

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

ESCUELA DE POSGRADO



**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DESEMPEÑO
LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO
PERMANENTE Y TEMPORAL DE LA EMPRESA DE
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA TOTAL
SUPERVISIÓN Y OBRAS INGENIEROS S.A.C. - LA
MOLINA, LIMA – 2018.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN
GERENCIA PÚBLICA**

TESISTA: WALTER ALBERTO VARGAS MACHUCA CARTOLIN

ASESOR: Dr. ROBERTO GONZALES HARAMBOURE

Lima – Perú

2018

DEDICATORIA

A Dios, por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor que siempre me muestra.

A mis Padres Angélica y Osias por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, su ejemplo, y motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

A mis hijos y mi familia por comprender y apoyarme en cumplir con mis objetivos.

AGRADECIMIENTO

A mis maestros de la Escuela de Posgrado Universidad Nacional Hermilio Valdizán y Universidad Nacional Federico Villarreal, por su gran apoyo y motivación para la culminación de mis estudios profesionales de posgrado y para la elaboración de esta tesis; a mi asesor de tesis por su apoyo ofrecido en este trabajo; a mis colegas por su tiempo compartido y por impulsar el desarrollo de mi formación profesional.

RESUMEN

Título: Gestión administrativa y desempeño laboral del personal administrativo permanente y temporal de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C. - La Molina, Lima – 2018. **Objetivo:** Establecer la relación que existe entre la gestión administrativa y el desempeño laboral del personal administrativo permanente y temporal permanente y temporal de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C. - La Molina, Lima – 2018. **Metodología:** La población muestral estuvo conformada por 60 personales administrativo permanente y temporals con trabajo desarrollado en oficina y campo. El Nivel de investigación fue Relacional; de tipo Prospectivo, Observacional, Transversal, y Analítico. **Resultados:** El 40.0% que evidencia una gestión administrativa eficiente ha obtenido un desempeño laboral bueno, mientras que el 28.3% que ha evidenciado una gestión administrativa deficiente ha obtenido un desempeño laboral malo. En el cual, se aprecia el valor de Pearson calculado igual a 0,751 y considerando el Pvalor aceptable $< 0,05$ para la hipótesis del estudio: **Conclusión:** Se acepta la hipótesis de investigación H_1 : La gestión administrativa y el desempeño laboral del personal administrativo permanente y temporal de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C. - La Molina, Lima – 2018, tienen una correlación positiva.

Palabras claves: Gestión administrativa, desempeño laboral, administrativo.

ABSTRACT

Title: Administrative management and labor performance of the administrative staff of the Maintenance Company of Total Infrastructure Supervision and Engineering Works S.A.C. - La Molina, Lima - 2018.

Objective: To establish the relationship that exists between the administrative management and the work performance of the administrative staff permanent and part time of the Maintenance Company of Total Infrastructure Supervision and Engineering Works S.A.C. - La Molina, Lima

- 2018. **Methodology:** The sample population was made up of 60 administrative personnel working in office and yard. The Research Level was Relational; of Prospective, Observational, Transversal, and Analytical type.

Results: The 40.0% that evidences an efficient administrative management has obtained a good labor performance, while the 28.3% that has shown an inadequate administrative management has obtained a bad work performance. In which, the value of Pearson calculated equal to 0.751

is considered and considering the Pvalor acceptable <0.05 for the hypothesis of the study: **Conclusion:** The research hypothesis is accepted

H_1 : The administrative management and the work performance of the administrative personnel of the Company of Maintenance of Total Infrastructure Supervisión y Obras Ingenieros SAC - La Molina, Lima - 2018, have a positive correlation.

Keywords: Administrative management, labor, administrative performance.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT	v
ÍNDICE	vi
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	3
1.1. Fundamentación del problema de investigación	3
1.2. Justificación	4
1.3. Importancia o propósito	6
1.4. Limitaciones.....	7
1.5. Formulación del problema de investigación	7
1.5.1. Problema general	7
1.5.2. Problemas específicos.....	7
1.6. Formulación de los objetivos.....	8
1.6.1. Objetivo General	8
1.6.2. Objetivos específicos	8
1.7. Formulación de la hipótesis	8
1.8. Variables.....	9
1.9. Operacionalización de variables	10
1.10. Definición de términos operacionales	12
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	19
2.1. Antecedentes.....	19
2.2. Bases teóricas	26
2.3. Bases conceptuales.....	35
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	44
3.1. Ámbito	44
3.2. Población Muestral	44
3.3. Nivel y tipo de estudio.....	46
3.3.1. Nivel de Estudio	46
3.3.2. Tipo de Estudio	46
3.4. Diseño de investigación	47
3.5. Técnicas e instrumentos	48
3.6. Validación y confiabilidad del instrumento.....	49

3.7. Procedimiento.....	50
3.8. Tabulación	51
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	53
4.1. Análisis descriptivo	53
4.2. Análisis inferencial y contrastación de hipótesis	70
4.3. Discusión de resultados.....	72
4.4. Aporte de la investigación.....	74
CONCLUSIONES	75
RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS	77
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	78
ANEXOS	83
Anexo 01: Matriz de Consistencia	83
Anexo 02: Consentimiento Informado	85
Anexo 03: Cuestionario de Gestión Administrativa.....	86
Anexo 04: Cuestionario de Desempeño Laboral	89
Anexo 05: Validación del Instrumento por Jueces.....	92
NOTA BIOGRÁFICA.....	98

INTRODUCCIÓN

La Gestión Administrativa es “Un grupo social en el que, a través de la administración de capital humano y el trabajo, se producen bienes y/o servicios tendientes a la satisfacción de las necesidades de cada comunidad, organización, entidad, etc (Vargas, 2014). El capital humano juega un papel muy importante en este punto, esta se verá reflejada en el desempeño laboral, el clima organizacional, las relaciones sociales.

El desempeño laboral se refiere a lo que en realidad hace el trabajador y no solo lo que sabe hacer, por lo tanto le son esenciales aspectos tales como: las aptitudes (la eficiencia, calidad y productividad con que desarrolla las actividades laborales asignadas en un período determinado), el comportamiento de la disciplina, (el aprovechamiento de la jornada laboral, el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, las específicas de los puestos de trabajo) y las cualidades personales que se requieren en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos y, por ende, la idoneidad demostrada (EcuRed contributors, 2013).

Es por ello que la presente investigación tuvo como objetivo general establecer la relación que existe entre la gestión administrativa y el desempeño laboral del personal administrativo permanente y temporal de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C. - La Molina, Lima – 2018.

Está conformada por cuatro capítulos, que se presentan a continuación:

El Capítulo I corresponde a la descripción del problema de investigación, la fundamentación, justificación, importancia, limitaciones, formulación del problema, formulación de objetivos, formulación de la hipótesis, variables, operacionalización de variables y definición de términos operacionales, este capítulo nos da a conocer más a fondo el problema que aflige el objeto de estudio y lo que lograremos en el presente trabajo.

El Capítulo II está centralizado en el marco teórico, el cual comprende los antecedentes internacionales, nacionales y locales, así como la conceptualización de los términos descritos en el estudio, también mencionamos la fundamentación teórica en la cual está proyectada nuestra investigación.

El Capítulo III comprende la metodología, el ámbito de estudio, la población muestral, el nivel y tipo de estudio, diseño de investigación, las técnicas e instrumentos, validación y confiabilidad del instrumento, el procedimiento de la ejecución de la investigación, y finalmente el proceso de la tabulación de los datos recogidos.

El Capítulo IV va dirigido al resultado y discusión, el análisis descriptivo, inferencial y contrastación de hipótesis, la discusión de resultados y el aporte de la investigación.

En la parte final se darán a conocer las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas, anexos y la nota biográfica del autor de la investigación.

CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Fundamentación del problema de investigación

Vivimos en un mundo globalizado, en el que día a día las organizaciones están empleando fuerzas laborales competitivas de capacidades que aplican en la identificación y solución de los problemas cotidianos que enfrentan en su práctica laboral, por tal razón es que competimos con nosotros mismos, buscando ser mejores, personal y profesionalmente; es por eso que las instituciones públicas o privadas la globalización presenta un nuevo enfoque que tiene relación directa con los cambios en las organizaciones y en la formación del potencial humano por tal razón buscan mayores y mejores profesionales que les permita mejorar su competitividad (Casa, "Gestión por competencias y desempeño laboral del personal administrativo en la municipalidad distrital de San Jerónimo – 2015", 2015).

En ese entorno de intensa competencia global, las ventajas competitivas son y seguirán siendo el potencial humano con el que se mejore el deficiente desempeño; por lo que hoy en día se implementan las políticas de personal, las iniciativas programáticas y los procesos de gestión del desempeño, sin embargo, debido al crecimiento desenfrenado de la competencia, el desempeño de las empresas viene cambiando en la forma de pensar. Buscando un

máximo rendimiento en todas sus operaciones, prestando seria atención a las necesidades de sus clientes.

Por tal razón, las empresas grandes valoran lo que es el potencial humano, ya que es la clave fundamental y determinante para obtener el éxito, es por eso que hoy son tan conocidas mundialmente. Captan y retienen al personal que posee capacidades conductuales y cognitivas, que puedan desempeñarse adecuadamente en un puesto determinado y en base a sus capacidades y competencias contribuyen con el desarrollo no solo de la entidad, sino de la sociedad. De esta manera se asegurará mejores resultados, en todos los aspectos de la empresa.

Es por ello que este estudio quiso identificar la relación que existe entre la gestión administrativa y el desempeño laboral del personal administrativo permanente y temporal de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C. - La Molina, Lima – 2018, para poder comprender los resultados de la empresa, encontrar la razón de ser, y poder mejorar y cambiar los resultados actuales de la empresa.

1.2. Justificación

La Real Academia Española (RAE), define una empresa como la unidad de organización dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos. Ésta cumple con un objetivo económico y proporciona una fuente de empleo, por lo general sus objetivos se enfocan en: La

producción de bienes y/o servicios, la obtención de beneficios, lograr la supervivencia, tener la alternativa de crecimiento y obtener rentabilidad (Universidad Latina de Costa Rica, 2018). En este punto juega un papel importante la gestión administrativa y el desempeño laboral para alcanzar el objetivo de la empresa.

Es en el desempeño laboral donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa y de la gestión administrativa. El presente trabajo se justificará de manera teórica, práctica y metodológica.

🚦 **Teórica:** Esta investigación se realizará para aportar al conocimiento existente sobre la gestión administrativa y desempeño laboral, cuyos resultados podrán sistematizarse en una propuesta para ser incorporados como conocimiento a las ciencias contables, ya que se estaría demostrando la existencia de la influencia entre la gestión administrativa y desempeño laboral.

🚦 **Práctica:** Esta investigación se realizará porque existe la necesidad de mejorar la empresa, los ingresos, la satisfacción del usuario. Considerando la gestión administrativa y desempeño laboral, del personal administrativo permanente y temporal de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión

y Obras Ingenieros S.A.C. - La Molina, Lima, esto permitirá encontrar soluciones concretas al déficit a de la empresa.

 **Metodológica:** La elaboración y aplicación del trabajo de investigación, que tiene como variables; gestión administrativa y desempeño laboral se llevaran a cabo mediante instrumentos, estas podrán ser investigadas por la ciencia, una vez que sea demostrado su validez y confiabilidad, para que puedan ser utilizados en otros trabajos de investigación y en otras empresas, organizaciones, entidades, etc, como herramienta y guía, para profundizar y alcanzar mejores resultados.

1.3. Importancia o propósito

Los resultados de esta investigación fueron orientados a proporcionar al profesional administrativo, específicamente a los profesionales administrativos permanente y temporal y al gerente general de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C. - La Molina, Lima – 2018, información actual y relevante sobre el nivel de la gestión administrativa a fin de que el gerente y todos los profesionales de la empresa, puedan tener resultados concretos de la realidad de su institución y poder trabajar en ello para mejorar y alcanzar mejores resultados.

Así mismo esta investigación servirá en un futuro próximo como antecedente para la investigación en el área de gestión y administración, contribuyendo a nuestra casa educativa, “Escuela de

Posgrado” de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, siendo partícipes del avance en Investigación.

1.4. Limitaciones

- ✚ **Factor tiempo:** por horarios administrativos de trabajo profesionales y las labores diarias, me delimitaron el desarrollo de nuestra investigación debido a que fueron 4 meses de tiempo tomados para la investigación.
- ✚ **Factor económico:** nos encontramos con una limitación para cubrir los gastos que demandan nuestra investigación, debido a esto se autofinanciaron los gastos para: material de escritorio, transporte, servicio de terceros, refrigerios y otros.

1.5. Formulación del problema de investigación

1.5.1. Problema general

- ✚ ¿Qué tipo de relación existe entre la gestión administrativa y el desempeño laboral del personal administrativo permanente y temporal de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C. - La Molina, Lima – 2018?

1.5.2. Problemas específicos

- ✚ ¿Cómo se desarrolla la gestión administrativa del personal administrativo de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C. - La Molina, Lima – 2018?

- ✚ ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral del personal administrativo de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C. - La Molina, Lima – 2018?

1.6. Formulación de los objetivos

1.6.1. Objetivo General

- ✚ Establecer la relación que existe entre la gestión administrativa y el desempeño laboral del personal administrativo permanente y temporal de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C. - La Molina, Lima – 2018.

1.6.2. Objetivos específicos

- ✚ Determinar el desarrollo la gestión administrativa del personal administrativo permanente y temporal de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C. - La Molina, Lima – 2018.
- ✚ Determinar el nivel de desempeño laboral del personal administrativo permanente y temporal de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C. - La Molina, Lima – 2018.

1.7. Formulación de la hipótesis

- **H_i:** La gestión administrativa y el desempeño laboral del personal administrativo permanente y temporal de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total

Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C. - La Molina, Lima – 2018, tienen una correlación positiva.

- **H₀:** La gestión administrativa y el desempeño laboral del personal administrativo permanente y temporal de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C. - La Molina, Lima – 2018, tienen una correlación negativa.

1.8. Variables

Primera variable:	Gestión Administrativa
Dimensiones:	Planificación Organización Dirección Control
Segunda variable:	Desempeño Laboral
Dimensiones:	Habilidades para aprender Calidad de trabajo Actitud y dedicación al trabajo Relaciones interpersonales Cumplimiento de tareas Atención al cliente Interno

1.9. Operacionalización de variables

Variable	Definición operacional		Valor final	Escala
	Dimensión	Indicador		
Primera variable				
Gestión Administrativa	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Plan Estratégico ✚ Cronogramas ✚ Requerimientos ✚ Diagnóstico 	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Eficiente ✚ Deficiente 	Ordinal dicotómica
	Organización	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Función Laboral ✚ Delegación de Funciones ✚ Estructura Organizacional ✚ Coordinación Efectiva 		
	Dirección	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Supervisión ✚ Empoderamiento ✚ Liderazgo ✚ Toma de Decisiones 		
	Control	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Monitoreo ✚ Medición de Logros ✚ Medidas Correctivas ✚ Seguimiento Continuo 		
Segunda variable				
Desempeño Laboral	Habilidades para aprender	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Disposición al Aprendizaje ✚ Interés por mejorar 	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Bueno ✚ Malo 	Ordinal dicotómica
	Calidad de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Labor Eficiente ✚ Cumplimiento Laboral 		
	Actitud y dedicación al trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Perseverancia ✚ Compromiso 		
	Relaciones interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Comunicación Efectiva ✚ Trabajos en Equipo 		

	Cumplimiento de tareas	✦ Responsabilidad ✦ Dedicación		
	Atención al cliente Interno	✦ Solidaridad Laboral ✦ Entusiasmo al realizar los trabajos		

1.10. Definición de términos operacionales

- ❖ **Administrativo:** Administrativo es un adjetivo que procede de un vocablo latino que significa perteneciente o relativo a la administración. La administración, por su parte, está vinculada al funcionamiento, el rendimiento y la estructura de una organización (Cajo , 2018).

- ❖ **Bienes:** El término Bienes es el plural de la palabra bien; se refieren a cualquier cosa, tangible o intangible, que sea útil para el hombre y le satisfaga, directa o indirectamente, algún deseo o necesidad individual o colectiva, o que contribuya al bienestar de los individuos.

- ❖ **Capacitación:** Actividades diseñadas para impartir a los empleados los conocimientos y habilidades necesarios para sus empleos actuales.

- ❖ **Control:** El control es una etapa primordial en la administración, pues, aunque una empresa cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, el ejecutivo no podrá verificar cuál es la situación real de la organización i no existe un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos. El concepto de control es muy general y puede ser utilizado en el contexto organizacional para evaluar el desempeño general frente a un plan estratégico.

- ❖ **Cronograma:** Los cronogramas son herramientas básicas de organización en un proyecto, en la realización de una serie pasos

para la culminación de tarea, son ideales para eventos, son la base principal de ejecución de una producción organizada Selección de Contenido.

- ❖ **Desempeño Laboral:** Es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad.

- ❖ **Desempeño:** La evaluación del desempeño o evaluación del rendimiento es un sistema formal para estimar el cumplimiento de las obligaciones laborales de un empleado. Su importancia es documentar cuán productivo es un empleado y en qué áreas podría mejorar. Una de las responsabilidades principales de los gerentes es valorar el desempeño de sus empleados.

- ❖ **Eficaz:** Es un adjetivo que significa que algo o alguien tiene eficacia, es decir, que tiene la capacidad de alcanzar un objetivo o propósito y produce el efecto esperado. Puede hacer referencia a una persona, un grupo, organización o un objeto.

- ❖ **Eficiente:** Es la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir lo que queremos determinadamente. No debe confundirse con la eficacia, que se define como 'la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera. Eficacia es la capacidad de lograr un efecto deseado, esperado o anhelado. En cambio, Eficiencia es la capacidad de lograr ese efecto en cuestión con el mínimo de recursos posibles o en el menor tiempo posible. La Efectividad es la

unión de Eficiencia y Eficacia, es decir busca lograr un efecto deseado, en el menor tiempo posible y con la menor cantidad de recursos.

- ❖ **Estrategias:** El concepto también se utiliza para referirse al plan ideado para dirigir un asunto y para designar al conjunto de reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento. En otras palabras, una estrategia es el proceso seleccionado a través del cual se prevé alcanzar un cierto estado futuro.

