



UNIVERSIDAD JOSE CARLOS MARIATEGUI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS
EMPRESARIALES Y PEDAGÓGICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA COMERCIAL

TESIS

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DESEMPEÑO LABORAL DE
LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA UNIDAD DE
ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DE LA CORTE SUPERIOR
DE JUSTICIA AREQUIPA 2020**

PRESENTADA POR

Bach. Michael Ronald Ambor Diaz

ASESOR

Mgr. Rocio Claribel Cornelio Aira

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO
COMERCIAL**

MOQUEGUA PERÚ

2021

INDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	¡Error! Marcador no definido.
AGRADECIMIENTO	¡Error! Marcador no definido.
INDICE DE CONTENIDO	3
INDICE DE TABLAS Y GRAFICOS.....	5
RESUMEN	6
ABSTRACT.....	7
INTRODUCCION.....	8
CAPITULO I : EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	9
1.1. Descripción de la Realidad Problemática.....	9
1.2. Definición del problema.....	11
1.2.1. Problema General.	11
1.2.2. Problemas específicos:.....	11
1.3. Objetivos de la investigación	12
1.3.1. Objetivo General	12
1.3.2. Objetivos específicos:	12
1.4. Justificación y limitaciones de la investigación.....	12
1.5. Variables.....	14
1.6. Hipótesis de la investigación.....	15
1.6.1. Hipótesis general:	15
1.6.2. Hipótesis específica:.....	15
CAPITULO II : MARCO TEORICO.....	16
2.1. Antecedentes de la investigación.	16
2.2. Bases teóricas.....	18
2.3. Marco conceptual	29
CAPITULO III : METODO.....	32
3.1. Tipo de investigación.	32
3.2. Diseño de investigación.	32
3.3. Población y muestra.....	33
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	33
3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	33
CAPITULO IV : PRESENTACION Y ANALISIS DE RESULTADOS.....	36
4.1. Presentación de resultados por variable.	36

4.2.	Contrastación de hipótesis	45
4.2.1.	Prueba de normalidad:	45
4.2.2.	Prueba de hipótesis General:.....	46
4.2.3.	Prueba de hipótesis específica 02:.....	48
4.2.4.	Prueba de hipótesis específica 03:.....	49
4.2.5.	Prueba de hipótesis específica 04:.....	49
4.3.	Discusión de resultados	50
CAPITULO V	: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	53
5.1.	Conclusiones. -	53
5.2.	Recomendación	55
	BIBLIOGRAFIA.....	56
	ANEXO	¡Error! Marcador no definido.

INDICE DE TABLAS Y GRAFICOS

TABLA 1: DESCRIPTORES PARA LA VARIABLE DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA.	34
TABLA 2: DESCRIPTORES PARA LA VARIABLE DE DESEMPEÑO LABORAL	35
TABLA 3: NIVELES DE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVO.	36
TABLA 4: NIVELES DE LA DIMENSIÓN PLANEAMIENTO.	37
TABLA 5: NIVELES DE LA DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN.	38
TABLA 6: NIVELES DE LA DIMENSIÓN DIRECCIÓN.....	39
TABLA 7: NIVELES DE LA DIMENSIÓN CONTROL.....	40
TABLA 8: NIVELES DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL.....	41
TABLA 9: NIVELES DE LA DIMENSIÓN HABILIDAD.	42
TABLA 10: NIVELES DE LA DIMENSIÓN CALIDAD.....	43
TABLA 11: NIVELES DE LA DIMENSIÓN RENDIMIENTO.	44
TABLA 12: PRUEBA DE NORMALIDAD	45
TABLA 13: CORRELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DESEMPEÑO LABORAL.....	46
TABLA 14: CORRELACIÓN ENTRE LA PLANEACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL	47
TABLA 15: CORRELACIÓN ENTRE LA ORGANIZACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL.	48
TABLA 16: CORRELACIÓN ENTRE LA DIRECCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL.	49
TABLA 17: CORRELACIÓN ENTRE EL CONTROL Y DESEMPEÑO LABORAL.	50
FIGURA 1. NIVELES DE LAS VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	36
FIGURA 2. NIVELES DE LA DIMENSIÓN PLANIFICACIÓN.....	37
FIGURA 3. NIVELES DE LA DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN.	38
FIGURA 4. NIVELES DE LA DIMENSIÓN DIRECCIÓN.	39
FIGURA 5. NIVELES DE LA DIMENSIÓN CONTROL	40
FIGURA 6. NIVELES DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL.....	41
FIGURA 7. NIVELES DE LA DIMENSIÓN HABILIDAD	42
FIGURA 8. NIVELES DE LA DIMENSIÓN CALIDAD	43
FIGURA 9. NIVELES DE LA DIMENSIÓN RENDIMIENTO.....	44

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene por variables la gestión administrativa y el desempeño laboral de los Servidores Públicos de la Unidad de Administración y Finanzas de la Corte Superior de Justicia Arequipa 2020, es de tipo aplicada y basada en un diseño no experimental, a través de un cuestionario de 30 preguntas se recogió la información con la participación de 37 trabajadores de la institución.

Entre las dimensiones de la GA se ha considerado; planeamiento, control, dirección y organización; y como dimensiones de la variable DL se consideró: habilidad, calidad y rendimiento.

La hipótesis general dice: existe una relación directa y significativa entre la GA y DL de los Servidores Públicos de la Unidad de Administración y Finanzas de la Corte Superior de Justicia Arequipa 2020, cuyo resultado en la correlación de Pearson arroja un $r=0,509$ ello significa que se muestra una correlación positiva moderada entre las variables mentadas.

La gestión administrativa es la responsable sobre la toma de decisiones buena o mala, pues es la alta dirección quienes brindan los procedimientos necesarios, para la administración de los recursos, el fracaso o éxito de una entidad o compañía dependerá de la dirección pues tiene bajo su mando los distintos sistemas administrativos para el mejor direccionamiento de la entidad, el gestor debe cumplir una serie de características y habilidades que ayuden a su buen criterio, y apoyen sus decisiones.

Palabras claves: gestión administrativa, planeamiento, organización, dirección, control, desempeño laboral, habilidad, calidad y rendimiento.

ABSTRACT

The present research work has as variables the administrative management and work performance of the Public Servants of the Administration and Finance Unit of the Superior Court of Justice Arequipa 2020, it has a non-experimental and applied type design, through a 30-question questionnaire, the information was collected with the participation of 37 workers from the institution.

Among the dimensions of administrative management has been considered; planning, organization, direction and control; and as dimensions of the labor performance variable, the following were considered: skill, quality and performance.

The general hypothesis says: there is a direct and significant relationship between the administrative management and job performance of the Public Servants of the Administration and Finance Unit of the Superior Court of Justice Arequipa 2020, whose result in the Pearson correlation yields an $r = 0.509$ which is interpreted as a moderate positive correlation between both variables.

Administrative management is responsible for making good or bad decisions, since it is the senior management who provide the necessary procedures, for the administration of resources, the success or failure of an entity or organization will depend on the management since it is under its command the different administrative systems for the best management of the entity, the manager must meet a series of characteristics and skills that help his good judgment, and support his decisions.

Keywords: administrative management, planning, organization, direction, control, job performance, skill, quality and performance.

INTRODUCCION

Los cambios que se dan a nivel global también tienen incidencia en el plano empresarial tanto en aspectos administrativos y políticos en las organizaciones, los mismos que vienen ocurriendo en instituciones privadas y públicas, los cuales de forma rigurosa demandan en lo que se refiere la gestión administrativa alguna modernización y progreso a fin de dar cumplimiento con el pedido y necesidad de la ciudadanía.

Varias investigaciones, como también lo demuestra nuestros antecedentes internacionales, el Perú no es aislado a estos casos de sobre la gestión administrativa pues muchos de ellos evidenciaron deficiencias y una falta control, organización y planificación en sus instituciones, esto debido a diversos factores, como son: funcionarios no capacitados para el ejercicio en la función del cargo, rotación alta de trabajadores, la falta de una adecuada inducción laboral, afectando directamente al rendimiento laboral, al entorno o clima laboral, sumado a ello los cambios de gerencia traen consigo una nueva forma de trabajo y no todos tienen las habilidades para adaptarse de manera rápida, generándose un retraso en los servicios que se les proporciona a los habitantes, y la demanda de mayor tiempo para la entrega de la información solicitada.

Hoy en día la ciudadanía requiere de un Estado que se encuentre en la capacidad de asumir retos y cambios en beneficio de la población, por ello tiene que cambiar su forma de actuar en relación al ejercicio de su gestión para cumplir así con las expectativas del usuario.

CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción de la Realidad Problemática.

La presente investigación busca obtener un análisis de las variables DL y GA que efectúan los Trabajadores Públicos de la UAFCSJ Arequipa, para el cual se lleva a cabo una medición estadística por medio del empleo de instrumentos para de esa forma recolectar los datos necesarios.

Hoy en día una de las consecuencias de la globalización han sido los cambios que se han venido realizando tanto en contextos administrativos y políticos en las diferentes organizaciones, los mismos que se vienen desarrollando en entidades públicas y privadas, por consiguiente, estos cambios requieren modernizaciones de forma estricta y progreso con respecto a la gestión administrativa y de esta manera cumplir con las necesidades y pedidos de la ciudadanía. Una muestra clara a nivel internacional es lo suscitado en América del Sur en distintos países , como son: Argentina, Brasil, Chile y Venezuela en los cuales según el reporte de gestión administrativa del sector público evidenciaron una serie de deficiencias y la carencia de organización, planificación y control en sus organismos, esto a causa de diversos factores, tales como: autoridades que no están capacitadas para desempeñarse en la función del cargo, cambios de los trabajadores de manera muy frecuente no permitiendo la adaptabilidad del mismo, así como adoptar medidas que favorezcan la gestión administrativa, sumado a ello durante el cambio de gestión se genera un retraso, pues la gestión entrante desconoce la ubicación de los documentos y expedientes, generándose un retraso en todos los servicios que se ofertan a la ciudadanía, y la demanda de mayor tiempo para la entrega de la información solicitada.

La gestión administrativa a nivel nacional muestra una creciente problemática en el sector público, pues es administrada en forma inadecuada, la misma que se evidencia en las noticias del día a día en el

cual las autoridades de turno se ven implicados en algún acto de corrupción, lo cual conlleva a que el pueblo llegue a perder la confianza en la autoridad, es por ello que la administración pública ha decaído considerablemente, por la mala gestión que han ejecutado las autoridades de turno, como malversaciones de fondos, servidores corruptos, conllevando a un desempeño laboral en el sector público caótico.

Hoy en día la ciudadanía requiere de un Estado que se encuentre en la capacidad de asumir retos y cambios en beneficio de la población, por ello tiene que cambiar su forma de actuar en relación al ejercicio de su gestión para cumplir así con las expectativas de la población.

