existiendo evidencia suficiente que la posibilidad de fallo es menor o equivalente al $p 0,05$; y la prueba de normalidad de los datos se realizó con la ayuda de la prueba de Kolmogorov Smirnov.

2.7 Variables

Como ayuda científica se emplearon conceptos y modelos de estructura organizativa y gestión administrativa.

Estructura organizacional: Daft (2013), en su concepción de la estructura organizacional señala algunos elementos vitales; los dos primeros corresponden al marco referencial estructural (niveles jerárquicos verticalmente) y el último corresponde al modelo de interrelaciones entre colaboradores.

Dimensiones

Especialización en el trabajo

Departamentalización

Cadena de mando

Extensión del control

Centralización

Descentralización

Gestión Administrativa: Conforme a Terry y Franklin (2000), la gestión administrativa constituye un procesamiento especial, el cual alude a las tareas que se deben planificar, organizar, ejecutar y controlar, y se han propuesto para la determinación y consecución de las metas empresariales por medio del talento humano y demás recursos.

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Estadísticas Descriptivas

Tabla 1. Nivel de la estructura organizacional y por dimensiones de los colaboradores

Nivel de estructura organizacional y por dimensiones		Puntajes	n _o	%
Estructura Organizacional	Deficiente	21-49	11	8,7
	Regular	50-77	112	88,9
	Bueno	78-105	3	2,4
Especialización en el trabajo	Deficiente	3-7	28	22,2
	Regular	8-11	63	50,0
	Bueno	12-15	35	27,8
Departamentalización	Deficiente	3-7	51	40,5
	Regular	8-11	67	53,2
	Bueno	12-15	8	6,3
Cadena de mando	Deficiente	3-7	35	27,8
	Regular	8-11	85	67,5
	Bueno	12-15	6	4,8
Dimensiones Extensión del control	Deficiente	3-7	42	33,3
	Regular	8-11	78	61,9
	Bueno	12-15	6	4,8
Centralización	Deficiente	3-7	34	27,0
	Regular	8-11	81	64,3
	Bueno	12-15	11	8,7
Descentralización	Deficiente	3-7	17	13,5
	Regular	8-11	85	67,5
	Bueno	12-15	24	19,0
Formalización	Deficiente	3-7	7	5,6
	Regular	8-11	92	73,0
	Bueno	12-15	27	21,4
Total			126	100%

Nota. Información obtenida de las encuestas

Tabla 2. Nivel de la gestión administrativa y por dimensiones de los colaboradores

Nivel de estructura organizacional y por dimensiones		Puntajes	n _o	%
Gestión administrativa	Mala	16-37	7	5,6
	Regular	38-59	111	88,1
	Buena	60-80	8	6,3
Dimensiones Planificación	Mala	4-9	14	11,1
	Regular	10-15	107	84,9
	Buena	16-20	5	4,0
Organización	Mala	4-9	7	5,6
	Regular	10-15	109	86,5
	Buena	16-20	10	7,9
Dirección	Mala	4-9	6	4,8
	Regular	10-15	111	88,1
	Buena	16-20	9	7,1
Control	Mala	4-9	7	5,6
	Regular	10-15	110	87,3
	Buena	16-20	9	7,1

Nota. Información obtenida de las encuestas

3.2. Prueba de Hipótesis

Hipótesis

Hipótesis Nula

H₀: La estructura organizacional no se relaciona de manera positiva en la gestión administrativa. (No existe correlación positiva)

Hipótesis Alterna

H_a: La estructura organizacional se relaciona de manera positiva en la gestión administrativa. (Existe correlación positiva)

Criterio: Toma de decisión

P valor >0,05 Se acepta H₀, No significativa (N S)

P valor ≤0,05 Se acepta H_a. Significativa (S)

P valor ≤0,01 Se acepta H_a. Altamente Significativa (A S)

Tabla 3. Normalidad de los datos – Prueba de Kolmogorov Smirnov de la estructura organizacional y la gestión administrativa.