- ❖ **Funciones:** Una función administrativa es la realización de ciertas actividades o deberes al tiempo que se coordinan de manera eficaz y eficiente en conjunto con el trabajo de los demás.

- ❖ **Gestión:** La planeación o planeamiento es un accionar que está vinculado a planear. Gestión es la asunción y ejercicio de responsabilidades sobre un proceso (es decir, sobre un conjunto de actividades) lo que incluye: La preocupación por la disposición de los recursos y estructuras necesarias para que tenga lugar. La coordinación de sus actividades (y correspondientes interacciones).

- ❖ **Laboral:** Es un adjetivo con el que se califica y relaciona una actividad determinada con eventos en los que se manifiesta un interés o propósito de un conjunto de personas por desarrollar un producto, prestar un servicio o completar las metas de un sistema administrativo. En pocas palabras, lo laboral es aquello que tiene que ver con el trabajo. Existen casos en los que termino laboral no

está directamente relacionado con la relación entre un jefe y un empleado, sino que más bien complementa de alguna forma esta conexión social.

- ❖ **Meta:** Es un término con el que se le conoce a los objetivos o propósitos que por lo general una persona se plantea en la vida cotidiana. Cuando el componente de un organismo cualquiera cumple con todos los parámetros establecidos de la tarea, obtendrá el resultado de su ejecución o meta. Las metas pueden ser a su vez una herramienta para aquellos procesos en los que se persigue la elaboración de un producto, la obtención de un conocimiento o el cumplimiento de una expectativa.
- ❖ **Monitoreo:** es el proceso sistemático de recolectar, analizar y utilizar información para hacer seguimiento al progreso de un programa en pos de la consecución de sus objetivos, y para guiar las decisiones de gestión. El monitoreo generalmente se dirige a los procesos en lo que respecta a cómo, cuándo y dónde tienen lugar las actividades, quién las ejecuta y a cuántas personas o entidades beneficia.
- ❖ **Norma:** Principio que se impone o se adopta para dirigir la conducta o la correcta realización de una acción o el correcto desarrollo de una actividad.
- ❖ **Objetivo:** Es el fin último al que se dirige una acción u operación. Es el resultado o sumatoria de una serie de metas y procesos. Se dice

que la persona después de haber identificado un objetivo cuyo logro considere importante, tiene que ser capaz de describir las acciones que representen el significado de éste. En otras palabras, ser capaz de describir los resultados específicos que, si se consiguen, le hará asumir que el objetivo también se ha conseguido. Objetivo significa el fin al que se desea llegar, la meta que se pretende lograr. El objetivo es lo que impulsa al individuo a tomar decisiones o perseguir sus aspiraciones, el propósito.

- ❖ **Organizaciones:** son estructuras administrativas creadas para lograr metas u objetivos por medio de los organismos humanos o de la gestión del talento humano y de otro tipo. Están compuestas por sistemas de interrelaciones que cumplen funciones especializadas. También es un convenio sistemático entre personas para lograr algún propósito específico. Las organizaciones son el objeto de estudio de la Ciencia de la Administración, a su vez de otras disciplinas tales como la Comunicación, la Sociología, la Economía y la Psicología.

- ❖ **Planeación:** La planeación o planeamiento es un accionar que está vinculado a planear. Este verbo, por su parte, consiste en elaborar un plan. A través de la planeación, una persona u organización se fija alguna meta y estipula qué pasos debería seguir para llegar hasta ella. Indicador de eficiencia que relaciona la cantidad de recursos utilizados con la cantidad de producción obtenida.

- ❖ **Relación Capacitación - Desempeño Laboral:** A lo largo del proceso de capacitación se realiza un seguimiento de la implementación e impacto de las actividades desarrolladas para mejorar el desempeño laboral: satisfacción y valoración de los participantes, grado de apropiación de conocimientos, nivel de aplicación de lo aprendido y resultados de desempeño alcanzado. El monitoreo es clave para lograr que estas medidas puedan ser llevadas a la práctica.

- ❖ **Rendimiento:** El rendimiento refiere a la proporción que surge entre los medios empleados para obtener algo y el resultado que se consigue. El beneficio o el provecho que brinda algo o alguien también se conoce como rendimiento.

- ❖ **Servicio:** Es un conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente. Estos servicios incluyen una diversidad de actividades que se pueden planificar desempeñadas por un gran número de personas (funcionarios, empleados, empresarios) que trabajan para el estado (servicios públicos) o para empresas particulares (servicios privados); entre estos pueden señalarse los servicios de: electricidad, agua potable, limpieza, teléfono, telégrafo, correo, transporte, educación, cibercafés, sanidad, asistencia social, etc.

- ❖ **Supervisión:** es una actividad técnica y especializada que tiene como fin fundamental utilizar racionalmente los factores que le hacen posible la realización de los procesos de trabajo: el hombre, la

materia prima, los equipos, maquinarias, herramientas, dinero, entre otros elementos que en forma directa o indirecta intervienen en la consecución de bienes, servicios y productos destinados a la satisfacción de necesidades de un mercado de consumidores, cada día más exigente, y que mediante su gestión puede contribuir al éxito de la empresa.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Internacionales

Silvia Jelena Caisa Montoya, en su trabajo de investigación: “La Gestión Administrativa y su impacto en el Desempeño Laboral en la empresa metal mecánica “Alhice” de la ciudad de Ambato”, Ambato – Ecuador, 2014. Según los resultados el 40% de los encuestados consideran que una adecuada gestión administrativa si mejoraría el desempeño laboral en la empresa, mientras que el 26% indica que casi siempre se mejoraría el desempeño, el 26 % manifiesta que a veces se mejoraría el desempeño, el 6% que pocas veces se mejoraría el desempeño laboral y el 3% indica que nunca se mejorara el desempeño laboral sumando el 100% de los resultados. De acuerdo a los datos podemos concluir que los encuestados consideran que una adecuada gestión administrativa permitiría definir, alcanzar, y evaluar los propósitos para mejorar el desempeño laboral en la organización. El Recurso Humano se encuentra desmotivado al momento de realizar las funciones de su trabajo, con lo planteado se puede determinar que es un factor por el cual el personal tiene un bajo desempeño laboral (Caisa, 2014).

Kerly Marilyn Bonilla Castro y Betzy Maholy Díaz Villamar, en su trabajo de investigación: “Análisis de la gestión administrativa y su incidencia sobre el desempeño laboral de los funcionarios del hospital cristiano de especialidades "Ciudadela las Piñas", del cantón Milagro, periodo 2012-2014”, Milagro, Ecuador, 2015.

Concluyeron que la administración llevada en la organización efectivamente afecta el desempeño laboral de los funcionarios y la baja del servicio hospitalario. Según los resultados que se han obtenido producto de la encuesta, en las preguntas 1, 2 y 3 que conforman el objetivo general, podemos mencionar según el total de los funcionarios el 48% indicó que el desarrollo institucional que ha tenido el hospital es bajo, producto de una mala administración que se ejecuta en el mismo, puesto que a veces no se planifica y administra correctamente los recursos que les asignan, por ende tiende a decaer la calidad del servicio prestado. Los resultados se ratifican con la opinión de las personas entrevistadas en la pregunta 2 en donde manifiestan que una inadecuada administración afecta a la institución provocando una baja de su productividad y una disminución de sus ganancias, que llevaría incluso al cierre del negocio (Bonilla & Díaz , 2015).

Nacionales

Yeny Del Pilar Castañeda Malca y Judith Mercedes Vásquez Gamonal, en su trabajo de investigación: “La gestión administrativa y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes en la escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo-2015”, Pimentel, 2016. Concluyeron que en cuanto a la gestión administrativa en la EPG. en cuanto a la planificación los trabajadores indicaron que el 74 7 79% no conocen la visión, misión y objetivos de la organización, el 80% indicaron que no se cuenta con los recursos necesarios, en cuanto a la organización se debe

actualizar la actual estructura orgánica el 53% indico que se practica un poder coercitivo y el 64% se práctica un liderazgo burocrático, en cuanto al control se da prioridad a los estándares de cantidad y costo, no corrigiéndose los errores cometidos tampoco se aplican estrategias a que conlleven a mejorar el servicio. Como conclusión general es que se ha cumplido el objetivo general y se ha rechazado a la hipótesis nula demostrándose la hipótesis de trabajo (Castañeda & Vásquez , 2016).

Jeans Arnold Roque Bonilla, en su trabajo de investigación: “Estrategias de gestión administrativa en mejora de la atención al cliente en la MYPE Comercial “San Martin” – Chiclayo”, Pimentel, 2016. Concluyo que el nivel de la gestión administrativa en la Mype Comercial “San Martin” es medio debido a que el 64% de los trabajadores de la empresa se encuentra totalmente de acuerdo en que la empresa se aplica estrategias de gestión administrativa. El nivel de calidad de servicio en la Mype Comercial “San Martin” es medio debido a que el 53% de los clientes indica estar de acuerdo en que la empresa brinda servicios de calidad al momento de comercializar sus productos (Roque , 2016).

Samuel Saúl Curo Cusi, en su trabajo de investigación: “Desempeño laboral del especialista y eficiencia del área de gestión pedagógica de la unidad ejecutora 300 - Dirección Regional de educación Cusco – 2014”, Juliaca, 2014. Concluyo que se ha establecido el grado de relación que existe entre el Desempeño

Laboral del Especialista y los niveles de Eficiencia, siendo esta relación directa y positiva, según el coeficiente de correlación $R=0.807$ de Pearson, y predictivo donde en un $R^2=65.1\%$ de la eficiencia del Área de Gestión Pedagógica es posible predecir la eficiencia a través del Desempeño Laboral del Especialista del Área de Gestión Pedagógica de la Unidad Ejecutora 300 - Dirección Regional de Educación Cusco 2014 (Curo , 2014).

Shirley Lenny Clemente Archi, en su trabajo de investigación: “Relación del desempeño laboral del personal administrativo con la satisfacción de los usuarios de la Ugel - Castrovirreyna”, Huancayo, 2014. Concluyo que la hipótesis general postula que: Existe una relación directa y significativa entre Desempeño laboral y Satisfacción. Cuando mejor es el desempeño laboral mejor es la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Castrovirreyna. De los análisis estadísticos realizados con un nivel de significancia de 5% ($\alpha=0.05$) y un grado de confianza de 95%, y utilizando la prueba de coeficiente de correlación de Pearson (r), se concluye que; acepta la hipótesis de investigación, ya que se encontró una relación directa y además positiva entre estas dos variables teniendo como resultado que $r = 0.548$. El desempeño laboral del personal administrativo se relaciona directamente con la satisfacción de los usuarios respecto al servicio en la UGEL – Castrovirreyna, la correlación encontrada entre ambas variables fue de ,144 la cual resulta ser correlación estadísticamente significativa media (Clemente , 2014).

Maribel Casa Carrasco, en su trabajo de investigación: “Gestión por competencias y desempeño laboral del personal administrativo en la municipalidad distrital de san jerónimo – 2015”, Andahuaylas, 2015. Concluyeron que finalmente con relación al objetivo general: determinar la relación que existe entre Gestión por Competencias y Desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad distrital de San Jerónimo, se concluye que el valor “sig.” es de 0.000, que es menor al nivel de significancia de 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0); por lo tanto, se afirma con un nivel de confianza de 95% que sí existe una relación significativa entre la variable gestión por competencias y la variable desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de San Jerónimo (Casa, “Gestión por competencias y desempeño laboral del personal administrativo en la municipalidad distrital de san jerónimo – 2015”, 2015).

Ana Lucia Vasquez Solano Y Katherine Lilibeth Arana Barrueto, en su trabajo de investigación: “La gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral del personal en el área administrativa de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo en el 2014”, Trujillo – Perú, 2015. Concluyeron que la Universidad Privada Antenor Orrego si se responsabiliza por dar a conocer las funciones que en cada puesto de trabajo deben cumplir los empleados, y que los conocimientos teóricos-prácticos que se necesita para el mejor desenvolvimiento del puesto de trabajo son muy bajos y no de buena calidad y que en la Universidad Privada

Anterior Orrego no se realizan reuniones entre el personal y jefes de área con regularidad, por lo que se desconoce eventos importantes que suceden en la misma, asimismo una conclusión significativa manifestada por los trabajadores es que si existe de alguna manera evaluaciones, que califican el nivel de desempeño, esto no excluye que la empresa implemente un método más moderno para evaluar el desempeño (Vasquez & Arana, 2015).

Edson Ayrton Cabrera Quiroz y Elisa Yeny Morón Álvarez, en su trabajo de investigación: “Influencia de la gestión administrativa en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Nassi Ingeniería & proyectos SAC, Trujillo, 2016”, Trujillo, 2017. Concluyeron que la gestión administrativa influye de manera FUERTE POSITIVA sobre el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa, lo cuál puede ser corroborado en el análisis de regresión de ambas variables. El desempeño laboral de los colaboradores no es el adecuado debido a que algunos puestos de trabajo no se encuentran bien definidos según el perfil del colaborador, se encuentran desmotivados al momento de realizar su trabajo, existe falta de compromiso, falta de comunicación, falta de liderazgo, falta de cooperativismo y falta de trabajo en equipo (Cabrera & Morón, 2017).

Lilian Estefany Ocampos Guerrero Y Sheyla Tatiana Valencia Concha, en su trabajo de investigación: “Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial Essalud-Tumbes, 2016”, Tumbes, 2017. El coeficiente de correlación de Pearson

obtenido en el estudio ($R=+0,559$) comprueba la existencia de una relación directa moderada entre la Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio desde la perspectiva del trabajador administrativo de la Red Asistencial EsSalud Tumbes, 2016. Los resultados obtenidos muestran que existe relación significativa entre las variables del estudio, es decir, la aplicación de una adecuada gestión administrativa es fundamental para brindar un servicio de calidad, por lo que se acepta la hipótesis planteada (Ocampos & Valencia, 2017).

Maria Astrid Solano Marrujo, en su trabajo de investigación: “Gestión del talento humano y el desempeño laboral en la empresa Seda Huánuco, sede central – periodo 2017”, Huánuco, 2017. Concluyo que se muestra la relación positiva entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral, luego de medir las variables donde a través del coeficiente de correlación de Pearson (0.627), se obtuvo un valor de significancia bilateral de (0.000) que es menor a 0.05; por lo que se puede afirmar que la Gestión del Talento Humano se relaciona positivamente con el desempeño laboral en la Empresa Seda Huánuco, sede central – Periodo 2017. Del mismo modo, según las encuestas realizadas, el 98.05% de los 154 encuestados respondieron que siempre consideran que existen buenas relaciones entre los trabajadores. En tal sentido se ha contrastado la hipótesis planteada, donde el 99,35% de los 154 encuestados, respondieron que siempre realizan su trabajo a tiempo. Demostrando que la

mayoría de talentos está en el puesto que debe de estar (Solano, 2017).

Local

Lieda Rosa María Villegas Pérez, en su trabajo de investigación: “Gestión administrativa y su relación con el desempeño docente en la escuela de capacitación y perfeccionamiento de la FAP-2012”, Lima, 2015. Concluyo que existe una relación positiva buena entre la gestión administrativa y el desempeño docente en virtud del rechazo de la hipótesis nula (H_0) y la aceptación de la hipótesis de investigación (H_1) general, existe una relación positiva buena entre manejo de tiempos y espacios y el desempeño docente en virtud del rechazo de la hipótesis nula (H_0) y la aceptación de la hipótesis de investigación (H_1) específica 1, Existe una relación positiva buena entre gestión de recursos humanos e información y el desempeño docente en virtud del rechazo de la hipótesis nula (H_0) y la aceptación de la hipótesis de investigación (H_1) específica 2, Existe una relación positiva buena entre cumplimiento de normas y el desempeño docente en virtud del rechazo de la hipótesis nula (H_0) y la aceptación de la hipótesis de investigación (H_1) específica 3 (Villegas, 2015).

2.2. Bases teóricas

- ❖ **Teoría Clásica de la Administración Henry Fayol** (Chiavenato, Unidad 4. Teoría clásica de la Administración de Henry Fayol, 2007):

La teoría clásica de la administración conocida también como corriente fayolista por su creador Henry Fayol, para Fayol era muy significativo vender, producir y proteger los bienes de una empresa. La teoría clásica nació de la necesidad de fundar un método científico de la administración con el fin de estructurar un conocimiento, una ciencia sólida para ser instruida más tarde en todos los niveles de la educación. Se solicitaban jefes en las empresas, pero jefes que verdaderamente se hicieran cargo de las responsabilidades de un conjunto de trabajadores, jefes que supieran mandar al igual que proyectar sus actividades, jefes con un gran conocimiento de su área y de la práctica administrativa. La tarea administrativa por ningún motivo debe ser una carga para las autoridades, sino más bien un compromiso compartido con los subordinados.

Toda empresa requiere emplear una metodología en sus actos, y el proceso administrativo es sin duda esa metodología que se pide para la solución de los inconvenientes que nacen en cualquier organización. Considerando cuatro dimensiones:

- * **Planificación:** A través de esta primera etapa del proceso administrativo logramos un plan el cual es el medio que se va a emplear. Este plan es esencial los hay simples o complejos, de corta o larga permanencia. Basada en:
 - a. Los recursos de la empresa.
 - b. La naturaleza e importancia de las operaciones en marcha.

c. Las posibilidades futuras; y, en parte, de las condiciones técnicas, comerciales y financieras.

* **Organización:** La segunda etapa facilita todos los recursos indispensables para el funcionamiento de la empresa, la cual podemos dividirla en organización material y social. Examina e investiga de manera individual los niveles jerárquicos, su función y su método de trabajo. Detalla que un buen gobernador es un excelente administrador; por lo tanto, un buen jefe debe ser un administrador.

Según Fayol, la persona o grupo que se encomienda la organización tiene compromisos, los cuales indicamos a continuación.

a. Vigilar que el organismo social y el material se hallen en relación con el objeto, los recursos y las necesidades de la empresa.

b. Manifestar decisiones claras y precisas.

c. Aportar a una buena selección del personal y puntualizar claramente las funciones.

d. Impulsar la iniciativa y la responsabilidad.

e. Velar que los intereses particulares estén subordinados al beneficio de la empresa.

f. Tener todo bajo control.

* **Dirección:** El objetivo de este proceso administrativo es llegar al máximo rendimiento de todos los empleados en el interés de los aspectos globales. La habilidad de administrar

se basa en ciertas cualidades personales y en el conocimiento de los principios generales de la administración.