Existen diversos estudios realizados en municipalidades e instituciones públicas, sin embargo, no hay antecedentes de algún estudio realizado en la UAFCSJ Arequipa con respecto a la GA y su influencia en el DL, sin embargo, hay antecedentes de haber realizado estudios similares en otras localidades, pero la problemática es distinta, uno de los problemas frecuentes en la mayoría de las áreas es la falta de coordinación entre la diversas áreas evidenciando un deficiente trabajo en equipo repercutiendo esto en los pagos tanto de personal como de proveedores así como en el desarrollo de la labor administrativa, además de evidenciarse una no muy buena relación entre los trabajadores de la institución, cabe precisar que éste problema se presenta a en todos los niveles de gobierno, siendo una labor importante la que cumplen los jefes de las diversas áreas y los gerentes, quienes deben demostrar que cuentan con la capacidad y virtudes necesarias para alcanzar las metas trazadas.

A nivel internacional la GA es considerada en el sector privado y público como un factor importante pues genera una competitividad en el mercado. A nivel local en una gran parte de las instituciones la gestión administrativa se llevado a cabo de una forma experimental, lo que ha implicado un desempeño de las labores deficiente y un desarrollo de la organización limitado.

La GA en la entidad pública que será estudiada se ha venido ejecutando en base a los conocimientos de los gerentes de administración de turno, así también se ha tenido la participación de los colaboradores siendo éstas muy importantes para de esta forma hacer mejoras en el servicio que oferta, la gerencia de administración presenta un sistema de gestión en el cual planifica todas las actividades que ha programado realizar durante cada año lectivo, así como la contratación de especialistas en las diversas áreas, sin embargo, esto no se ha visto reflejado en la realidad, pues no se ha cumplido con lo planificado, incluso hubieron quejas y reclamos de parte de los usuarios.

1.2. Definición del problema.

1.2.1. Problema General.

¿Qué relación existe entre gestión administrativa y desempeño laboral de los Servidores Públicos de la Unidad de Administración y Finanzas de la Corte Superior de Justicia Arequipa 2020?

1.2.2. Problemas específicos:

¿Qué relación existe entre planeación y desempeño laboral de los Servidores Públicos de la Unidad de Administración y Finanzas de la Corte Superior de Justicia Arequipa 2020?

¿Qué relación existe entre organización y desempeño laboral de los Servidores Públicos de la Unidad de Administración y Finanzas de la Corte Superior de Justicia Arequipa 2020?

¿Qué relación existe entre dirección y desempeño laboral de los Servidores Públicos de la Unidad de Administración y Finanzas de la Corte Superior de Justicia Arequipa 2020?

¿Qué relación existe entre control y desempeño laboral de los Servidores Públicos de la Unidad de Administración y Finanzas de la Corte Superior de Justicia Arequipa 2020?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación entre gestión administrativa y desempeño laboral de los Servidores Públicos de la Unidad de Administración y Finanzas de la Corte Superior de Justicia Arequipa 2020.

1.3.2. Objetivos específicos:

Determinar la relación entre planeación y desempeño laboral de los Servidores Públicos de la Unidad de Administración y Finanzas de la Corte Superior de Justicia Arequipa 2020.

Determinar la relación entre organización y desempeño laboral de los Servidores Públicos de la Unidad de Administración y Finanzas de la Corte Superior de Justicia Arequipa 2020.

Determinar la relación entre dirección y desempeño laboral de los Servidores Públicos de la Unidad de Administración y Finanzas de la Corte Superior de Justicia Arequipa 2020.

Determinar la relación entre control y desempeño laboral de los Servidores Públicos de la Unidad de Administración y Finanzas de la Corte Superior de Justicia Arequipa 2020.

1.4. Justificación y limitaciones de la investigación

El objeto de este estudio es delimitar si existe o no una relación entre la variable GA y DL de los trabajadores públicos de la entidad donde se realizará el estudio, además de investigar cómo hacer que mejore la GA en cuanto al desempeño de sus actividades. La investigación realizada permitió saber cuál es la relación existente entre las

variables a estudiar, por lo tanto, ese resultado podrá ser tomado como referencia para investigaciones que se puedan realizar en el futuro. Como referencia se cogió a Luoffat E. y a Werther & Davis en el desarrollo de la investigación.

Una gestión administrativa inadecuada puede conllevar a un deficiente desempeño del personal que en un mediano y largo plazo pueden generar deficiencias y problemas para la organización, mediante la investigación realizada se pretende aplicar un plan de mejora, el cual permita un eficiente desempeño por parte de los servidores en la institución.

La técnica de investigación utilizada fue las encuestas, empleando el diseño no experimental, nivel descriptivo, de tipo correlacional, permitiendo así precisar si hay o no entre las variables de estudio una relación

1.5. Variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICAS E INSTRUMENTOS	ITEMS
Variable 1: Gestión Administrativa	define la GA como el hacer uso de los recursos con los que cuenta la organización, en ese sentido hace mención a cuatro dimensiones como son: Planeación (consiste en la proyección que realiza la organización hacia el futuro acerca de las actividades que ha programado realizar), Organización (radica en construir un diseño muy particular para la organización, adaptándolo a su realidad), Dirección (es la orientación que se brinda a la organización para ejecutar sus actividades según la planificación realizada) y Control (consiste en verificar el cumplimiento de cada una de las actividades en la organización)	La variable GA es cualitativa, esta está constituida por cuatro dimensiones las cuales son: controlar, dirigir, organizar, planificar, cada una con sus indicadores correspondientes. Es medida mediante una encuesta aplicada a los trabajadores de la UAFCSJ, la cual posee 30 interrogantes tipo Likert.	Planeación	1. Misión	Encuestas: Cuestionario	1 - 11
				2. Estrategias		
				3. Objetivos		
				4. Actividades		
				5. Políticas		
			Organización	6. Asignación de actividades		12 - 18
				7. Asignación de recursos		
				8. Autoridad		
			Dirección	9. Comunicación		19 - 26
				10. Motivación		
				11. Liderazgo		
			Control	12. Controlar		27 - 30
				13. Acción correctiva		
Variable 2: Desempeño Laboral	Según Werther y Davis (2008). Se entiende como DL cada una de las tareas que el empleado desempeña ya sea individualmente o en conjunto en una compañía.	La variable DL es cuantitativa, la misma que está conformada por 3 dimensiones rendimiento, calidad de trabajo y habilidades, las cuales tienen sus indicadores respectivos esta es medida por medio de una encuesta como técnica, la cual fue realizada a los colaboradores de la UAFCSJ Arequipa, conformada por 30 interrogantes tipo Likert,	Habilidades	14. Experiencia	Encuestas: Cuestionario	1 - 12
				15. Conocimiento		
			Calidad de trabajo	16. Eficiencia		13 - 20
				17. Evaluación		
			Rendimiento	18. Trabajo a tiempo		21-30
				19. Ausentismo		

1.6. Hipótesis de la investigación.

1.6.1. Hipótesis general:

Existe una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y desempeño laboral de los Servidores Públicos de la Unidad de Administración y Finanzas de la Corte Superior de Justicia Arequipa 2020

Hipótesis específicas.

1.6.2. Hipótesis específica:

1. Existe una relación directa y significativa entre la planeación y desempeño laboral de los Servidores Públicos de la Unidad de Administración y Finanzas de la Corte Superior de Justicia Arequipa 2020.
2. Existe una relación directa y significativa entre la organización y desempeño laboral de los Servidores Públicos de la Unidad de Administración y Finanzas de la Corte Superior de Justicia Arequipa 2020.
3. Existe una relación directa y significativa entre la dirección y desempeño laboral de los Servidores Públicos de la Unidad de Administración y Finanzas de la Corte Superior de Justicia Arequipa 2020.
4. Existe una relación directa y significativa entre el control y desempeño laboral de los Servidores Públicos de la Unidad de Administración y Finanzas de la Corte Superior de Justicia Arequipa 2020.

CAPITULO II : MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de la investigación.

A fin de elaborar este estudio se ha visto por conveniente tomar como referencia investigaciones que hayan considerado variables como GA y DL, analizando la influencia de una variable en relación a otra.

En el ámbito internacional tenemos los siguientes estudios:

En la Tesis presentada por Caisa (2014), “La Gestión Administrativa y su impacto en el Desempeño Laboral en la empresa metalmecánica Alhice de la ciudad de Ambato”, demostró la influencia de la GA en el DL. Basándose en los fundamentos planteados por Koontz, pues se basó en para el análisis de la variable GA, y para el DL, como referencia se cogió los estudios realizados por Chiavenato en referencia a la variable de DL, utilizando como instrumento el cuestionario, obteniendo como conclusión que el RR. HH. se encontraba con desmotivación para ejecutar sus labores. Indicando como sugerencia que se debería motivar y capacitar a los trabajadores para mejorar su productividad.

La investigación realizada fue muy importante, debido a que permitió obtener un mejor concepto de GA y DL.

Tigua (2015) en su tesis denominada: “Gestión administrativa y su incidencia en el desempeño laboral del benemérito cuerpo de bomberos de la ciudad de Quevedo 2015”, este autor plantea como finalidad analizar la incidencia de la GA en el DL, aplicando el tipo de investigación descriptivo no experimental, con una población de personas, aplicando la encuesta y entrevista como técnica. Concluyendo que existe una buena relación entre el personal administrativo y operativo, y que el grado de relación es moderada entre ambas variables mentadas.

Veintimilla (2016) en su Tesis: “La gestión administrativa y su influencia en el desempeño laboral de las secretarías que laboran en la empresa agrícola Prieto S.A. del Cantón Pasaje”, elaborando un estudio de tipo descriptivo correlacional, llegando a obtener el resultado de que entre las dos variables si hay una relación existente

En el ámbito nacional:

Moya y Upiachihua (2016) en su tesis. “Relación entre gestión administrativa y el desempeño de la fuerza de ventas de la empresa química Suiza – Trujillo primer semestre del año 2016.”, cuyo propósito fue demostrar la relación existente entre las variables que ya se hicieron mención, de la empresa química Suiza, aplicó la investigación descriptiva correlacional, arribando a concluir que verdaderamente entre las variables: GA y DFV si existía relación de la empresa mencionada.

Crisóstomo (2016) en la tesis denominada. “Gestión Administrativa y Desempeño Laboral en la empresa Medical Diagnostic SAC, Jesús María, 2016.”, cuya finalidad fue delimitar la relación existente en las variables: GA y DL, el tipo de investigación aplicada fue descriptiva, no experimental de corte transversal su diseño, fue aplicado una encuesta como técnica, concluyendo que la gestión administrativa se llevó a cabo con normalidad y sin cambios significativos

Limaymanta (2016) en su tesis. “Proceso administrativo y desempeño laboral de los funcionarios nombrados de la sociedad de beneficencia de Lima Metropolitana 2016”, el propósito que busco es delimitar el nivel de relación entre las variables: PA y DL, con un estudio de tipo descriptivo correlacional y de corte transversal, no experimental, concluyendo que en medio de las variables mentadas si hay una relación existente.