Variable	n	Estadístico de prueba	Probabilidad	Significancia
Estructura Organizacional	126	0,090	0,013	S
Especialización en el trabajo	126	0,105	0,002	A S
Departmentalización	126	0,149	0,000	A S
Cadena de mando	126	0,131	0,000	A S
Dimensiones				
Extensión del control	126	0,128	0,000	A S
Centralización	126	0,153	0,000	A S
Descentralización	126	0,160	0,000	A S
Formalización	126	0,145	0,000	A S
Gestión administrativa	126	0,139	0,000	A S
Planificación	126	0,155	0,000	A S
Organización	126	0,123	0,000	A S
Dimensiones				
Dirección	126	0,144	0,000	A S
Control	126	0,188	0,000	A S

Nota. Información obtenida de las encuestas

Tabla 4. Coeficiente de correlación de Spearman entre estructura organizacional por dimensiones y la gestión administrativa de los colaboradores

Estructura Organizacional por dimensiones	Coeficiente de correlación de Spearman	Gestión administrativa
Dimensiones	Coeficiente	0,516
	Probabilidad	0,000
	Significancia	A S
Dimensiones	Coeficiente	0,574
	Probabilidad	0,000

Estructura Organizacional por dimensiones	Coefficiente de correlación de Spearman	Gestión administrativa
	Significancia	
Cadena de mando	Coefficiente	0,522
	Probabilidad	0,000
	Significancia	A S
Extensión del control	Coefficiente	0,489
	Probabilidad	0,000
	Significancia	A S
Centralización	Coefficiente	0,393
	Probabilidad	0,000
	Significancia	A S
Descentralización	Coefficiente	0,484
	Probabilidad	0,000
	Significancia	A S
Formalización	Coefficiente	0,436
	Probabilidad	0,000
	Significancia	A S
Estructura organizacional	Coefficiente	0,793
	Probabilidad	0,000
	Significancia	A S

Nota. Información obtenida de las encuestas

Tabla 5. Coeficiente de correlación de Spearman entre estructura organizacional y la gestión administrativa por dimensiones de los colaboradores

Gestión administrativa por dimensiones	Coefficiente de correlación de Spearman	Estructura organizacional	
Dimensiones	Coefficiente	0,750	
	Planificación	Probabilidad	0,000
		Significancia	A S
		Coefficiente	0,627
	Organización	Probabilidad	0,000
		Significancia	A S
		Coefficiente	0,610
	Dirección	Probabilidad	0,000
		Significancia	A S
Coefficiente		0,529	
Control	Probabilidad	0,000	
	Significancia	A S	
	Coefficiente	0,793	
Gestión administrativa	Probabilidad	0,000	
	Significancia	A S	

Nota. Información obtenida de las encuestas

Tabla 6. Resumen del Coeficiente de correlación de Spearman entre estructura organizacional y la gestión administrativa de los colaboradores

Estadígrafos	Estructura organizacional	Gestión administrativa
Promedio	63	51
Desviación estándar	9,0	6,7
Coefficiente de variación	14,3%	13,2%
Coefficiente de correlación de Spearman Brown	$r_{ho} = 0,793$	
Estadístico Calculado	$t_c = 14,506$	
Estadístico Tabular	$t_t = \pm 2,5758$	
Nivel de significancia	$p = 0,000 \leq 0,01$ A S	