Se presenta tanto en las pequeñas como en las grandes empresas. El director encargado de una dirección debe:

- a. Conocer a fondo su personal.
- b. Descartar a los inexpertos.
- c. Dar un buen ejemplo.
- d. Manejar inspecciones constantes de la entidad social ayudándose con cuadros sinópticos (cartas organizacionales).
- e. Reunir a sus principales participantes en conferencias en que se disponga la unidad de dirección y la convergencia de esfuerzos.

* **Control:** Radica en una comprobación para evidenciar si todas las cosas ocurren de conformidad con el procedimiento acogido, las instrucciones transmitidas y los principios constituidos. Su objetivo es situar los puntos débiles y las faltas para modificarlas e impedir su reproducción. Aplicando a todo: a las cosas, a las personas, a los actos.

Principios de la Administración

La función administrativa es el componente fundamental para el logro de los resultados junto con la eficiencia y su labor recae sobre el organismo social de la empresa, es decir, sobre las personas que la conforman. La salud y el buen funcionamiento del

organismo social dependen de cierto número de situaciones que se consideran casi invariablemente de principios, de leyes o de reglas.

1. **División de trabajo:** Tiene por objeto llegar a producir más con el mismo esfuerzo, se aplica a todos los trabajos en los cuales se involucra cierto número de personas que solicitan varias clases de capacidades. Trae como consecuencia la especialización de las funciones y la separación de los poderes.
2. **La autoridad:** Es el derecho a mandar y el poder de hacerse obedecer. No se concibe a la autoridad sin la responsabilidad. En un jefe se diferencia la autoridad estatutaria que depende de la función, y la autoridad personal, hecha de inteligencia, saber, experiencia, valor moral, dotes de mando, servicios prestados, etc. Para ser un buen jefe, la autoridad personal es el complemento indispensable de la autoridad estatutaria.
3. **La disciplina:** Se refiere a la obediencia, la actividad, la conducta, los signos externos de respeto mostrado de acuerdo con los acuerdos establecidos entre la empresa y sus empleados.
4. **Unidad de mando:** Un subordinado debe acatar órdenes sólo de un superior; este principio es de potestad única.
5. **Unidad de dirección:** Únicamente un jefe y un solo programa para un conjunto de operaciones que desarrollen el mismo objeto. La unidad de mando no puede existir sin la unidad de dirección, pero no se deriva de ésta.
6. **Subordinación del interés particular al interés general:** El interés de un subordinado o de un conjunto de subordinados no debe

predominar sobre el beneficio de la empresa; es decir, que el interés de la familia debe influir sobre el beneficio de los miembros. Deben hacerse a un lado la avaricia, el egoísmo, la pereza y todas las pasiones humanas que afectan el desarrollo de una organización. La organización, para que pueda lograr esta situación, requiere de estabilidad y buen modelo de sus superiores. Las juntas de trabajo deben ser las más imparciales posibles y debe existir una vigilancia estrecha para arreglar problemas y pronosticar circunstancias desfavorables.

7. **Remuneración del personal:** Debe constar de un justo y garantizado agrado para todos los empleados y para la organización en términos de remuneración. La gratificación del personal es el monto del servicio entregado. Los diversos modos de salario en uso para los trabajadores son:

- Pago por jornada.
- Por tareas
- Por destajo.

Todo ello con el beneficio de subsidios, primas y recompensas extras para motivar al personal.

8. **Centralización:** Se refiere a la concentración de la autoridad en la alta jerarquía de la organización. En los pequeños negocios, la centralización es autoritaria e irrefutable; en los grandes negocios, las órdenes pasan por diferentes canales y esto prohíbe centralizar la toma de decisiones.

9. **Jerarquía o cadena escalar:** Es la línea de mando el cual va desde el escalón más alto hasta el más bajo. Este camino está impuesto a la vez por la necesidad de una transmisión asegurada y por la unidad de mando. Es un error prescindir de la vía jerárquica sin necesidad; pero lo es mucho mayor perseguirla cuando debe resultar de ello un daño para la empresa.
10. **Orden:** Un sitio para cada cosa y cada cosa en su sitio; de la misma manera se utiliza para la técnica de orden social: un lugar para cada persona y cada persona en su lugar. Es esencial este principio, porque impedirá pérdidas de tiempo y de materiales constantemente y cuando se haya proyectado y asegurado su lugar establecido; si éste no se cumple, entonces el orden es aparente. El orden supuesto crea malos hábitos y confunde al gerente. Por el contrario, en algunas circunstancias existe un desorden aparente, pero en realidad es un orden, de acuerdo con la necesidad del usuario.
11. **Equidad:** La equidad no exige ni la energía ni el rigor. Exige mucha discreción, mucha experiencia y mucha bondad. La aspiración de equidad y de igualdad son deseos que hay que tener en cuenta en el trato con el personal. La equidad resulta de la mezcla de la generosidad con la justicia.
12. **Estabilidad del personal:** La rotación tiene un impacto negativo sobre la eficiencia de la organización. Cuanto más tiempo una persona perdure en un cargo, más tendrá la posibilidad de mostrar interés, acción e iniciativa y podrá explotar sus destrezas dentro de la organización.

13. **Iniciativa:** Es la capacidad de imaginar un plan y de afirmar su éxito, la libertad de plantear y la de ejecutar. La organización debe ser lo más flexible y transparente posible, así sus elementos podrán tener la seguridad de manifestarse.

14. **Unión del personal o espíritu de equipo:** “La unión hace la fuerza” es un dicho muy anticuado, pero en realidad es la única técnica para que un equipo de trabajo alcance sus objetivos. La empresa debe trabajar al unánime, como una sola alma y por un mismo objetivo. Cuando exista esa combinación, seguramente estaremos hablando de una organización en especial. La armonía y la unión entre personas crean grandes fuerzas para la organización. (3 internacional)

❖ **Teoría del desempeño laboral** (Chiavenato, "Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones", 2011): Define el desempeño laboral como aquella eficacia que presenta un trabajador dentro de una organización, laborando con una satisfacción y motivación. También dependerá del comportamiento que presente, así como los factores que influyen en el puesto que ocupa. Además, es importante señalar que la evaluación del desempeño es aquella técnica administrativa o un proceso con la cual se determina el valor, cualidad y calidad de trabajo de un individuo que labora en una organización. De acuerdo a este autor se define como el rendimiento que tiene cada trabajador de acuerdo a sus capacidades, habilidades, conocimientos y experiencias que ayuden a mejorar su buen

desempeño hacia el trabajo que realiza, en beneficio de la organización. Según el autor en mención se define las siguientes dimensiones las cuales se detallan a continuación:

1. **Habilidad para Aprender:** Se refiere a como un individuo presenta la iniciativa, disposición e interés hacia su trabajo, también el deseo de obtener nuevos conocimientos.
2. **Calidad de trabajo:** Es el desenvolvimiento de los colaboradores en las funciones asignadas y realizadas en su puesto de trabajo. Para realizar de manera eficaz el cumplimiento de las tareas.
3. **Actitud y dedicación al trabajo:** Es aquella capacidad que presenta un individuo en el trabajo que viene realizando y con ello surgir una mayor entrega hacia el puesto que ocupa.
4. **Relaciones interpersonales:** Capacidad del trabajador para interactuar y relacionarse con los compañeros de trabajo. En toda organización se debería implementar algunas actividades que ayuden a elevar las relaciones entre los subordinados y los superiores, para que exista un mayor porcentaje de vigor y perseverancia de parte de ellos.
5. **Cumplimiento de tareas:** Es aquel deber que presenta cada individuo y que debe estar reflejado en el cumplimiento de sus funciones dentro del tiempo establecido. Además, es la acción y efecto de cumplir con determinados encargos o con alguien a fin de que se ejecuten los trabajos de manera responsable.

6. **Atención al cliente interno:** Dentro de toda organización los trabajadores llevan a cabo diversas funciones para la empresa, además de llevar una información oportuna hacia el personal dentro del área y en otras oficinas, también existe la atención hacia los clientes externos y se da según la imagen que represente cada colaborador, por ello el cliente interno es un miembro importante y juega un papel clave en el éxito de toda empresa.

2.3. Bases conceptuales

Desempeño laboral (Solano, 2017): La evaluación del desempeño se define como un proceso sistemático mediante el cual se evalúa el desempeño del empleado y su potencial de desarrollo de los pasos a seguir para valorar el rendimiento de cada miembro de la organización tienen la finalidad de establecer estrategias para la solución de problemas, motivar a los trabajadores y fomentar su desarrollo personal dentro de la empresa. La evaluación del desempeño es la que permite la medición del potencial humano de cada empleado para determinar su potencial con respecto a un puesto así mismo fortalece el tratamiento del potencial humano como una ventaja competitiva. Brinda oportunidades de crecimiento y de condiciones efectivas de participación de todos los miembros de la organización según los objetivos organizacionales e individuales (Chiavenato, Unidad 4. Teoría clásica de la Administración de Henry Fayol, 2007).

El objetivo de la Evaluación del Desempeño es proporcionar una descripción exacta y confiable de la manera en que el empleado lleva a cabo su puesto. A fin de lograr este objetivo, los sistemas de evaluación deben estar directamente relacionados con el puesto y ser prácticos y confiables.

Los métodos más usados para evaluar el desempeño son:

A. Método de Escalas Gráficas: Consiste en la determinación de una serie de indicadores o rasgos relacionados con el rendimiento en el trabajo. El evaluador deberá decidir en qué grado el empleado cumple con esos indicadores o dimensiones.

B. Método de Incidentes Críticos: Consiste en la observación y posterior registro por parte del evaluador de aquellos comportamientos (incidentes) del empleado que conducen a situaciones positivas o a la consecución de los objetivos deseados. Este método se basa en la determinación precisa de conductas que conducen al éxito, por lo que previamente es necesario un cuidadoso estudio para tal determinación.

C. Método de la Autoevaluación: Generalmente se usa como complemento o fase previa en la evaluación de profesionales y directivos. Es la propia persona la que se evalúa a sí misma, atendiendo a indicadores o parámetros preestablecidos para posibilitar posteriores comparaciones.

D. Método de Evaluación por Objetivos: Asociado al establecimiento de la administración por objetivos. Este método se basa en el

establecimiento previo de los objetivos a cumplir: Se proponen los objetivos

- * Los períodos de cumplimiento de los mismos
- * Las fechas para la revisión de la consecución de los objetivos propuestos.
- * Proceso de evaluación del desempeño

En conclusión, podemos aducir que existen tantos métodos de evaluación del desempeño, como empresas hay. Estos varían de una organización a otra, además de poder ser aplicados en los diferentes niveles jerárquicos, procesos o áreas de actividad.

El proceso de evaluación de desempeño radica en cómo lo haya establecido la organización para efectuarlo que propone (Rodríguez, 2007, p. 387) establece los elementos de evaluación desempeño como siguen:

- * Fijación de objetivos de la evaluación de desempeño: El departamento de recursos humanos es el encargado de vigilar el proceso de evaluación de desempeño, para lo cual también debe definir el objetivo o propósito con el cual se está efectuando dicha evaluación; en si todo este proceso nos brindara la información del comportamiento del personal en el pasado, el presente y en el futuro, información que servirá para tomar decisiones.
- * Diseño del sistema de evaluación del desempeño: Se debe establecer el diseño más apropiado con el cual se encuentren satisfechos la organización y el empleado, este debe estar de

acuerdo a las necesidades de información que se requiera para que se aplique eficazmente.

- * **Implantación del sistema de evaluación:** Una vez que el diseño de evaluación ya este planeado, coordinado y desarrollado, la información que se obtendrá beneficiará al empleado, jefes, la organización y la comunidad. De esta forma se podrá planear, organizar y controlar más fácilmente el rendimiento de los empleados.
- * **Control y evaluación del desempeño humano:** Generalmente la evaluación realizada por los superiores es objetiva y ofrece una perspectiva más amplia del desempeño del empleado. El éxito del sistema de evaluación del desempeño dependerá del empleo y retroalimentación de la información que se obtenga al realizar la evaluación.

Gestión administrativa (Ocampos & Valencia, 2017): Según Frederick Taylor en su libro “Principios de la Administración Científica define a la administración como: “El objeto principal de la Administración ha de ser: asegurar la máxima prosperidad para el patrón junto con la máxima prosperidad para cada uno de los empleados”. La doctrina administrativa tiene por objeto facilitar el gobierno de las empresas, sean industriales, sean militares o de cualquier otra índole; sus principios, sus reglas y sus procedimientos deben, pues responde tanto a las necesidades del ejercicio como a las necesidades de la industria; añade: Administrar es prever, organizar, dirigir, coordinar y controlar, definen a la gestión

administrativa como el proceso de toma de decisiones realizado por los órganos de dirección, administración y control de una entidad, basado en los principios y métodos de administración, en su capacidad corporativa.

a. Definición de Gestión: Teniendo como base la definición dada por el diccionario de la Real Academia Española, la palabra gestión es la “Acción y efecto de gestionar”. Entonces deja la pregunta, ¿Qué es gestionar?, es decir, “Hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera.”

b. Importancia de la Gestión Administrativa: Como lo explica George Terry, “la administración es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar (...) recursos”. De allí su importancia, ya que a través de esta se puede lograr el cumplimiento y logro de objetivos estratégicos haciendo sinergia de cada uno de los colaboradores de la entidad.

c. Objetivos de la Gestión Administrativa: Son objetivos de la gestión administrativa:

- Mejorar la productividad, sostenibilidad y competitividad, asegurando la viabilidad de la empresa u organización a largo plazo.
- Proporcionar productos y servicios de calidad y maximizar las ventas.
- Desarrollar la responsabilidad en el bienestar de la sociedad.
- Estar gestionada de acuerdo con el interés de los accionistas.

- Determinar las necesidades internas de información, relativas a las funciones, actividades y procesos administrativos de la organización y a su satisfacción.
- Perfeccionar el flujo organizacional de la información y el nivel de comunicación.
- Manejar eficientemente los recursos organizacionales de información, mejorar las inversiones sucesivas en los mismos y mejorar su aprovechamiento.
- Entrenar a los miembros de la organización en el manejo o la utilización de los recursos informacionales.
- Contribuir a modernizar o perfeccionar las actividades organizativas y sus procesos administrativos.
- Garantizar la calidad de los productos de la organización y asegurar su diseminación efectiva.
- Determinar las necesidades de información externa de la organización y satisfacerlas.

Medios utilizados en la Gestión administrativa

a) Recursos Materiales: Son los bienes tangibles con que cuenta la empresa para poder ofrecer sus servicios, tales como:

- Instalaciones: edificios, maquinaria, equipo, oficinas, terrenos, instrumentos, herramientas, etc.
- Materia prima: materias auxiliares que forman parte del producto, productos en proceso, productos terminados, etc. (producto).

b) Recursos Técnicos: Son aquellos que sirven como herramientas e instrumentos auxiliares en la coordinación de los otros recursos, Pueden ser:

- Sistemas de producción, de ventas, de finanzas, administrativos, etc.
- Fórmulas, patentes, marcas, etc.

c) Recursos Humanos

Estos recursos son indispensables para cualquier grupo social; ya que de ellos depende el manejo y funcionamiento de los demás recursos.

Los Recursos Humanos poseen las siguientes características:

- Posibilidad de desarrollo.
- Ideas, imaginación, creatividad, habilidades.
- Sentimientos
- Experiencias, conocimientos, etc.

d) Recursos Financieros: Son los recursos monetarios propios y ajenos con los que cuenta la empresa, indispensables para su buen funcionamiento y desarrollo, pueden ser:

- Recursos financieros propios, se encuentran en: dinero en efectivo, aportaciones de los socios (acciones), utilidades, entre otros.
- Recursos financieros ajenos; están representados por: préstamos de acreedores y proveedores, créditos bancarios o privados y emisiones de valores, (bonos).

e. Funciones de la Gestión Administrativa:

Planeación: Es el conjunto ordenado de pasos que permite definir los objetivos de una organización, las políticas y estrategias que dirigirán la adquisición, uso y disposición de recursos para cumplir dichos

objetivos.” Es en esta función administrativa se debe realizar ciertas actividades necesarias, tales como:

- Aclarar, amplificar y determinar los objetivos.
- Pronosticar.
- Establecer las condiciones y suposiciones bajo las cuales se hará el trabajo.
- Seleccionar y declarar las tareas para lograr los objetivos.
- Establecer un plan general de logros enfatizando la creatividad para encontrar medios nuevos y mejores de desempeñar el trabajo.

Organización: Es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos. Se trata de determinar que recurso y que actividades se requieren para alcanzar los objetivos de la organización. Luego se debe diseñar la forma de combinarla en grupo operativo, es decir, crear la estructura departamental de la empresa. La función administrativa que se debe realizar ciertas actividades necesarias, tales como:

- Determinar las obligaciones operativas para cada cargo.
- Reunir los puestos operativos en unidades manejables y relacionadas.
- Describir los requisitos mínimos de cada cargo.
- Seleccionar y colocar a personal en el puesto adecuado.
- Proporcionar facilidades personales y demás recursos a cada uno de las áreas.

Dirección: Ejecución diaria de las actividades detalladas, teniendo como características el conducir al elemento humano hacia la eficiencia productiva, encaminar a los empleados al espíritu de cooperación,

inspirar confianza en el trabajo, estimular el trabajo individual y colectivo y conectar diversas actividades, recurso y personal adecuado.

Control: El control puede definirse como “el proceso de regular actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa. Todos los gerentes deben participar en la función de control, aun cuando sus unidades estén desempeñándose como se proyectó. Los gerentes no pueden saber en realidad si sus unidades funcionan como es debido hasta haber evaluado qué actividades se han realizado y haber comparado el desempeño real con la norma deseada. Un sistema de control efectivo asegura que las actividades se terminen de manera que conduzcan a la consecución de las metas de la organización. Sin embargo, hay otra definición: “El control administrativo es el proceso que permite garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades proyectadas”.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Ámbito

La Empresa Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C.; específicamente está ubicado en la urbanización La Capilla (Supermz U4 Cdra 34 de Av Corregidores) en el distrito de la Molina del departamento de Lima. Es una Sociedad Anónima Cerrada, empadronada en el Registro Nacional de Proveedores para hacer contrataciones con el Estado Peruano.