En el ámbito local:

Soto (2018) presenta su tesis “Gestión administrativa y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Poroy Cusco 2018” tuvo como objetivo: Delimitar el grado de la relación que puede existir entre la GA y el DL en la MDP Cusco 2018 y entre sus principales conclusiones fueron. Donde muestran los resultados que, si hay una correlación en medio de estas variables, ya que se puede evidenciar en la Correlación de Spearman, donde se obtiene un valor de 0,702, ello da a conocer que se asocian de forma directa y alta, quiere decir que mientras la GA sea mejor, también lo será el DL y también se da al revés.

Anahua (2018) en su tesis “La gestión educativa y el compromiso laboral en la Dirección Regional Sectorial de Educación de Tacna, 2017” en la que su primordial propósito llegar a demostrar la posible existente relación entre la GE y el CL de los trabajadores en la DRSE de Tacna 2017, entre sus conclusiones más importantes son que es directa y moderada la relación de estas dos variables del recurso humano en la en la DRSE de Tacna 2017, con un resultado de Rho de Spearman = 0,523, lo que involucra hacer un refuerzo en el grado de GA ello describe a todos los directivos de la organización entonces de esa manera se podría producir mejoras en el grado de CL de los trabajadores.

Gauna (2012) en su tesis “Nivel de desempeño y su influencia en la satisfacción de los trabajadores administrativos de la universidad nacional Jorge Basadre Grohmann - Tacna, en el año 2010” tiene como objetivo delimitar el grado de desempeño y su Influencia en la satisfacción de los trabajadores administrativos de la UNJBG- Tacna, en el Año 2010, y su conclusión más relevante es entre el personal trabajar en equipo en su área donde trabajan se encuentra vinculado de manera directa el reconocimiento de la institución, lo que tiene influencia en la satisfacción del personal de la UNJBG..

2.2. Bases teóricas

Gestión administrativa

En su libro Ordoñez, D. (2009) llamado la prueba en el procedimiento contencioso – administrativo, hace una afirmación acerca de la presente variable donde menciona que “vendría a ser un grupo de actos orientados a favor de las metas de una entidad por medio de una aplicación optima y un acatamiento del procedimiento de administración, ello comprende tanto: la evaluación, control, ejecución, organización y la planificación” (p.101), todo sistema administrativo constituye grupos de procedimientos los cuales son guía para la gestión de un optimo procedimiento de la realización en su totalidad a fin de conseguir sus metas trazadas y así contar con un usuario satisfecho.

Chiavenato, I. (2006) en su libro denominado introducción a la teoría general de la administración indica los siguiente: “en un periodo de constante cambio e incertidumbre en que hoy vamos atravesando, se ha transformado la administración en un área de gran importancia de las actividades humanas” por ello los administradores debe mantener un adecuado el clima organizacional y una buena aplicación de gestión estratégica pues el resultado de ello será trabajadores comprometido con la organización y/ o entidad, ellos serán el contacto directo con el usuario en suma se puede concretar la consecución de objetivos y metas, los individuos en su mundo interior son tan distintos, teniendo distintas necesidades que priorizan de distintas formas, una de ellas es el reconocimiento y motivación, así también otros autores presentan escala de pirámides de necesidades, el siglo xx, con la globalización y crecimiento tecnológico, de más valor al recurso humano tratando de satisfacer su propias metas, crecimiento profesional y personal por ello el autor lo estudia posteriormente como una parte esencial de la administración.

En su libro administración, Stoner, J. (1995) menciona que vendría a ser “es la etapa de controlar, liderar, organizar y planear el poder de los que conforman la compañía, y sus funciones que tienen los otros recursos que se necesitan para conseguir los determinados objetos de la organización”

es importante que los gestores cuenten con un apoyo base, tal como es el sistema administrativo para de esa manera cumplir con las metas, en ella el talento humano cumple un papel importante al igual que los factores económicos, entre estos últimos no se puede prescindir de ninguno pues la parte de RRHH no llegaría a funcionar sin los recursos económicos, también sucedería lo mismo si sería al revés, entonces el directivo o administración es responsable del recurso mucho más cuando se trata de una institución pública, ya que el recurso que se les proporciona es más vigilado y también transparente, lo que debe tener en consideración el servidor que la inversión no solo busca obtener utilidad más lo que se quiere lograr son beneficiarios, que se sientan satisfechos por el servicio que se les da, que sean conscientes de que un programa social es complementario para una educación intrafamiliar.

Dimensión 1: Planeación

Ceja, (1994). “Implica la mejor forma de distribuir los recursos hacia el cumplimiento de la programación, objetivos y de planes detallados para la recepción, distribución y obtención del material, minimizando así los riesgos que se puedan presentar en cuanto a los materiales y suministros. Nos señala que, en la administración, la planeación es parte indispensable de una buena gestión, ya que ella permitirá la mejor distribución y en las cantidades y montos adecuados para cada área, proceso o actividad, al planificar se mide recursos, se trazan tiempos, se cumplen indicadores, para el mejor uso de los recursos y evitar pérdidas o la mala utilización de los mismos.

Según lo que menciona Fayol (1916) “se basa en seleccionar objetivos y misiones, también todos los actos a fin de realizarlas y poderlos conseguir dichos propósitos, lo cual demanda tomar alguna decisión. Involucra escoger objetivos y misiones, de la misma forma los actos necesarios a fin de conseguirlos, ello va

requerir por consiguiente tomar algunas decisiones; ello significa la selección de algún curso de acción a futuro, desde opciones distintas”. Según lo que Fayol indica hacer de la planificación, es que la finalidad es lograr las metas, y para ello se necesita detallar actividades, tareas y también tomar decisiones las cuales pasan por una evaluación de cinco principios, para que se pueda desechar fracasos o pérdidas, y todo el empeño pueda conllevar a que se cumpla con el objetivo propuesto.

Dimensión 2: Organización

Koontz, H., & Weihrich, H. (1990) hace referencia a la forma de la organización y al criterio o normas que siguen y cumplen los miembros, conociendo así sus tareas y funciones al realizar esta organización de acuerdo a su formación el resultado será mucho mejor, es preciso también detallar las tareas un inicio y un final para que sea más sencillo su cumplimiento y el logro de objetivos.

Fayol, H (1916): La organización de las empresas como unidad de desarrollo y crecimiento interior y exterior, impulsando la creación de valor de la empresa brindando importancia a la capacitación, desde que planteó a la calidad para todos los empresarios como un modelo de gestión, ello en la década de los 50 del siglo XX, en las compañías productivas la función del personal tuvo un cambio absoluto, Las capacitaciones a los programas sociales que se realiza son dirigidas a especialistas o áreas administrativas; evitando así la usurpación de funciones.

Al trabajar bajo el principio de Calidad este provoca en todos sus procesos mejorar la productividad, a lo largo de la cadena productiva conllevando como reacción directa la competitividad, buscando la calidad se encuentra también la mejora continua, lleva a disminuir los errores, nace la necesidad de capacitación del personal, mejor preparados menos errores y en retribución a su desempeño la entidad les otorga una remuneración en muchas

veces los casos son mensuales, en términos comúnmente pactados entre ambas partes, es llamado sueldo, teniendo la empresa que proponer niveles o un escalafón de los sueldos, para que la retribución económica sea lo más justa posible, y también de esta manera se controla el perfil de los trabajadores, logrando que sean los idóneos para el desempeño laboral.

Dimensión 3: Dirección

Conforme a Chiavenato (2006) Idalberto señala que la GA vendría a ser la responsable sobre la toma de decisiones buena o mala, pues es la alta dirección quienes brindan los procedimientos necesarios, para poder administrar los recursos, si la institución consigue éxitos o fracasos ello dependerá de la dirección pues tiene bajo su mando los distintos sistemas administrativos para el mejor direccionamiento de la entidad, el gestor debe cumplir una serie de características y habilidades que ayuden a su buen criterio, y apoyen sus decisiones.

Rodríguez, J. (2005) hoy en día la administración de RRHH es de primordial revisión mayormente guarda relación directa con la dirección general, es necesario que los agentes participantes de la organización tengan una relación horizontal para conocer las necesidades y sugerencias en cada área, de tal manera que se tiene un diagnóstico de como se viene gestionando la organización.

García, S. (2000) En el libro la dirección por valores que "las funciones y tareas de los colaboradores deben estar claramente definidas y detalladas para su mejor cumplimiento así también debe constar los recursos que utilizara para la ejecución de sus labores.

Dimensión 4: Control

Acorde con Ordoñez, D. (2009) quien este el autor del libro la prueba en el procedimiento contencioso – administrativo anuncia que la GA se define como “un grupo de actos orientados a favor de las metas de una entidad por medio de una aplicación optima y un acatamiento del procedimiento de administración, ello comprende tanto: la evaluación, control, ejecución, organización y la planificación” (p.101), todos los sistemas administrativos tiene subsistemas que están diseñados y detallados de tal manera cada uno aporta a la dirección general, en las organizaciones siempre se cuentan con documentos de gestión que apoyan los procesos y procedimientos adecuados para el logro de la calidad.

En su libro administración, Stoner, J. (1995) menciona que vendría a ser “es la etapa de controlar, liderar, organizar y planear el poder de los que conforman la compañía, y sus funciones que tienen los otros recursos que se necesitan para conseguir los determinados objetos de la organización” (p.7)

Fayol (1916): El control es necesario para llevar un buen cumplimiento de avances programados, permitirán evaluar y medir los actuados, si fuera el caso que no anda funcionado bien algún área o proceso, el control permitirá la corrección o subsanación del mismo, por ellos el control es de gran importancia en una organización, dice Fayol que para que los objetivos se cumplan debe haber un ochenta por ciento de control, y un veinte por ciento de compromiso, el control como herramienta administrativa evalúa el desempeño de los trabajadores y el buen uso y manejo de los recursos económicos, lo planificado en la organización solo se concretara si se realiza un buen control de la ejecución de cada tarea.

Desempeño laboral

El DL engloba una de las definiciones mas importantes en lo que se refiere la literatura acerca de la empresa. En su mayoría de autores e indagadores refieren a esta definición que es muy conocida por todo individuo el cual esta ligado al contexto empresarial tendría conocimiento de este. Mas bien en la mayoría de autores e investigadores plantean y dan seguimiento a distintos patrones de operacionalización, lo que quiere decir que tomar en cuenta algunas perspectivas para poder medir sean limitadas o en casos que abraquen más. Aunque, pese a toda la existente literatura en lo que es trabajo en campo, los investigadores que dan algún concepto son pocos. Esta falta es observada también no solamente en algún texto de RRHH, sino en algunos clásicos que dan a conocer los comportamientos organizacionales y administración, todavía cuando en su mayoría de los contenidos de forma implícita abordan la manera de poder hacer que se impacte en el desempeño (ética, liderazgo, motivación).