Nota. Información obtenida de las encuestas

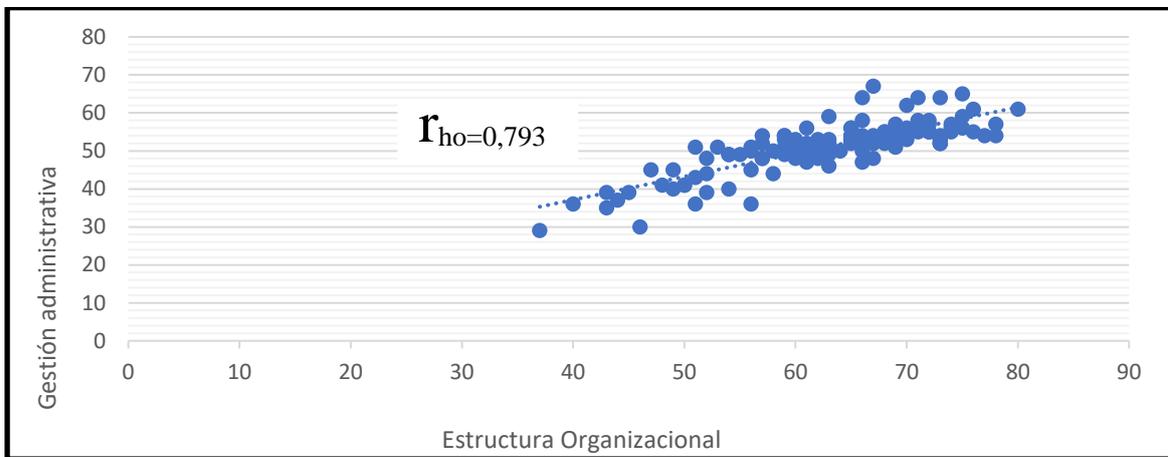


Figura 2. Diagrama de dispersión entre la estructura organizacional y la gestión administrativa de los colaboradores

Nota. El gráfico se obtiene de la Tabla 4 y 5.

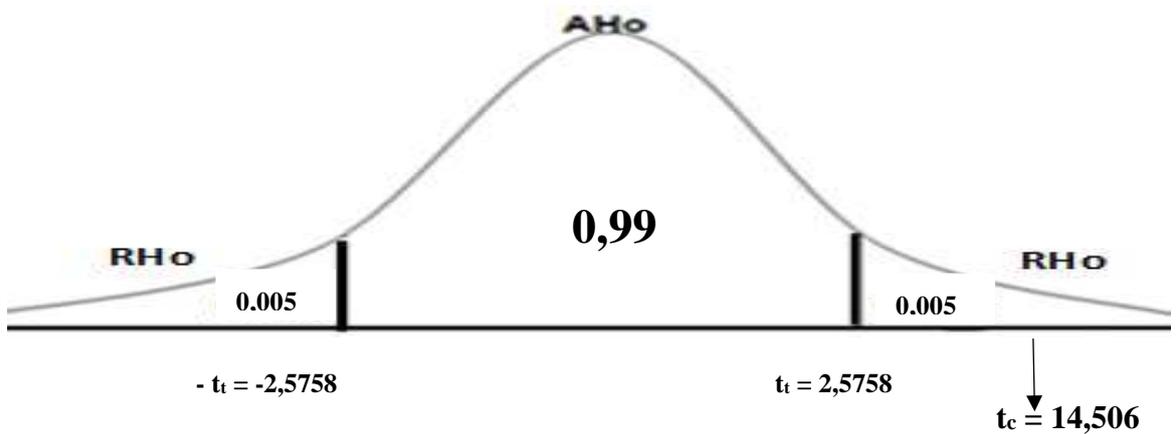


Figura 3. Prueba de Hipótesis de la estructura organizacional y la gestión administrativa de los colaboradores

Nota. La figura se obtiene de la Tabla 6.

3.3. Interpretación y Discusión

De la Tabla 1, el 8,7% de colaboradores manifiestan que su estructura organizacional es deficiente, el 88,9% es regular, y el 2,4% es bueno. Estos resultados son equivalentes a los hallados por Zavaleta Cabrera, (2021) en su investigación “Diseño organizacional de la escuela de policía - San Bartolo – Perú”, con una metodología cuantitativa, transversal, no experimental y descriptiva. Con una fiabilidad Alfa de Cronbach de 0,91 y el uso del estadístico de prueba de Kruskal Wallis para valorar la hipótesis, las derivaciones admiten identificar los grados de estructura organizacional en sus diversas dimensiones. Se observa que el 89,2% de los encuestados percibe un nivel moderado, 6,7% alto y 4,1% bajo de estructura organizacional. Asimismo, De Souza Canayo, (2019), encontró valores semejantes ya que el 54,0% de los empleados advierten un grado providencial en la estructura organizacional de la red de salud Condorcanqui. Esto indica que se está cumpliendo con un principio básico según Daft, (2015), el objetivo principal de la estructura organizacional es gestionar cómo los trabajadores coordinan las acciones para cumplir los objetivos de la organización y cómo se les motiva para alcanzar los objetivos.