3.2. Población Muestral

La población es población muestral debido a la cantidad mínima de trabajadores administrativos permanente y temporal de la empresa; es decir, estuvo conformada por 60 trabajadores administrativos, dicha información se obtuvo de la planilla de contratación de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C.

La población fue accesible, debido que no hubo limitación en el permiso y autorización para la ejecución y aplicación de los instrumentos.

Tipo de muestreo

El muestreo que se utilizó en la presente investigación fue de tipo no probabilístico por conveniencia del investigador.

Por ello se consideró los criterios de inclusión, criterios de exclusión y criterios de eliminación para la selección de la muestra.

Criterios de Inclusión:

- Personal administrativo permanente y temporal que labora en la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C, durante el periodo de enero a abril 2018.
- Personal administrativo permanente y temporal que labora en la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C, que voluntariamente firmó el consentimiento informado para participar del presente trabajo de investigación.
- Personal administrativo permanente y temporal que labora por más de un año en la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C.

Criterios de Exclusión:

- Personal no administrativo que labora en la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C, durante el periodo de enero a abril del 2018.
- Personal administrativo permanente y temporal que labora en la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C, que no firmó el consentimiento informado para participar del presente trabajo de investigación.

- Personal administrativo permanente y temporal que labora menos de un año en la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C.

Criterios de Eliminación

- Personal administrativo permanente y temporal que no relleno el 95% del instrumento.
- Personal administrativo permanente y temporal que no acudió a trabajar o se encuentra de licencia en el mes de enero a abril.

3.3. Nivel y tipo de estudio

3.3.1. Nivel de Estudio

Relacional, porque se demostró el vínculo, asociación y correlación entre las dos variables de estudio, la primera y segunda variable; de acuerdo a los resultados obtenidos de la muestra de estudio.

3.3.2. Tipo de Estudio

Según el tiempo de Estudio fue Prospectivo, porque el presente estudio pertenece al tiempo presente y los datos fueron recolectados de una fuente primaria.

Según participación del investigador fue Observacional, porque no se manipuló ninguna de las variables de estudio, sino

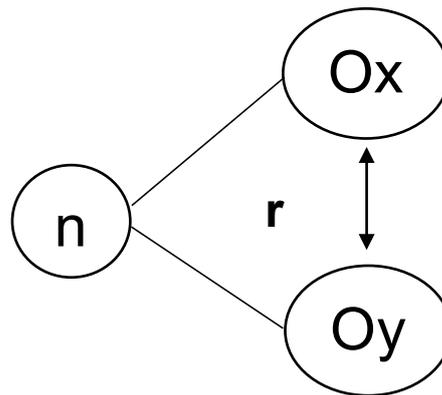
fueron observados tal como sucedieron; y de acuerdo a ello, se aplicó los dos instrumentos.

Según la cantidad de medición de las Variables fue Transversal, porque los dos instrumentos fueron aplicados en un solo momento y las variables fueron medidas sólo una vez.

Según la cantidad de Variables a estudiar fue Analítico, porque son dos el número de variables a estudiar, la primera y segunda variable de estudio.

3.4. Diseño de investigación

El diseño de investigación es de tipo no experimental, relacional, cuyo diseño para la presente investigación correspondió al siguiente esquema:



Donde:

n= Personal administrativo permanente y temporal

Ox= Primera Variable: Gestión Administrativa

Oy= Segunda Variable: Desempeño laboral

r= Relación bidireccional de las variables de estudio

3.5. Técnicas e instrumentos

Técnica

La técnica que se utilizó para la recolección de los datos, fue la Encuesta, ya que se proporcionara directamente preguntas a fin de que sus respuestas se han las determinantes para identificar la correlación de las variables de estudio.

Instrumentos

El primer instrumento que se utilizó es el cuestionario “Gestión Administrativa” (Anexo 03), que constó de 30 preguntas diferenciadas por las dimensiones e indicadores, el valor final de cada pregunta fue medida con la escala de Likert, siendo:

- 1 = Nunca
- 2 = Casi Nunca
- 3 = A Veces
- 4 = Casi Siempre
- 5 = Siempre

Después de ello, se utilizó la siguiente escala valorativa para medir el nivel de desarrollo de la gestión administrativa:

- Eficiente : de 91 a 150 pts.
- Deficiente : de 30 a 90 pts.

El segundo instrumento que se utilizó es el cuestionario “Desempeño Laboral” (Anexo 04), que constó de 30 preguntas diferenciadas por las dimensiones e indicadores, el valor final de cada pregunta fue medida con la escala de Likert, siendo:

- 1 = Nunca
- 2 = Casi Nunca
- 3 = A Veces

- 4 = Casi Siempre
- 5 = Siempre

Después de ello, se utilizó la siguiente escala valorativa para medir el nivel de desarrollo de la gestión administrativa:

- Bueno : de 91 a 150 pts.
- Malo : de 30 a 90 pts.

3.6. Validación y confiabilidad del instrumento

Los instrumentos fueron validados por Juicio de Expertos (Anexo 05), quienes validaron el instrumento, coincidiendo en calificar al instrumento como excelente con respecto a su relevancia, coherencia, suficiencia y claridad; quienes llegaron a determinar como resultado final el 85% de aprobación en promedio. El equipo de expertos estuvo conformado por:

- Experto 01: Dr. Pio Trujillo Atapoma
- Experto 02: Dr. Pedro Pablo Saquicoray Ávila
- Experto 03: Mg. Margarita Ruiz Blanco
- Experto 04: Dr. Francisco Garces García
- Experto 05: Mg. Aldo Reyes Viviano

Para la confiabilidad de los instrumentos que fueron aplicados a la muestra de estudio, se realizó una prueba piloto en otra muestra de estudio diferente a la del estudio, con el propósito de evaluar el comportamiento del instrumento en el momento de la toma de datos para la consistencia del contenido, donde se utilizó la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach para estimar la consistencia interna de los instrumentos. El coeficiente Alfa de Cronbach arrojó

para el primer cuestionario un valor de 0,912 y para el segundo cuestionario un valor de 0,896 lo cual indicaron que los instrumentos utilizados son confiables y fiables para el presente estudio.

3.7. Procedimiento

En primer lugar, se efectuó la validación externa del instrumento (juicio de expertos), posteriormente se aplicó la prueba piloto en una muestra diferente a la del estudio. Luego se realizó el cálculo de la confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach, con un nivel de significancia de 95%.

Se solicitó autorización del ámbito de estudio, al gerente general de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C, del distrito de La Molina, para intervenir y ejecutar el proyecto de investigación. Se solicitó firmar el consentimiento informado (Anexo 02) al personal administrativo permanente y temporal que labora en la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C., teniendo en cuenta los criterios de inclusión, exclusión y eliminación del muestreo.

Se aplicó el instrumento en un mismo tiempo al personal administrativo permanente y temporal que labora en la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C. Se realizó un filtro, para respetar el criterio de inclusión, exclusión y eliminación. Se procedió a clasificar y tabular los datos obtenidos, de acuerdo con las normas estadísticas para su efecto. Se procesó la prueba de hipótesis a través de correlación de

la prueba estadística paramétrica correlación de Pearson. Se analizaron e interpretaron los resultados finales. Finalmente, se elaboró el informe de investigación para su presentación respectiva.

3.8. Tabulación

Para el análisis de los datos, se empleó la frecuencia absoluta, en cual se observaron los valores de las variables que se obtuvieron después de realizar la tabulación de datos. El tratamiento estadístico de los datos se realizó mediante el paquete estadístico SPSS. Versión 23 y Microsoft Word y Excel. El análisis descriptivo se presentó en tablas de frecuencia y figuras, con su respectiva interpretación.

Así mismo, obteniendo resultados completos del estudio se analizó según la estadística descriptiva que lo amerite; considerando el P valor aceptable $< 0,05$ y el valor de la prueba paramétrica estadística correlación de Pearson aceptable para la hipótesis del estudio, teniendo en cuenta el valor del índice de correlación varía en el intervalo $[-1,1]$, indicando el signo el sentido de la relación:

Si $r = 1$, existe una correlación positiva perfecta. El índice indica una dependencia total entre las dos variables denominada relación directa: cuando una de ellas aumenta, la otra también lo hace en proporción constante.

Si $0 < r < 1$, existe una correlación positiva.

Si $r = 0$, no existe relación lineal. Pero esto no necesariamente implica que las variables son independientes: pueden existir todavía relaciones no lineales entre las dos variables.

Si $-1 < r < 0$, existe una correlación negativa.

Si $r = -1$, existe una correlación negativa perfecta. El índice indica una dependencia total entre las dos variables llamada relación inversa: cuando una de ellas aumenta, la otra disminuye en proporción constante.

El resultado obtenido de los datos tabulados fue analizado mediante graficas estadísticas que establezcan determinar si hay una relación significativa entre las variables de estudio; siendo interpretadas según corresponda el resultado, se discutió sobre esta y por consiguiente se redactó las conclusiones de la investigación y se finalizó con las recomendaciones.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis descriptivo

Tabla 1: Edad del personal administrativo permanente y temporal de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C., La Molina, Lima – 2018.

Edad	fi	%
20 – 25 años	2	3.3%
26 - 30 años	19	31.7%
31 - 35 años	10	16.7%
36 - 40 años	13	21.7%
41 - 45 años	9	15.0%
46 - 50 años	4	6.7%
50 - 55 años	2	3.3%
>55 años	1	1.7%
Total	60	100%

Fuente: Instrumentos de Gestión Administrativa y Desempeño Laboral aplicado al personal administrativo de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C., La Molina, Lima – 2018.

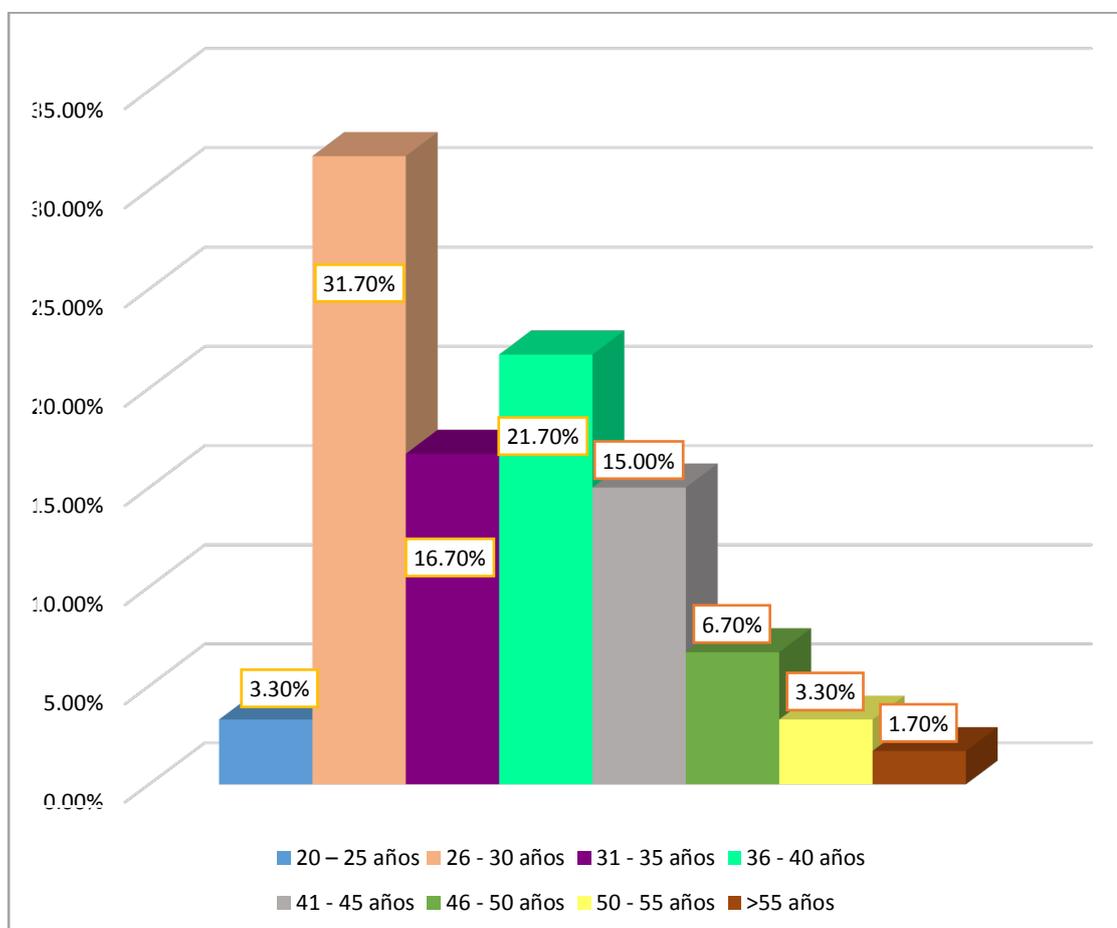


Figura 01: Diagrama de barras de la Edad del personal administrativo de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C., La Molina, Lima – 2018.

En la tabla y figura anterior se aprecia que, la edad promedio del personal administrativo de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C., La Molina, Lima – 2018; el 31.7% tienen entre 26 a 30 años, el 21.7%, de 36 a 40 años, el 16.7% de 31 a 35 años, el 15.0% de 41 a 45 años, 6.7% de 46 a 50 años, el 3.3% de 20 a 25 años, el 3.3% de 50 a 55 años de edad y el 1.70% más de 55 años.

Tabla 2: Género del personal administrativo permanente y temporal de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C., La Molina, Lima – 2018.

Género	fi	%
Masculino	32	53.3%
Femenino	28	46.7%
Total	60	100.0%

Fuente: Instrumentos de Gestión Administrativa y Desempeño Laboral aplicado al personal administrativo de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C., La Molina, Lima – 2018.

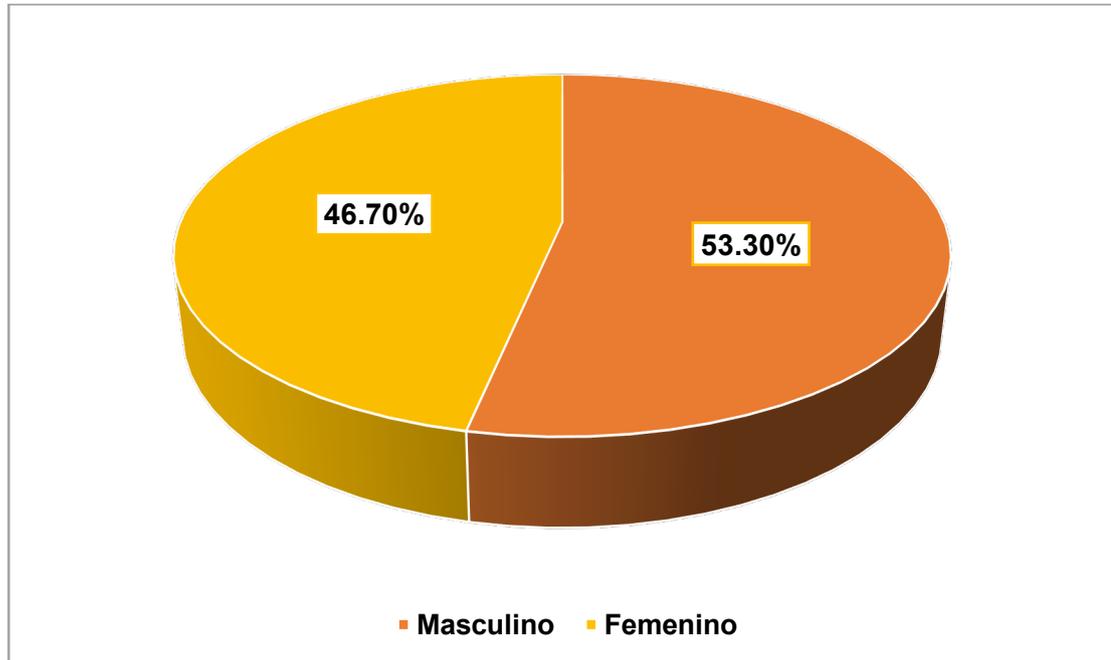


Figura 02: Diagrama de sectores del género del personal administrativo de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C., La Molina, Lima – 2018.

En la tabla y figura anterior se aprecia que, el género del personal administrativo de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C., La Molina, Lima – 2018; el 53.3% son de género masculino y el 46.7% son de género femenino.

Tabla 3: Grado Académico del personal administrativo permanente y temporal de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C., La Molina, Lima – 2018.

Grado Académico	fi	%
Bachiller	15	25.0%
Título Profesional	23	38.3%
Especialista	9	15.0%
Maestro	10	16.7%
Doctor	3	5.0%
Total	60	100.0%

Fuente: Instrumentos de Gestión Administrativa y Desempeño Laboral aplicado al personal administrativo de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C., La Molina, Lima – 2018.

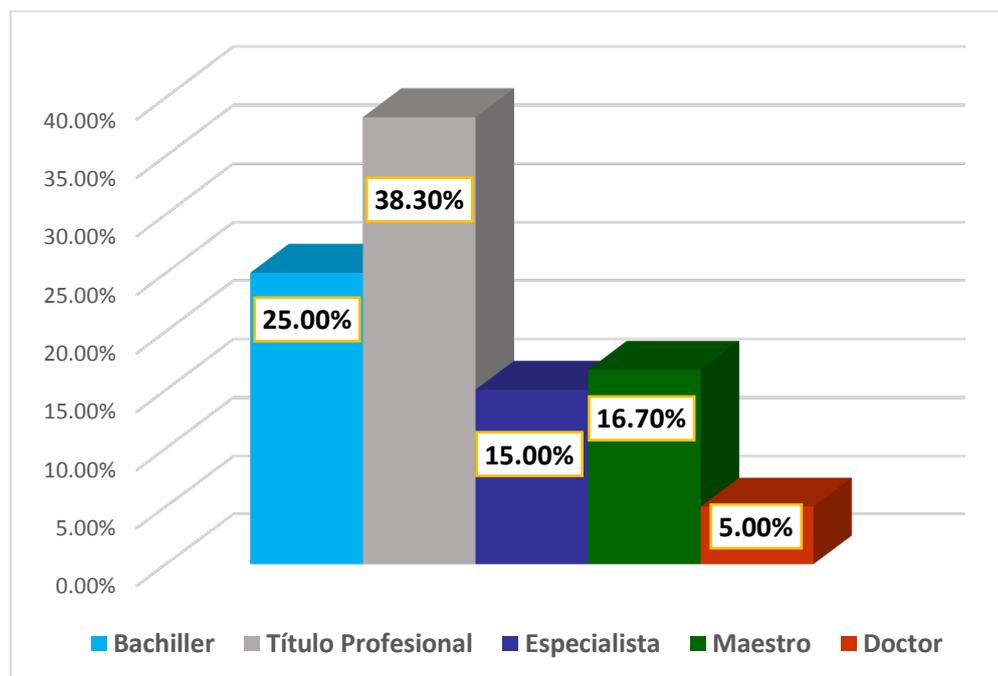


Figura 03: Diagrama de barras del Grado Académico del personal administrativo de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C., La Molina, Lima – 2018.