Entonces aquí es donde se rescata la conceptualización de uno de los autores de gran importancia a nivel mundial este es de habla hispana. En este caso, el DL es definido el reconocimiento del desempeño de una persona, se identifica la relación entre el logro considerado criterio y logro reconocido (Chiavenato, 2009).

Encima de esta base de conceptualización, se puede asumir que el DL de forma necesaria va implicar un modelo para poder comparar, contra esta alguna medida particular se contraste.

Por otra parte, amparándose de una concepción la cual esta sustentada de manera primaria en el autor Chiavenato, mas debido a su utilización en distintos escenarios de trabajo, aspecto privado y también publico, poco a poco ha venido adoptando un propio estatus, conjuntamente de algunos estudios los cuales fueron realizados como una década atrás, aquí se recoge un concepto que es caracterizado con el DL en relación de dimensiones importantes que son dos: rendimiento laboral, y adecuación al

puesto de trabajo, que se reconoce como idoneidad según (Romero, 2005). En tal sentido, es definido el DL como una categoría que es reconocida por un empleado en referencia de su actividad laboral propia, “ se puede identificar en función de los reconocidos logros y considerados logros” ello en dos áreas que se encuentran susceptibles para evaluar: “ adecuación e idoneidad del empleado respecto al puesto que tiene y los rendimientos que demuestra en su función o cargo” (Zeballos, 2016, p.37).

Para finalizar, en un punto de vista que se intenta dar ampliación a la concepción del desempeño, hacia otra esfera de labores del empleado, es definido el DL como el productivo efecto de distintas maneras en que los integrantes de la compañía de forma eficaz trabajan, con la finalidad de conseguir objetivos planteados, los que se fijan como un parámetro para un terminado periodo de labores, este se considera un grupo de básicas normas que con anterioridad se establecen (Bazán, 2012). De acuerdo a esta concepción, según Huacán (2015) va extendiendo una estructuración del DL a partir de un punto de vista de dos importantes elementos como el rendimiento y la idoneidad, a una donde son considerados tres componentes tales como la responsabilidad laboral, competencia laboral, rendimiento laboral.

En este mismo punto de vista, aparece otro tridimensional modelo, en que se abordan elementos de desempeño que se encuentran sujetos a una concepción mucho mas cercana, pero que tiene variaciones conceptuales: mejoramiento continuo de actitudes, innovación e iniciativa, efectividad, entonces en tal sentido, es asimilada la efectividad como el rendimiento en las labores, y continuo mejoramiento de comportamientos que se relaciona con la responsabilidad, allí se encuentra que hay una existencia de diferencia en la concepción de una perspectiva con la otra con referencia para poder adecuarse al cargo o puesto que tiene.

Dimensiones del desempeño laboral

Dimensión 1: Habilidad

De acuerdo a Attewell (1990) es que la definió como una capacidad de hacer algo bien. Otros autores, como Evers, Rush e Berdrow (1998), definieron habilidad como la secuencia de algún comportamiento observable o grupo de actos que guardan relación con la consecución de metas trazadas.

De otro lado, Peterson y Van Fleet (2004) definieron habilidad como la capacidad de realizar alguna tarea de comportamiento específico o la capacidad de realizar algún proceso cognitivo específico que esté funcionalmente relacionado con alguna tarea en particular.

Entre las diversas definiciones de habilidad, el concepto de ejecución es central en todas ellas. Es decir, la habilidad implica requisitos previos para tener acceso a ciertos conocimientos, procesos o secuencias de comportamiento que conducen a un rendimiento específico. Sin embargo, para que algo se considere una habilidad, debe contener un elemento de acción (Matteson, Anderson y Boyden 2016).

Según el trabajo pionero de Katz (1955), las habilidades se categorizan en tres: técnicas, humanas y conceptuales. Las habilidades técnicas están representadas por el conocimiento especializado de herramientas y técnicas, habilidad para ejecutar procedimientos y procesos, la capacidad que tiene un individuo para colaborar con las demás personas vendría a ser la habilidad humana, cuando se habla de habilidad conceptual se refiere a la capacidad para pensar de forma estratégica, poder entender el entorno y tomar una buena decisión. Según lo que sostiene Katz (1955) es que las distintas habilidades se encuentran entrelazadas, y propone que sería bueno hacer una división en tres lo cual sería bueno para poder comprender de forma más precisa cada una de las habilidades. De la misma manera indica Katz (1955) que una habilidad humana es crítica en todo nivel de la empresa, y que tanto las conceptuales como técnicas, de acuerdo a la necesidad que tenga el personal, se podría compensar por la habilidad humana.

En consecuencia, se discrepa que la idea de habilidad es innata, según su estudio el individuo puede desarrollar y aprender necesarias habilidades y de esa forma conseguir un rendimiento alto. Sin embargo, el modelo de Katz (1955), no hizo el intento de realizar la elaboración de taxonomía de habili

Aunque el modelo de Katz (1955) no intentó crear una taxonomía de estas aptitudes de manera clasificada de acuerdo a las categorías, El modelo tridimensional de Matteson, Anderson y Boyden (2016) viene sirviendo como un hito para distintos estudios.

Dimensión 2: Calidad

El DL compone calidad y cantidad del resultado de acuerdo al logro del esfuerzo ya sea grupal o individual (Schermerhorn, Hunt y Osborn 2005, Yu-Chi Wu 2011). Lo que sostiene Robbins (2005), en Yu-Chi Wu (2011), es que el DL vendría a ser la cantidad de esfuerzos en el trabajo que una persona realiza. Asimismo, la propiedad del DL está basada “la misión de la empresa, objetivos y demanda de trabajo que haya, esa manera se valora más el comportamiento” (Befort y Hatrup 2003).

Según Chiang, Méndez y Sánchez indican que actualmente se tiene muchos criterios por medio de los cuales se podrían ser medidos a fin de que el desempeño sea estimado. Tanto cualidades, necesidades, habilidades y capacidades, vendrían a ser algunas características de forma individual que van interactuando con la naturaleza de trabajo y de la empresa y así poder producir algún comportamiento, al cual también afecta el resultado. Por ejemplo, en cuanto a criterios que puedan estimar el DL del personal se tiene los siguientes: necesidad de supervisión, asistencia, conocimiento del trabajo, responsabilidad, cooperación, calidad en el trabajo, cantidad en el trabajo, entre otros. De manera principal en el desempeño, las metas de la eficiencia es lo que se

refleja, ello significa conseguir los objetivos al mismo tiempo en que se va utilizando el recurso de forma eficiente.

Esta concepción de la calidad del desempeño, integrada y unida a la calidad de algún servicio, conlleva a que se postule a evaluar el DL como un continuo procedimiento a fin de poder valorizar la calidad de las atenciones en cuanto a salud, que rompe los marcos académicos puramente, y guarda vínculos con el compromiso social y la responsabilidad institucional, como respuestas a lo que la población necesita; definido como un participativo y activo procedimiento de constante problematización, la cual va dirigiendo los actos para que haya desarrollo en cuanto al permanente proceso en salud que sea de superación y formación.

Dimensión 3: Rendimiento

Acorde a Campbell, McCloy, Oppler y Sager (1993), indican que esta dimensión no es derivada del efecto o resultado de una actividad, sino que es parte de esta. Se establece como un comportamiento o acción que guarda relación con la meta que tiene esta compañía, y que puede ser medida de acuerdo a la competencia de una persona, hablamos de como contribuye esta persona. (Viswesvaran y Ones 2000). También se tiene la opinión de Ree y Earles (1992) donde sostiene que en este rendimiento constituyen distintos componentes. Estos pueden ser técnicas, conocimiento, habilidad y las capacitaciones las cuales pueden ser de mucha ayuda para conseguir lo que la empresa tiene como objetivo.

Con respecto a Katz y Kahn (1978) nos dice que tiene mucha relación con la superación o realización de estándares cualitativos y cuantitativos. Por otro lado, Murphy (1989) lo define como una tarea donde se cumple las responsabilidades y deberes en un respectivo trabajo.

Lo que Borman y Motowidlo (1993) sostiene sobre esta dimensión es que desempeño de una función vendría a ser el grupo de tareas que son las que cooperan al núcleo técnico, reconocidas de manera formal como pieza de los trabajos. Siendo así, el núcleo técnico puede ser entendido como un procedimiento de conversión de insumos en algún producto propio de la compañía según (Borman y Motowidlo, 1993), estos son reconocidos de manera formal como parte de la labor. Dicho esto, desempeñar distintas tareas incorpora algún comportamiento que contribuye a la elaboración de bienes u en la proporción de determinados servicios (Rotundo y Sackett, 2002).

2.3. Marco conceptual

Gestión administrativa:

Según Anda, C Es un método cuyo objetivo es el de lograr resultados eficientes mediante la coordinación de todo el personal que trabaja en la institución, a fin de conseguir en común alguna meta.

Planificar:

Conocido como un procedimiento importante en la administración pues con ella podemos estructurar una organización, previo análisis de lo que pueda surgir a futuro. (2004, p.58).

Organizar:

Mediante la organización podemos establecer procesos a seguir para lograr los objetivos planteados, para así no desperdiciar el personal con el que cuente la compañía y el esfuerzo que éste realiza. (2004, p.587).

Dirigir:

Dirigir es uno de los procesos muy importantes en una organización, pues permite llevar a cabo estrategias planteadas mediante el

liderazgo, comunicación y motivación en el personal y equipos de trabajo. (2004, p.58).

Controlar:

El control es otro de los procesos administrativos, el cual permite medir resultados, que en un corto plazo se pueden mejorar de ser el caso, así como plantear nuevas estrategias y rutas para de esa forma lograr la meta que tiene la institución. (2004, p.59). Robbins, S. y Decenzo, D: refieren a una organización como un proceso en el cual se realizan con eficacia y eficiencia las actividades tomando los recursos con los que cuentan. (Robbins y Decenzo, 2002, p.245).

Control:

Consiste en realizar inspecciones a las actividades que realiza el personal en la organización, para lograr identificar posibles causas de algún conflicto que pueda suscitarse y adoptar las medidas necesarias oportunamente. (2002, p.246).

Planeación:

En la planificación se definen las metas que se deben lograr durante un periodo determinado, así como el de determinar los medios para lograrlo. (2002, p.246).

Dirección:

La dirección consiste en guiar al personal que se tiene a cargo motivándolos para que realicen un buen trabajo, evitando así conflictos futuros (2002, p.247).

Desempeño laboral:

Acorde a lo que indican Werther, W. & Davis, K. (2008, p.324). Se entiende como cada una de las actividades que realiza el trabajador individualmente o en conjunto en una organización.

Habilidades:

Consiste en medir las destrezas del trabajador en relación a las actividades que realiza en la organización.

Calidad de trabajo:

Es una dimensión que mide la capacidad de desarrollar el trabajo en cada actividad que realiza el personal. (2008, p.324).