Además, en la dimensión especialización en el trabajo el 22,2% su estructura organizacional es deficiente, el 50,0% es regular y el 27,8% es bueno, estas derivaciones difieren de los hallados por Zavaleta Cabrera, (2021) donde el 2,5% su estructura organizacional es deficiente, el 81,7% es regular, y el 15,8% es bueno con respecto a la dimensión especialización, así también Llanca Tumbajulca, (2020) descubrió que el perfil y los requisitos del personal no requieren mucha especialización, lo cual es una debilidad porque la institución espera que los trabajadores sean completamente competentes para desempeñar las funciones apropiadas; en la dimensión departamentalización el 40,5% su estructura organizacional es deficiente, el 53,2% es regular, y el 6,3% es bueno; en la dimensión cadena de mando el 27,8% su estructura organizacional es deficiente, el 67,5% es regular, y el 4,8% es bueno, Llanca Tumbajulca, (2020) difiere en sus resultados ya que los empleados de la institución educativa N° 80132 del distrito de Huamachuco, poseen una percepción alta en su estructura organizacional; en la dimensión extensión del control el 33,3% su estructura organizacional es deficiente, el 61,9% es regular, y el 4,8% es bueno; en la dimensión centralización el 27,0% su estructura organizacional es deficiente, el 64,3% es regular, y el 8,7% es bueno; y en la dimensión descentralización el 13,5% su estructura organizacional es deficiente, el 67,5% es regular, y el 19,0% es bueno y con respecto a la dimensión formalización el 5,6% su estructura organizacional es deficiente, el 7,3% es regular, y el 21,4% es bueno, este resultado se condice con los hallados por Zavaleta Cabrera, (2021) donde el 10,8% su estructura organizacional es deficiente, el 35,8% es regular, y el 53,3% es bueno.

De la Tabla 2, así mismo para la gestión administrativa, se encontró que el 5,6% de colaboradores su nivel de gestión administrativa es mala, el 88,1% es regular, y el 6,4% es buena. Estos valores se condicen con los encontrados por De Souza Canayo, (2019), quien manifiesta que el 64% de los empleados perciben un nivel favorable en la gestión administrativa de la red de salud Condorcanqui. Además, indica que una perspectiva alternativa de la organización, como un conjunto de componentes que cooperan para lograr objetivos comunes la ofrece la gestión administrativa. Utilizar la gestión en una organización significa supervisar y resolver los problemas de todas y cada una de sus partes constituyentes. Teniendo en cuenta que, debido a su estrecha relación, el trabajo iniciado en un segmento de la organización repercute en las demás facciones. Así mismo Llanca Tumbajulca, (2020), coincide en sus resultados porque la gestión administrativa de la institución N° 80132 de la ciudad de Huamachuco es de nivel medio, además indica que existe poca claridad en sus funciones y falta de liderazgo. Por esta razón Coloma S. et al. (2019), plantea asegurar la presencia de una gestión administrativa armónica, decidida a cumplir y conseguir los objetivos en el plazo determinado, requiere la asistencia de un administrador cualificado, cuyas habilidades y destrezas gerenciales permitan reestructurar el proceso administrativo, o sea, promover la toma de decisiones como opción factible para fortalecer el compromiso de los trabajadores como elemento responsable de hacer eficientes las tareas propuestas.

De la Tabla 3, se observa que el estadístico Kolmogórov-Smirnov de los 126 casos para evaluar. Para la estructura organizacional se consiguió un valor P-valor (significativo menor que 0,05) de 0,013 y para dimensiones (altamente significativo menor de 0,01) de 0,000.