En la tabla y figura anterior se aprecia que, el grado académico alcanzado actualmente del personal administrativo de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C., La Molina, Lima – 2018; el 38.3% refieren haber obtenido el título profesional, el 25.0% sólo han obtenido el grado bachiller, el 16.7% han alcanzado el grado de Maestro, el 15.0%, la especialidad en su carrera profesional y el 5,0% ha alcanzado el grado de doctor.

Tabla 4: Tiempo de Servicio del personal administrativo permanente y temporal de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C., La Molina, Lima – 2018.

Tiempo de Servicio	fi	%
De 01 a 03 años	15	25.0%
De 03 a 6 años	23	38.3%
De 7 a 10 años	12	20.0%
Más de 10 años	10	16.7%
Total	60	100.0%

Fuente: Instrumentos de Gestión Administrativa y Desempeño Laboral aplicado al personal administrativo de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C., La Molina, Lima – 2018.

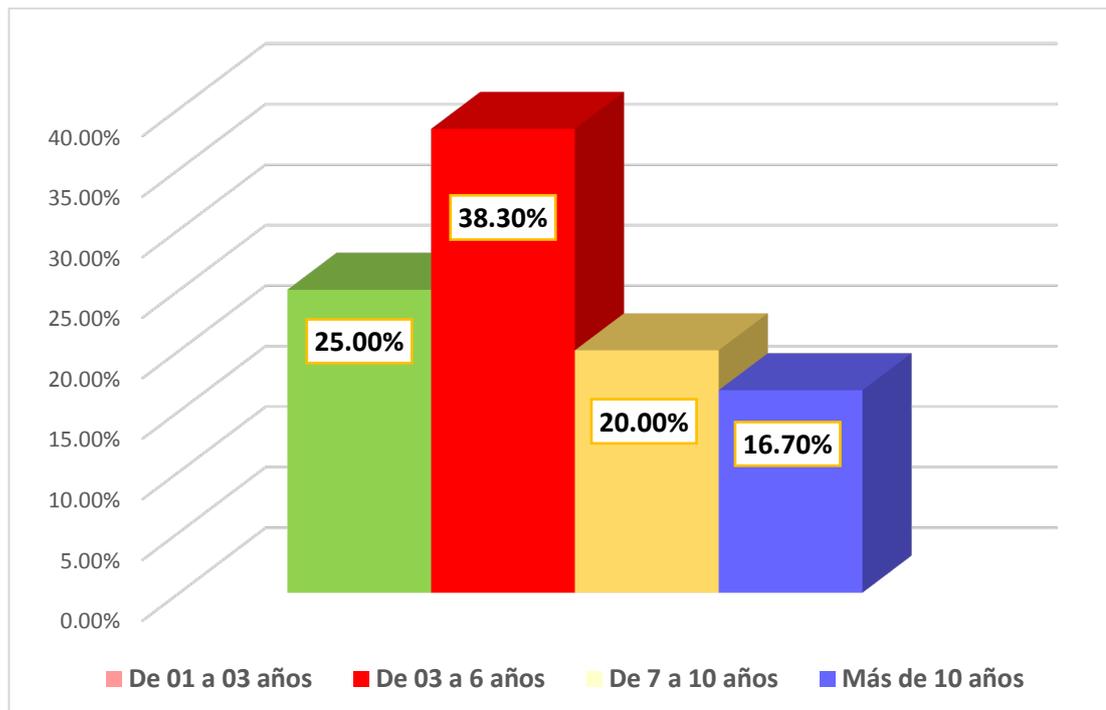


Figura 04: Diagrama de barras del Tiempo de Servicio del personal administrativo de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C., La Molina, Lima – 2018.

En la tabla y figura anterior se aprecia que, el tiempo de servicio que viene laborando en la empresa, según el personal administrativo de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C., La Molina, Lima – 2018; el 38.3% trabajan en la empresa de 03 a 06 años, el 25.0 % de 01 a 03 años, el 20.0% de 7 a 10 años y sólo un 16.70% trabajan más de 10 años en la institución.

Tabla 5: Gestión Administrativa, *dimensión planificación*, según el personal administrativo permanente y temporal de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C., La Molina, Lima – 2018.

Dimensión Planificación	fi	%
Eficiente	37	61.7%
Deficiente	23	38.3%
Total	60	100.0%

Fuente: Instrumentos de Gestión Administrativa y Desempeño Laboral aplicado al personal administrativo de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C., La Molina, Lima – 2018.

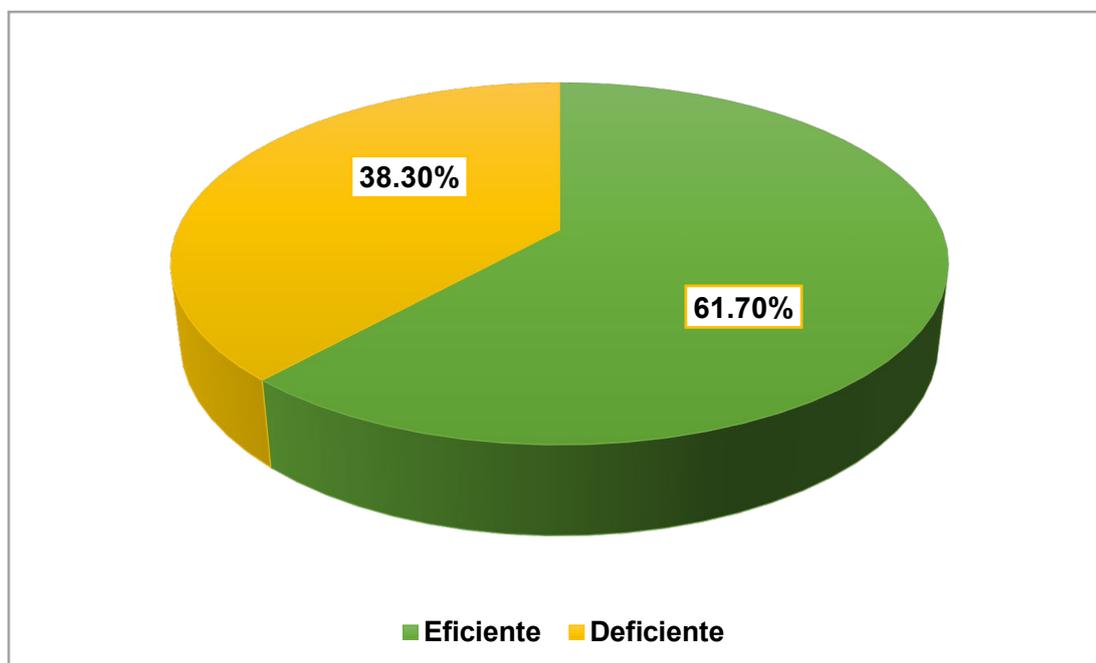


Figura 05: Diagrama de sectores de la Gestión Administrativa, dimensión planificación, según el personal administrativo de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C., La Molina, Lima – 2018.

En la tabla y figura anterior se aprecia, sobre el personal administrativo de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C., La Molina, Lima – 2018; el 61.7% ha obtenido un nivel eficiente en la Gestión Administrativa, dimensión planificación; esto implica que el personal administrativo cumple con el plan estratégico, cronogramas, requerimientos y diagnóstico de la empresa, como prioridad.

Tabla 6: Gestión Administrativa, *dimensión organización*, según el personal administrativo permanente y temporal de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C., La Molina, Lima – 2018.

Dimensión Organización	fi	%
Eficiente	40	66.7%
Deficiente	20	33.3%
Total	60	100.0%

Fuente: Instrumentos de Gestión Administrativa y Desempeño Laboral aplicado al personal administrativo de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C., La Molina, Lima – 2018.

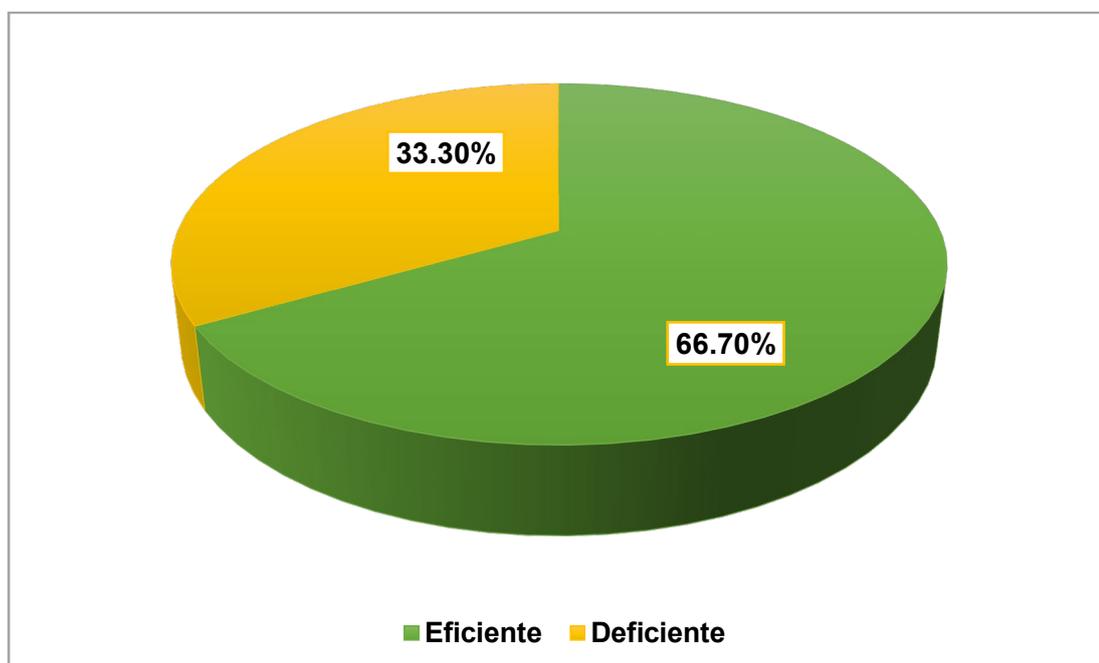


Figura 06: Diagrama de sectores de la Gestión Administrativa, dimensión organización, según el personal administrativo de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C., La Molina, Lima – 2018.

En la tabla y figura anterior se aprecia que, sobre el personal administrativo de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C., La Molina, Lima – 2018; el 66.7% ha obtenido un nivel eficiente en la Gestión Administrativa, dimensión organización; es decir, el personal administrativo cumple con la función laboral, así como también la delegación de funciones, respeta la estructura organizacional y practica la coordinación efectiva.

Tabla 7: Gestión Administrativa, *dimensión dirección*, según el personal administrativo permanente y temporal de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C., La Molina, Lima – 2018.

Dimensión Dirección	fi	%
Eficiente	28	46.7
Deficiente	32	53.3
Total	60	100.0%

Fuente: Instrumentos de Gestión Administrativa y Desempeño Laboral aplicado al personal administrativo de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C., La Molina, Lima – 2018.



Figura 07: Diagrama de sectores de la Gestión Administrativa, dimensión dirección, según el personal administrativo de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C., La Molina, Lima – 2018.

En la tabla y figura anterior se aprecia que, sobre el personal administrativo de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C., La Molina, Lima – 2018; el 53.3% ha obtenido un nivel eficiente en la Gestión Administrativa, dimensión dirección; es decir, el personal administrativo está preparado para la supervisión, practican el empoderamiento, liderazgo participando activamente en la toma de decisiones de la empresa.

Tabla 8: Gestión Administrativa, *dimensión control*, según el personal administrativo permanente y temporal de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C., La Molina, Lima – 2018.

Dimensión Control	fi	%
Eficiente	35	58.3%
Deficiente	25	41.7%
Total	60	100.0%

Fuente: Instrumentos de Gestión Administrativa y Desempeño Laboral aplicado al personal administrativo de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C., La Molina, Lima – 2018.



Figura 08: Diagrama de sectores de la Gestión Administrativa, *dimensión control*, según el personal administrativo de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C., La Molina, Lima – 2018.

En la tabla y figura anterior se aprecia que, sobre el personal administrativo de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C., La Molina, Lima – 2018; el 58.3% ha obtenido un nivel eficiente en la Gestión Administrativa, *dimensión control*; es decir, el personal administrativo realiza monitoreo de las actividades que están direccionado a la medición de logros, tomando siempre medidas correctivas para las debilidades y consecuentemente el seguimiento continuo, para cumplir los objetivos establecidos en el plan estratégico institucional.

Tabla 9: Desempeño Laboral, *dimensión habilidades para aprender*, según el personal administrativo permanente y temporal de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C., La Molina, Lima – 2018.

Dimensión habilidades para aprender	fi	%
Bueno	42	70.0%
Malo	18	30.0%
Total	60	100.0%

Fuente: Instrumentos de Gestión Administrativa y Desempeño Laboral aplicado al personal administrativo de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C., La Molina, Lima – 2018.

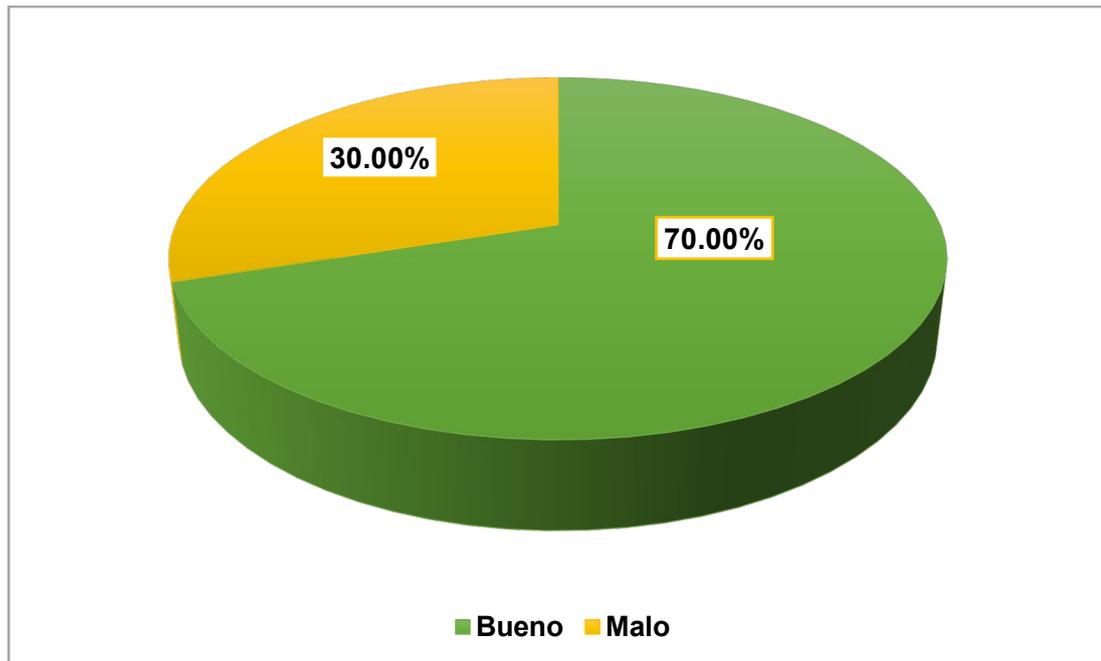


Figura 09: Diagrama de sectores del Desempeño Laboral, *dimensión habilidades para aprender*, según el personal administrativo de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C., La Molina, Lima – 2018.

En la tabla y figura anterior se aprecia que, sobre el personal administrativo de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C., La Molina, Lima – 2018; el 70.0% en la dimensión Habilidades para aprender ha obtenido un nivel de desempeño bueno; esto conlleva a que el personal ha evidenciado la disposición al aprendizaje e interés por mejorar en algunas falencias para el bien de la empresa.

Tabla 10: Desempeño Laboral, *dimensión calidad de trabajo*, según el personal administrativo permanente y temporal de la Empresa de

Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C., La Molina, Lima – 2018.

Dimensión calidad de trabajo	fi	%
Bueno	35	58.3%
Malo	25	41.7%
Total	60	100.0%

Fuente: Instrumentos de Gestión Administrativa y Desempeño Laboral aplicado al personal administrativo permanente y temporal de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C., La Molina, Lima – 2018.

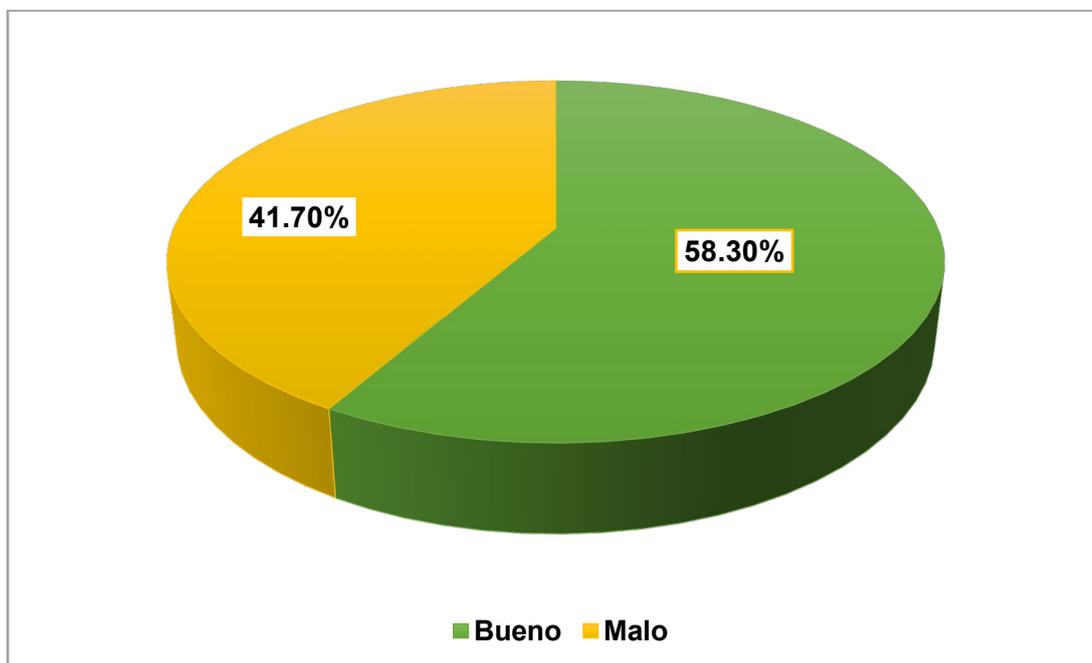


Figura 10: Diagrama de sectores del Desempeño Laboral, dimensión calidad de trabajo, según el personal administrativo permanente y temporal de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C., La Molina, Lima – 2018.