Rendimiento:

Es entendida como la producción obtenida en un tiempo determinado (2008, p.324).

Resultados de la tarea individual:

Se evalúa el resultado de las actividades asignadas a cada trabajador.

Comportamientos:

Mediante la dimensión de comportamientos podremos observar el comportamiento individual y/o grupal de cada trabajador, el cual permitirá establecer medios para la mejora del mismo. (2009,p.595).

El desempeño laboral permite en la organización mejorar la productividad del personal, así como la calidad del trabajo que se realiza.

El valor de recompensas:

Consiste en reconocer el logro obtenido por cada trabajador, ya sea en forma económica o reconocimiento público.

Capacidades del individuo:

Es la capacidad que tiene un individuo que se fundamenta en la habilidad del mismo que en un mediano y largo plazo serán de beneficio para la organización.

La evaluación de 360°:

Se le cataloga de esa manera pues en esa evaluación tienen participación absolutamente todos los trabajadores de la organización, logrando obtener valiosa información que servirá en lo posterior para adoptar diversas medidas con el fin de hacer mejoras en la empresa (Chiavenato, 2009, p.250).

CAPITULO III : METODO

3.1. Tipo de investigación.

De acuerdo a lo que Tamayo (2004) indica es que realizar una investigación es basarse en el análisis e interpretación de resultados de alguna actividad que se desarrolle, de igual forma se realizan sobre alguna realidad permitiendo así una interpretación idónea. (p.97).

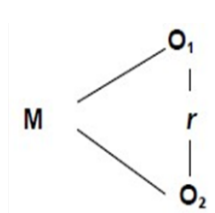
Murillo (2008), enuncia que la investigación realizada es aplicada pues se basa en la aplicación de un cuestionario y la verificación de la hipótesis, por otro lado, la investigación tuvo como finalidad la de determinar el nivel de similitud entre las variables de estudio. (pp. 159-161). Diseño de investigación

3.2. Diseño de investigación.

Hernández, Fernández y Baptista (2014), indican que el diseño hace referencia al medio empleado para la obtención de la información.

La investigación realizada es de un diseño no experimental, debido a que se basó en realizar la observación en un momento y lugar determinado, no manipulando las variables de estudio, es correlacional porque tiene como finalidad medir la relación entre las variables GA y DL, de igual forma presenta un análisis cuantitativo, pues toma como base resultados estadísticos. (p. 120).

La investigación tiene el siguiente esquema:



Donde:

M: muestra de estudio

O1: variable: Gestión administrativa r: relación entre ambas variables.

O2: variable: Desempeño laboral.

3.3. Población y muestra.

Fernández y Bautista (2010), mencionan: la población es el conjunto de personas, cuyas características en común se observan en un tiempo y lugar determinado.

(Lerma, 2009), se denomina población al conjunto cuyos elementos tiene características similares y que además pertenecen a una misma especie.

La presente investigación se realizó al personal que labora en la Institución mencionada con anterioridad.

La institución educativa privada San Benito cuenta con una población de 32 personas, por ello se ha visto por conveniente aplicar la encuesta a toda la población.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

La técnica aplicada fue la encuesta, así como el instrumento fueron los cuestionarios (lista de preguntas), en la que se involucra a variables mediables.

Recolección de datos:

Se realizó un estudio piloto a 32 trabajadores, los cuales han sido seleccionados aleatoriamente, los cuestionarios serán aplicados en base a las variables: GA y DL.

3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

La validez del cuestionario será dada por un juicio de expertos.

Confiabilidad del Instrumento: Se empleó el experimento de fiabilidad Alfa de Cronbach, a una de 32 colaboradores, considerando las preguntas del cuestionario.

Descripción de instrumentos

Gestión Administrativa:

Se analizará la GA a través de una encuesta, con un cuestionario de 30 ítems, agrupados en cuatro dimensiones: planificación, organización, dirección, control, Con una valoración por ítem: Nunca (1), Ocasionalmente (2), Algunas veces (3), frecuentemente (4), Siempre (5). Los puntajes directos por dimensión se convirtieron en índice de logro por niveles: débil, indefinida y fuerte.

Para el análisis de la variable GA se utilizó el siguiente baremo con sus respectivos descriptores. (Ver tabla 1):

Tabla 1: Descriptores para la variable de Gestión Administrativa.

NIVEL	INTERVALO	DESCRIPTOR
Débil	30 - 70	La UAFCSJ Arequipa 2020, no tiene una gestión administrativa su nivel es débil, por cuanto sus dimensiones no se encuentran vigentes ni aceptadas como organización
Indefinido	71 - 111	La UAFCSJ Arequipa 2020, aun no logra concretar una gestión administrativa, tienen presencia de sus dimensiones, pero aún no se han desarrollado plenamente.
Fuerte	112 - 150	La UAFCSJ Arequipa 2020, tiene una gestión administrativa en un nivel fuerte, por cuanto sus dimensiones se encuentran plenamente vigentes y aceptadas por la empresa

Desempeño laboral:

agrupados en tres dimensiones: habilidad, calidad y rendimiento, Con una valoración por ítem: Nunca (1), Ocasionalmente (2), Algunas veces (3), frecuentemente (4), Siempre (5). Los puntajes directos por dimensión se convirtieron en índice de logro por niveles: bajo, regular y alto.

Para el análisis de la variable DL se utilizó el siguiente baremo con sus respectivos descriptores. (Ver tabla 2):

Tabla 2: Descriptores para la variable de Desempeño laboral

NIVEL	INTERVALO	DESCRIPTOR
Bajo	30 - 70	La UAFCSJ Arequipa 2020, no tiene un desempeño laboral su nivel es bajo, por cuanto sus dimensiones no se encuentran vigentes ni aceptadas como organización
Regular	71 - 111	La UAFCSJ Arequipa 2020, aun no logra concretar un desempeño laboral, tienen presencia de sus dimensiones, pero aún no se han desarrollado plenamente.
Alto	111 - 150	La UAFCSJ Arequipa 2020, tiene un desempeño laboral en un nivel alto, por lo que los trabajadores demuestran un alto grado de desempeño laboral.

El procesamiento de datos

De acuerdo a lo que Bernal (2010) indica es que, es un método que proviene de una frase afirmativa denominada hipótesis, entonces lo que quiere lograr es que afirma o negar dicha afirmación. Luego que haya aplicado la técnica respectiva con su instrumento correspondiente, se realiza el análisis de los datos que se consiguen, conforme a la información lo que se recopila, utilizando la estadística descriptiva, después se muestran los resultados por medio de cuadros de frecuencia, figuras y gráficos. Por último, para tabular lo datos se hizo el uso del SPSS, ello con el propósito de hacer un procesamiento de información más rápida.

Asimismo, se empleó la estadística inferencial solo para la prueba de Rho de Spearman, ya que por medio de este se podrá delimitar si existe o no la relación de ambas variables.

CAPITULO IV : PRESENTACION Y ANALISIS DE RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados por variable.

Tabla 3: Niveles de la variable Gestión Administrativo.

GESTION ADMINISTRATIVA		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Débil	0.0	0%
Indefinido	14.0	38%
Fuerte	23.0	62%
Total	37.0	100%

Fuente: Información obtenida de la encuesta aplicada a los trabajadores de la institución.

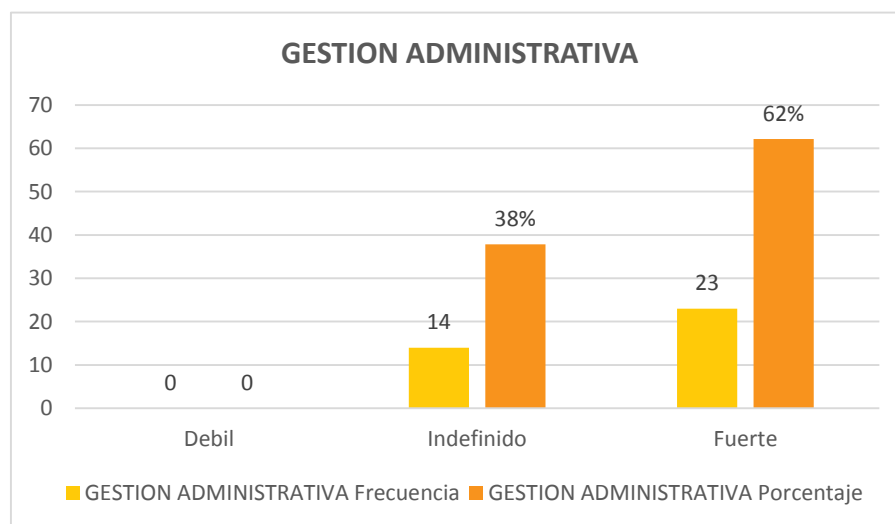


Figura 1. Niveles de la variable Gestión Administrativa.

Interpretación:

En la tabla se observa que la variable Gestión Administrativa de la UAFCSJ Arequipa, 38% de los trabajadores la valoran en un nivel indefinido, 62% la valoran en un nivel Fuerte, esto corrobora el puntaje que obtuvo de entre 112 a 150 del baremo presentado de la variable significa que la UAFCSJ Arequipa, tiene una gestión administrativa en un nivel fuerte, por cuanto sus dimensiones se encuentran plenamente vigentes y aceptadas por la empresa.

Tabla 4: Niveles de la dimensión Planeamiento.

Niveles	Planificación	
	Frecuencia	Porcentaje
Débil	2	5%
Indefinido	13	35%
Fuerte	22	59%
Total	37	100

Fuente: Información obtenida de la encuesta aplicada a los trabajadores de la institución.

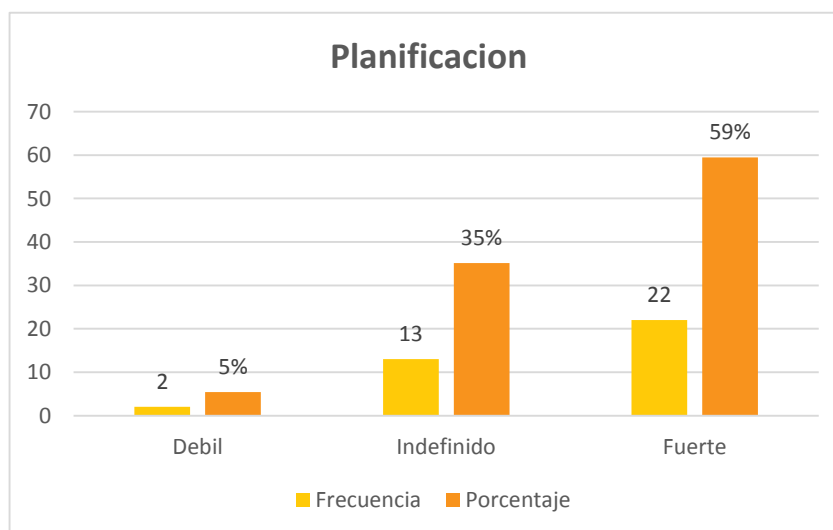


Figura 2. Niveles de la dimensión Planeación.