También, para gestión administrativa el estadístico ocupa el valor de 0,000 siendo menores a 0,01. Por ello, se observa que los datos de ambas variables no son uniformes, no tienen la forma de una distribución uniforme, por lo que utilizo la prueba de Spearman Brown

De la tabla 4, 5 y 6, además de la figura 2 y 3, se observa el coeficiente de correlación de Spearman Brown entre la estructura organizacional y la gestión administrativa de $r_{ho} = 0,793$, y estadístico calculado $t_c = 14,606$, siendo mayor que el estadístico de tabla $t_t = 2,5758$ posicionándose en la región de rechazo donde se encuentra la hipótesis nula, consintiendo la hipótesis alternativa; además con probabilidad de $p = 0,000$ la cual es menor

o igual al 1% de significancia (figura 3), argumentándose que la estructura organizacional influye de manera positiva en la gestión administrativa. Por lo que la relación entre las variables es calificada como positiva, consintiendo admitir la hipótesis H_a . conforme al precedente, concuerdan Figueroa (2019), donde concluye que fue que la gestión administrativa para el cuarenta por ciento de los usuarios es regular y alrededor del cuarenta y cuatro por ciento restante revela una pobre aprobación. Asimismo, coincide con el marco teórico de Robbins, Judge y Millett (2013), la estructura organizacional hace referencia a la modalidad de división, agrupación y coordinación formal de las labores de un puesto.

Además, concuerda con Rodríguez Catuto, (2019) en su tesis, cuyo objetivo fue examinar la estructura organizacional y su incidencia en la gestión administrativa del GAD Parroquial de Colonche, con un nivel de libertad de 9 y un grado de significación bilateral asintótica de 0,000, los datos derivados como consecuencia en la tabla Chi-cuadrado de Pearson se proyectan en 82,562, con una frecuencia deseada inferior a 0,05, refutando la hipótesis nula y aceptando la alternativa. Esto indica que concurre una relación entre las dos variables de indagación y demostrando como la estructura organizacional influye en el crecimiento de la gestión administrativa.

También De Souza Canayo, (2019), con un nivel de significación inferior al 1% de significación estándar, el estadístico de la prueba Tau-b de Kendall es $\tau = 0,677$. Se descubrió que la dimensión estructura organizacional tiene un impacto significativo en la gestión administrativa de la Red de Salud Condorcanqui; siendo los resultados parecidos a los obtenidos por Llancar Tumbajulca, (2020) en su estudio, uso el coeficiente de correlación de Pearson, obteniendo una relación de 0,837, esto quiere decir que existe una influencia positiva alta, asimismo ambas variables califican a nivel medio, lo que quiere decir que si mejora la estructura organizacional, la gestión administrativa elevara sus resultados.

La estructura organizacional se entiende como la vía que permite distribuir, dividir, agrupar y coordinar las labores en los distintos puestos laborales en el área de administración y de operaciones para el acatamiento de los deberes empresariales.

4. CONCLUSIONES

Se determinó que la relación entre la estructura organizacional y la gestión administrativa de los colaboradores en el servicio de suministro de energía eléctrica en el Perú, 2019, en regular. Ya que el 8,7% de colaboradores manifiestan que su nivel de estructura organizacional es deficiente, el 88,9% de colaboradores manifiestan que su nivel de estructura organizacional es regular, y el 2,4% de colaboradores manifiestan que su nivel de estructura organizacional es bueno

El 5,6% de colaboradores su nivel de gestión administrativa es malo, el 88,1% su nivel de gestión administrativa es regular, y el 6,3% su nivel de gestión administrativa es bueno. Donde de determino el nivel es regular. En tal sentido, no se está cumpliendo a cabalidad con sus metas establecidas