En la tabla y figura anterior se aprecia que sobre el personal administrativo permanente y temporal de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C., La Molina, Lima – 2018; el 58.3% en la dimensión calidad de trabajo ha obtenido un nivel de desempeño bueno; esto conlleva a que el personal ha evidenciado que cumple con las horas establecidas en el trabajo, y se esfuerza por el cumplimiento de metas establecidas por la empresa, teniendo un compromiso organizacional.

Tabla 11: Desempeño Laboral, *dimensión Actitud y dedicación al trabajo*, según el personal administrativo permanente y temporal de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C., La Molina, Lima – 2018.

Dimensión Actitud y dedicación al trabajo	fi	%
Bueno	34	56.7%
Malo	26	43.3%
Total	60	100.0%

Fuente: Instrumentos de Gestión Administrativa y Desempeño Laboral aplicado al personal administrativo permanente y temporal de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C., La Molina, Lima – 2018.

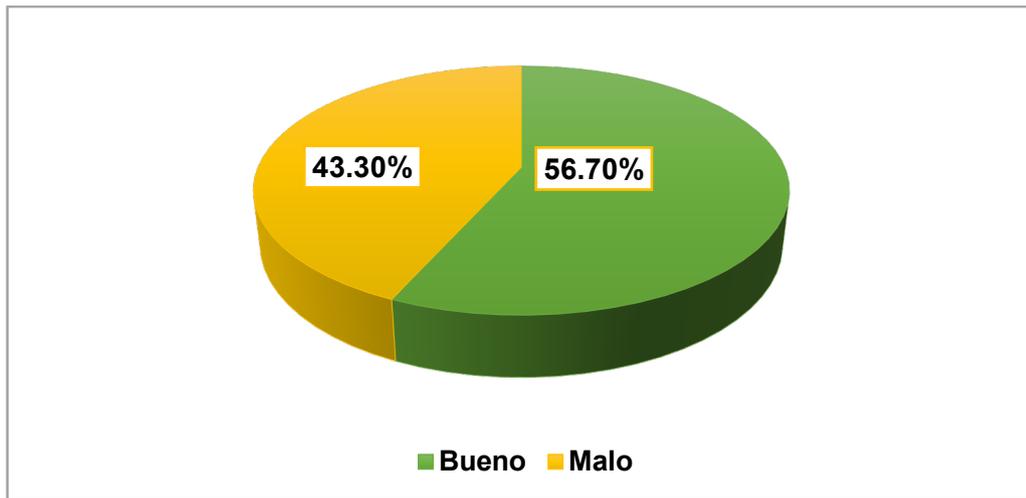


Figura 11: Diagrama de sectores del Desempeño Laboral, *dimensión Actitud y dedicación al trabajo*, según el personal administrativo permanente y temporal de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C., La Molina, Lima – 2018.

En la tabla y figura anterior se aprecia que, sobre el personal administrativo permanente y temporal de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C., La Molina, Lima – 2018; el 56.7% en la dimensión Actitud y dedicación al trabajo, ha obtenido un nivel de desempeño bueno; esto conlleva a que el personal ha evidenciado perseverancia en mejorar aspectos con falencias de la empresa, contribuyendo al desarrollo eficiente de la empresa aumentando la productividad y satisfacción de los usuarios de los servicios que ofrece la empresa.

Tabla 12: Desempeño Laboral, *dimensión Relaciones interpersonales*, según el personal administrativo permanente y temporal de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C., La Molina, Lima – 2018.

Dimensión Relaciones interpersonales	fi	%
Bueno	27	45.0%
Malo	33	55.0%
Total	60	100.0%

Fuente: Instrumentos de Gestión Administrativa y Desempeño Laboral aplicado al personal administrativo permanente y temporal de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C., La Molina, Lima – 2018.

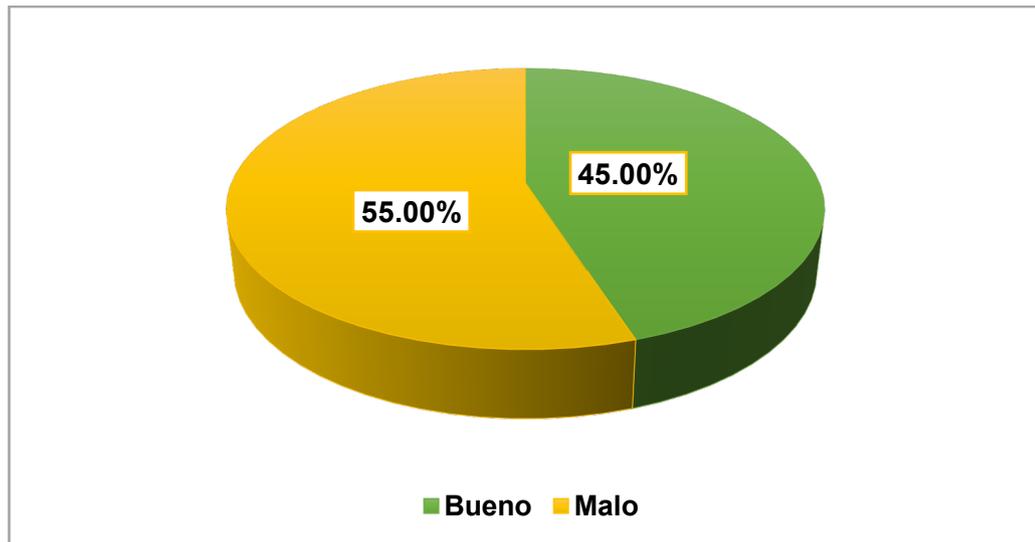


Figura 12: Diagrama de sectores del Desempeño Laboral, *dimensión Relaciones interpersonales*, según el personal administrativo permanente y temporal de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C., La Molina, Lima – 2018.

En la tabla y figura anterior se aprecia que, sobre el personal administrativo permanente y temporal de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C., La Molina, Lima – 2018; el 55.5% en la dimensión Relaciones interpersonales, ha obtenido un nivel de desempeño malo; es decir, que el personal administrativo permanente y temporal se encuentra en proceso de implementación y adecuación de la práctica continua de la Comunicación Efectiva, pero el 45.5% si ha obtenido un nivel bueno, esto se debe a que hay Trabajo en Equipo.

Tabla 13: Desempeño Laboral, *dimensión Cumplimiento de tareas*, según el personal administrativo permanente y temporal de la Empresa de

Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C., La Molina, Lima – 2018.

Dimensión Cumplimiento de tareas	fi	%
Bueno	31	51.7%
Malo	29	48.3%
Total	60	100.0%

Fuente: Instrumentos de Gestión Administrativa y Desempeño Laboral aplicado al personal administrativo permanente y temporal de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C., La Molina, Lima – 2018.

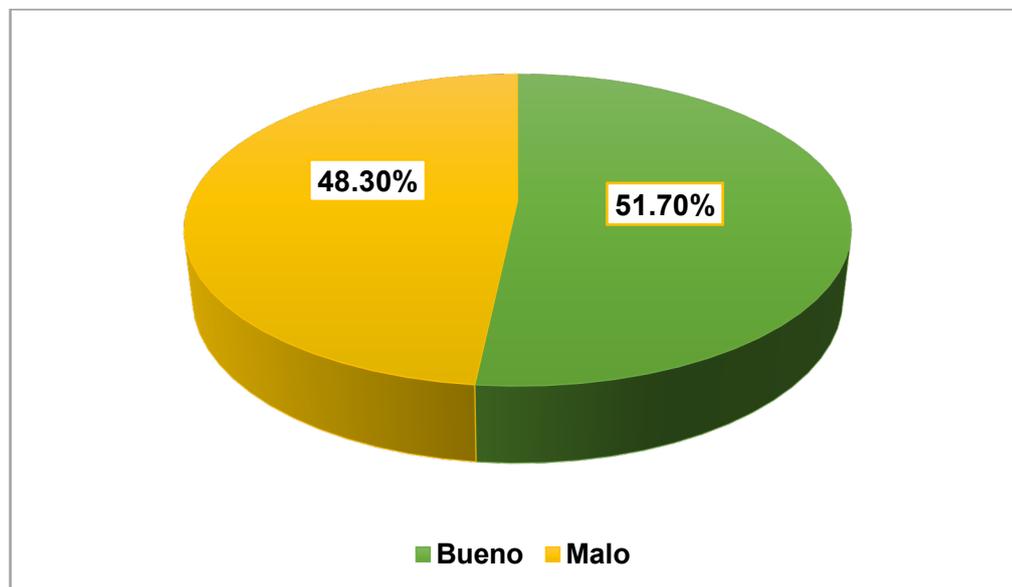


Figura 13: Diagrama de sectores del Desempeño Laboral, dimensión Cumplimiento de tareas, según el personal administrativo permanente y temporal de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C., La Molina, Lima – 2018.

En la tabla y figura anterior se aprecia que, sobre el personal administrativo permanente y temporal de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C., La Molina, Lima – 2018; el 51.7% en la dimensión cumplimiento de tareas, ha obtenido un nivel de desempeño bueno; es decir, que el personal administrativo permanente y temporal demuestra responsabilidad en el horario de trabajo, cumplimiento de actividades programados y dedicación al trabajo; demostrando la efectividad de la aplicación de gestión por procesos en la empresa.

Tabla 14: Desempeño Laboral, *dimensión atención al cliente interno*, según el personal administrativo permanente y temporal de la Empresa de

Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C., La Molina, Lima – 2018.

Dimensión atención al cliente interno	fi	%
Bueno	24	40.0%
Malo	36	60.0%
Total	60	100.0%

Fuente: Instrumentos de Gestión Administrativa y Desempeño Laboral aplicado al personal administrativo permanente y temporal de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C., La Molina, Lima – 2018.

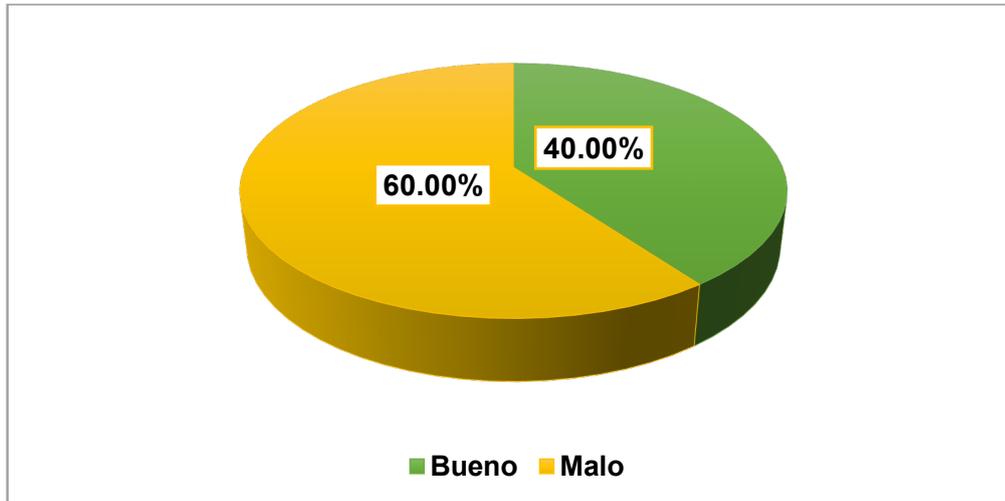


Figura 14: Diagrama de sectores del Desempeño Laboral, dimensión atención al cliente interno, según el personal administrativo permanente y temporal de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C., La Molina, Lima – 2018.

En la tabla y figura anterior se aprecia que, sobre el personal administrativo permanente y temporal de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C., La Molina, Lima – 2018; el 60.0% en la dimensión atención al cliente interno, ha obtenido un nivel de desempeño malo; es decir, que el personal administrativo permanente y temporal aun en su totalidad no se está empleando la solidaridad laboral con los colegas de trabajo, esto se observó en los trabajadores que llevan trabajando 1 año en la empresa; así mismo el 40.0% ha obtenido un nivel bueno, enfatizando en el indicador de entusiasmo al realizar los trabajos asignados por la empresa.

Tabla 15: Gestión Administrativa, según el personal administrativo permanente y temporal de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C., La Molina, Lima – 2018.

Gestión Administrativa	fi	%
Eficiente	35	58.3
Deficiente	25	41.7
Total	60	100.0%

Fuente: Instrumentos de Gestión Administrativa y Desempeño Laboral aplicado al personal administrativo permanente y temporal de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C., La Molina, Lima – 2018.

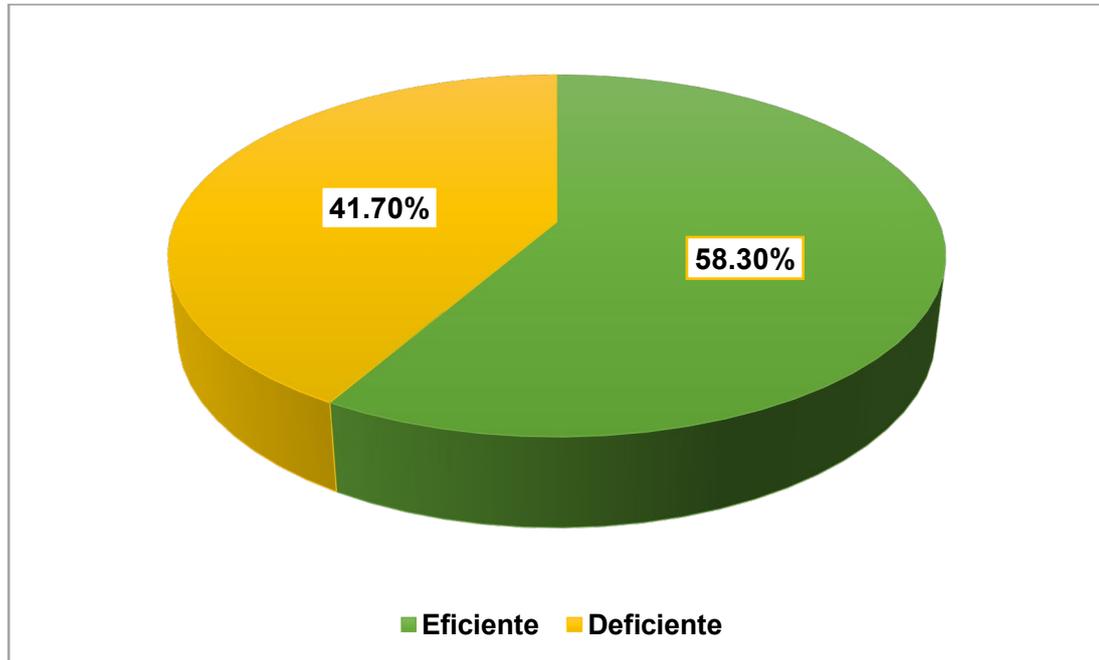


Figura 15: Diagrama de sectores de la Gestión Administrativa, según el personal administrativo permanente y temporal de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C., La Molina, Lima – 2018.

En la tabla y figura anterior se aprecia que, el nivel de gestión administrativa del personal administrativo permanente y temporal de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C., La Molina, Lima – 2018; el 58.3% ha obtenido un nivel eficiente, cumpliendo las dimensiones planificación, organización, dirección y control; pero el 41.7% ha obtenido un nivel deficiente.

Tabla 16: Desempeño Laboral, según el personal administrativo permanente y temporal de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C., La Molina, Lima – 2018.

Desempeño Laboral	fi	%
Bueno	32	53.6%
Malo	28	46.4%
Total	60	100.0%

Fuente: Instrumentos de Gestión Administrativa y Desempeño Laboral aplicado al personal administrativo permanente y temporal de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C., La Molina, Lima – 2018.

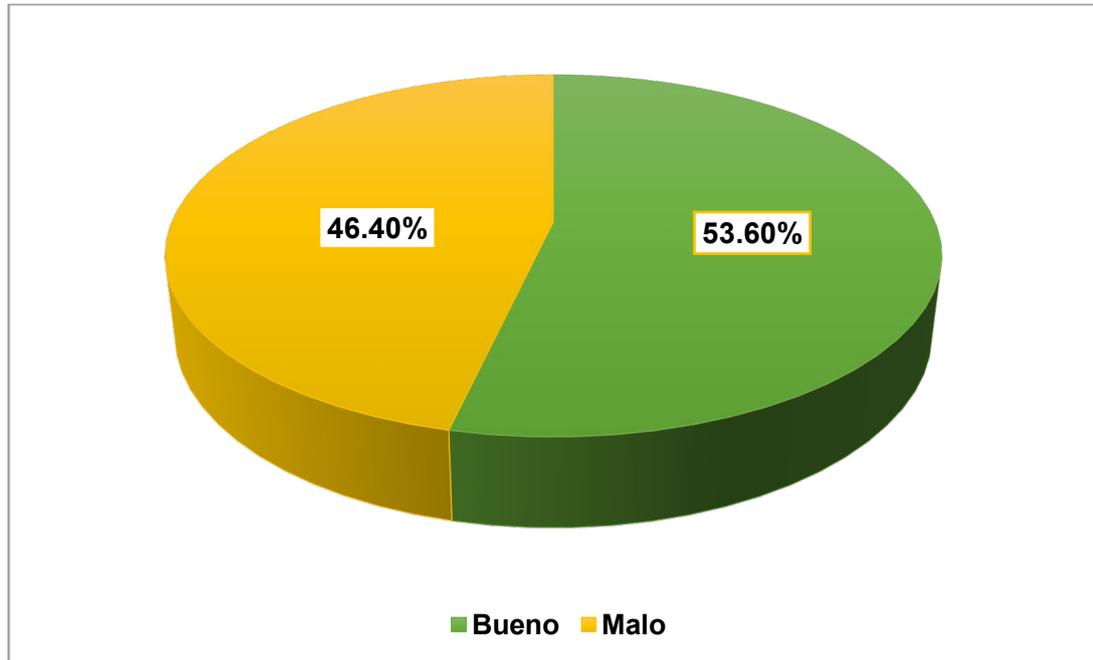


Figura 16: Diagrama de sectores del Desempeño Laboral, dimensión atención al cliente interno, según el personal administrativo permanente y temporal de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C., La Molina, Lima – 2018.