Interpretación:

En la tabla 4 se observa que la dimensión Planificación en la UAFCSJ Arequipa, 35% de los trabajadores la valoran en un nivel indefinido, 59% la valoran en un nivel Fuerte, esto corrobora el puntaje que obtuvo de entre 42 a 55 del baremo presentado de la dimensión Planificación significa que la UAFCSJ Arequipa, tiene la dimensión planificación en un nivel fuerte, por cuanto la planificación es una fortaleza la misma que sea convertido en una forma de trabajo ya establecida y adoptada por toda el área de Administración y Finanzas

Tabla 5: Niveles de la dimensión Organización.

Organización		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Débil	1	3%
Indefinido	20	54%
Fuerte	16	43%
Total	37	100

Fuente: Información obtenida de la encuesta aplicada a los trabajadores de la institución.

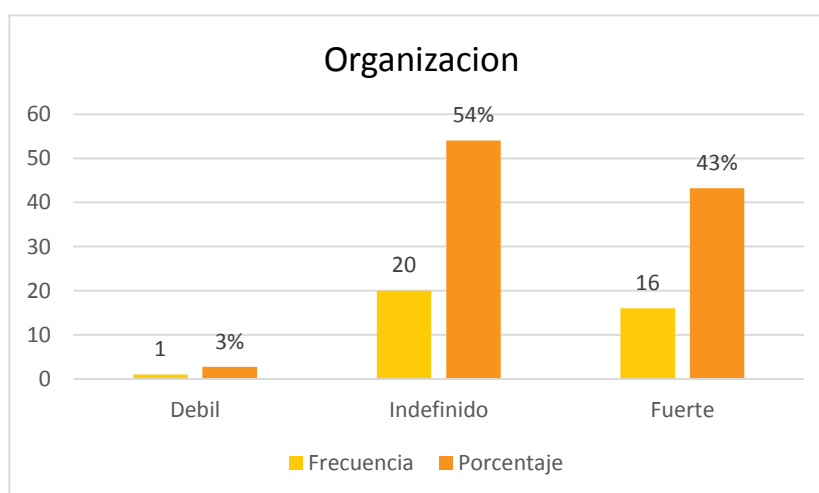


Figura 3. Niveles de la dimensión Organización.

Interpretación:

En la tabla se observa que la dimensión Organización en la UAFCSJ Arequipa, 54% de los trabajadores la valoran en un nivel indefinido, 43% la valoran en un nivel Fuerte, esto corrobora el puntaje que obtuvo de entre 17 - 27 del baremo presentado de la dimensión Organización significa que la UAFCSJ Arequipa, tiene una organización en un nivel indefinido, por cuanto la organización es una debilidad que está presente en el área.

Tabla 6: Niveles de la dimensión Dirección.

Niveles	Dirección	
	Frecuencia	Porcentaje
Débil	1	3%
Indefinido	11	30%
Fuerte	25	67%
Total	37	100

Fuente: Información obtenida de la encuesta aplicada a los trabajadores de la institución.

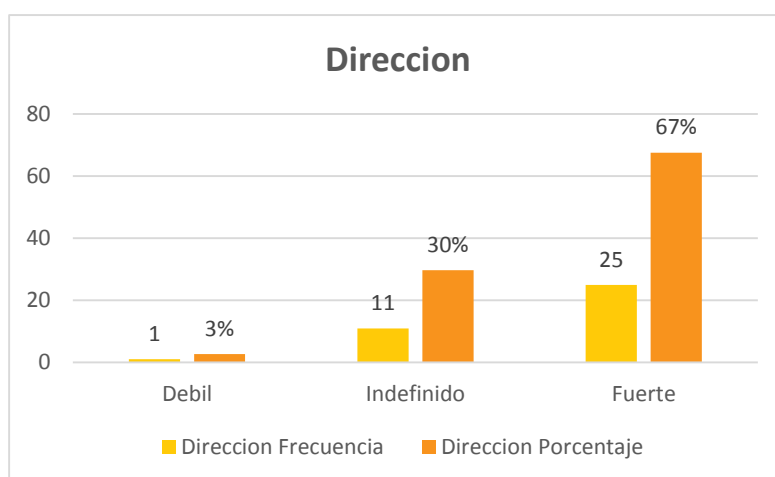


Figura 4. Niveles de la dimensión Dirección.

Interpretación:

En la tabla se observa que la dimensión Dirección en la UAFCSJ Arequipa, 30% de los trabajadores la valoran en un nivel indefinido, 67% la valoran en un nivel Fuerte, esto corrobora el puntaje que obtuvo de entre 31 – 40 del baremo presentado de la dimensión Dirección lo que significa que la UAFCSJ Arequipa, tiene una Dirección muy definida, implementado ya como una forma de trabajo.

Tabla 7: Niveles de la dimensión Control.

Control		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Débil	0	0%
Indefinido	22	59%
Fuerte	15	41%
Total	37	100

Fuente: Información obtenida de la encuesta aplicada a los trabajadores de la institución.

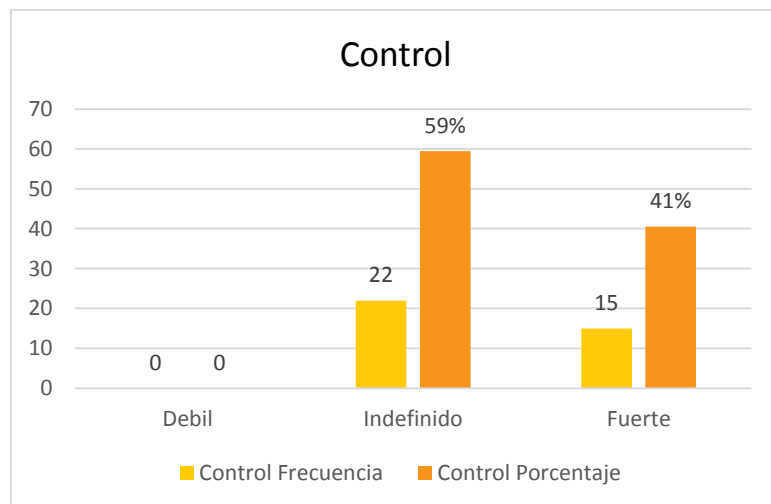


Figura 5. Niveles de la dimensión Control

Interpretación:

En la tabla se observa que la dimensión Control en la UAFCSJ Arequipa, 59% de los trabajadores la valoran en un nivel indefinido, 41% la valoran en un nivel Fuerte, esto corrobora el puntaje que obtuvo de entre 10 – 16 del baremo presentado de la dimensión Control lo que significa que la UAFCSJ Arequipa, no tiene un control idóneo sobre las actividades administrativas del área según lo obtenido por los encuestados.

Tabla 8: Niveles de la variable Desempeño laboral

DESEMPEÑO LABORAL		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Regular	17	46%
Alto	20	54%
Total	37	100

Fuente: Información obtenida de la encuesta aplicada a los trabajadores de la institución.

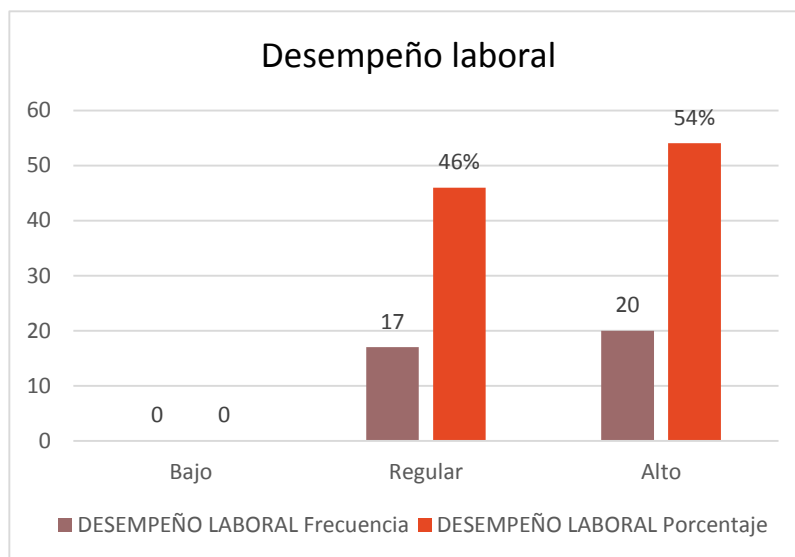


Figura 6. Niveles de la Variable Desempeño laboral

Interpretación:

En la tabla se observa que la variable Desempeño laboral de la UAFCSJ Arequipa, 46% de los trabajadores la valoran en un nivel regular, 54% la valoran en un nivel Alto, esto corrobora el puntaje que obtuvo de entre 112 a 150 del baremo presentado de la variable significa que la UAFCSJ Arequipa, tiene un desempeño laboral en un nivel alto, por cuanto sus dimensiones se encuentran plenamente vigentes y aceptadas por la empresa.

Tabla 9: Niveles de la dimensión habilidad.

Habilidad		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Regular	8	22%
Alto	29	78%
Total	37	100

Fuente: Información obtenida de la encuesta aplicada a los trabajadores de la institución.

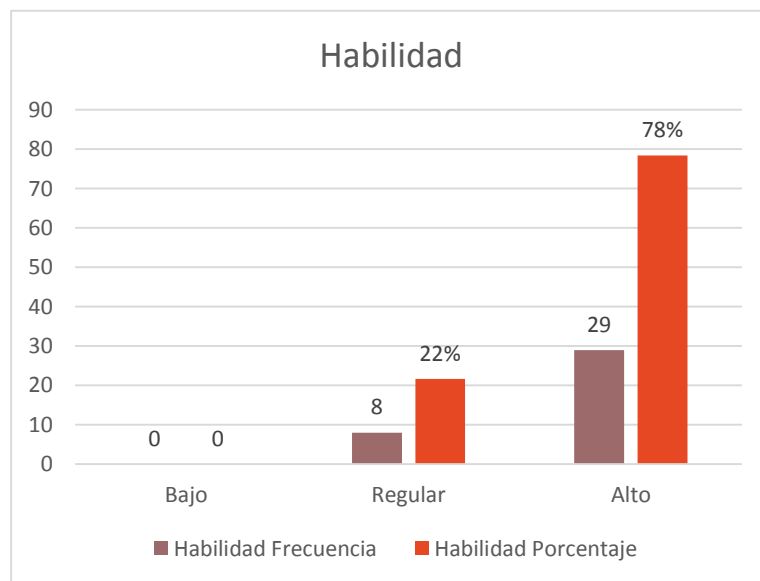


Figura 7. Niveles de la dimensión habilidad

Interpretación:

En la tabla se observa que la dimensión habilidad de la UAFCSJ Arequipa, 22% de los trabajadores la valoran en un nivel regular, 78% la valoran en un nivel Alto, esto corrobora el puntaje que obtuvo de entre 46 a 60 del baremo presentado de la variable significa que la UAFCSJ Arequipa, tiene un desempeño laboral en un nivel alto, por cuanto sus dimensiones se encuentran plenamente vigentes y aceptadas por la empresa.