Se determinó la relación positiva de 0,793 (buena) entre la estructura organizacional y por dimensiones con la gestión administrativa. La cual permite concluir que los colaboradores consideran que hoy en día es vital cumplir con su laborales como también conocer bien su estructura para así evitar el desorden, la improvisación y autoridad de mando, esto permitió comprobar la hipótesis alterna.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Barquero, A. (2005). *Administración de recursos humanos*, (2da edición). México: Editorial Paidós.
- Coloma, S., Fajardo, L. & Vásquez, C. (2019). Gestión administrativa y satisfacción de pacientes en una unidad médica de primer nivel, Ecuador. *Boletín de malariología y salud ambiental*, 59 (1), 9-14. <http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/5157/Coloma%20Espinoza%20Sandra%20281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Daft, R. (2013). *Teoría y diseño organizacional* (11.a ed.). Cengage Learning
- Figueroa, Y. (2019). *Gestión administrativa en la satisfacción del usuario de la municipalidad provincial de Huaraz, 2019* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36746/Figueroa_RYM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- De Souza Canayo, B. Z. (2019). Clima organizacional y gestión administrativa en la Red de Salud Condorcanqui, Amazonas – 2016. *Revista Lex de la facultad de derecho y ciencia política de la Universidad Alas Peruanas*, 17(24), 391-416.

- González Rodríguez, S., Viteri Intagriago, D. A., Izquierdo Morán, A. M., & Verdozoto Cordova, G. O. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37.
- Jara, B. (2018). *La gestión administrativa y satisfacción del usuario en la gerencia de desarrollo urbano y rural de la municipalidad distrital de Chinchao-2018* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio institucional de la Universidad de Huánuco. http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1135/T047_62430490T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Llancar, G. (2020). *La estructura organizacional y su influencia en la gestión de la institución educativa N°80132- distrito Huamachuco* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional de Trujillo. https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/17650/llancartumbajulca_glenda.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ochoa Galarza, E., Pinda Guanolema, B., León Naranjo, M., & Mayorga Rivadeneira, J. (2019). Estructura organizacional y gestión administrativa: diagnóstico en la cooperativa de ahorro y crédito “San Francisco Ltda.”, Agencia Puyo. Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores.
- Quiñones Escalante, J. E. (2020). Gestión administrativa y oportuna atención de reclamos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto, 2020. [Tesis grado, Universidad César Vallejo, Tarapoto]. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/51047>
- Robbins, S., Judge, T. A., Millett, B., & Boyle, M. (2013). *Organisational behaviour*. Pearson Higher Education AU.
- Rodríguez Catuto, J. B. (2019). *Estructura organizacional y su incidencia en las funciones administrativas del gobierno autónomo descentralizado parroquial de Colonche, Cantón Santa Elena, Provincia Santa Elena, año 2017*. [Informe de titulación, Universidad Estatal Península de Santa Elena, La Libertad]. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/4746>
- Santana, S. (2016). *La planificación estratégica y la gestión administrativa de los gobiernos autónomos descentralizados municipales de Tungurahua* [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio institucional de la Universidad Técnica de Ambato. <https://llibrary.co/document/zgj21e7z-universidad-t%C3%A9cnica-de-ambato.html>
- Silva Ordoñez, I. F. (2015). *Estructura organizacional y la Gestión administrativa del GAD Municipal de San Pedro de Pelileo*. [Tesis título, Universidad Técnica de Ambato, Ambato]. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/13389>
- Terry, G. & Franklin, B. (2000). *Principios de la administración*. Compañía Editorial Continental.
- Zavaleta Cabrera, M. (2021). Diseño organizacional de la escuela de policía - San Bartolo - Perú. *Comunicación*, 12(4), 322-331.

5. ANEXOS

ENCUESTA ACERCA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Indicación: Califique las percepciones y marque con una (x) de acuerdo a las preguntas planteadas:

- Nunca = 1
- Casi nunca = 2
- Algunas veces = 3
- Casi Siempre = 4
- Siempre = 5