En la tabla y figura anterior se aprecia que, sobre el personal administrativo permanente y temporal de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C., La Molina, Lima – 2018; el 53.6.0% ha obtenido un nivel de gestión administrativa bueno; es decir, que se está aplicando las dimensiones habilidades para aprender, calidad de trabajo, actitud y dedicación al trabajo, relaciones interpersonales, cumplimiento de tareas y atención al cliente interno; por el contrario el 46.4% ha obtenido un nivel bajo.

4.2. Análisis inferencial y contrastación de hipótesis

Tabla 17: Comparación de la Gestión Administrativa y el Desempeño Laboral del personal administrativo permanente y temporal de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C., La Molina, Lima – 2018.

Gestión Administrativa		Desempeño Laboral)		Total
		Bueno	Malo	
Eficiente	fi	24	11	35
	%	40.0%	18.3%	58.3%
Deficiente	fi	8	17	25
	%	13.3%	28.3%	41.7%
Total	fi	32	28	60
	%	53.6%	46.4%	100.0%

Fuente: Instrumentos de Gestión Administrativa y Desempeño Laboral aplicado al personal administrativo permanente y temporal de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C., La Molina, Lima – 2018.

En la tabla anterior se aprecia que, sobre el personal administrativo permanente y temporal de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C., La Molina, Lima – 2018; el 40.0% que evidencia una gestión administrativa eficiente ha obtenido un desempeño laboral bueno, mientras que el 28.3% que ha evidenciado una gestión administrativa deficiente ha obtenido un desempeño laboral malo.

Tabla 18: Relación entre la Gestión Administrativa y el Desempeño Laboral del personal administrativo permanente y temporal de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C., La Molina, Lima – 2018.

Gestión Administrativa y Desempeño Laboral	Valor	Significación aproximada
R de Pearson	0,751	0,00
TOTAL	60	

Fuente: Instrumentos de Gestión Administrativa y Desempeño Laboral aplicado al personal administrativo permanente y temporal de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C., La Molina, Lima – 2018.

Según el cuadro anterior, se aprecia el resultado obtenido R de Pearson igual a 0,751 y el P valor = 0,00, considerando el P valor aceptable < 0,05.

Teniendo en cuenta el valor del índice de correlación varía en el intervalo $[-1,1]$, indicando el signo el sentido de la relación:

Si $r = 1$, existe una correlación positiva perfecta. El índice indica una dependencia total entre las dos variables denominada relación directa: cuando una de ellas aumenta, la otra también lo hace en proporción constante.

Si $0 < r < 1$, existe una correlación positiva.

Si $r = 0$, no existe relación lineal. Pero esto no necesariamente implica que las variables son independientes: pueden existir todavía relaciones no lineales entre las dos variables.

Si $-1 < r < 0$, existe una correlación negativa.

Si $r = -1$, existe una correlación negativa perfecta. El índice indica una dependencia total entre las dos variables llamada relación inversa: cuando una de ellas aumenta, la otra disminuye en proporción constante.

Conclusión estadística

En base al resultado obtenido, $r = 0,751$ y el P valor < 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación: La gestión administrativa y el desempeño laboral del personal administrativo permanente y temporal de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C. - La Molina, Lima – 2018, tienen una correlación positiva.

4.3. Discusión de resultados

El presente estudio ha permitido establecer la relación que existe entre la gestión administrativa y el desempeño laboral del personal administrativo permanente y temporal de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C. - La Molina, Lima – 2018. En base a los resultados obtenidos se ha observado que, el 40.0% que evidencia una gestión administrativa eficiente ha obtenido un desempeño laboral bueno, mientras que el 28.3% que ha evidenciado una gestión administrativa deficiente ha obtenido un desempeño laboral malo. En el cual, se aprecia el resultado obtenido, $r = 0,751$ y el P valor < 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación: La gestión administrativa y el desempeño laboral del personal administrativo permanente y temporal de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C. - La Molina, Lima – 2018, tienen una correlación positiva. Estos resultados coinciden con el estudio de Silvia Jelena Caisa Montoya, en su trabajo de investigación: “La Gestión Administrativa y su impacto en el Desempeño Laboral en la empresa metal mecánica “Alhice” de la ciudad de Ambato”, Ambato – Ecuador, 2014, en el cual enfatiza que, el 40% de los encuestados consideran que una adecuada gestión administrativa si mejoraría el desempeño laboral en la empresa, mientras que el 26% indica que casi siempre se mejoraría el desempeño, el 26 % manifiesta que a veces se mejoraría el desempeño, el 6% que pocas veces se

mejoraría el desempeño laboral y el 3% indica que nunca se mejorara el desempeño laboral sumando el 100% de los resultados (Caisa, 2014).

Así mismo, con el estudio de Shirley Lenny Clemente Archi, en su trabajo de investigación: “Relación del desempeño laboral del personal administrativo permanente y temporal con la satisfacción de los usuarios de la Ugel - Castrovirreyna”, Huancayo, 2014. Concluyo que existe una relación directa y significativa entre Desempeño laboral y Satisfacción. Cuando mejor es el desempeño laboral mejor es la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Castrovirreyna. De los análisis estadísticos realizados con un nivel de significancia de 5% ($\alpha=0.05$) y un grado de confianza de 95%, y utilizando la prueba de coeficiente de correlación de Pearson (r), teniendo como resultado que $r = 0.548$. El desempeño laboral del personal administrativo permanente y temporal se relaciona directamente con la satisfacción de los usuarios respecto al servicio en la UGEL – Castrovirreyna, la correlación encontrada entre ambas variables fue de ,144 la cual resulta ser correlación estadísticamente significativa media (Clemente , 2014).

Del mismo modo, con la tesis de Samuel Saúl Curo Cusi, en su trabajo de investigación: “Desempeño laboral del especialista y eficiencia del área de gestión pedagógica de la unidad ejecutora 300 - Dirección Regional de educación Cusco – 2014”, Juliaca, 2014; se

ha establecido el grado de relación que existe entre el Desempeño Laboral del Especialista y los niveles de Eficiencia, siendo esta relación directa y positiva, según el coeficiente de correlación $R=0.807$ de Pearson, y predictivo donde en un $R^2=65.1\%$ de la eficiencia del Área de Gestión Pedagógica es posible predecir la eficiencia a través del Desempeño Laboral del Especialista del Área de Gestión Pedagógica de la Unidad Ejecutora 300 - Dirección Regional de Educación Cusco 2014 (Curo , 2014).

Por el contrario, no se ha encontrado estudios actuales que contradigan los resultados de la presente investigación.

4.4. Aporte de la investigación

Los resultados de la investigación permitieron tomar decisiones a los directivos de la empresa en donde se realizó el estudio; así mismo se ofrece una sistematización técnica del tratamiento de las categorías gestión administrativa y desempeño laboral.

Así mismo se demostró que la gestión administrativa y el desempeño laboral del personal administrativo permanente y temporal de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C. - La Molina, Lima – 2018, tienen una correlación positiva.

CONCLUSIONES

1. Se ha establecido la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral del personal administrativo permanente y temporal de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C. - La Molina, Lima – 2018. En base a los resultados obtenidos se ha observado que, el 40.0% que evidencia una gestión administrativa eficiente ha obtenido un desempeño laboral bueno, mientras que el 28.3% que ha evidenciado una gestión administrativa deficiente ha obtenido un desempeño laboral malo. En el cual, se aprecia el resultado obtenido, $r = 0,751$ y el P valor < 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación: La gestión administrativa y el desempeño laboral del personal administrativo permanente y temporal de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C. - La Molina, Lima – 2018, tienen una correlación positiva.
2. Se ha determinado que, el 58.3% ha obtenido un nivel eficiente, cumpliendo las dimensiones planificación, organización, dirección y control; pero el 41.7% ha obtenido un nivel deficiente.
3. Se ha determinado que, el 53.6.0% ha obtenido un nivel de gestión administrativa bueno; es decir, que se está aplicando las dimensiones habilidades para aprender, calidad de trabajo, actitud y dedicación al trabajo, relaciones interpersonales, cumplimiento de

tareas y atención al cliente interno; por el contrario, el 46.4% ha obtenido un nivel bajo.

4. La gestión administrativa óptima, eficiente y a gusto de la Empresa privada genera un aporte a la gestión administrativa pública que puede ser aplicada en muchas de sus iniciativas de gestión al sector público ya que un alto porcentaje de la economía activa de nuestro país mantiene una relación muy directa de gestión administrativa y social a nivel público y privado.

RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS

A la Empresa

- Fortalecer la dimensión con debilidades de la gestión administrativa para el desarrollo organizacional de la empresa.
- Incentivar al trabajo en equipo y las relaciones interpersonales en el administrativo permanente y temporal de la empresa para el mejoramiento del clima organizacional y compromiso organizacional.

Al investigador en gerencia pública

- Desarrollar temas de investigación respecto a la gestión administrativa en los diferentes ámbitos de estudio.
- Seguir contribuyendo a la gerencia pública y privada para el desarrollo social.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bonilla , K., & Díaz , B. (2015). *“Análisis de la gestión administrativa y su incidencia sobre el desempeño laboral de los funcionarios del hospital cristiano de especialidades “Ciudadela las Piñas”, del cantón Milagro, periodo 2012-2014”*. Universidad Estatal De Milagro. Milagro: Universidad Estatal De Milagro. Recuperado el 10 de Diciembre de 2018, de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/2797/1/AN%C3%81LISIS%20DE%20LA%20GESTI%C3%93N%20ADMINISTRATIVA%20Y%20SU%20INCIDENCIA%20SOBRE%20EL%20DESEMPE%C3%91O%20LABORAL%20DE%20LOS%20FUNCIONARIOS%20DEL%20HOSPITAL%20CRISTIANO%20DE%20ESPECIALIDADES%2>

Cabrera, E., & Morón, E. (2017). *“Influencia de la gestión administrativa en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Nassi Ingeniería & proyectos SAC, Trujillo, 2016”*. Universidad Privada del Norte. Trujillo: Universidad Privada del Norte. Recuperado el 10 de Diciembre de 2018, de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13268/Cabrera%20Quiroz%20Edson%20Ayrton%20-%20Moron%20Alvarez%20Elisa%20Yeny.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Caisa, S. (2014). *“La Gestión Administrativa y su impacto en el Desempeño Laboral en la empresa metal mecánica “Alhice” de la ciudad de*

Ambato". Universidad Técnica De Ambato. Ambato: Universidad Técnica De Ambato. Recuperado el 10 de Diciembre de 2018, de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/8058/1/184%20o.e..pdf>

Cajo , L. (2018). *"Influencia de la gestión administrativa en el desempeño laboral de los trabajadores del ministerio de agricultura y riego, Lima, 2018"*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Recuperado el 12 de Diciembre de 2018

Casa, M. (2015). *"Gestión por competencias y desempeño laboral del personal administrativo en la municipalidad distrital de San Jerónimo – 2015"*. Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas: Universidad Nacional José María Arguedas. Recuperado el 10 de Diciembre de 2018, de http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/242/Maribel_Casa_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Casa, M. (2015). *"Gestión por competencias y desempeño laboral del personal administrativo en la municipalidad distrital de San Jerónimo – 2015"*. Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas: Universidad Nacional José María Arguedas. Recuperado el 10 de Diciembre de 2018, de http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/242/Maribel_Casa_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Casa, M. (2015). *"Gestión por competencias y desempeño laboral del personal administrativo en la municipalidad distrital de san jerónimo*

– 2015”. Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas: Universidad Nacional José María Arguedas. Recuperado el 10 de Diciembre de 2018

Castañeda, Y., & Vásquez , J. (2016). *“La gestión administrativa y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes en la escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo-2015”*. Universidad Señor de Sipán. Pimentel: Universidad Señor de Sipán. Recuperado el 10 de Diciembre de 2018, de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3957/TESIS-FINAL.pdf;jsessionid=320650384F2CB671A5B9EB2D2674CB64?squence=1>

Chiavenato, I. (2007). *“Introducción a la Teoría General de la Administración”*. México: McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2011). *“Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones”* (Novena ed.). México: Mc Graw Hill.

Clemente , S. (2014). *“Relación del desempeño laboral del personal administrativo con la satisfacción de los usuarios de la Ugel - Castrovirreyna”*. Universidad Nacional de Centro del Perú. Huancayo: Universidad Nacional de Centro del Perú. Recuperado el 10 de Diciembre de 2018

Curo , S. (2014). *“Desempeño laboral del especialista y eficiencia del área de gestión pedagógica de la unidad ejecutora 300 - Dirección Regional de educación Cusco – 2014”*. Universidad Andina Néstor

Cáceres Velásquez. Juliaca: Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. Recuperado el 10 de Diciembre de 2018

EcuRed contributors. (8 de Abril de 2013). *EcuRed*. (EcuRed, Editor) Recuperado el 10 de Diciembre de 2018, de https://www.ecured.cu/index.php?title=Especial:Citar&page=Desempe%C3%B1o_laboral&id=1874515

Ocampos, L., & Valencia, S. (2017). *“Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial Essalud-Tumbes, 2016”*. Universidad Nacional De Tumbes. Tumbes: Universidad Nacional De Tumbes. Recuperado el 10 de Diciembre de 2018

Roque , J. (2016). *“Estrategias de gestión administrativa en mejora de la atención al cliente en la MYPE Comercial “San Martin” – Chiclayo”*. Universidad Señor de Sipán. Pimentel: Universidad Señor de Sipán. Recuperado el 10 de Diciembre de 2018, de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2708/TESIS%20ARNOLD%20ROQUE.pdf?sequence=1>

Solano, M. (2017). *“Gestión del talento humano y el desempeño laboral en la empresa Seda Huánuco, sede central – periodo 2017”*. Universidad De Huánuco. Huánuco: Universidad De Huánuco. Recuperado el 10 de Diciembre de 2018

Universidad Latina de Costa Rica. (2018). *Universidad Latina de Costa Rica*. Recuperado el 10 de Diciembre de 2018, de <http://i.ulatina.ac.cr/blog/importancia-de-la-gesti%C3%B3n-administrativa-en-una-empresa>

Vargas, A. (7 de Marzo de 2014). *Aranda Formación*. Recuperado el 10 de Diciembre de 2018, de <https://arandaformacion.com/blog/gestion-administrativa-curso/>

Vasquez, A., & Arana, K. (2015). "*La gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral del personal en el área administrativa de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo en el 2014*". Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego. Recuperado el 10 de Diciembre de 2018, de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1413/1/Arana_Katherine_Talento_Desempe%C3%B1o_Humano.pdf

Villegas, L. (2015). "*Gestión administrativa y su relación con el desempeño docente en la escuela de capacitación y perfeccionamiento de la FAP-2012*". UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN, Lima.

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de Consistencia

Problema de Investigación	Objetivos	Hipótesis	Variable	Metodología
<p>Problema general</p> <p>¿Qué tipo de relación existe entre la gestión administrativa permanente y temporal y el desempeño laboral del personal administrativo permanente y temporal de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C. - La Molina, Lima – 2018?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Establecer la relación que existe entre la gestión administrativa y el desempeño laboral del personal administrativo permanente y temporal de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C. - La Molina, Lima – 2018.</p>	<p>Hi: La gestión administrativa y el desempeño laboral del personal administrativo permanente y temporal de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C. - La Molina, Lima – 2018, tienen una correlación positiva.</p> <p>Ho: La gestión administrativa y el desempeño laboral del personal administrativo</p>	<p>Primera variable: Gestión Administrativa</p> <p>Dimensiones: Planificación Organización Dirección Control</p> <p>Segunda variable: Desempeño Laboral</p> <p>Dimensiones: Habilidades para aprender Calidad de trabajo Actitud y dedicación al trabajo Relaciones interpersonales Cumplimiento de tareas Atención al cliente Interno</p>	<p>Nivel de investigación: Relacional</p> <p>Tipo de investigación: Prospectivo, Observacional, Transversal, Analítico,</p> <p>La población muestral estuvo conformada por 60 trabajadores administrativos permanente y temporal de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C.</p>
<p>Problemas específicos</p> <p>¿Cómo se desarrolla la gestión</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar el desarrollo la gestión</p>			

<p>administrativa y permanente y temporal del personal de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C. - La Molina, Lima – 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de desempeño laboral del personal administrativo permanente y temporal de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C. - La Molina, Lima – 2018?</p>	<p>administrativa del personal administrativo permanente y temporal de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C. - La Molina, Lima – 2018.</p> <p>Determinar el nivel de desempeño laboral del personal administrativo permanente y temporal de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C. - La Molina, Lima – 2018.</p>	<p>permanente y temporal de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C. - La Molina, Lima – 2018, tienen una correlación negativa.</p>		
--	---	---	--	--



Anexo 02: Consentimiento Informado



ID: _____

FECHA: _____

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “Gestión administrativa y desempeño laboral del personal administrativo permanente y temporal de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C. - La Molina, Lima – 2018”

OBJETIVO: Establecer la relación que existe entre la gestión administrativa y el desempeño laboral del personal administrativo permanente y temporal de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C. - La Molina, Lima – 2018.

INVESTIGADOR: Walter Alberto Vargas Machuca Cartolin

- **Consentimiento / Participación voluntaria**

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la intervención (tratamiento) sin que me afecte de ninguna manera.

- **Firmas del participante o responsable legal**

Huella digital si el caso lo amerita

Firma del participante: _____

Firma del investigador responsable: _____

Lima, 2018.



Anexo 03: Cuestionario de Gestión Administrativa



ID: _____

FECHA: _____

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “Gestión administrativa y desempeño laboral del personal administrativo permanente y temporal de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C. - La Molina, Lima – 2018”

OBJETIVO: Establecer la relación que existe entre la gestión administrativa y el desempeño laboral del personal administrativo permanente y temporal de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C. - La Molina, Lima – 2018.

INVESTIGADOR: Walter Alberto Vargas Machuca Cartolín.

INSTRUCCIONES: Estimado profesional, este cuestionario es anónimo. Sin embargo, con fines estadísticos se requiere algunos datos sociodemográficos. Gracias por su valiosa colaboración.

I. Datos Generales

Genero: M() F() Edad: _____ años

▪ Estado Civil:

- a) Soltero(a) () b) Conviviente () c) Casado (a) ()
d) Divorciado () e) Viudo (a) ()

▪ Grado Académico alcanzado:

- a) Licenciado (a) () b) Especialista () c) Magister ()
b) d) Doctor ()

▪ Tiempo se Servicio en la Empresa:

- a) Menor de 3 años () b) De 3 a 5 años ()
c) De 5 a 10 años () d) Mayor de 10 años ()

Marca con una "X", en el recuadro tu respuesta según la siguiente escala de valores:

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

Ítem		N	CN	AV	CS	S
PLANIFICACIÓN	Plan Estratégico					
	El Plan Estratégico es conocido y aplicado por todo el personal administrativo permanente y temporal					
	El Plan Estratégico es de utilidad en el área administrativa					
	Cronogramas					
	El cronograma de actividades se cumple de acuerdo a lo planeado					
	El cronograma de presupuesto de gastos se ejecuta de acuerdo a lo programado					
	Requerimientos					
	Su Jefe inmediato hace los requerimientos necesarios para ser considerados en la planificación de la empresa					
Los requerimientos de las áreas administrativas cumplen con las fechas establecidas						
ORGANIZACIÓN	Función Laboral					
	La empresa limita el conocimiento público del Manual de Organización y Funciones para el buen desempeño del colaborador					
	El área de Recursos Humanos realiza coordinaciones eficientes para el desarrollo de las capacitaciones hacia el personal					
	Delegación de Funciones					
	La delegación de funciones ayuda a mejorar los trabajos					
	Al delegar funciones se empodera al trabajador					
	Estructura Organizacional					
	La estructura organizacional permite desarrollar una adecuada Gestión Administrativa					

	La estructura organizacional genera una óptima distribución de las funciones					
	Coordinación Efectiva					
	El responsable del área efectúa trabajos previos para garantizar una coordinación efectiva					
	Realiza permanentemente coordinaciones efectivas con otras áreas					
DIRECCIÓN	Supervisión					
	Existe supervisión responsable de parte de los superiores					
	Una buena dirección se inicia con la supervisión hacia los jefes y coordinadores de área.					
	Empoderamiento					
	Amerita empoderar a colaboradores a fin de alcanzar las metas					
	Con el empoderamiento se logra el cumplimiento de las funciones asignadas					
	Liderazgo					
	Considera usted un líder a su jefe inmediato					
	Existe liderazgo dentro de la organización					
	Toma de Decisiones					
	Para la ejecución de una nueva tarea se toma decisiones adecuadas					
	La toma de decisiones dentro de la empresa son las más adecuadas					
CONTROL	Monitoreo					
	Las áreas administrativas monitorean las actividades para que se ejecute de manera eficiente					
	Monitorea las tareas del personal para una mejor gestión					
	Medición de Logros					
	Los logros obtenidos por sus compañeros de trabajo son medidos por los superiores					
	Es importante la medición de los logros para mejorar los resultados de la empresa					
	Medidas Correctivas					
	Se aplican las medidas correctivas en la ejecución de los planes operativos					
	Seguimiento Continuo					
Existe un seguimiento continuo de las labores efectuadas durante la semana						



Anexo 04: Cuestionario de Desempeño Laboral



ID: _____

FECHA: _____

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “Gestión administrativa y desempeño laboral del personal administrativo permanente y temporal de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C. - La Molina, Lima – 2018”

OBJETIVO: Establecer la relación que existe entre la gestión administrativa y el desempeño laboral del personal administrativo permanente y temporal de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C. - La Molina, Lima – 2018.

INVESTIGADOR: Walter Alberto Vargas Machuca Cartolín.

Marca con una “X”, en el recuadro tu respuesta según la siguiente escala de valores:

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

	Ítem	N	CN	AV	CS	S
HABILIDADES PARA APRENDER	Disposición al Aprendizaje					
	Participa de las capacitaciones que brinda la empresa para mejorar en su aprendizaje					
	Observa que sus demás compañeros tomen iniciativa para lograr un mejor trabajo					
	Con las tareas que realiza demuestra que tiene una mayor predisposición para aprender					
	Interés por mejorar					
	Presta atención a fin de ejecutar un buen proyecto para la empresa					
	Realiza actividades que aporten mejoras para la empresa					
	Los colaboradores tienen interés por mejorar sus aprendizajes					
CALIDAD DE	Labor Eficiente					
	Realiza con mayor eficiencia las labores asignadas					

	Sus compañeros de área realizan un buen trabajo en un menor tiempo					
	Cumplimiento Laboral					
	Su Jefe evalúa en forma constante su cumplimiento laboral					
	Su Jefe valora la calidad del trabajo que realiza					
ACTITUD Y DEDICACIÓN AL TRABAJO	Perseverancia					
	Usted es perseverante en resolver los problemas que se presenta en su entorno laboral					
	Las actitudes que presentan sus demás compañeros influyen al momento de realizar su trabajo					
	Compromiso					
	Se encuentra comprometido con la empresa					
	Demuestra lealtad al momento de realizar su trabajo					
	Sus superiores le ayudan a tener mayor interés y dedicación para el logro de los objetivos institucionales					
CUMPLIMIENTO DE TAREAS	Comunicación Efectiva					
	La comunicación con su Jefe Inmediato es la más adecuada					
	Es importante tener una buena comunicación para mejorar la ejecución del trabajo					
	Trabajos en Equipo					
	Tiene usted una relación apropiada con sus compañeros para trabajos en equipo					
	Influye en su desempeño los trabajos en equipo					
	Efectúa trabajos en equipo					
ATENCIÓN AL CLIENTE INTERNO	Responsabilidad					
	Cumple sus tareas de manera responsable					
	Solicita ayuda de un compañero ante una dificultad, por la responsabilidad asignada					
	Realiza sus trabajos oportunamente cumpliendo con los plazos establecidos					
	Dedicación					
	Acostumbra a quedarse fuera del horario de trabajo a fin realizar un buen informe					
Cuándo un trabajo amerita dedicar un mayor tiempo, usted está dispuesto						
RELACIONES	Solidaridad Laboral					
	Es importante brindar apoyo a otras áreas para ejecutar un buen trabajo					

	Alguna vez recibió el apoyo de un compañero para presentar un trabajo					
	Se solidariza con sus compañeros a fin de que se realice un buen trabajo					
Entusiasmo al realizar los trabajos						
	Trabaja con gran actitud y está conforme con las labores encomendadas por los superiores					
	Demuestra entusiasmo al realizar su trabajo					



Anexo 05: Validación del Instrumento por Jueces



Nombre del experto: Especialidad: _____

Cuestionario de Gestión Administrativa

Ítem		RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	TOTAL
PLANIFICACIÓN	Plan Estratégico					
	El Plan Estratégico es conocido y aplicado por todo el personal administrativo permanente y temporal					
	El Plan Estratégico es de utilidad en el área administrativa					
	Cronogramas					
	El cronograma de actividades se cumple de acuerdo a lo planeado					
	El cronograma de presupuesto de gastos se ejecuta de acuerdo a lo programado					
	Requerimientos					
	Su Jefe inmediato hace los requerimientos necesarios para ser considerados en la planificación de la empresa					
Los requerimientos de las áreas administrativas cumplen con las fechas establecidas						
ORGANIZACIÓN	Función Laboral					
	La empresa limita el conocimiento público del Manual de Organización y Funciones para el buen desempeño del colaborador					

	El área de Recursos Humanos realiza coordinaciones eficientes para el desarrollo de las capacitaciones hacia el personal					
	Delegación de Funciones					
	La delegación de funciones ayuda a mejorar los trabajos					
	Al delegar funciones se empodera al trabajador					
	Estructura Organizacional					
	La estructura organizacional permite desarrollar una adecuada Gestión Administrativa					
	La estructura organizacional genera una óptima distribución de las funciones					
	Coordinación Efectiva					
	El responsable del área efectúa trabajos previos para garantizar una coordinación efectiva					
	Realiza permanentemente coordinaciones efectivas con otras áreas					
DIRECCIÓN	Supervisión					
	Existe supervisión responsable de parte de los superiores					
	Una buena dirección se inicia con la supervisión hacia los jefes y coordinadores de área.					
	Empoderamiento					
	Amerita empoderar a colaboradores a fin de alcanzar las metas					
	Con el empoderamiento se logra el cumplimiento de las funciones asignadas					
	Liderazgo					
Considera usted un líder a su jefe inmediato						
Existe liderazgo dentro de la organización						

CONTROL	Toma de Decisiones				
	Para la ejecución de una nueva tarea se toma decisiones adecuadas				
	La toma de decisiones dentro de la empresa son las más adecuadas				
	Monitoreo				
	Las áreas administrativas monitorean las actividades para que se ejecute de manera eficiente				
	Monitorea las tareas del personal para una mejor gestión				
	Medición de Logros				
	Los logros obtenidos por sus compañeros de trabajo son medidos por los superiores				
	Es importante la medición de los logros para mejorar los resultados de la empresa				
	Medidas Correctivas				
Se aplican las medidas correctivas en la ejecución de los planes operativos					
Seguimiento Continuo					
Existe un seguimiento continuo de las labores efectuadas durante la semana					

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO () En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI () NO ()

Firma y Sello del juez

Nombre del experto: Especialidad: _____

“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

Cuestionario de Desempeño Laboral

	Ítem	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	TOTAL
HABILIDADES PARA APRENDER	Disposición al Aprendizaje					
	Participa de las capacitaciones que brinda la empresa para mejorar en su aprendizaje					
	Observa que sus demás compañeros tomen iniciativa para lograr un mejor trabajo					
	Con las tareas que realiza demuestra que tiene una mayor predisposición para aprender					
	Interés por mejorar					
	Presta atención a fin de ejecutar un buen proyecto para la empresa					
	Realiza actividades que aporten mejoras para la empresa					
	Los colaboradores tienen interés por mejorar sus aprendizajes					
CALIDAD DE TRABAJO	Labor Eficiente					
	Realiza con mayor eficiencia las labores asignadas					
	Sus compañeros de área realizan un buen trabajo en un menor tiempo					
	Cumplimiento Laboral					
	Su Jefe evalúa en forma constante su cumplimiento laboral					
Su Jefe valora la calidad del trabajo que realiza						
A C i	Perseverancia					

	Usted es perseverante en resolver los problemas que se presenta en su entorno laboral					
	Las actitudes que presentan sus demás compañeros influyen al momento de realizar su trabajo					
	Compromiso					
	Se encuentra comprometido con la empresa					
	Demuestra lealtad al momento de realizar su trabajo					
	Sus superiores le ayudan a tener mayor interés y dedicación para el logro de los objetivos institucionales					
CUMPLIMIENTO DE TAREAS	Comunicación Efectiva					
	La comunicación con su Jefe Inmediato es la más adecuada					
	Es importante tener una buena comunicación para mejorar la ejecución del trabajo					
	Trabajos en Equipo					
	Tiene usted una relación apropiada con sus compañeros para trabajos en equipo					
	Influye en su desempeño los trabajos en equipo					
	Efectúa trabajos en equipo					
ATENCIÓN AL CLIENTE	Responsabilidad					
	Cumple sus tareas de manera responsable					
	Solicita ayuda de un compañero ante una dificultad, por la responsabilidad asignada					
	Realiza sus trabajos oportunamente cumpliendo con los plazos establecidos					
	Dedicación					

	Acostumbra a quedarse fuera del horario de trabajo a fin realizar un buen informe					
	Cuándo un trabajo amerita dedicar un mayor tiempo, usted está dispuesto					
RELACIONES INTERPERSONALES	Solidaridad Laboral					
	Es importante brindar apoyo a otras áreas para ejecutar un buen trabajo					
	Alguna vez recibió el apoyo de un compañero para presentar un trabajo					
	Se solidariza con sus compañeros a fin de que se realice un buen trabajo					
	Entusiasmo al realizar los trabajos					
	Trabaja con gran actitud y está conforme con las labores encomendadas por los superiores					
	Demuestra entusiasmo al realizar su trabajo					

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO () En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI () NO ()

Firma y Sello del juez

NOTA BIOGRÁFICA

WALTER ALBERTO VARGAS MACHUCA CARTOLIN

Nació el 10 de septiembre de 1,957 en la ciudad de Huancayo-Junín. Sus padres son Florencio Osias Vargas Machuca Aliaga y doña Angélica Cartolín Blancas. Su padre contratista de obras y su madre ama de casa, fue hijo único. A los 3 años se mudaron a la ciudad de Chiclayo – Lambayeque, por lo que a partir del año 1,964 hasta el año 1,973 estudio la primaria y secundaria en el Colegio Manuel Pardo de Chiclayo, para posteriormente iniciar sus estudios superiores de Ingeniería civil en la Universidad Nacional Federico Villarreal de Lima- Perú el año 1975, culminando satisfactoriamente sus estudios el año 1980; a partir del año 1982 es invitado a participar como docente en dicha casa de estudios. A fines del año 1984 inicia sus estudios de Postgrado de Maestría en Gerencia de la Construcción en la Universidad Nacional Federico Villarreal culminando el año 1,988, periodo que paralelamente laboró en la actividad pública y privada. En el año 1,988 inicia estudios de posgrado de Doctorado en Ingeniería, habiendo egresado el año 1,990 en la UNFV. En el año 1993 inicia estudios de Arquitectura y Urbanismo hasta el 7mo.ciclo. A partir del año 1,984 inicia trabajos como contratista de obras públicas y privadas participando en concursos públicos como empresario de la construcción, así como director de programas sociales de trabajo masivo en zonas marginales. A fines del 2016 se inscribió al promaster de la Universidad Hermilio Valdizan donde realizo su complementación previa convalidación de cursos para obtener el grado de magister presentando

tesis con un trabajo de investigación en gestión administrativa y desempeño
laboral de personal de una Empresa Constructora.



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

Huánuco – Perú

ESCUELA DE POSGRADO

Campus Universitario, Pabellón V "A" 2do. Piso – Cayhuayna
Teléfono 514760 -Pág. Web. www.posgrado.unheval.edu.pe



ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO

En el Auditorio de la Escuela de Posgrado jirón Puno 248 Cercado - Lima, siendo las 10:00h, del día sabado 05 DE ENERO DE 2019 ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Dr. Reynaldo OSTOS MIRAVAL
Dr. Rafael NUÑEZ LOPEZ
Dra. Tania TREJO LUEGO

Presidente
Secretario
Vocal

Asesor de Tesis: Dr. Roberto GONZALES HARAMBOURE (Resolución N° 03488-2018-UNHEVAL/EPG-D)

El aspirante al Grado de Maestro en Gerencia Publica, Don, Walter Alberto VARGAS MACHUCA CARTOLIN

Procedió al acto de Defensa:

Con la exposición de la Tesis titulado: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO PERMANENTE Y TEMPORAL DE LA EMPRESA DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA TOTAL, SUPERVISION Y OBRAS INGENIEROS S.A.C. – LA MOLINA, LIMA - 2018".

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación del aspirante al Grado de Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

- a) Presentación personal.
b) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y Recomendaciones.
c) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
d) Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis las observaciones siguientes:

.....
.....

Obteniendo en consecuencia el Maestría la Nota de DIECISIETE (17)
Equivalente a MUY BUENO, por lo que se declara Aprobado
(Aprobado ó desaprobado)

Los miembros del Jurado, firman el presente ACTA en señal de conformidad, en Lima, siendo las 11:00 horas del 05 de enero de 2019.

[Signature]
PRESIDENTE
DNI N° 22470141

[Signature]
SECRETARIO
DNI N° 15 287041

[Signature]
VOCAL
DNI N° 22489391

Leyenda:
19 a 20: Excelente
17 a 18: Muy Bueno
14 a 16: Bueno

(Resolución N° 03060-2018-UNHEVAL/EPG-D)

AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICAS DE POSGRADO

1. IDENTIFICACIÓN PERSONAL (especificar los datos del autor de la tesis)

Apellidos y Nombres: **VARGAS MACHUCA CARTOLIN, Walter Alberto**

DNI: **08702730**

Correo electrónico: **waltervargasmachuca@hotmail.com**

Teléfonos Casa:

Celular: **945927645**

Oficina _____

2. IDENTIFICACION DE LA TESIS

Posgrado	
Maestría:	GERENCIA PUBLICA
Mención:	_____

Grado Académico obtenido: **MAESTRO**

Título de la tesis:

"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO PERMANENTE Y TEMPORAL DE LA EMPRESA DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA TOTAL, SUPERVISIÓN Y OBRAS INGENIEROS S.A.C. – LA MOLINA, LIMA - 2018."

Tipo de acceso que autoriza el autor:

Marcar "X"	Categoría de Acceso	Descripción de Acceso
<input checked="" type="checkbox"/>	PÚBLICO	Es público y accesible el documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulta el repositorio.
<input type="checkbox"/>	RESTRINGIDO	Solo permite el acceso al registro del metadato con información básica, mas no al texto completo.

Al elegir la opción "Público" a través de la presente autorizo de manera gratuita al Repositorio Institucional – UNHEVAL, a publicar la versión electrónica de esta tesis en el Portal Web repositorio.unheval.edu.pe, por un plazo indefinido, consintiendo que dicha autorización cualquiera tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita, pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla, siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente.

En caso haya marcado la opción "Restringido", por favor detallar las razones por las que se eligió este tipo de acceso:

Asimismo, pedimos indicar el periodo de tiempo en que la tesis tendría el tipo de acceso restringido:

() 1 año () 2 años () 3 años () 4 años

Luego del periodo señalado por usted(es), automáticamente la tesis pasara a ser de acceso público.

Fecha de firma: 15-01-2019


Firma del autor