Tabla 10: Niveles de la dimensión Calidad.

Calidad		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Regular	9	24%
Alto	28	76%
Total	37	100

Fuente: Información obtenida de la encuesta aplicada a los trabajadores de la institución.

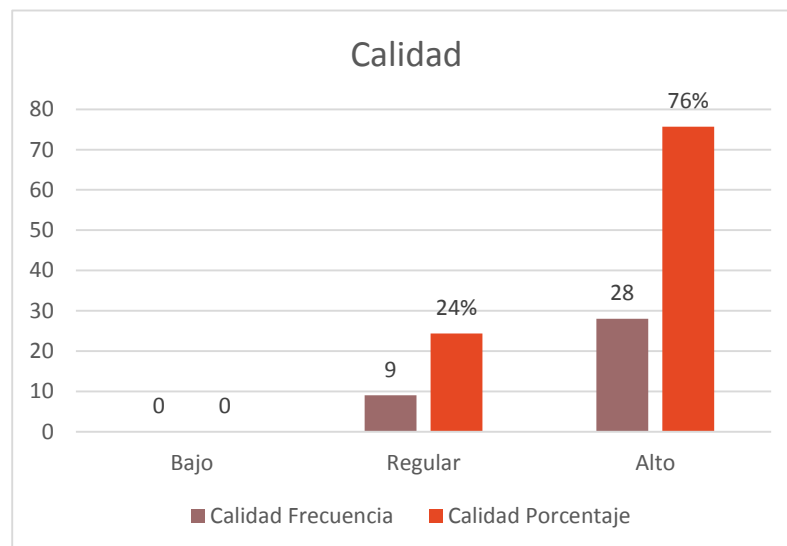


Figura 8. Niveles de la dimensión Calidad

Interpretación:

En la tabla se observa que la dimensión calidad de la UAFCSJ Arequipa, 24% de los trabajadores la valoran en un nivel regular, 76% la valoran en un nivel Alto, esto corrobora el puntaje que obtuvo de entre 46 a 60 del baremo presentado de la variable significa que la UAFCSJ Arequipa, tiene un desempeño laboral en un nivel alto, por cuanto sus dimensiones se encuentran plenamente vigentes y aceptadas por la empresa.

Tabla 11: Niveles de la dimensión Rendimiento.

Rendimiento		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Regular	15	41%
Alto	22	59%
Total	37	100

Fuente: Información obtenida de la encuesta aplicada a los trabajadores de la institución.

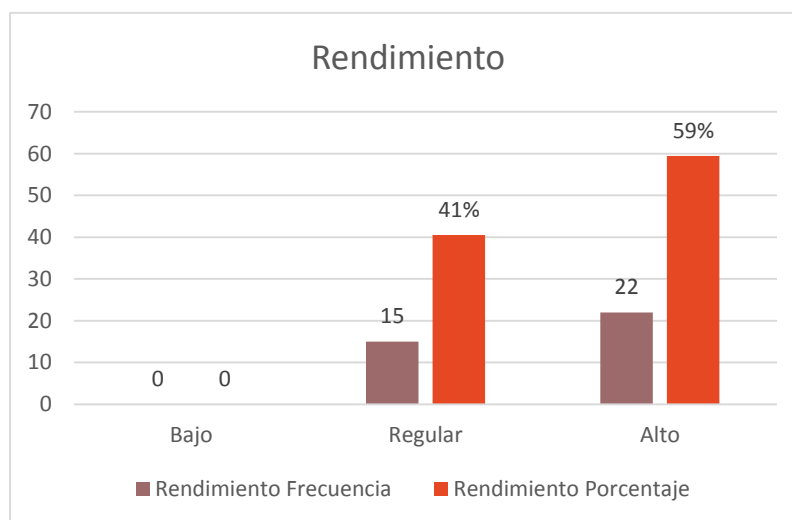


Figura 9. Niveles de la dimensión Rendimiento

Interpretación:

En la tabla se observa que la dimensión rendimiento de la UAFCSJ Arequipa, 24% de los trabajadores la valoran en un nivel regular, 76% la valoran en un nivel Alto, esto corrobora el puntaje que obtuvo de entre 46 a 60 del baremo presentado de la variable significa que la UAFCSJ Arequipa, tiene un desempeño laboral en un nivel alto, por cuanto sus dimensiones se encuentran plenamente vigentes y aceptadas por la empresa.

4.2. Contrastación de hipótesis

4.2.1. Prueba de normalidad:

Ho: la distribución de la muestra gestión administrativa y desempeño laboral no difiere de la normalidad.

Ha: la distribución de la muestra gestión administrativa y desempeño laboral difiere de la normalidad.

Tabla 12: Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño Laboral	,958	37	,169
Gestión Administrativa	,937	37	,038

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors.

Fuente: Información obtenida del SPSS

Análisis:

Los resultados de la **prueba de normalidad para una muestra** de 37 unidades de análisis presentan una significación obtenida equivalente a 0.038 y a 0.169 respectivamente para las variables GA y DL.

Interpretación.

Según el p-valor "sig (bilateral)>0,000 ($p>0.05$), la distribución de la muestra GA y DL no difiere de la normalidad, por lo tanto, se concluye en aceptar la hipótesis nula

Decisión.

Como el p-valor "sig (bilateral) es menor a 0,01 ($p>0.05$), se decide usar las pruebas paramétricas. De acuerdo al diseño de la presente investigación se realizará la prueba del coeficiente de correlación de Pearson (r).

4.2.2. Prueba de hipótesis General:

Ho: No existe una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y desempeño laboral de los Servidores Públicos de la UAFCSJ Arequipa 2020.

Ha: Existe una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y desempeño laboral de los Servidores Públicos de la UAFCSJ Arequipa 2020.

Regla de decisión: si $p < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 13: Correlación entre la gestión administrativa y desempeño laboral.

Correlaciones			
		Gestión Administrativa	Desempeño laboral
Gestión Administrativa	Correlación de Pearson	1	,509**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	37	37
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,509**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	37	37

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Información obtenida del SPSS

Interpretación

Según el p-valor "sig (bilateral) = 0,001<0,05 lo que conlleva a rechazar la Ho, concluyendo que existe una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y desempeño laboral de los Servidores Públicos de la UAFCSJ Arequipa 2020. Lo que queda evidenciado con el valor del coeficiente de correlación de Pearson $r=0,509$ el cual se interpreta como correlación positiva moderada entre ambas variables

Prueba de hipótesis específica 01:

Ho: No existe una relación directa y significativa entre la planeación y desempeño laboral de los Servidores Públicos de la UAFCSJ Arequipa 2020.

Ha: Existe una relación directa y significativa entre la planeación y desempeño laboral de los Servidores Públicos de la UAFCSJ Arequipa 2020.

Regla de decisión: si $p < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 14: Correlación entre la planeación y desempeño laboral.

Correlaciones			
		Desempeño laboral	Planificación
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	1	,505**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	37	37
Planificación	Correlación de Pearson	,505**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	37	37

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

Según el p-valor "sig (bilateral) = 0,001<0,05 lo que conlleva a rechazar la Ho, concluyendo que existe una relación directa y significativa entre la planeación y desempeño laboral de los Servidores Públicos de la UAFCSJ Arequipa 2020. Lo que queda

evidenciado con el valor del coeficiente de correlación de Pearson $r=0,505$ el cual se interpreta como correlación positiva moderada entre ambas variables

4.2.3. Prueba de hipótesis específica 02:

Ho: No existe una relación directa y significativa entre la organización y el desempeño laboral de los Servidores Públicos de la UAFCSJ Arequipa 2020.

Ha: Existe una relación directa y significativa entre la organización y el desempeño laboral de los Servidores Públicos de la UAFCSJ Arequipa 2020.

Regla de decisión: si $p < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 15: Correlación entre la organización y desempeño laboral.

Correlaciones			
		Desempeño laboral	Organización
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	1	,367*
	Sig. (bilateral)		,025
	N	37	37
Organización	Correlación de Pearson	,367*	1
	Sig. (bilateral)	,025	
	N	37	37

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación

Según el p-valor "sig (bilateral) = 0,025 < 0,05 lo que conlleva a rechazar la Ho, concluyendo que existe una relación directa y significativa entre la organización y desempeño laboral de los Servidores Públicos de la UAFCSJ 2020. Lo que queda evidenciado con el valor del coeficiente de correlación de Pearson $r=0,307$ el cual se interpreta como correlación positiva débil entre ambas variables

4.2.4. Prueba de hipótesis específica 03:

Ho: No existe una relación directa y significativa entre la dirección y el desempeño laboral de los Servidores Públicos de la UAFCSJ Arequipa 2020.

Ha: Existe una relación directa y significativa entre la dirección y el desempeño laboral de los Servidores Públicos de la UAFCSJ Arequipa 2020.

Regla de decisión: si $p < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 16: Correlación entre la dirección y desempeño laboral.

Correlaciones			
		Desempeño laboral	Dirección
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	1	,348*
	Sig. (bilateral)		,035
	N	37	37
Dirección	Correlación de Pearson	,348*	1
	Sig. (bilateral)	,035	
	N	37	37

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación

Según el p-valor "sig (bilateral) = 0,035 < 0,05 lo que conlleva a rechazar la Ho, concluyendo que existe una relación directa y significativa entre la dirección y desempeño laboral de los Servidores Públicos de la UAFCSJ, Arequipa 2020. Lo que queda evidenciado con el valor del coeficiente de correlación de Pearson $r=0,348$ el cual se interpreta como correlación positiva débil entre ambas variables

4.2.5. Prueba de hipótesis específica 04:

Ho: No existe una relación directa y significativa entre el control y el desempeño laboral de los Servidores Públicos de la UAFCSJ Arequipa 2020.

Ha: Existe una relación directa y significativa entre el control y el desempeño laboral de los Servidores Públicos de la UAFCSJ Arequipa 2020.

Regla de decisión: si $p < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 17: Correlación entre el control y desempeño laboral.

Correlaciones			
		Desempeño laboral	Control
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	1	,348*
	Sig. (bilateral)		,035
	N	37	37
Control	Correlación de Pearson	,348*	1
	Sig. (bilateral)	,035	
	N	37	37

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación

Según el p-valor “sig (bilateral) = 0,035 < 0,05 lo que conlleva a rechazar la H_0 , concluyendo que existe una relación directa y significativa entre el control y desempeño laboral de los Servidores Públicos de la UAFCSJ de Arequipa 2020. Lo que queda evidenciado con el valor del coeficiente de correlación de Pearson $r=0,348$ el cual se interpreta como correlación positiva débil entre ambas variables

4.3. Discusión de resultados

Una vez realizado el estudio la variable DL se encuentra relacionada en un nivel significativo con la planeación, (categoría alta en la puntuación por nivel). En la que se puede evidenciar, lo que sería coincidente con la teoría de (Ceja 1994) Implica la mejor forma de distribuir los recursos hacia el cumplimiento de la programación, objetivos y de planes detallados para

la recepción, distribución, y obtención de materiales, minimizando así los riesgos que se puedan presentar en cuanto a los materiales y suministros.

Es preciso indicar que Caisa (2014) la influencia de la gestión administrativa en el desempeño laboral. Basándose en los fundamentos planteados por Koontz, pues se basó en para el análisis de la variable GA, y para el DL, como referencia se cogió los estudios realizados por Chiavenato con respecto a la variable de DL y el grado de correlación con la planeación fue alta, para lo cual confirma junto a la investigación que la planeación es una parte importante.

La tabla 4 muestra que la dimensión Planificación en la UAFCSJ de Arequipa, el 35% del personal la valoran en un grado indefinido, 59% dicen que es valorada en un grado fuerte.

Koontz, H., & Weihrich, H. (1990) hace referencia a la forma de la organización y al criterio o normas que siguen y cumplen los miembros, conociendo así sus tareas y funciones al realizar esta organización de acuerdo a su formación el resultado será mucho mejor, es preciso también detallar las tareas un inicio y un final para que sea más sencillo su cumplimiento y el logro de objetivos.

Veintimilla (2016) en su Tesis: “La gestión administrativa y su influencia en el desempeño laboral de las secretarías que laboran en la empresa agrícola Prieto S.A. del Cantón Pasaje”, elaborando un estudio de tipo descriptivo correlacional, llegando a obtener el resultado de que entre las dos variables si hay una relación existente

Idalberto (Chiavenato 2006) señala que la gestión administrativa es la responsable sobre la toma decisiones buena o mala, pues es la alta dirección quienes brindan los procedimientos necesarios, para la administración de los recursos, el fracaso o éxito de la institución va depender de la dirección pues tiene bajo su mando las distintos sistemas administrativos para el mejor direccionamiento de la entidad, el gestor

debe cumplir una serie de características y habilidades que ayuden a su buen criterio, y apoyen sus decisiones.

Anahua (2018) en su tesis “La gestión educativa y la dirección en la Dirección Regional Sectorial de Educación de Tacna, 2017” el cual tuvo como objetivo Determinar la relación existente entre la gestión administrativa y el compromiso laboral del personal en la Dirección Regional Sectorial de Educación de Tacna 2017, entre sus conclusiones más importantes existe relación directa y moderada (Rho de Spearman = 0,523 y valor de $p = 0,000$).

En su libro administración, Stoner, J. (1995) menciona que vendría a ser “es la etapa de controlar, liderar, organizar y planear el poder de los que conforman la compañía, y sus funciones que tienen los otros recursos que se necesitan para conseguir los determinados objetos de la organización” es importante que los gestores cuenten con un apoyo base, tal como es el sistema administrativo a fin de cumplir de las metas trazadas, en ella el talento humano juega un papel importante al igual que los factores económicos, entre estos últimos no se puede prescindir de ninguno pues la parte de RRHH no llegaría a funcionar sin los recursos económicos, también sucedería lo mismo si sería al revés, entonces el directivo o administración es responsable del recurso mucho más cuando se trata de una institución pública, ya que el recurso que se les proporciona es más vigilado y también transparente, lo que debe tener en consideración el servidor que la inversión no solo busca obtener utilidad más lo que se quiere lograr son beneficiarios, que se sientan satisfechos por el servicio que se les da, que sean conscientes de que un programa social es complementario para una educación intrafamiliar.

CAPITULO V : CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones. -

PRIMERO: Existe una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y desempeño laboral con un el p-valor "sig. Aproximada = $0,001 < 0,05$ y con un Coeficiente de correlación de Pearson $r=0,509$ el cual se interpreta como correlación positiva moderada entre ambas variables Con un nivel de significación de 95% se verificó la hipótesis general.

SEGUNDO: Existe una relación directa y significativa entre la planeación y el desempeño laboral con un el p-valor "sig. Aproximada = $0,001 < 0,05$ y con un Coeficiente de correlación de Pearson $r=0,505$ el cual se interpreta como correlación positiva moderada entre la dimensión y la variable con un nivel de significación de 95% se verificó la hipótesis especifica 1.

TERCERO: Existe una relación directa y significativa entre la organización y el desempeño laboral con un el p-valor "sig. Aproximada = $0,025 < 0,05$ y con un Coeficiente de correlación de Pearson $r=0,307$ el cual se interpreta como correlación positiva baja entre la dimensión y la variable con un nivel de significación de 95% se verificó la hipótesis especifica 2.

CUARTO: Existe una relación directa y significativa entre la dirección y el desempeño laboral con un el p-valor “sig. Aproximada = 0,035<0,05 y con un Coeficiente de correlación de Pearson $r=0,348$ el cual se interpreta como correlación positiva baja entre la dimensión y la variable con un nivel de significación de 95% se verificó la hipótesis específica 3.

QUINTO: Existe una relación directa y significativa entre el control y el desempeño laboral con un el p-valor “sig. Aproximada = 0,035<0,05 y con un Coeficiente de correlación de Pearson $r=0,348$ el cual se interpreta como correlación positiva baja entre la dimensión y la variable con un nivel de significación de 95% se verificó la hipótesis específica 4.

5.2. Recomendación

A los servidores y funcionarios públicos de la UAFCPJ de Arequipa, para que tomen medidas de mejora en cuanto al control en la gestión administrativa, dar a conocer la forma de trabajo, la organización y funciones para que los servidores puedan cumplir a cabalidad con sus actividades logrando así un buen desempeño laboral

Brindar las facilidades de caso para otros investigadores puedan estudiar el ámbito organizacional o cualquier otra condición que siempre será una buena opción para la gerencia, pues a través de estas investigaciones se puede develar problemas, propuestas de mejoras, o evidenciar una organización eficiente.

Hacer el diseño de un Plan de Capacitación Institucional que guarde relación directa con el MOF, donde ambos se apliquen a los programas y áreas en su totalidad, a fin de evaluar constantemente y así poder conseguir mejoras de forma consecuyente.

A los aspirantes a obtener un título profesional, tener en cuenta las autorizaciones respectivas del área donde se dispone la información, estoy dentro la formalidad de obtención de datos; para la toma de encuesta es importante la precisión y validarlo a través de expertos que puedan contribuir en la construcción de instrumento adecuado y pertinente.

A la universidad, para que pueda socializar los procedimientos y tramites en cuanto a la investigación, poder ampliar el conocimiento para la participación en grupos de investigación que forme la casa superior, así como buscar formar semilleros de investigación que prepare a los más jóvenes en la contribución al conocimiento en favor de la población y nuestra universidad.

BIBLIOGRAFIA.

Centeno, E.S. (2012). Relación entre la cultura, el comportamiento organizacional y la eficiencia administrativa de la municipalidad distrital de Samegua, 2012. Informe de tesis para optar el título de Ingeniero Comercial. Facultad de Ciencias Jurídicas, Empresariales y Pedagógicas, universidad José Carlos Mariátegui, Moquegua, Perú.

Chiavenato, I. (2009). Gestión del capital humano de las organizaciones. México: McGraw-Hill/ Interamericana Editores.

Cruz, S.T. (2010). Relación entre la satisfacción y el desempeño laboral de la enfermera del servicio de hospitalización del Hospital "John F. Kennedy", Ilo, enero – marzo 2009. Ilo, Perú. Tesis para optar el título de Licenciada en Enfermería. Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad José Carlos Mariátegui, Moquegua, Perú.

Espinosa, J.C., Contreras, F. & Barbosa, D. (2015). Prácticas de liderazgo y su relación con la cultura en un grupo de países latinoamericanos. *Diversitas*, 11(2), 303-317.

Hellriegel, D. & Slocum, J.W. (2010). Comportamiento organizacional. México: Cengage Learning.

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación científica. México: McGraw Hill / Interamericana.

Huacán, E.M. (2015). Cultura organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, Moquegua, 2015. Tesis para obtener el grado de magister en Gestión Pública. Escuela de Postgrado, Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.

Jones, G. (2013). Teoría organizacional. Diseño y cambio en las organizaciones. México: Pearson Educación.

Kotter, J.P. (2007). Al frente del cambio. Madrid: Empresa activa.

Lizarzaburu, L., Campos, B. & Campos, W. (2010). Desempeño docente desde la perspectiva del mismo docente. Universidad José Carlos Mariátegui. Moquegua, 2010. Departamento Académico de Estadística, Facultad de ciencias Físicas y Matemáticas, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.

Lopes, P. (2000). Probabilidad y Estadística, conceptos, modelos y aplicaciones en Excel. Santa Fé de Bogotá: Pearson Educación de Colombia.

Mendenhall, W., Beaver, R.J. y Beaver, B.M. (2010). Introducción a la probabilidad y estadística. México: Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.

Muñoz, C. (2011). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis*. México: Pearson Educación.

Pérez, C. (2005) *Técnicas estadísticas con SPSS 12. Aplicaciones al análisis de datos*. Madrid: Pearson Educación S.A.

Robbins, S.P. & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.

Romero, P.E. (2005). *Autoestima y autopercepción del desempeño del estudiante de primer semestre de la universidad "José C. Mariátegui", de Moquegua – 2004*. Tesis que para optar el grado de Magíster en Docencia Universitaria y Gestión Educativa. Escuela de Postgrado, Universidad Privada de Tacna, Tacna, Perú.

Sommer, B. & Sommer, R. (2001). *La investigación del comportamiento. Una guía práctica con técnicas y herramientas*. México: Oxford Press University Mexico.

Sierra, G.Y. & Lopez, S.A. (2013). *Evaluación del desempeño laboral en el sector público colombiano (2010-2012)*. Trabajo de grado para optar el título de Especialista en finanzas y Administración pública. Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá D.C., Colombia.

Vargas, R.J. (2011). *Cultura y desarrollo organizacional en la Universidad Nacional del Altiplano – Puno*. Comunicación: *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 2(2), 5-15.

Velasco, R.I. (2015). *Modelo de cultura organizacional y alineación estratégica para una maquiladora de exportación*. Sonora: Instituto Tecnológico de Sonora

Velásquez, Ángel y Rey, Nérida. (1999) *Metodología de la investigación científica*. Lima: San Marcos.

Yilmaz, C. & Ergun, E. (2008). *Organizational culture and firm effectiveness: an examination of relative effects of culture traits and the balanced culture hypothesis in an emergin economy*. *Journal de Wolrd Business*, 43(2008), 290-306. DOI: 10.1016/j.jwb.2008.03.019