N°	VARIABLE: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	ESCALA				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Especialización en el trabajo						
1	Cree usted que se toma en cuenta en la organización las habilidades especiales que posee cada individuo, al momento de asignar cada actividad.					
2	Las actividades dentro de la organización se dividen en subactividades, para contar con mayor conocimiento de cada tarea.					
3	La organización contribuye capacitándoles de técnica para que apliquen en su área de trabajo.					
Dimensión 2: Departamentalización		1	2	3	4	5
4	Considera usted que se dividen adecuadamente las tareas de cada grupo de empleados en la organización.					
5	La forma de agrupar las tareas facilita el logro de los objetivos para los equipos de trabajo.					
6	El organigrama se tiene en un lugar visible en la organización.					
Dimensión 3: Cadena de mando		1	2	3	4	5
7	Es asertivo cuando delega autoridad a otros empleados.					
8	Considera que existe una duplicidad de mando en los puestos de la organización.					
9	Su puesto de trabajo le permite delegar funciones a otras personas.					
Dimensión 4: Extensión del control		1	2	3	4	5
10	Considera que el número de personas que tiene a su cargo, le permite dirigirlos con eficiencia y eficacia.					
11	Conoce claramente las problemáticas que se presentan en los puestos de trabajo a su cargo.					
12	Se responde a todas las necesidades que demandan las personas a su cargo, para la realización del trabajo.					
Dimensión 5: Centralización		1	2	3	4	5
13	La gerencia toma las decisiones importantes de manera discreta en la organización					
14	Los gerentes solos deciden cuando se presenta algún problema en la organización para darle solución					
15	Los colaboradores del área de atención se preocupan por una pronta respuesta de sus clientes.					
Dimensión 6: Descentralización		1	2	3	4	5
16	La gerencia toma las decisiones importantes de manera independiente en la organización					
17	La gerencia es firme y resuelta para tomar las decisiones					
18	Se le permite la participación a los empleados cuándo se presenta algún problema en la organización para darle solución					
Dimensión 7: Formalización		1	2	3	4	5
19	Son supervisadas las funciones que desempeña los empleados dentro de la organización					
20	Comunican los resultados, de lo supervisado					
21	Existe algún manual o documento donde se describan cada una de las áreas y puestos de trabajo con los que cuenta la organización					

ENCUESTA ACERCA DE LA GESTION ADMINISTRATIVA

- Totalmente en desacuerdo = 1
- En desacuerdo = 2
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo = 3
- De acuerdo = 4
- Totalmente de acuerdo = 5

N°	VARIABLE: GESTION ADMINISTRATIVA	ESCALA				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Planificación						
01	El área de servicio de suministro de energía eléctrica participa directamente en la elaboración del diagnóstico situacional de la empresa.					
02	El área de servicio de suministro de energía eléctrica participa directamente en la planificación de los objetivos institucionales.					
03	El área de servicio de suministro de energía eléctrica realiza la programación de actividades generales necesarias.					
04	El área de suministro de energía eléctrica a través de las comisiones permanentes asignadas, identifica las necesidades de la empresa.					
Dimensión 2: Organización		1	2	3	4	5

05	La estructura organizacional de la empresa ayuda a mejorar la eficiencia de las comisiones permanentes.					
06	El área de servicio de suministro de energía eléctrica delega funciones administrativas a los colaboradores de acuerdo a su especialización.					
07	El área de servicio de suministro de energía eléctrica aplica las normas para regular el desempeño de los colaboradores de manera efectiva.					
08	El área de servicio de suministro de energía eléctrica realiza jornadas de capacitación para los colaboradores.					
Dimensión 3: Dirección		1	2	3	4	5
09	El área de servicio de suministro de energía eléctrica asume que los Colaboradores de la empresa toman con responsabilidad las tareas encomendadas.					
10	El área de servicio de suministro de energía eléctrica supervisa el desarrollo de las funciones de los colaboradores en forma permanente.					
11	Los Colaboradores cumplen con las actividades encomendadas.					
12	Los jefes de comisiones ejercen un adecuado liderazgo en su área.					
Dimensión 4: Control		1	2	3	4	5
13	El área de servicio de suministro de energía eléctrica realiza el control previo para mejorar la gestión institucional.					
14	El área de servicio de suministro de energía eléctrica supervisa el desarrollo de las funciones de los colaboradores de forma permanente.					
15	El área de servicio de suministro de energía eléctrica supervisa las actividades de las comisiones para mejorar el desempeño institucional.					
16	El área de servicio de suministro de energía eléctrica monitorea el cumplimiento silábico de los cursos asignados a los colaboradores.					

¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN!