



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Mejora del sistema administrativo para un eficiente desempeño del personal de la empresa INVERSIONES REDSUR EIRL

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTORES:

Acevedo Capcha, Rodney Alex (orcid.org/0000-0002-1519-8860)

Jordan Redhead, Robert Alexander (orcid.org/0000-0003-1196-4430)

ASESOR:

Mg. Infante Takey, Henry Ernesto (orcid.org/0000-0003-4798-3991)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA — PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedicamos este trabajo a nuestras madres por su comprensión moral y apoyo incondicional quienes nos inspiraron para continuar con nuestra superación personal y profesional.

Agradecimiento

A Dios, por su infinita bondad, amor y sabiduría, y permitirme realizar una meta más en mi vida.

Al Dr. Cesar Acuña Peralta, rector fundador de la Universidad Cesar Vallejo por habernos abierto las puertas para continuar estudiando.

Al asesor Dr. Henry Ernesto Infante Takey, por sus aportes, orientaciones y conducción en la investigación para poder concluir el presente trabajo.

A la empresa INVERSIONES REDSUR EIRL, por darnos las facilidades para obtener información.

A los trabajadores de la empresa INVERSIONES REDSUR EIRL, por su apoyo y formar parte de la muestra.

Índice de contenidos

Dedicatoria	II
Agradecimiento.....	III
Índice de contenidos	IV
Índice de tablas.....	V
Índice de gráficos y figuras	VI
Resumen.....	VII
Abstract.....	VIII
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de la investigación	11
3.2. Variables y operacionalización.....	11
3.3. Población y muestra.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos	17
Asimismo, el procedimiento a seguir es el siguiente:	17
3.6. Métodos de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	19
VI. CONCLUSIONES.....	42
VII. RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS	44
ANEXOS	47

Índice de tablas

Tabla 1: Comparativo de proyección de ventas, costos y utilidades	2
Tabla 2: Utilidad con costos adicionales por retrasos	3
Tabla 3: Comparativo entre utilidades 2020 y 2021	3
Tabla 4: Relación entre problemáticas y posibles soluciones	19
Tabla 5: Preguntas contempladas sobre variable 1	19
Tabla 6: Resultado de las encuestas sobre variable 1	20
Tabla 7: Preguntas contempladas sobre variable 2	21
Tabla 8: Resultado de las encuestas sobre variable 2	22
Tabla 9: Preguntas contempladas sobre variable 1	23
Tabla 10: Resultado de las encuestas sobre variable 1	23
Tabla 11: Preguntas contempladas sobre variable 2	24
Tabla 12: Resultado de las encuestas sobre variable 2	24
Tabla 13: Análisis de Spearman Técnicos: Celeridad de información vs Metas	25
Tabla 14: Análisis de Spearman Técnicos: Celeridad de información vs Competencia	26
Tabla 15: Análisis de Spearman Técnicos: Eficiencia vs Metas	27
Tabla 16: Análisis de Spearman Técnicos: Eficiencia vs Competencias	28
Tabla 17: Análisis de Spearman Jefes: Celeridad de información vs Metas .	29
Tabla 18: Análisis de Spearman Jefes: Celeridad de información vs Competencias	29
Tabla 19: Análisis de Spearman Jefes: Seguridad vs Metas	30
Tabla 20: Análisis de Spearman Jefes: Seguridad vs Competencias	30
Tabla 21: Análisis de Spearman Jefes: Eficiencia vs Metas	31
Tabla 22: Análisis de Spearman Jefes: Eficiencia vs Competencias	31

Índice de gráficos y figuras

Figura 1: Comparativo de resultados 2020 y 2021	3
Figura 2: Relación entre celeridad de información y metas - Técnicos	32
Figura 3: Relación entre celeridad de información y competencias- Técnicos	32
Figura 4: Relación entre eficiencia y metas- Técnicos	33
Figura 5: Relación entre eficiencia y competencias - Técnicos	33
Figura 6: Relación entre celeridad de información y metas - Jefes	34
Figura 7: Relación entre celeridad de información y competencias - Jefes	34
Figura 8: Relación entre seguridad y metas - Jefes.....	35
Figura 9: Relación entre seguridad y competencias - Jefes	35
Figura 10: Relación entre eficiencia y metas - Jefes	36
Figura 11: Relación entre eficiencia y competencias - Jefes	36

Resumen

La presente investigación se basa en el análisis de una empresa dedicada a la planificación y ejecución de proyectos, cuyo problema principal se da en su deficiencia organizacional que ha originado tiempos muertos, reprocesos y demás ineficiencias. En tal sentido, el objetivo de trabajo es proponer una mejora en el sistema administrativo para aumentar la eficiencia de desempeño del personal, tomando como estudio a la empresa Inversiones RedSur EIRL.

La investigación es de enfoque cuantitativo, aplicada, secuencial y probatoria. El nivel de la investigación es correlacional, con investigación cuasi experimental. Para ello, se aplicó un estudio a una muestra de 40 trabajadores contemplando a jefes y personal técnico, usando la encuesta y verificación con coeficiente de Spearman. Los resultados que se obtuvieron mostraron una relación positiva entre el tipo de sistema administrativo que tiene la empresa y el impacto en el desempeño laboral, con coeficientes cercanos a 1 en la mayoría de los cálculos. Finalmente, se concluye que es necesario mejorar el sistema administrativo basado en las dimensiones de seguridad, eficiencia y celeridad de la información, para que, factores como el cumplimiento de metas y el desarrollo de competencias, sea positivo.

Palabras clave: *Sistema administrativo, desempeño laboral, eficiencia, competencias.*

Abstract

The present investigation is based on the analysis of a company dedicated to the planning and execution of projects, whose main problem is based on its organizational deficiency that has caused downtime, reprocessing and other inefficiencies. In this sense, the objective of work is to propose an improvement in the administrative system to increase the efficiency of staff performance, taking the company Inversiones RedSur EIRL as a study.

The research has a quantitative approach, it is applied, it is sequential and probative. The level of the research is correlational with quasi-experimental research. For this, a study was applied to a sample of 40 workers, including managers and technical personnel, using a survey and verification with Spearman's coefficient. The results obtained showed a positive relationship between the type of administrative system that the company has and the impact on job performance, with coefficients close to 1 in most calculations. Finally, it is concluded that it is necessary to improve the administrative system based on the dimensions of security, efficiency and speed of information, so that factors such as meeting goals and developing skills are positive.

Keywords: *Administrative system, job performance, efficiency, skills.*

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente encontramos diversos tipos de empresas, ya sean pequeñas, medianas y grandes empresas, enfocadas en encontrar nuevas formas o procedimientos para marcar una ventaja competitiva, en cada uno de sus respectivos rubros. Lo cual, en el mundo empresarial, en los últimos años se han enfocado en ser más competitivas dentro del negocio o mercado, apoyándose no sólo en la tecnología para mejorar sus procesos, sino en la gestión de personal y el control de los procesos internos.

No obstante, uno de los ejes primordiales dentro de la organización es el factor humano. Un recurso que, muchas veces, es dejado de lado en pro de buscar mejorar en tecnología y en métodos de trabajo “más eficiente”, pero que no siempre consideran al hombre como factor elemental. A esto se suma la importancia de manejar una adecuada administración de los recursos de la empresa, dado que ello es transversal a todas las actividades de la organización. En Colombia, por ejemplo, se observó un problema relacionado a la gestión del personal y de sus métodos de trabajo. Ante ello, se enfocaron en tener la obligación de llevar a cabo la implementación de la metodología que permita mejorar la eficiencia en las organizaciones industriales ya sean de diversos sectores. Así mismo, se ha podido notar que las empresas pueden tener como causa de estos problemas el tema de personal y de gestión, lo cual ha llegado a involucrar cerca del 90% de impacto en sus diversos procesos y, como consecuencia, una baja eficiencia y desempeño laboral pobre. (Díaz, 2019, pág. 16)

En el Perú, actualmente encontramos diversos tipos de empresas, sean pequeñas y medianas, que viven en un estado de incertidumbre ante la falta de formalidad en los procesos de gestión. Muchas de ellas no cuentan con un estándar de trabajo y de gestión de personas, lo cual conlleva a que, muchas veces, los índices de rotación de personal vayan en aumento y la realización de los servicios o la misma producción no sea de la calidad esperada al bajar el desempeño laboral. No obstante, en el entorno industrial se ha podido notar

que al pasar de los años se va desarrollando nuevas estrategias, investigaciones científicas, uso de herramientas metodológicas, entre otros; más aún que, gestionar y dirigir las organizaciones son piezas fundamentales para lograr un desarrollo sostenible (Noreña, 2017).

De lo anterior mencionado se evidencia que una deficiente gestión del sistema administrativo de las empresas puede impactar en una deficiente gestión del personal y, por lo tanto, impactar en su desempeño laboral, acarreando problemas mayores a las empresas, dado que se vuelca en un impacto económico negativo. Esto, en nuestro país, representa mayores impactos económicos, dado que muchas de las organizaciones no cuentan con estándares de trabajo. Dentro de esta línea, se toma como materia de investigación a la empresa Inversiones REDSUR EIRL, la cual es una organización que se dedica a diversas actividades tales como: Proveedor servicios eléctricos industriales y de herramientas y materiales en general (como servicios principales). Asimismo, como servicios secundarios presenta: servicios de soldadura, mantenimiento industrial, pintura industrial y gasfitería industrial. Cabe mencionar que sus principales clientes a los que brinda estos productos y servicios son: Corporación Aceros Arequipa, Pesquera Austral Group y Empresa Textil Creditex.

Estas situaciones han originado que la empresa se vea afectada en sus indicadores de utilidad, lo cual se aprecia en los siguientes cuadros:

Tabla 1: Comparativo de proyección de ventas, costos y utilidades

PROYECTADO	2020		2021	
VENTAS	S/. 374,240.00		S/ 1,132,354.50	
COSTOS	S/. 232,264.00	62%	S/ 610,507.50	54%
UTILIDAD ESPERADA	S/. 141,976.00	38%	S/ 521,847.00	46%

Fuente: Creación propia basado en datos de la empresa.

Tal como se ve en el cuadro 1, la empresa empezó a aumentar la cantidad de ingresos entre el 2020 y 2021. Sin embargo, esto implicó también que se haga más evidente el nivel de deficiencia en la gestión. Esto se puede observar en el

cuadro 2, en donde los costos esperados aumentan, dado los retrasos y/o costos adicionales por ineficiencias en la gestión que trae consigo los reprocesos.

Tabla 2: Utilidad con costos adicionales por retrasos

REAL	2020		2021	
VENTAS	S/. 374,240.00		S/. 1,132,354.50	
COSTOS INICIALES	S/. 232,264.00		S/. 610,507.50	
COSTOS ADICIONALES POR RETRASOS	S/. 25,000.00		S/. 180,000.00	
COSTOS TOTALES	S/. 257,264.00	69%	S/. 790,507.50	70%
NUEVA UTILIDAD NETA	S/. 116,976.00	31%	S/. 341,847.00	30%

Fuente: Creación propia basado en datos de la empresa.

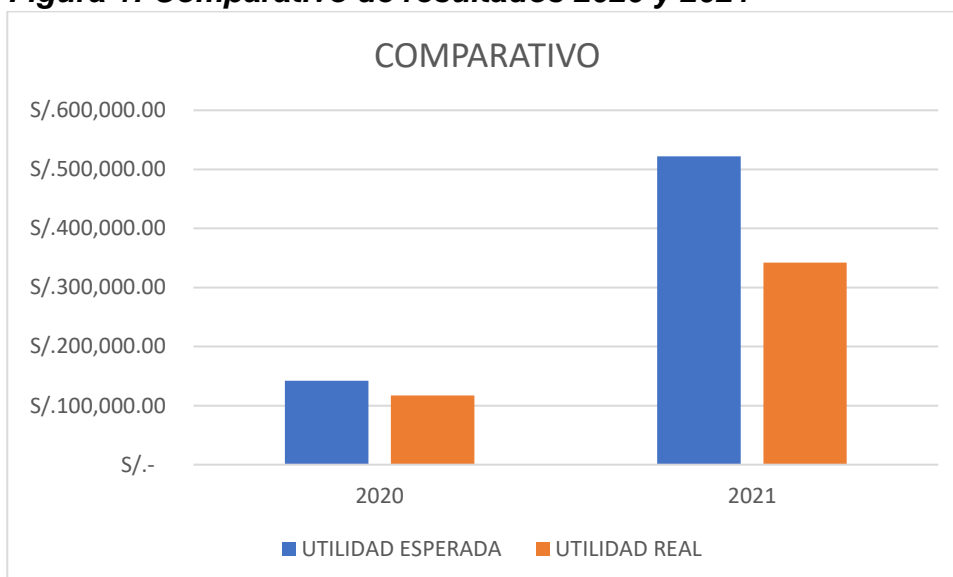
En el cuadro 3, se puede evidenciar el comparativo entre las utilidades reales (luego de aplicado los costos adicionales) y las que la empresa proyectó, entre el año 2020 y 2021.

Tabla 3: Comparativo entre utilidades 2020 y 2021

DIFERENCIA	2020	2021
UTILIDAD ESPERADA	S/. 141,976.00	S/ 521,847.00
UTILIDAD REAL	S/. 116,976.00	S/. 341,847.00

Fuente: Creación propia basado en datos de la empresa.

Figura 1: Comparativo de resultados 2020 y 2021



En la figura 1, se observa el gráfico representando el comparativo mostrado en el cuadro 3. Por lo tanto, se observa que esta empresa propuesta, tiene problemas relacionados al desempeño laboral y la forma en la cual lleva la

gestión administrativa, produciendo retrasos en sus entregas o cumplimiento de servicios y propiciando un clima laboral hostil en algunos casos.

Respecto a ello, se plantea el problema de ¿cómo poder mejorar el sistema administrativo de la empresa con el fin de mejorar el desempeño laboral?

Ante la problemática presentada, es necesario tener como objetivo primordial, buscar herramientas de administración que permitan mejorar el sistema administrativo de la empresa Inversiones REDSUR EIRL con el fin de aumentar el nivel de desempeño del personal. Para ello es importante contemplar objetivos específicos: 1) evaluar el estado inicial de la empresa con el fin de conocer todos los factores que limitan tener un adecuado control del desempeño del personal; 2) proponer herramientas administrativas que permitan mejorar el sistema administrativo en pro de un mejor desempeño laboral; y 3) evaluar la aplicación de dichas herramientas administrativas con indicadores que permitan corroborar si se logrará o logrará el objetivo deseado. Asimismo, las hipótesis que se plantean son:

Ho: No existe una relación significativa entre el sistema administrativo y el desempeño del personal de la empresa INVERSIONES REDSUR EIRL

Ha: Si existe una relación significativa entre el sistema administrativo y el desempeño del personal de la empresa INVERSIONES REDSUR EIRL

Asimismo, como hipótesis específicas se enmarcan en: 1) Con un adecuado análisis inicial se podrá ubicar los factores problemáticos; 2) Con las propuestas de herramientas de administración se podrá tener un plan de mejora y; 3) Con la aplicación de mejoras se podrá mejorar el desempeño laboral. Finalmente, una empresa que no cuente con una gestión de control adecuada sobre el desempeño laboral, propiciará escenarios de baja rentabilidad y podría iniciar un descontrol de las actividades que realice, sumado a un tenso clima laboral que implicaría rotación de personal a futuro. Por lo tanto, estos aspectos justifican la importancia de hacer una investigación más exhaustiva que abarque la aplicación de conocimiento en gestión administrativa con el fin de aportar a mejorar la organización.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel mundial, los empleadores están siendo afectados por la "escasez de talento humano". En el 2015 el grupo ManPower publico una encuesta sobre la escasez de talento, dando a conocer que el 38% de los empleadores a nivel global tienen dificultades para encontrar talento humano. Este informe también ubicó al Perú como el segundo país con mayores dificultades para encontrar talento humano. Asimismo, se reveló que, entre las principales dificultades para cubrir las plazas laborales, se tiene que los postulantes no cumplen las expectativas de conocimientos y/o técnica, lo cual implica habilidades técnicas débiles, poca experiencia, habilidades profesionales diezmadas y búsquedas de mayores ingresos a la ofrecida por los empleadores. (ManpowerGroup, 2018).

Por un lado, según investigación realizada en las empresas de Estados Unidos, los datos estadísticos indican que las bajas remuneraciones son las causantes del 70% de las renuncias de los trabajadores. Adicionalmente se mencionó que el 53% de los colaboradores tienden a percibir que sus empleadores no se preocupan por ellos. (Pelose, 2018)

Por otro lado, en ciertas empresas, la alta rotación de trabajadores es un inconveniente grave que origina problemas serios en las empresas. Además, los altos índices de rotación de personal se han convertido en la constante preocupación del 56% de los encargados del área de recursos humanos. En ese sentido el 89% de las organizaciones especulan que sus empleados cambian de empresa buscando aumento en sus remuneraciones, cuando en realidad solo el 12% de estos recibe mayores remuneraciones en su nuevo centro de trabajo. Otro motivo posible de la alta rotación de personal podría ser la falta de aprecio de las organizaciones hacia sus trabajadores, según datos estadísticos el 40% de los empleados sienten que en su empresa no son valorados, según estudios realizados en las empresas de España (Edenred, 2017)

Carrillo Brito, J. (2020) en su investigación titulada "Modelo de gestión pública y desempeño laboral: caso de un municipio de Ecuador", presentada en la Universidad Estatal de Milagro, Ecuador y que tuvo objetivo exponer la

relevancia de considerar la evaluación de desempeño en organizaciones, indistintamente si son del ámbito privado o público. Esto se da porque a través de la supervisión del nivel de cumplimiento de las tareas encomendadas, se puede evidenciar y analizar los puntos fuertes y débiles de cada trabajador.

Para ello, se centraliza en la administración pública, en el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de La Troncal, cantón de la provincia Cañar, Ecuador. El investigador consideró una muestra de 180 funcionarios, con un método de investigación no experimental y transversal, usando la descripción en todo su contexto. Esto se debe a que, analiza investigaciones anteriores, datos de informes, textos diversos a través del método Reinert (conocido como ALCESTE). Finalmente, con los resultados obtenidos se logró evaluar el desempeño de cada trabajador, considerando que ello tiene relación con el nivel de motivación, el ambiente de trabajo y el modelo de gestión en general.

Rodríguez-Marulanda, K. P., & Lechuga-Cardozo, J. I. (2019), en su investigación titulada “Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA”, presentada en la Universidad ITSA de Colombia, tuvo como objetivo proponer evidencias relacionadas a los elementos que causan o impactan en un determinado desempeño dentro de una organización. En este caso, del ámbito de educación superior. Para ello, aplicó el positivismo como metodología, usando la descripción como investigación, con diseño transeccional y no experimental. Esto implicó que se use 26 ítem a través de un instrumento con escala de Likert para una encuesta de 79 docentes y 5 docentes con cargo directivo. En dicha investigación se probó que hay diversos factores relacionados al desempeño laboral que tienen gran alcance en el desempeño de los docentes, pero en mayor cuantía en la parte directiva que en la parte de docencia netamente señalada. Ante ello, se encontró que la falta de diálogo, y en general, de toda forma de comunicación dentro de la organización, genera desazón entre los trabajadores, creando inconformidades. Finalmente, se concluyó que para revertir esta situación es necesario también una mayor comunicación y motivación con el fin de mejorar el clima organizacional.

Portada Hernani, L. E. (2017) en su tesis titulada “Propuesta de mejora continua de procesos Lean Manufacturing para una empresa carrocera”, presentada a la UPC para optar por el título de Ingeniero Industrial, tuvo como objetivo explicar el proceso de análisis a través del cual evalúa la situación de una empresa y plantea mejoras con la filosofía Lean para optimizar el estado de cada proceso.

Para ello, utilizó la metodología DMAIC con el fin de encontrar métodos adecuados para identificar el problema en una empresa y luego proponer la posible solución durante el año 2015, que es el año de análisis inicial. Asimismo, con esta herramienta pudo identificar las causas raíz que causan la posibilidad de tener producción defectuosa. Ante ello, se propone la metodología de Lean Manufacturing para mejorar la productividad y satisfacer adecuadamente la demanda creciente. Finalmente, se concluye que la propuesta es viable a través de la validación con indicadores VAN y TIR.

Gilham Celis, A. C. (2019) en su tesis titulada “Propuesta de mejora en el sistema de planeamiento y control de la producción en una empresa metalmecánica” presentada en la UPC para optar por el título de Ingeniero Industrial, tuvo como objetivo bajar el nivel de producto final y el IR iniciando en análisis y la mejora con los productos VIP, que son en sí electrodos cubiertos. Esto se hizo, dado que el promedio de inventario actual era de 350 ton, cuando lo esperado era 200 ton.

Para lograr este objetivo se evaluó la planificación, los tipos de controles y los estándares y normas establecidas por la organización. Es importante indicar que, la investigación se basó en el uso de Lean Manufacturing con la aplicación de la herramienta Kanban. Asimismo, se enfoca en el uso del “pull y push”. Luego de ello, se logró aumentar la productividad de 286 a 30kg/h-h, disminuir la fuerza laboral de producción de 117 a 90, reducir de 74 a 59 ton la capacidad de la planta de producción y contemplar un periodo de recuperación de la inversión de 33 meses.

López Cajo (2017) realizó una tesis de maestría titulada Clima laboral y el desempeño organizacional en el Hospital Hermilio Valdizán 2015, presentada en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle de Lima, Perú. Para ello se usó el tipo de investigación descriptiva correlacional, con una población de 34 médicos, 15 técnicos y 15 enfermeros. Asimismo, usó la técnica de Likert para la recolección de datos sobre el clima organizacional, contemplando dimensiones e indicadores como autorrealización (oportunidades de mejora de la organización), el involucramiento laboral (compromiso), supervisión (datos necesarios y relevantes para cumplir lo encomendado) y condiciones laborales. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo y reconocimiento de logros.

Escudero, C., & Delmy, L. (2018) en su investigación titulada “Influencia de la gestión administrativa en el desempeño laboral de los trabajadores del ministerio de agricultura y riego, Lima, 2018”, tuvo como objetivo analizar el desempeño del trabajador y la gestión a nivel administrativo.

El trabajo es una investigación descriptiva con enfoque cuantitativo, y diseño no experimental. La población la conformaron 60 empleados contemplando una muestra de 52 empleados. Se usó la encuesta como técnica de recolección de información y se usó 18 items para la escala de Likert. Finalmente, se demostró que hay una gran influencia entre el desempeño del trabajador y la organización estatal.

Ludeña González, C. E. (2019) en su investigación titulada “Gestión por competencias y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga. Ayacucho, 2019”, contempló el análisis de la gestión que en ese entonces era ineficiente dado las deficiencias en las habilidades, destrezas, conocimientos, etc, propios de las aptitudes técnicas; con el fin de obtener los mejores resultados y cumplimiento de los objetivos trazados por la universidad en pro de mejorar sus servicios.

Del análisis se ubicó a la gestión por competencias como variable independiente y al desempeño laboral como dependiente. Sobre ello, se usó el enfoque mixto. Se usó la entrevista a los colaboradores y uso de cuestionario guiado. Asimismo, para la parte cualitativa se considera un análisis de la percepción del proceso de cada uno. Esto implicó una población de 279 colaboradores con una muestra de 72 empleados. Finalmente, se concluyó que el nivel de desarrollo de competencias propicia un mejor desempeño en el trabajador y por ende, en la misma organización.

Araujo (2007, citado por Bohórquez 2015) afirma que el desempeño laboral se refiere al nivel en que los trabajadores propugnan alcanzar los objetivos y metas de la empresa. Para ello, se define que el desempeño está constituido por actividades tangibles, observables y medibles, mayormente. Por lo tanto, es la manera como los trabajadores realizan sus actividades de forma eficaz para conseguir las mejores metas basadas en reglas básicas previamente establecidas. Respecto a ello, se plantea su relación con la ejecución de las actividades que realizan los empleados de forma eficiente, con el fin de alcanzar las metas enmarcadas.

Por otro lado, Montejo (2009, citado por Bohórquez 2015) propone que son aquellas labores o modos de comportarse que son evaluados en los trabajadores y que son importantes para cumplir las metas de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su grado de aportación a la organización. Varios analistas consideran que la definición de desempeño debe ser complementado con la expectativa de la empresa sobre lo que desea que hagan los colaboradores.

Cabe mencionar que la gestión del desempeño se puede definir como el proceso sobre el que una organización busca asegurar que el empleado se encuentre alineado con las metas y los objetivos de la misma, considerando las prácticas a través de las cuales el trabajo es definido y revisado, las capacidades son desarrolladas y las recompensas son distribuidas en la organización (Bohórquez 2015)

Es importante considerar que dentro de las herramientas de mejoras se pueden considerar las relacionadas a Lean Manufacturing, el cual está basado en el Sistema de producción de Toyota, el cual fue desarrollado e implementado en Japón por Taiichi Ohno y Shigeo Shingo. De acuerdo con (Hernández, 2013), “El origen de Lean Manufacturing se encuentra en el momento en que las empresas japonesas adoptaron una cultura, consistente en buscar obsesivamente la forma de aplicar mejoras en la planta de fabricación a nivel de puesto de trabajo y línea de fabricación, todo ello en contacto directo con los problemas y contando con la colaboración involucración y comunicación plena con los directivos, mandos y operarios”. Según (Villaseñor, 2017), “El objetivo primordial de la manufactura esbelta es minimizar el desperdicio o Muda (palabra japonesa, cuyo significado es desperdicio), el cual es todo aquello que no agrega valor y por lo cual el cliente no está dispuesto a pagar”. De igual forma dentro de estos aspectos también se encuentra la metodología DMAIC, que busca la capacidad de que una empresa pueda analizar la calidad de producción y el nivel de su productividad a través de los pasos como Definir, Medir, Actualizar, Implementar la mejora y Controlar.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

Esta investigación tiene un enfoque cuantitativo, es aplicada, es secuencial y probatoria. Se intenta generalizar los resultados encontrados en un grupo o segmento (muestra) a una colectividad mayor (universo o población). También se busca que los estudios efectuados puedan replicarse (Hernández Sampieri et al., 2014).

El nivel de la investigación es correlacional. Este tipo de estudio tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular (Hernández Sampieri et al., 2014).

En la investigación cuasi experimental, también manipulan deliberadamente, al menos, una variable independiente para observar su efecto sobre una o más variables dependientes, sólo que difieren de los experimentos “puros” en el grado de seguridad que pueda tenerse sobre la equivalencia inicial de los grupos. En los diseños cuasiexperimentales, los sujetos no se asignan al azar a los grupos ni se emparejan, sino que dichos grupos ya están conformados antes el experimento: son grupos intactos (la razón por la que surgen y la manera como se integraron es independiente o aparte del experimento) (Hernández Sampieri et al., 2014).

3.2. Variables y operacionalización

Se consideran para la investigación las siguientes variables:

Variable dependiente: Desempeño laboral

Variable independiente: Sistema administrativo

Variable 01

TÍTULO: **Sistema administrativo**

"Es el conjunto integrado de los procedimientos necesarios para concretar en actividades los objetivos de una empresa y además generar la información para el control de los resultados alcanzados, solo nos proporciona una visión parcial de sus múltiples propósitos" (Gutiérrez, 2012, p.5). "Los sistemas administrativos son instrumentos que permiten la eficiencia en las actividades" (Vargas, 2018).

Dimensión de la variable 01:

Dimensión 1: Celeridad de información

Para Ferrell y Hirt (2004), la **información** "*comprende los datos y conocimientos que se usan en la toma de decisiones*" (p.121). Sobre ello se entiende una fluidez rápida de datos y conocimiento que generen una ventaja competitiva.

Dimensión 2: Seguridad

"La seguridad tiene un significado muy amplio (...) Esta visión se dividió en dos áreas: la defensa frente a amenazas externas (...) y la seguridad interior, que es responsabilidad del gobierno y forma parte de la seguridad general" (Montero, 2013, p.203).

Dimensión 3: Eficiencia

Según Idalberto Chiavenato (2004), eficiencia "*significa utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. Puede definirse mediante la ecuación $E=P/R$, donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados*" (p.52).

Variable 02

TÍTULO: Desempeño laboral

"Nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en la consecución de los objetivos dentro de la organización en un periodo determinado. En tal medida, este desempeño se encuentra conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden deducir" (Araujo 2007).

"Proceso mediante el cual se estima el rendimiento global del trabajador y se constituye como una función esencial que toda organización moderna debe llevar a cabo para

poder establecer el grado de eficiencia de ella y de sus trabajadores" (Sánchez et al, 2012)

Dimensión de la variable 02:

Dimensión 3: Metas

Son los factores que evalúan el cumplimiento de logros relacionados a las actividades

Dimensión 4: Competencia

- Competencias cognitivas
- Competencias actitudinales y sociales
- Competencias de capacidad técnica

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable 01: Sistema administrativo

Dimensiones	Indicadores	Ítems	NIVELES O RANGOS
CELERIDAD DE INFORMACIÓN	Oportuna información	Cantidad de veces que la información llega a tiempo.	NUNCA = 1 POCAS VECES = 2 ALGUNAS VECES = 3 MUCHAS VECES = 4 SIEMPRE = 5
SEGURIDAD	Nivel de minimización de riesgos	Los riesgos son altos, bajos o medios.	Rango de nivel alto = 8 al 10 Rango de nivel medio = 5 a 7 Rango de nivel bajo = 1 a 4
EFICIENCIA	Registro oportuno de actividades	Número de veces que las actividades se registran y se hacen a tiempo	NUNCA = 1 POCAS VECES = 2 ALGUNAS VECES = 3 MUCHAS VECES = 4 SIEMPRE = 5

Variable 02: Desempeño Laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	NIVELES O RANGOS
METAS	Cumplimiento de servicios	Unidades de servicios producidos por mes	NUNCA = 1 POCAS VECES = 2 ALGUNAS VECES = 3 MUCHAS VECES = 4 SIEMPRE = 5
COMPETENCIA	Nivel de competencias cognitivas	Las competencias que desarrolla son altas, medias o bajas.	Rango de nivel alto = 8 al 10
	Nivel de competencias actitudinales y sociales		Rango de nivel medio = 5 a 7
	Nivel de competencias de capacidad técnica		Rango de nivel bajo = 1 a 4

3.3. Población y muestra

Respecto a la población y muestra se contempla:

A. Población

La población que se analizará es el conjunto de elementos que se deben agrupar, definir y delimitar por rasgos similares o bien por algún nivel de criterio predefinido. En tal sentido, es importante definir que la población no solo son las personas sino también otros elementos sujetos a investigación, tales como: animales, muestras biológicas, expedientes, hospitales, objetos, familias, organizaciones, etc (Arias Gómez et al., 2016)

En esta investigación la población la componen 40 trabajadores.

B. Muestra

Según el investigador Castro, (2003), expresa que “Si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra” (pág. 69).

Por lo tanto, en esta investigación el número de la población es igual al de la muestra: 40 trabajadores.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Asimismo, respecto a las técnicas y herramientas de recolección de información se contempla lo siguiente:

A. Técnicas de Recolección de información

La técnica a utilizar será la observación, lista de verificación y los cuestionarios (Ver anexo 1)

La acción de “observar” se basa no sólo en mirar un objeto o un elemento específico; sino también en concentrar nuestra capacidad sensorial en ello que deseamos y sobre lo cual analizaremos su comportamiento. En tal sentido, esto es muy importante, más aún para las investigaciones cualitativas y para aquellas que tengan una investigación basada en procesos estructurales y sistemáticos (Barragán et al., 2007).

B. Instrumentos de Recolección de información

Nuestros instrumentos para recolectar la información es nuestra guía de observación que nos servirá a tener una visión más clara sobre nuestra investigación. También la recolección de datos, fotos, videos y artículos científicos.

3.5. Procedimientos

Asimismo, el procedimiento a seguir es el siguiente:

- Usar los instrumentos para recolectar datos.
- Registrar la información en una tabla de Excel.
- Evaluar la información.
- Recolectar los resultados
- Usar los resultados en la investigación.

3.6. Métodos de análisis de datos

A. Estadística descriptiva

- Se usará una matriz de base de datos sobre desempeño laboral y la gestión administrativa.
- Se elaborará una tabla de frecuencias con figuras estadísticas.
- Estadísticos descriptivos: media, desviación estándar coeficiente de variación.

3.7. Aspectos éticos

Cabe mencionar que este trabajo se realizará respetando los siguientes principios éticos.

- Principio de la objetividad, dado que los datos se procesaron como fueron recolectados, estos no sufrieron manipulaciones o alteraciones.

- Principio de consentimiento y confidencialidad, dado que los datos fueron conseguidos con el permiso de los encargados de las áreas correspondientes, así mismo con la finalidad de salvaguardar la confiabilidad de los colaboradores de la empresa el llenado de la encuesta fue anónimo.
- Principio de la transparencia y humildad, puesto que este trabajo es público y está abierto a sugerencias

IV. RESULTADOS

Para analizar los resultados de la investigación, en primer lugar, se ha planteado qué herramienta o conjunto de herramientas tienen relación con la propuesta de mejora. Para ello, se ha realizado un cuadro comparativo en donde se enlazan las principales problemáticas encontradas y las posibles soluciones.

Tabla 4: Relación entre problemáticas y posibles soluciones

Problemáticas encontradas	Posibles soluciones	Relación
Herramientas en mal estado	Mejorar la revisión periódica	SISTEMA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
Repuestos no son los adecuados	Lista de revisión de requerimientos	
Planificación con algunas enmiendas	Participación de personal capacitado	
Personal no está del todo capacitado	Capacitaciones y perfil de puestos	
Pedidos por tramos	Lista de revisión de requerimientos	
Retrasos en los horarios de ingreso	Control de asistencia	
Pagos impuntuales en algunas obras	Mejorar la planificación	
Rotación de personal en aumento	Evaluar el sistema de trabajo	

Fuente: Elaboración propia

4.1. Obtención de resultados

Luego, se plantea el desarrollo de las encuestas para evaluar la relación que existe entre el sistema de gestión administrativa y el desempeño laboral.

A continuación, se segmentan los resultados de 40 encuestados, entre técnicos y jefes:

A. Encuestados de servicio técnico

Tabla 5: Preguntas contempladas sobre variable 1

Pregunta	Contenido
1	La información sobre los servicios que realizarás es oportuna. (TECNICOS/JEFES)
3	Los requerimientos de repuestos y herramientas son atendidos de forma rápida y adecuada (TECNICOS/JEFES)
4	Los nuevos requerimientos de los clientes se actualizan en el plan de trabajo de forma oportuna (TECNICOS/JEFES)
5	Los cambios en los procedimientos de trabajo son avisados con anticipación y de forma adecuada (TECNICOS/JEFES)
12	Las actividades se realizan dentro del tiempo estimado (TECNICOS/JEFES)
13	Los retrasos que puede haber en un servicio son producto de factores externos no contemplados (TECNICOS/JEFES)
14	El uso de materiales y herramientas es de uso optimizado (TECNICOS/JEFES)
15	La adquisición y envío de repuestos se da fuera de los plazos esperados (TECNICOS/JEFES)

Tabla 6: Resultado de las encuestas sobre variable 1

ENCUESTADOS	VARIABLE 1: SISTEMA ADMINISTRATIVO							
	Celeridad de información				Eficiencia			
	1	3	4	5	12	13	14	15
TRABAJADOR 1	3	3	3	2	3	3	2	4
TRABAJADOR 2	3	3	3	2	2	3	2	4
TRABAJADOR 3	3	3	3	2	2	2	2	4
TRABAJADOR 4	2	3	3	1	3	2	2	4
TRABAJADOR 5	2	2	3	2	3	2	2	4
TRABAJADOR 6	1	2	3	2	3	2	2	4
TRABAJADOR 7	1	3	3	1	3	2	2	4
TRABAJADOR 8	2	3	3	2	3	3	2	4
TRABAJADOR 9	2	3	3	2	4	2	2	3
TRABAJADOR 10	1	2	3	2	3	3	2	4
TRABAJADOR 11	1	2	3	1	4	3	3	4
TRABAJADOR 12	1	2	3	1	3	2	3	4
TRABAJADOR 13	2	2	3	1	4	2	3	4
TRABAJADOR 14	2	1	3	1	3	2	3	4
TRABAJADOR 15	3	2	3	1	3	2	2	5
TRABAJADOR 16	3	2	3	1	4	3	3	5
TRABAJADOR 17	3	2	3	2	2	3	3	5
TRABAJADOR 18	3	3	3	2	2	3	3	5
TRABAJADOR 19	3	3	3	2	2	3	3	5
TRABAJADOR 20	3	3	2	2	2	3	3	5
TRABAJADOR 21	2	3	2	2	3	3	3	3
TRABAJADOR 22	2	3	2	2	3	3	2	3
TRABAJADOR 23	2	3	3	1	3	3	2	3
TRABAJADOR 24	3	2	3	2	3	3	2	4
TRABAJADOR 25	3	2	3	2	3	3	3	4
TRABAJADOR 26	2	2	2	2	3	2	3	4
TRABAJADOR 27	2	2	3	3	3	2	3	4
TRABAJADOR 28	3	3	3	2	3	3	3	4
TRABAJADOR 29	3	2	3	1	3	2	3	4
TRABAJADOR 30	2	2	2	2	3	2	2	4
TRABAJADOR 31	2	3	2	2	3	3	2	3
TRABAJADOR 32	2	3	3	1	3	3	2	3
TRABAJADOR 33	3	2	3	2	3	3	2	4
TRABAJADOR 34	3	2	3	2	3	3	3	4
TRABAJADOR 35	2	2	2	2	3	2	3	4
PROMEDIO	2.29	2.43	2.80	1.71	2.94	2.57	2.49	4.00
REDONDEO	2	2	3	2	3	3	3	4

Tabla 7: Preguntas contempladas sobre variable 2

Pregunta	Contenido
18	Se cumple con las actividades dentro del cronograma remitido por la jefatura (TECNICOS/JEFES)
21	Los conocimientos aprendidos son en base a estudios previos realizados o a la experiencia (TECNICOS/JEFES)
22	Le interesa leer siempre los manuales de servicio técnico (TECNICOS/JEFES)
23	Normalmente entiende las instrucciones del jefe de área (TECNICOS)
24	En sus ratos libres prefiere optar en parte por capacitaciones o búsqueda de temas sobre el área de su especialización (TECNICOS/JEFES)
25	Se siente bien trabajando en equipo (TECNICOS/JEFES)
26	Normalmente no ha tenido problemas con sus compañeros de trabajo (TECNICOS/JEFES)
27	Es una persona que toma la iniciativa al momento de plantear una solución (TECNICOS/JEFES)
28	Puede hacer saber su disconformidad de forma adecuada ante el jefe o sus compañeros (TECNICOS/JEFES)
29	No tiene problemas con el trato al cliente (TECNICOS/JEFES).
30	Conoce las técnicas que se usan para realizar adecuadamente cada servicio (TECNICOS/JEFES).
31	Manipula y conoce de forma adecuada las herramientas que le brindan para realizar el servicio (TECNICOS/JEFES).

Tabla 8: Resultado de las encuestas sobre variable 2

ENCUESTADOS	VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL												
	Metas	Competencias											
		Cognitivas					Actitudinal y Social					Capacidad técnica	
		18	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
TRABAJADOR 1	3	5	5	8	5	7	7	6	6	8	8	6	
TRABAJADOR 2	3	5	5	8	4	7	7	5	6	8	8	6	
TRABAJADOR 3	3	5	5	8	4	7	7	5	5	8	8	6	
TRABAJADOR 4	2	5	5	8	4	8	7	6	5	9	7	6	
TRABAJADOR 5	2	6	5	8	3	8	7	5	5	8	8	7	
TRABAJADOR 6	3	6	6	8	4	8	6	5	5	8	8	6	
TRABAJADOR 7	3	6	6	8	3	8	6	5	5	8	8	7	
TRABAJADOR 8	3	5	6	8	3	9	7	4	5	9	8	6	
TRABAJADOR 9	2	6	6	7	3	9	7	4	6	8	9	7	
TRABAJADOR 10	2	6	6	7	3	8	7	4	6	9	9	6	
TRABAJADOR 11	3	6	6	7	3	8	7	4	6	9	8	6	
TRABAJADOR 12	3	6	5	7	4	9	7	4	7	9	8	6	
TRABAJADOR 13	3	8	6	6	5	8	7	5	8	9	6	6	
TRABAJADOR 14	3	8	5	6	5	9	8	5	7	9	6	6	
TRABAJADOR 15	3	8	4	6	5	8	8	5	7	9	6	6	
TRABAJADOR 16	2	9	4	7	6	9	8	5	7	9	5	7	
TRABAJADOR 17	3	9	4	6	6	8	9	6	8	9	6	7	
TRABAJADOR 18	2	9	4	6	7	9	9	5	8	9	5	7	
TRABAJADOR 19	2	8	5	7	7	8	9	5	8	9	6	7	
TRABAJADOR 20	2	9	6	6	7	8	8	5	9	9	5	6	
TRABAJADOR 21	3	9	5	8	7	7	9	6	8	9	6	6	
TRABAJADOR 22	3	9	4	8	6	8	8	5	8	8	6	6	
TRABAJADOR 23	3	5	4	8	7	7	8	5	8	8	7	6	
TRABAJADOR 24	3	5	4	8	6	7	8	5	8	8	6	6	
TRABAJADOR 25	3	6	5	8	6	7	8	5	8	9	6	5	
TRABAJADOR 26	3	6	6	8	5	8	8	5	7	8	6	6	
TRABAJADOR 27	2	6	5	7	4	8	8	6	7	9	6	6	
TRABAJADOR 28	3	6	6	8	4	8	8	5	7	8	6	6	
TRABAJADOR 29	3	6	6	7	4	8	8	5	6	8	5	6	
TRABAJADOR 30	3	7	6	7	4	7	8	5	6	8	5	7	
TRABAJADOR 31	2	8	5	7	7	8	9	5	8	9	6	7	
TRABAJADOR 32	2	9	6	6	7	8	8	5	9	9	5	6	
TRABAJADOR 33	3	9	5	8	7	7	9	6	8	9	6	6	
TRABAJADOR 34	3	5	4	8	6	7	8	5	8	8	6	6	
TRABAJADOR 35	3	6	5	8	6	7	8	5	8	9	6	5	
PROMEDIO	2.6857	6.771	5.1429	7.3143	5.0571	7.8571	7.7429	5.0286	6.9429	8.5714	6.57143	6.2	
REDONDEO	3	7	5	7	5	8	8	5	7	9	7	6	

B. Encuestados de áreas de jefaturas

Tabla 9: Preguntas contempladas sobre variable 1

Pregunta	Contenido
1	La información sobre los servicios que realizarás es oportuna. (TECNICOS/JEFES)
2	La información sobre los servicios que se culminan se actualiza en la base de datos cuando se acaba el proyecto y/o servicio (JEFES)
3	Los requerimientos de repuestos y herramientas son atendidos de forma rápida y adecuada (TECNICOS/JEFES)
4	Los nuevos requerimientos de los clientes se actualizan en el plan de trabajo de forma oportuna (TECNICOS/JEFES)
5	Los cambios en los procedimientos de trabajo son avisados con anticipación y de forma adecuada (TECNICOS/JEFES)
6	La información de proyectos nuevos es dada de forma reservada (JEFES/GERENTE)
7	Las cotizaciones son realizadas con varios proveedores homologados (JEFES/GERENTE)
8	Las cotizaciones son manejadas por un equipo especializado (JEFES/GERENTE).
9	Los pagos por avance de obra son manejados por un equipo especializado (JEFES/GERENTE)
10	Los requerimientos de información son manejados de forma reservada en grandes proyectos (JEFES/GERENTE)
11	Existe un sistema de backup de información de la empresa. (JEFES/GERENTES)
12	Las actividades se realizan dentro del tiempo estimado (TECNICOS/JEFES)
13	Los retrasos que puede haber en un servicio son producto de factores externos no contemplados (TECNICOS/JEFES)
14	El uso de materiales y herramientas es de uso optimizado (TECNICOS/JEFES)
15	La adquisición y envío de repuestos se da fuera de los plazos esperados (TECNICOS/JEFES)
16	Los servicios se dan dentro de los costos esperados (JEFES)

Tabla 10: Resultado de las encuestas sobre variable 1

ENCUESTADOS	VARIABLE 1: SISTEMA ADMINISTRATIVO															
	Celeridad de información					Seguridad						Eficiencia				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
JEFE 1	4	3	3	2	4	9	5	7	7	7	4	3	4	2	3	2
JEFE 2	4	2	3	3	4	9	4	7	7	7	3	4	4	2	3	3
JEFE 3	3	2	2	2	3	10	5	7	6	7	4	3	3	3	3	2
JEFE 4	3	2	2	3	3	10	4	6	6	6	4	3	3	2	4	2
JEFE 5	3	2	2	3	3	10	4	6	6	6	4	3	3	2	3	2
PROMEDIO	3.4	2.2	2.4	2.6	3.4	9.6	4.4	6.6	6.4	6.6	3.8	3.2	3.4	2.2	3.2	2.2
REDONDEO	3	2	2	3	3	10	4	7	6	7	4	3	3	2	3	2

Tabla 11: Preguntas contempladas sobre variable 2

Pregunta	Contenido
17	Se cumple con los servicios proyectados en el mes (JEFES/GERENTES)
18	Se cumple con las actividades dentro del cronograma remitido por la jefatura (TECNICOS/JEFES)
19	El índice de ventas está dentro de lo proyectado (JEFES/GERENTES)
20	El nivel de rentabilidad está dentro de lo esperado (JEFES/GERENTES).
21	Los conocimientos aprendidos son en base a estudios previos realizados o a la experiencia (TECNICOS/JEFES)
22	Le interesa leer siempre los manuales de servicio técnico (TECNICOS/JEFES)
24	En sus ratos libres prefiere optar en parte por capacitaciones o búsqueda de temas sobre el área de su especialización (TECNICOS/JEFES)
25	Se siente bien trabajando en equipo (TECNICOS/JEFES)
26	Normalmente no ha tenido problemas con sus compañeros de trabajo (TECNICOS/JEFES)
27	Es una persona que toma la iniciativa al momento de plantear una solución (TECNICOS/JEFES)
28	Puede hacer saber su disconformidad de forma adecuada ante el jefe o sus compañeros (TECNICOS/JEFES)
29	No tiene problemas con el trato al cliente (TECNICOS/JEFES).
30	Conoce las técnicas que se usan para realizar adecuadamente cada servicio (TECNICOS/JEFES).
31	Manipula y conoce de forma adecuada las herramientas que le brindan para realizar el servicio (TECNICOS/JEFES).

Tabla 12: Resultado de las encuestas sobre variable 2

ENCUESTADOS	VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL													
	Metas				Competencias									
					Cognitivas			Actitudinal y Social				Capacidad técnica		
	17	18	19	20	21	22	24	25	26	27	28	29	30	31
JEFE 1	4	3	5	3	8	9	7	8	8	9	9	8	9	9
JEFE 2	4	3	5	4	8	9	7	8	8	9	10	8	8	9
JEFE 3	3	3	5	3	9	10	8	8	7	10	10	9	8	10
JEFE 4	3	3	4	3	9	10	8	9	7	10	10	9	9	10
JEFE 5	3	3	4	3	9	9	7	8	7	10	10	8	10	10
PROMEDIO	3.4	3	4.6	3.2	8.6	9.4	7.4	8.2	7.4	9.6	9.8	8.4	8.8	9.6
REDONDEO	3	3	5	3	9	9	7	8	7	10	10	8	9	10

C. Relación de Spearman para personal técnico

Tabla 13: Análisis de Spearman Técnicos: Celeridad de información vs Metas

ENCUESTADOS	CELERIDAD DE INFORMACIÓN VS METAS					
	SUMA DIM 1	SUMA DIM 4	ORDEN 1	ORDEN 2	DIF RANGO	DIF RANGO 2
TRABAJADOR 10	8	2	4	1	-3	9
TRABAJADOR 13	8	2	5	2	-3	9
TRABAJADOR 6	8	2	9	3	-6	36
TRABAJADOR 7	8	2	10	4	-6	36
TRABAJADOR 29	9	2	16	5	-11	121
TRABAJADOR 32	9	2	18	6	-12	144
TRABAJADOR 4	9	2	19	7	-12	144
TRABAJADOR 5	9	2	20	8	-12	144
TRABAJADOR 34	10	2	27	9	-18	324
TRABAJADOR 18	11	2	31	10	-21	441
TRABAJADOR 19	11	2	32	11	-21	441
TRABAJADOR 11	7	3	1	12	11	121
TRABAJADOR 12	7	3	2	13	11	121
TRABAJADOR 14	7	3	3	14	11	121
TRABAJADOR 26	8	3	6	15	9	81
TRABAJADOR 30	8	3	7	16	9	81
TRABAJADOR 35	8	3	8	17	9	81
TRABAJADOR 15	9	3	11	18	7	49
TRABAJADOR 16	9	3	12	19	7	49
TRABAJADOR 21	9	3	13	20	7	49
TRABAJADOR 22	9	3	14	21	7	49
TRABAJADOR 23	9	3	15	22	7	49
TRABAJADOR 31	9	3	17	23	6	36
TRABAJADOR 17	10	3	21	24	3	9
TRABAJADOR 20	10	3	22	25	3	9
TRABAJADOR 24	10	3	23	26	3	9
TRABAJADOR 25	10	3	24	27	3	9
TRABAJADOR 27	10	3	25	28	3	9
TRABAJADOR 33	10	3	26	29	3	9
TRABAJADOR 8	10	3	28	30	2	4
TRABAJADOR 9	10	3	29	31	2	4
TRABAJADOR 1	11	3	30	32	2	4
TRABAJADOR 2	11	3	33	33	0	0
TRABAJADOR 28	11	3	34	34	0	0
TRABAJADOR 3	11	3	35	35	0	0
					SUMA	2802
					N	35
					Rs	0.61

Tabla 14: Análisis de Spearman Técnicos: Celeridad de información vs Competencia

ENCUESTADOS	CELERIDAD DE INFORMACIÓN VS COMPETENCIAS					
	SUMA DIM 1	SUMA DIM 5	ORDEN 1	ORDEN 2	DIF RANGO	DIF RANGO 2
TRABAJADOR 14	7	68	3	1	-2	4
TRABAJADOR 12	7	69	2	2	0	0
TRABAJADOR 34	10	69	29	3	-26	676
TRABAJADOR 6	8	70	4	4	0	0
TRABAJADOR 7	8	70	5	5	0	0
TRABAJADOR 10	8	70	6	6	0	0
TRABAJADOR 13	8	70	7	7	0	0
TRABAJADOR 26	8	70	8	8	0	0
TRABAJADOR 4	9	70	11	9	-2	4
TRABAJADOR 1	11	70	30	10	-20	400
TRABAJADOR 11	7	71	1	11	10	100
TRABAJADOR 35	8	71	10	12	2	4
TRABAJADOR 20	10	71	24	13	-11	121
TRABAJADOR 19	11	71	34	14	-20	400
TRABAJADOR 30	8	72	9	15	6	36
TRABAJADOR 5	9	72	12	16	4	16
TRABAJADOR 21	9	72	15	17	2	4
TRABAJADOR 27	10	72	27	18	-9	81
TRABAJADOR 33	10	72	28	19	-9	81
TRABAJADOR 17	10	73	23	20	-3	9
TRABAJADOR 24	10	73	25	21	-4	16
TRABAJADOR 25	10	73	26	22	-4	16
TRABAJADOR 28	11	73	35	23	-12	144
TRABAJADOR 15	9	74	13	24	11	121
TRABAJADOR 16	9	74	14	25	11	121
TRABAJADOR 22	9	76	16	26	10	100
TRABAJADOR 9	10	76	22	27	5	25
TRABAJADOR 23	9	78	17	28	11	121
TRABAJADOR 29	9	78	18	29	11	121
TRABAJADOR 32	9	78	20	30	10	100
TRABAJADOR 3	11	78	32	31	-1	1
TRABAJADOR 31	9	79	19	32	13	169
TRABAJADOR 2	11	79	31	33	2	4
TRABAJADOR 8	10	80	21	34	13	169
TRABAJADOR 18	11	80	33	35	2	4
					SUMA	3168
					N	35
					Rs	0.56

Del cuadro anterior se aprecia que la relación es medianamente positiva, dado que su resultado es de 0.56. Esto implica relación directa entre ambas dimensiones.

Tabla 15: Análisis de Spearman Técnicos: Eficiencia vs Metas

ENCUESTADOS	EFICIENCIA VS METAS					
	SUMA DIM 3	SUMA DIM 4	ORDEN 1	ORDEN 2	DIF RANGO	DIF RANGO 2
TRABAJADOR 5	11	2	4	1	-3	9
TRABAJADOR 6	11	2	5	2	-3	9
TRABAJADOR 23	11	2	9	3	-6	36
TRABAJADOR 30	11	2	10	4	-6	36
TRABAJADOR 12	12	2	16	5	-11	121
TRABAJADOR 15	12	2	18	6	-12	144
TRABAJADOR 21	12	2	19	7	-12	144
TRABAJADOR 24	12	2	20	8	-12	144
TRABAJADOR 17	13	2	27	9	-18	324
TRABAJADOR 25	13	2	31	10	-21	441
TRABAJADOR 28	13	2	32	11	-21	441
TRABAJADOR 3	10	3	1	12	11	121
TRABAJADOR 2	11	3	2	13	11	121
TRABAJADOR 4	11	3	3	14	11	121
TRABAJADOR 7	11	3	6	15	9	81
TRABAJADOR 9	11	3	7	16	9	81
TRABAJADOR 22	11	3	8	17	9	81
TRABAJADOR 31	11	3	11	18	7	49
TRABAJADOR 32	11	3	12	19	7	49
TRABAJADOR 1	12	3	13	20	7	49
TRABAJADOR 8	12	3	14	21	7	49
TRABAJADOR 10	12	3	15	22	7	49
TRABAJADOR 14	12	3	17	23	6	36
TRABAJADOR 26	12	3	21	24	3	9
TRABAJADOR 27	12	3	22	25	3	9
TRABAJADOR 29	12	3	23	26	3	9
TRABAJADOR 33	12	3	24	27	3	9
TRABAJADOR 35	12	3	25	28	3	9
TRABAJADOR 13	13	3	26	29	3	9
TRABAJADOR 18	13	3	28	30	2	4
TRABAJADOR 19	13	3	29	31	2	4
TRABAJADOR 20	13	3	30	32	2	4
TRABAJADOR 34	13	3	33	33	0	0
TRABAJADOR 11	14	3	34	34	0	0
TRABAJADOR 16	15	3	35	35	0	0
					SUMA	2802
					N	35
					Rs	0.61

Del cuadro anterior se aprecia que la relación es medianamente positiva, dado que su resultado es de 0.61. Esto implica relación directa entre ambas dimensiones.

Tabla 16: Análisis de Spearman Técnicos: Eficiencia vs Competencias

ENCUESTADOS	EFICIENCIAS VS COMPETENCIAS					
	SUMA DIM 3	SUMA DIM 5	ORDEN 1	ORDEN 2	DIF RANGO	DIF RANGO 2
TRABAJADOR 3	10	68	1	1	0	0
TRABAJADOR 2	11	69	2	2	0	0
TRABAJADOR 29	12	69	23	3	-20	400
TRABAJADOR 4	11	70	3	4	1	1
TRABAJADOR 5	11	70	4	5	1	1
TRABAJADOR 6	11	70	5	6	1	1
TRABAJADOR 7	11	70	6	7	1	1
TRABAJADOR 30	11	70	10	8	-2	4
TRABAJADOR 8	12	70	14	9	-5	25
TRABAJADOR 11	14	70	34	10	-24	576
TRABAJADOR 1	12	71	13	11	-2	4
TRABAJADOR 10	12	71	15	12	-3	9
TRABAJADOR 24	12	71	20	13	-7	49
TRABAJADOR 34	13	71	33	14	-19	361
TRABAJADOR 9	11	72	7	15	8	64
TRABAJADOR 12	12	72	16	16	0	0
TRABAJADOR 15	12	72	18	17	-1	1
TRABAJADOR 27	12	72	22	18	-4	16
TRABAJADOR 28	13	72	32	19	-13	169
TRABAJADOR 23	11	73	9	20	11	121
TRABAJADOR 26	12	73	21	21	0	0
TRABAJADOR 35	12	73	25	22	-3	9
TRABAJADOR 25	13	73	31	23	-8	64
TRABAJADOR 14	12	74	17	24	7	49
TRABAJADOR 13	13	74	26	25	-1	1
TRABAJADOR 22	11	76	8	26	18	324
TRABAJADOR 16	15	76	35	27	-8	64
TRABAJADOR 32	11	78	12	28	16	256
TRABAJADOR 17	13	78	27	29	2	4
TRABAJADOR 18	13	78	28	30	2	4
TRABAJADOR 20	13	78	30	31	1	1
TRABAJADOR 31	11	79	11	32	21	441
TRABAJADOR 19	13	79	29	33	4	16
TRABAJADOR 21	12	80	19	34	15	225
TRABAJADOR 33	12	80	24	35	11	121
					SUMA	3382
					N	35
					Rs	0.53

Del cuadro anterior se aprecia que la relación es medianamente positiva, dado que su resultado es de 0.53. Esto implica relación directa entre ambas dimensiones.

D. Relación de Spearman para jefaturas

Tabla 17: Análisis de Spearman Jefes: Celeridad de información vs Metas

ENCUESTADOS	CELERIDAD DE INFORMACIÓN VS METAS					
	SUMA DIM1	SUMA DIM4	ORDEN 1	ORDEN 2	DIF RANGO	DIF RANGO 2
JEFE 4	13	13	2	1	-1	1
JEFE 5	13	13	3	2	-1	1
JEFE 3	12	14	1	3	2	4
JEFE 1	16	15	4	4	0	0
JEFE 2	16	16	5	5	0	0
					SUMA	6
					N	5
					Rs	0.70

Del cuadro anterior se aprecia que la relación es medianamente positiva, dado que su resultado es de 0.70. Esto implica relación directa entre ambas dimensiones y dado que es muy cercano a 1, implica una buena relación fuerte.

Tabla 18: Análisis de Spearman Jefes: Celeridad de información vs Competencias

ENCUESTADOS	CELERIDAD DE INFORMACIÓN VS COMPETENCIAS					
	SUMA DIM1	SUMA DIM5	ORDEN 1	ORDEN 2	DIF RANGO	DIF RANGO 2
JEFE 1	16	84	4	1	-3	9
JEFE 2	16	84	5	2	-3	9
JEFE 5	13	88	3	3	0	0
JEFE 3	12	89	1	4	3	9
JEFE 4	13	91	2	5	3	9
					SUMA	36
					N	5
					Rs	-0.80

Del cuadro anterior se aprecia que la relación negativa, dado que su resultado es de -0.80. Esto implica relación indirecta entre ambas dimensiones y casi nula relación, por lo que no son dimensiones a tomar en cuenta para la percepción de los jefes.

Tabla 19: Análisis de Spearman Jefes: Seguridad vs Metas

ENCUESTADOS	SEGURIDAD VS METAS					
	SUMA DIM2	SUMA DIM4	ORDEN 1	ORDEN 2	DIF RANGO	DIF RANGO 2
JEFE 4	36	13	1	1	0	0
JEFE 5	36	13	2	2	0	0
JEFE 3	39	14	5	3	-2	4
JEFE 1	39	15	4	4	0	0
JEFE 2	37	16	3	5	2	4
					SUMA	8
					N	5
					Rs	0.60

Del cuadro anterior se aprecia que la relación es medianamente positiva, dado que su resultado es de 0.60. Esto implica relación directa entre ambas dimensiones.

Tabla 20: Análisis de Spearman Jefes: Seguridad vs Competencias

ENCUESTADOS	SEGURIDAD VS COMPETENCIAS					
	SUMA DIM2	SUMA DIM5	ORDEN 1	ORDEN 2	DIF RANGO	DIF RANGO 2
JEFE 2	37	84	3	1	-2	4
JEFE 1	39	84	4	2	-2	4
JEFE 5	36	88	2	3	1	1
JEFE 3	39	89	5	4	-1	1
JEFE 4	36	91	1	5	4	16
					SUMA	26
					N	5
					Rs	-0.30

Del cuadro anterior se aprecia que la relación negativa, dado que su resultado es de -0.30. Esto implica relación indirecta entre ambas dimensiones y casi nula relación, por lo que no son dimensiones a tomar en cuenta para la percepción de los jefes.

Tabla 21: Análisis de Spearman Jefes: Eficiencia vs Metas

ENCUESTADOS	EFICIENCIA VS METAS					
	SUMA DIM3	SUMA DIM4	ORDEN 1	ORDEN 2	DIF RANGO	DIF RANGO 2
JEFE 5	13	13	1	1	0	0
JEFE 4	14	13	4	2	-2	4
JEFE 3	14	14	3	3	0	0
JEFE 1	14	15	2	4	2	4
JEFE 2	16	16	5	5	0	0
					SUMA	8
					N	5
					Rs	0.60

Del cuadro anterior se aprecia que la relación es medianamente positiva, dado que su resultado es de 0.60. Esto implica relación directa entre ambas dimensiones.

Tabla 22: Análisis de Spearman Jefes: Eficiencia vs Competencias

ENCUESTADOS	EFICIENCIA VS COMPETENCIAS					
	SUMA DIM3	SUMA DIM5	ORDEN 1	ORDEN 2	DIF RANGO	DIF RANGO 2
JEFE 1	14	84	2	1	-1	1
JEFE 2	16	84	5	2	-3	9
JEFE 5	13	88	1	3	2	4
JEFE 3	14	89	3	4	1	1
JEFE 4	14	91	4	5	1	1
					SUMA	16
					N	5
					Rs	0.20

Del cuadro anterior se aprecia que la relación es medianamente positiva, dado que su resultado es de 0.20. Sin embargo, la relación es baja entre ambas dimensiones.

E. Relación entre dimensiones para encuestados de servicio técnico

Figura 2: Relación entre celeridad de información y metas - Técnicos

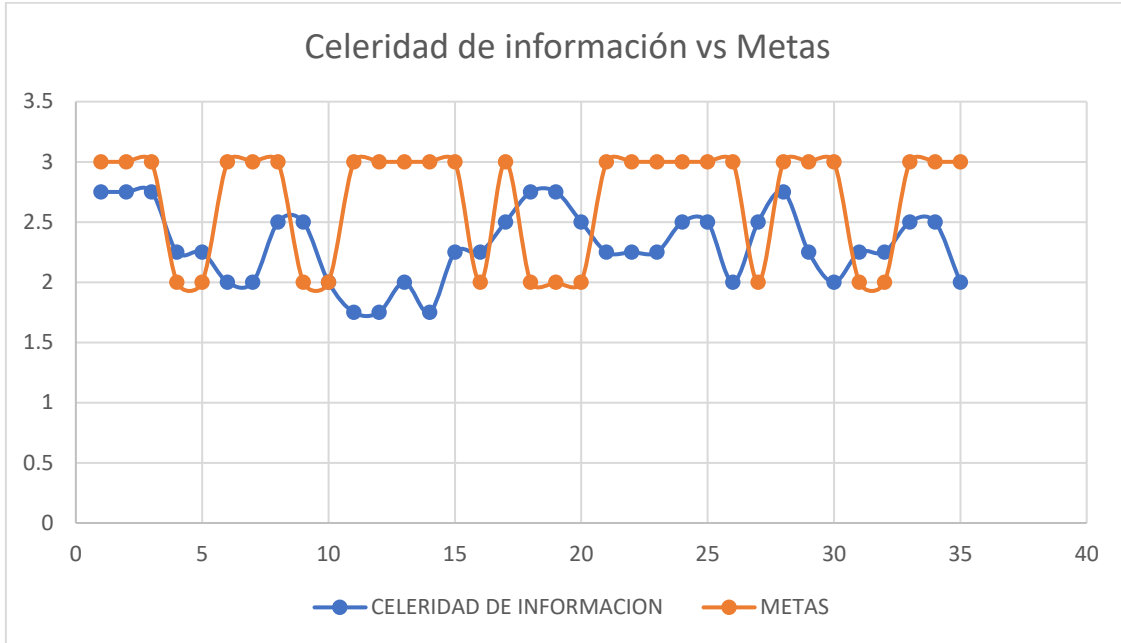


Figura 3: Relación entre celeridad de información y competencias- Técnicos

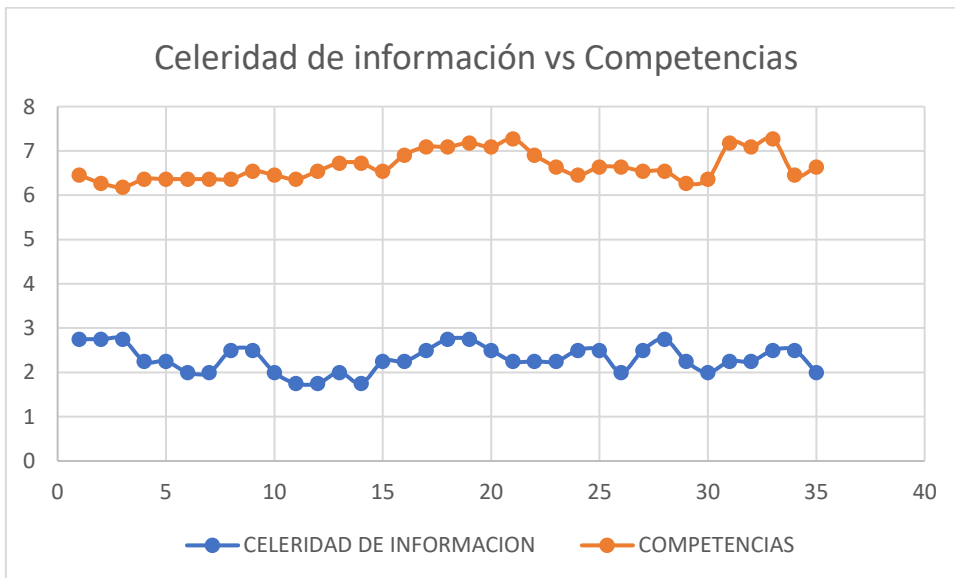


Figura 4: Relación entre eficiencia y metas- Técnicos

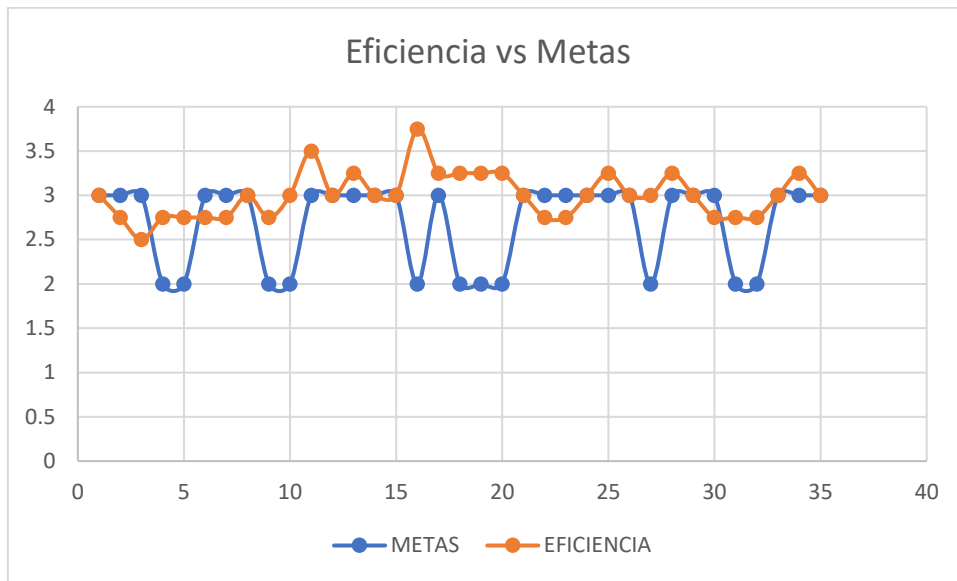
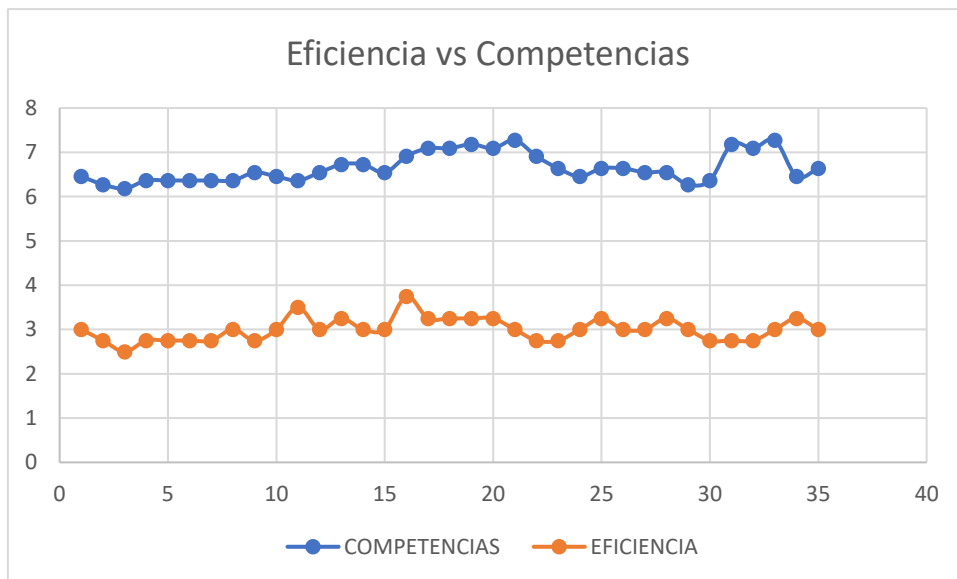


Figura 5: Relación entre eficiencia y competencias - Técnicos



F. Relación entre dimensiones para encuestados de jefaturas

Figura 6: Relación entre celeridad de información y metas - Jefes

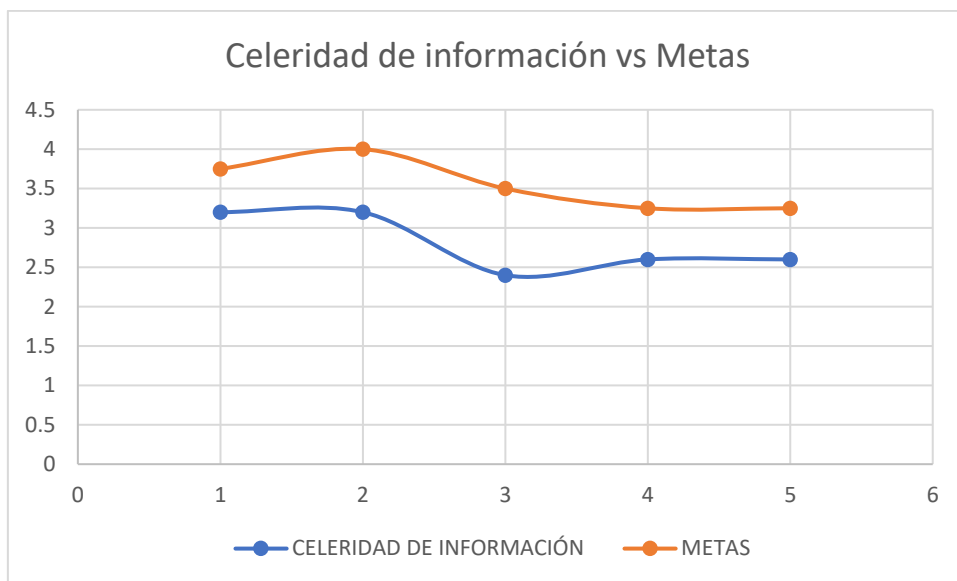


Figura 7: Relación entre celeridad de información y competencias - Jefes

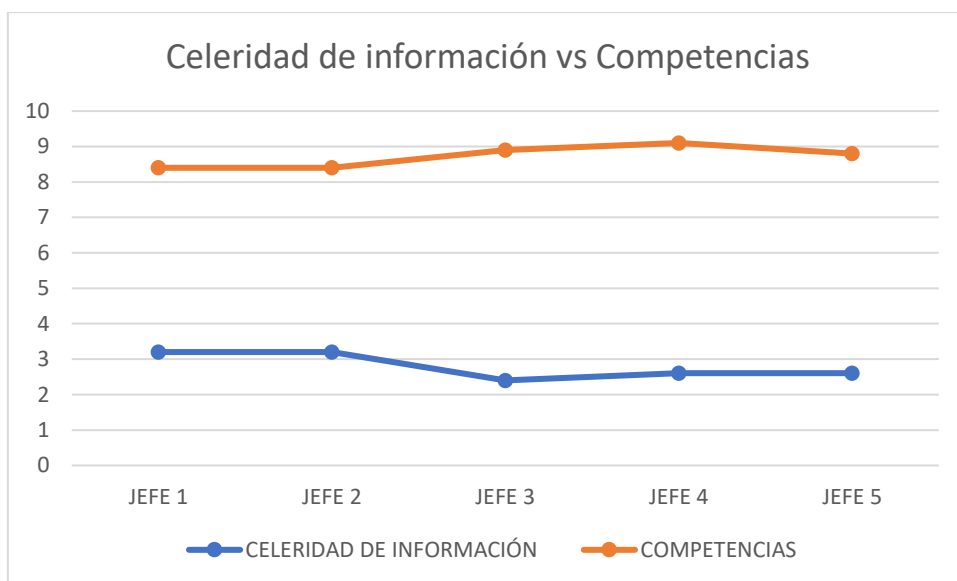


Figura 8: Relación entre seguridad y metas - Jefes

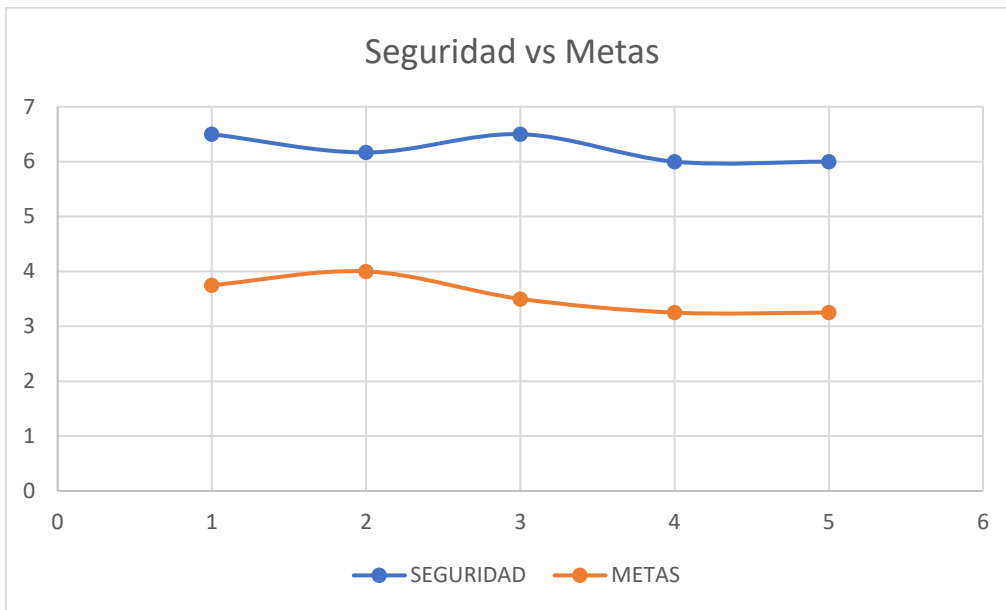


Figura 9: Relación entre seguridad y competencias - Jefes

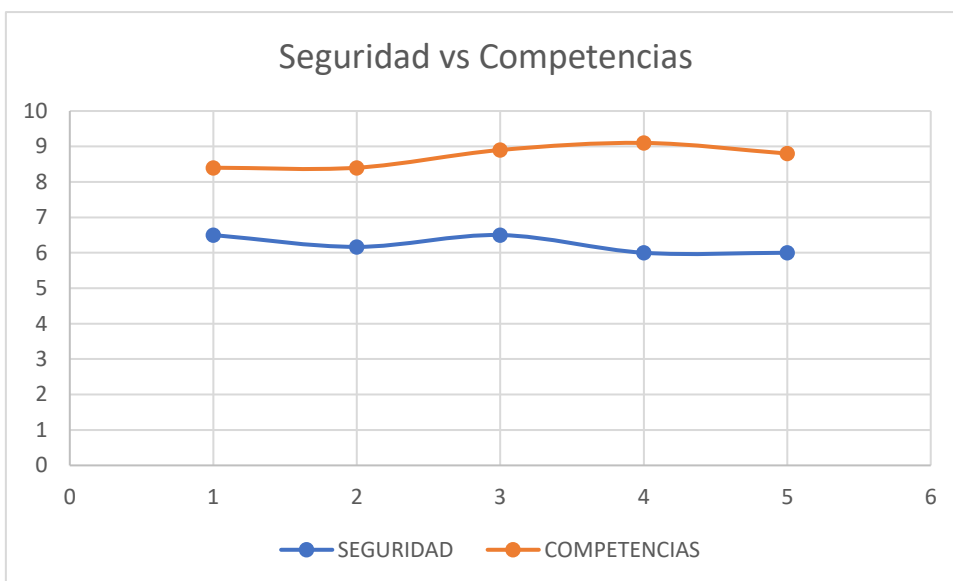


Figura 10: Relación entre eficiencia y metas - Jefes

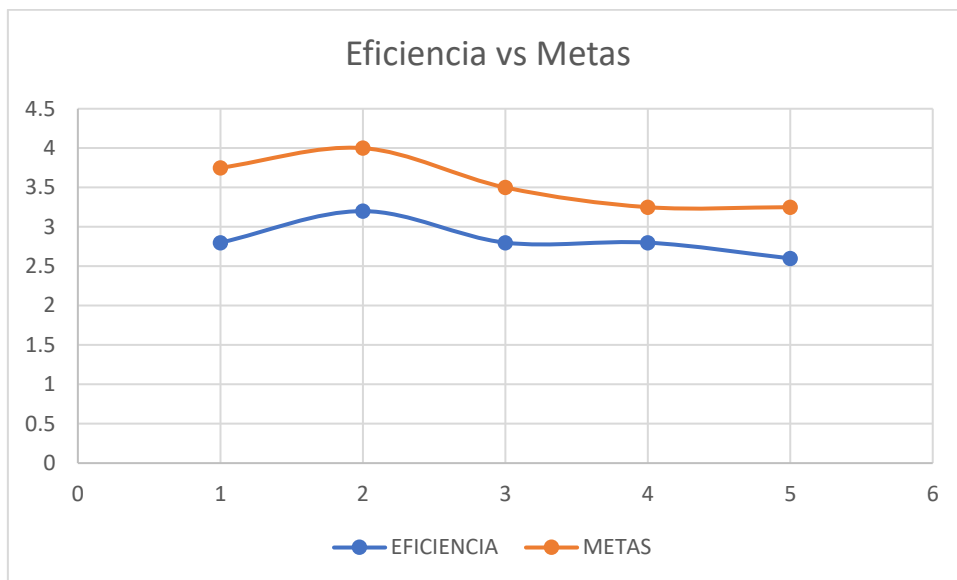
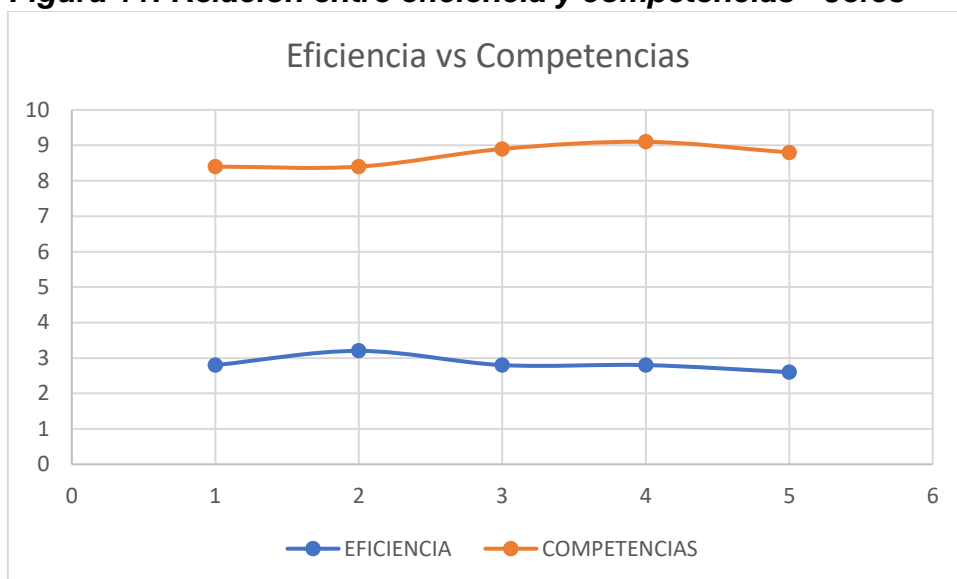


Figura 11: Relación entre eficiencia y competencias - Jefes



4.2. Análisis de resultados

De los resultados obtenido se encuentra que hay dos frentes importantes de análisis: el personal técnico y el de las áreas de jefatura. Respecto a ello, la estrategia que debe implementar la empresa debe estar enfocada en las dimensiones que guarda relación, para sobre ello, proporcionar mejoras que impacten directamente en la variable dependiente.

De lo revisado en Sperman, dado que los indicadores no son menores a 0.05 se rechaza la H_0 y se acepta la H_a . Esto quiere decir que SI existe una relación entre desempeño laboral y sistema administrativo. Respecto a ello, sobre las encuestas a personal técnico se puede apreciar lo siguiente:

A. Relación de celeridad de información con Metas

Se aprecia que no hay una relación adecuada entre ambas dimensiones. Se ve que, de los encuestados, hay mucha variabilidad entre las respuestas sobre metas y sobre información. De ello se puede deducir que el que una información llegue rápido o no tan rápido, para el equipo técnico no tiene mucha relevancia en el cumplimiento de las metas planteadas a nivel de proyecto.

B. Relación de celeridad de información con Competencias

Se aprecia que, si hay una cierta relación entre la celeridad de información y las competencias, sean estas cognitivas, de capacidad técnica o actitudinales. En ese contexto, una mayor información de qué es lo que tiene que realizar cada personal técnico puede influir en las mejores decisiones a nivel técnico, y sobre ello, mejorar las competencias.

C. Relación de eficiencia con Metas

Se observa que no hay una relación fuerte entre el aumentar o no el nivel de eficiencia a los sistemas administrativos de gestión y su efecto de mejorar las metas. Esto implica que, para el personal técnico la parte de gestión del sistema tiene poca importancia en el cumplimiento de lo que para ello es más operativo.

D. Relación de eficiencia con Competencia

Se aprecia que hay una alta relación entre la eficiencia la gestión y el desarrollo de competencias del trabajador. Esto puede considerar también la parte de cultura organizacional de la empresa, en la medida que aporte por mejorar los niveles de cumplimiento de beneficios sociales y mejores reconocimientos, unido a la mejor gestión de los cronogramas de trabajo.

Sobre las encuestas a personal de jefaturas se puede apreciar lo siguiente:

A. Relación de celeridad de información con Metas

Se observa que hay una relación adecuada entre la celeridad de información que provee el sistema administrativo de la empresa y el cumplimiento de metas. Esto es muy importante, dado que podemos contemplar mejorar la información hacia los jefes para que ello propicien mejorar la planificación y cumplimiento de objetivos planteados.

B. Relación de celeridad de información con Competencias

Se aprecia que hay una relación adecuada entre la información que llega a las jefaturas y cómo esta afecta a mejorar las competencias de la organización. Una información adecuada puede ubicar situaciones adversas o escenarios complicados en un proyecto sobre los cuales el jefe pueda tomar una decisión acertada.

C. Relación de seguridad con metas

Se observa una relación fuerte entre los sistemas de seguridad administrativa y el cumplimiento de meta. Esto se puede deber a que, para los jefes la importancia de la confidencialidad de proyectos está relacionado con ser más competitivos y, por ende, tener un mayor nivel de respuesta.

D. Relación de seguridad con competencias

Existe una alta relación entre seguridad de información y de gestión administrativa y el desarrollo de competencias, según el área de jefatura. Esto implica que información de cotizaciones, de planes de trabajo, de acuerdos adecuadamente gestionados permitirá que la organización tenga mayor competitividad y puede manejar mejor sus resultados, sin miedo a que sus acciones puedan ser filtradas.

E. Relación de eficiencia con Metas

Se aprecia una alta relación de la eficiencia del sistema con el cumplimiento de metas, según lo que se aprecia en el área de jefatura. Esto deja entender que, optimizar los tiempos de atención, de coordinación, el uso de materiales, entre otros, son importantes para la organización, dado que permiten que todo el grupo humano pueda mejorar en su rendimiento y cumplir los objetivos trazados.

F. Relación de eficiencia con Competencia

Se observa que la relación no es la adecuada. Es decir, no hay una dependencia fuerte entre la mejora de la eficiencia del sistema y el aumento de la competencia de la organización. Esto implica, que la competencia de un trabajador es indistinta de lo que pueda ofrecer el sistema.

V. DISCUSIÓN

En lo visto en la presente investigación, se aprecia que hay una fuerte relación entre la información acertada y oportuna, y el cumplimiento de metas y competencias de la organización, en sus 3 subdimensiones. Esta afirmación guarda relación con lo que menciona Rodríguez-Marulanda, K. P., & Lechuga-Cardozo, J. I. (2019). En su investigación titulada "Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA"; dado que, con el ánimo de buscar cuáles son los factores que mejoran el desempeño de una organización, encontró que una debilidad en el desempeño laboral es generada por la falta de comunicación interna. Es decir, indica que la información y la comunicación son importantes para mejorar el desempeño laboral, caso contrario el trabajador no sabría que realizar o no entendería cuál es el enfoque de trabajo de la empresa. Esto lo vemos en la empresa estudiada, donde la desidia en una comunicación más asertiva genera que el técnico no sepa bien qué cronograma seguir, desde el punto de vista del proyecto, o bien, no esté comunicado adecuadamente de las obras a realizar, o inclusive de sus propios beneficios sociales como trabajador.

Asimismo, lo anterior también se ve refrendado por la investigación de Ludeña González, C. E. (2019) en donde indicó que una deficiente gestión por competencias referido a la falta de conocimientos, habilidades, destrezas, comportamientos y actitudes puede impactar con el cumplimiento de los objetivos y metas de una organización (en su investigación, sobre la universidad). Cabe mencionar que el investigador también usó la técnica de la encuesta y el indicador el cuestionario. Respecto a ello, podemos apreciar que indistintamente de las organizaciones, el tema de desempeño laboral está ligado con la gestión de las competencias de los trabajadores. Para ello, nuestra investigación encontró que una adecuada gestión de la celeridad de información, de la seguridad de datos y del mismo trabajador, y un sistema de gestión eficiente que involucre no sólo controlar todo lo que pasa dentro de las actividades sino en el desarrollo de las capacidades del trabajador, puede originar mejores resultados en la organización.

Por otro lado, respecto al desempeño, esta investigación demostró que las dimensiones de cumplimiento de metas y competencias de personal, son parte importante del desempeño de la empresa y que guarda una cierta relación positiva con lo que se haga en el rendimiento y gestión de mecanismos de administración: control de ingreso, programación de trabajos, seguridad d información, programas de capacitación como parte de la mejora de la eficiencia, entre otros. Esto se asemeja a lo que Bohórquez (2015) afirma sobre el desempeño laboral al indicar que el desarrollo adecuado de un trabajador está relacionado con el impulso de la organización por actividades tangibles, observables y medibles, principalmente. Es decir, no basta con dar una charla motivacional o brindar un cronograma de trabajo, si es que la empresa no tiene separado un programa de capacitación y de seguimiento del rendimiento del trabajador.

Finalmente, el control en los trabajadores no debe ser olvidado, y esto se reafirma en la relación fuerte que hay entre seguridad y cumplimiento de metas y desarrollo de competencias. La seguridad va más allá de la mera seguridad de información, sino que, es transversal al contemplar el control de los bienes de la empresa y el uso eficiente del tiempo de trabajo. Montejo (2009, citado por Bohórquez 2015) propone que es importante observar y verificar las labores que realizan los trabajadores. Ante ello, diversos investigadores contemplan que el concepto de desempeño debe ser complementado con la expectativa de la organización acerca de lo que desea que hagan los trabajadores.

VI. CONCLUSIONES

Se concluye que la empresa tiene serios problemas en el desempeño laboral, lo cual, validado con las encuestas y con los efectos económicos, se relacionan con una mala gestión administrativa, que recae en tres elementos importantes: el nivel en que se comunican o reciben o procesan las informaciones y datos; el nivel de seguridad de no sólo la información, sino el control del trabajo; y el nivel de eficiencia, que es transversal al control y al orden.

Se concluye que existe una relación entre la forma como se realiza la gestión administrativa en una empresa de servicios y el resultado de su desempeño laboral. Esto contempla también una relación fuerte entre el nivel de información que se recibe, procesa y transmite sobre las actividades a realizar, sobre la planificación y otros aspectos relevantes al desarrollo de los diferentes proyectos y/o tareas encomendadas, y lo que reciben los trabajadores, caso contrario no se tendrá unificado el sistema de trabajo y por lo tanto, no habrá no sólo un estándar, sino que se originarán retrasos en la ejecución, lo cual conlleve a horas extras, multas, deficiencias, etc, que impacten negativamente en el trabajador y por lo tanto, en el desempeño de la organización.

Finalmente, se concluye que la empresa necesita desarrollar programa de capacitación a sus empleados y empezar un plan piloto de mejora continua fortaleciendo el sistema de gestión administrativa.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda que la empresa busque uso de herramientas de calidad, como pueden ser las 5S, Ciclo de Deming y usar un enfoque de LEAN SERVICE, lo cual implica manejar los proyectos siempre con el método de optimizar tiempos de trabajo basados en tener todo mapeado, en cronograma, con lista de revisión de materiales y con hojas de cumplimiento.

Se recomienda implementar programas de capacitación al personal para que todos tengan un método estandarizado de trabajo. Esto implica buscar nuevas herramientas de metodologías ágiles que permitan elaborar un plan de mejora a nivel de crecimiento profesional que impulse a todas las áreas.

Finalmente, se recomienda que se apliquen las mejoras propuestas en esta investigación basado en la búsqueda de enfoque de mejora continua para que, una vez mejorado el desempeño laboral, se vayan buscando nuevas formas de mejorar el rendimiento de la empresa que puede implicar: desarrollo de estrategias de negocio, de producción optimizable, de mejorar el servicio como el uso de Lean Service.

REFERENCIAS

- Araujo, M. C., & Guerra, M. L. (2007). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. *CICAG: Revista del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 4(2), 132-147.
- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. Á., & Novales, M. G. M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206.
- Bohórquez, K. (2015). *La cultura organizacional y el desempeño laboral en el laboratorio clínico del Hospital Básico San Miguel*. Tesis para obtener el grado de magíster en Gerencia de Instituciones de Salud. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Carrillo Brito, J. (2020). Modelo de gestión pública y desempeño laboral: caso de un municipio de Ecuador.
- Chiavenato, I. (2004). Fundamentos de la administración. Recuperado el 16 noviembre de 2016, de <https://fundamentosadministracion.wordpress.com/2004/libro-de-idalberto-hiavenato-introduccion-a-la-teoria-general-de-la-administracion/>
- Díaz Gómez, K. J. (2019). Cultura organizacional y desempeño laboral de los empleados de instituciones de educación media superior en los municipios de Bochil y Jitotol, Chiapas, Mexico.
- Edenred. (2017). Motivación, efectividad,y desempeño laboral en tu equipo. España: Edenred España
- Escudero, C., & Delmy, L. (2018). Influencia de la gestión administrativa en el desempeño laboral de los trabajadores del ministerio de agricultura y riego, Lima, 2018.
- Ferrell, L., Hirt, G. A., & Ferrell, O. C. (2010). Introducción a los negocios en un mundo cambiante.
- Gilham Celis, A. C. (2019). Propuesta de mejora en el sistema de planeamiento y control de la producción en una empresa metalmeccánica.
- Gutiérrez, L. M., & Pesántez, M. A. E. (2012). E) Djalnet.
- Hernández Sampieri, R., Hernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Capítulo 9 Recoleccion de datos cuantitativos. *R. Hernández Sampieri, Metodología de la investigación*.
- Hernández, J., & Vizán, A. (2013). Lean Manufacturing: Conceptos, técnicas e implantación. Madrid: Escuela de Organización Industrial.

- Instituciones de Educación Superior (IES) públicas de la provincia de Manabí-Ecuador”. Tesis para obtener el grado de doctor en Ciencias Administrativas. Lima: *Universidad Nacional Mayor de San Marcos*.
- López Cajo, B. (2017). “*Clima laboral y el desempeño organizacional en el Hospital Hermilio Valdizán 2015*”. Tesis para obtener el grado de magíster en Maestría en Administración con mención en Gestión Pública. Lima: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- López Delgado, J. (2017). “*Relación entre clima institucional y desempeño docente de los instructores militares en la Escuela Militar de Chorrillos*”. Tesis para obtener el grado de magíster en Maestría en Educación con mención en Teorías y Gestión Educativa. Lima: Universidad de Piura.
- Ludeña González, C. E. (2019). Gestión por competencias y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga. Ayacucho, 2019.
- Manpower Group (2015), Encuesta de Escasez de Talento 2015, Manpower Group, https://www.manpowergroup.com.mx/uploads/estudios/Escasez_Talento_2015.pdf
- Montejo, A. P. (2009). Evaluación del Desempeño Laboral. Tabasco: UPIICSA XVII, VII, 50-51. Hernández, R.; Fernández, C.; y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación. Sexta edición. México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V*
- Montero Bagatella, J. C. (2013). El concepto de seguridad en el nuevo paradigma de la normatividad mexicana. *Región y sociedad*, 25(58), 203-238.
- Noreña Vasquez, E. N. Estandarización del proceso de perforación y voladura en labores de exploración y desarrollo, mediante la aplicación de emulsiones y detonadores no eléctricos, en la Unidad Minera Santa Filomena de la Empresa Sotrami SA.
- Pelose, D. (2018). Estadísticas de rotación de empleados y qué cuestan las empresas. iCIMS
- Portada Hernani, L. E. (2017). Propuesta de mejora continua de procesos Lean Manufacturing para una empresa carrocera.
- Rodríguez-Marulanda, K. P., & Lechuga-Cardozo, J. I. (2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. *Revista EAN*, (87), 79-101.
- Sánchez Henríquez, J., & Calderón Calderón, V. (2012). Diseño del proceso de evaluación del desempeño del personal y las principales tendencias que afectan su auditoría. *Pensamiento & gestión*, (32), 54-82.
- Vargas Obb, S. (2018). *Sistemas administrativos y gestión por resultados en la Municipalidad Provincial de San Martín-2018*.

Villaseñor, A., & Galindo, E. (2017). Conceptos y reglas de Lean Manufacturing.
México:Limusa

ANEXO 1: Instrumento de recolección de datos

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³	
		Si	No	Si	No	Si	No
	DIMENSIÓN 1						
	Celeridad de información						
1	La información sobre los servicios que realizarás es oportuna. (TECNICOS/JEFES)						
2	La información sobre los servicios que se culminan se actualiza en la base de datos cuando se acaba el proyecto y/o servicio (JEFES)						
3	Los requerimientos de repuestos y herramientas son atendidos de forma rápida y adecuada (TECNICOS/JEFES)						
4	Los nuevos requerimientos de los clientes se actualizan en el plan de trabajo de forma oportuna (TECNICOS/JEFES)						

5	Los cambios en los procedimientos de trabajo son avisados con anticipación y de forma adecuada (TECNICOS/JEFES)						
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No
	Seguridad						
6	La información de proyectos nuevos es dada de forma reservada (JEFES/GERENTE)						
7	Las cotizaciones son realizadas con varios proveedores homologados (JEFES/GERENTE)						
8	Las cotizaciones son manejadas por un equipo especializado (JEFES/GERENTE).						
9	Los pagos por avance de obra son manejados por un equipo especializado (JEFES/GERENTE)						
10	Los requerimientos de información son manejados de						

	forma reservada en grandes proyectos (JEFES/GERENTE)						
11	Existe un sistema de backup de información de la empresa. (JEFES/GERENTES)						
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No
	Eficiencia						
12	Las actividades se realizan dentro del tiempo estimado (TECNICOS/JEFES)						
13	Los retrasos que puede haber en un servicio son producto de factores externos no contemplados (TECNICOS/JEFES)						
14	El uso de materiales y herramientas es de uso optimizado (TECNICOS/JEFES)						
15	La adquisición y envío de repuestos se da fuera de los plazos esperados (TECNICOS/JEFES)						
16	Los servicios se dan dentro de los costos esperados (JEFES)						

	DIMENSIÓN 4	Si	No	Si	No	Si	No
	Metas						
17	Se cumple con los servicios proyectados en el mes (JEFES/GERENTES)						
18	Se cumple con las actividades dentro del cronograma remitido por la jefatura (TECNICOS/JEFES)						
19	El índice de ventas está dentro de lo proyectado (JEFES/GERENTES)						
20	El nivel de rentabilidad está dentro de lo esperado (JEFES/GERENTES).						
	DIMENSIÓN 5	Si	No	Si	No	Si	No
	Competencias						
21	Los conocimientos aprendidos son en base a estudios previos realizados o a la experiencia (TECNICOS/JEFES)						
22	Le interesa leer siempre los manuales de servicio técnico (TECNICOS/JEFES)						

23	Normalmente entiende las instrucciones del jefe de área (TECNICOS)						
24	En sus ratos libres prefiere optar en parte por capacitaciones o búsqueda de temas sobre el área de su especialización (TECNICOS/JEFES)						
25	Se siente bien trabajando en equipo (TECNICOS/JEFES)						
26	Normalmente no ha tenido problemas con sus compañeros de trabajo (TECNICOS/JEFES)						
27	Es una persona que toma la iniciativa al momento de plantear una solución (TECNICOS/JEFES)						
28	Puede hacer saber su disconformidad de forma adecuada ante el jefe o sus compañeros (TECNICOS/JEFES)						
29	No tiene problemas con el trato al cliente (TECNICOS/JEFES).						

22	Conoce las técnicas que se usan para realizar adecuadamente cada servicio (TECNICOS/JEFES).							
22	Manipula y conoce de forma adecuada las herramientas que le brindan para realizar el servicio (TECNICOS/JEFES).							

ANEXO 2: Matriz de operacionalización de las variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
Variable dependiente					
Desempeño laboral	"Nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en la consecución de los objetivos dentro de la organización en un periodo determinado. En tal medida, este desempeño se encuentra conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden deducir" (Araujo 2007).	"Proceso mediante el cual se estima el rendimiento global del trabajador y se constituye como una función esencial que toda organización moderna debe llevar a cabo para poder establecer el grado de eficiencia de ella y de sus trabajadores" (Warren 1990, citado por Prado 2015).	Metas: Son los factores que evalúan el cumplimiento de logros relacionados a las actividades	Nivel de cumplimiento de los servicios	Unidades de servicios producidos por mes
			Competencias: -Competencias cognitivas -Competencias actitudinales y sociales -Competencias de capacidad técnica	Nivel de competencia: -Alto -Medio -Bajo	Ratio de competencia en escala del 1 al 10.
Variable independiente					
Sistema administrativo	"Es el conjunto integrado de los procedimientos necesarios para concretar en actividades los objetivos de una empresa y además generar la información para el control de los resultados alcanzados, solo nos proporciona un visión parcial de sus múltiples propósitos" (Gutiérrez, 2012, p.5).	"Los sistemas administrativos son instrumentos que permiten la eficiencia en las actividades" (Vargas, 2018).	Celeridad de información	Oportuna información	Número de veces que la información llega a tiempo.
			Seguridad	Nivel de minimización de riesgos: -Alto -Medio -Bajo	Ratio de seguridad en escala del 1 al 10.
			Eficiencia	Registro oportuno de actividades	Número de veces que las actividades se registran y se hacen a tiempo

ANEXO 3: Validaciones de instrumentos por el juicio de expertos

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señores:

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de pregrado de la UCV, en la sede Lima Callao, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: "**Mejora del sistema administrativo para un eficiente desempeño del personal de la empresa INVERSIONES REDSUR EIRL**" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.


Firma
Rodney Alex Acevedo Capcha
DNI 44871836


Firma
Robert Alexander Jordan Redhead
DNI 43390390

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 01

TITULO: **Sistema administrativo**

"Es el conjunto integrado de los procedimientos necesarios para concretar en actividades los objetivos de una empresa y además generar la información para el control de los resultados alcanzados, solo nos proporciona una visión parcial de sus múltiples propósitos" (Gutiérrez, 2012, p.5). "Los sistemas administrativos son instrumentos que permiten la eficiencia en las actividades" (Vargas, 2018).

Dimensión de la variable 01:

Dimensión 1: Celeridad de información

Para Ferrell y Hirt (2004), la **información** "*comprende los datos y conocimientos que se usan en la toma de decisiones*" (p.121). Sobre ello se entiende una fluidez rápida de datos y conocimiento que generen una ventaja competitiva.

Dimensión 2: Seguridad

"La seguridad tiene un significado muy amplio (...) Esta visión se dividió en dos áreas: la defensa frente a amenazas externas (...) y la seguridad interior, que es responsabilidad del gobierno y forma parte de la seguridad general" (Montero, 2013, p.203).

Dimensión 3: Eficiencia

Según Idalberto Chiavenato (2004), eficiencia "*significa utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. Puede definirse mediante la ecuación $E=P/R$, donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados*" (p.52).

Variable 02

TITULO: **Desempeño laboral**

"Nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en la consecución de los objetivos dentro de la organización en un periodo determinado. En tal medida, este desempeño se encuentra conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden deducir" (Araujo 2007).

"Proceso mediante el cual se estima el rendimiento global del trabajador y se constituye como una función esencial que toda organización moderna debe llevar a cabo para poder establecer el grado de eficiencia de ella y de sus trabajadores" (Warren 1990, citado por Prado 2015).

Dimensión de la variable 02:**Dimensión 3: Metas**

Son los factores que evalúan el cumplimiento de logros relacionados a las actividades

Dimensión 4: Competencia

- Competencias cognitivas
- Competencias actitudinales y sociales
- Competencias de capacidad técnica

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**Variable 01: Sistema administrativo**

Dimensiones	Indicadores	Ítems	NIVELES O RANGOS
CELERIDAD DE INFORMACIÓN	Oportuna información	Cantidad de veces que la información llega a tiempo.	NUNCA = 1 POCAS VECES = 2 ALGUNAS VECES = 3 MUCHAS VECES = 4 SIEMPRE = 5
SEGURIDAD	Nivel de minimización de riesgos	Los riesgos son altos, bajos o medios.	Rango de nivel alto = 8 al 10 Rango de nivel medio = 5 a 7 Rango de nivel bajo = 1 a 4
EFICIENCIA	Registro oportuno de actividades	Número de veces que las actividades se registran y se hacen a tiempo	NUNCA = 1 POCAS VECES = 2 ALGUNAS VECES = 3 MUCHAS VECES = 4 SIEMPRE = 5

Variable 02: Desempeño Laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	NIVELES O RANGOS
METAS	Cumplimiento de servicios	Unidades de servicios producidos por mes	NUNCA = 1 POCAS VECES = 2 ALGUNAS VECES = 3 MUCHAS VECES = 4 SIEMPRE = 5
COMPETENCIA	Nivel de competencias cognitivas	Las competencias que desarrolla son altas, medias o bajas.	Rango de nivel alto = 8 al 10
	Nivel de competencias actitudinales y sociales		Rango de nivel medio = 5 a 7
	Nivel de competencias de capacidad técnica		Rango de nivel bajo = 1 a 4

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: "Mejora del sistema administrativo para un eficiente desempeño del personal de la empresa INVERSIONES REDSUR EIRL"

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³	
		Si	No	Si	No	Si	No
	DIMENSIÓN 1						
	Celeridad de información						
1	La información sobre los servicios que realizarás es oportuna.(TECNICOS/JEFES)	X		X		X	
2	La información sobre los servicios que se culminan se actualiza en la base de datos cuando se acaba el proyecto y/o servicio (JEFES)	X		X		X	
3	Los requerimientos de repuestos y herramientas son atendidos de forma rápida y adecuada (TECNICOS/JEFES)	X		X		X	
4	Los nuevos requerimientos de los clientes se actualizan en el plan de trabajo de forma oportuna (TECNICOS/JEFES)	X		X		X	
5	Los cambios en los procedimientos de trabajo son avisados con anticipación y de forma adecuada (TECNICOS/JEFES)	X		X		X	
	DIMENSIÓN 2						
	Seguridad						
6	La información de proyectos nuevos es dada de forma reservada (JEFES/GERENTE)	X		X		X	
7	Las cotizaciones son realizadas con varios proveedores homologados (JEFES/GERENTE)	X		X		X	
8	Las cotizaciones son manejadas por un equipo especializado (JEFES/GERENTE).	X		X		X	
9	Los pagos por avance de obra son manejados por un equipo especializado (JEFES/GERENTE)	X		X		X	
10	Los requerimientos de información son manejados de forma reservada en grandes proyectos (JEFES/GERENTE)	X		X		X	

11	Existe un sistema de backup de información de la empresa. (JEFES/GERENTES)	X		X		X	
DIMENSIÓN 3		Si	No	Si	No	Si	No
Eficiencia							
12	Las actividades se realizan dentro del tiempo estimado (TECNICOS/JEFES)	X		X		X	
13	Los retrasos que puede haber en un servicio son producto de factores externos no contemplados (TECNICOS/JEFES)	X		X		X	
14	El uso de materiales y herramientas es de uso optimizado (TECNICOS/JEFES)	X		X		X	
15	La adquisición y envío de repuestos se da fuera de los plazos esperados (TECNICOS/JEFES)	X		X		X	
16	Los servicios se dan dentro de los costos esperados (JEFES)	X		X		X	
DIMENSIÓN 4		Si	No	Si	No	Si	No
Metas							
17	Se cumple con los servicios proyectados en el mes (JEFES/GERENTES)	X		X		X	
18	Se cumple con las actividades dentro del cronograma remitido por la jefatura (TECNICOS/JEFES)	X		X		X	
19	El índice de ventas está dentro de lo proyectado (JEFES/GERENTES)	X		X		X	
20	El nivel de rentabilidad está dentro de lo esperado (JEFES/GERENTES).	X		X		X	
DIMENSIÓN 5		Si	No	Si	No	Si	No
Competencias							
21	Los conocimientos aprendidos son en base a estudios previos realizados o a la experiencia (TECNICOS/JEFES)	X		X		X	
22	Le interesa leer siempre los manuales de servicio técnico (TECNICOS/JEFES)	X		X		X	
23	Normalmente entiende las instrucciones del jefe de área (TECNICOS)	X		X		X	

24	En sus ratos libres prefiere optar en parte por capacitaciones o búsqueda de temas sobre el área de su especialización (TECNICOS/JEFES)	X		X		X	
25	Se siente bien trabajando en equipo (TECNICOS/JEFES)	X		X		X	
26	Normalmente no ha tenido problemas con sus compañeros de trabajo (TECNICOS/JEFES)	X		X		X	
27	Es una persona que toma la iniciativa al momento de plantear una solución (TECNICOS/JEFES)	X		X		X	
28	Puede hacer saber su disconformidad de forma adecuada ante el jefe o sus compañeros (TECNICOS/JEFES)	X		X		X	
29	No tiene problemas con el trato al cliente (TECNICOS/JEFES).	X		X		X	
22	Conoce las técnicas que se usan para realizar adecuadamente cada servicio (TECNICOS/JEFES).	X		X		X	
22	Manipula y conoce de forma adecuada las herramientas que le brindan para realizar el servicio (TECNICOS/JEFES).	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Villanueva Orbegoso, Vladimir Eloy DNI: 29685615

Especialidad del validador: Economista.
 Empresa donde trabaja: Universidad Cesar Vallejo.
 Email: vwillanueva@ucv.edu.pe

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:

**“Mejora del sistema administrativo para un eficiente desempeño del personal de la empresa
 INVERSIONES REDSUR EIRL”**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³	
		Si	No	Si	No	Si	No
	DIMENSIÓN 1						
	Celeridad de información	X		X		X	
1	La información sobre los servicios que realizarás es oportuna. (TECNICOS/JEFES)	X		X		X	
2	La información sobre los servicios que se culminan se actualiza en la base de datos cuando se acaba el proyecto y/o servicio (JEFES)	X		X		X	
3	Los requerimientos de repuestos y herramientas son atendidos de forma rápida y adecuada (TECNICOS/JEFES)	X		X		X	
4	Los nuevos requerimientos de los clientes se actualizan en el plan de trabajo de forma oportuna (TECNICOS/JEFES)	X		X		X	
5	Los cambios en los procedimientos de trabajo son avisados con anticipación y de forma adecuada (TECNICOS/JEFES)	X		X		X	
	DIMENSIÓN 2						
	Seguridad	X		X		X	
6	La información de proyectos nuevos es dada de forma reservada (JEFES/GERENTE)	X		X		X	
7	Las cotizaciones son realizadas con varios proveedores homologados (JEFES/GERENTE)	X		X		X	
8	Las cotizaciones son manejadas por un equipo especializado (JEFES/GERENTE).	X		X		X	
9	Los pagos por avance de obra son manejados por un equipo especializado (JEFES/GERENTE)	X		X		X	
10	Los requerimientos de información son manejados de forma reservada en grandes proyectos (JEFES/GERENTE)	X		X		X	

11	Existe un sistema de backup de información de la empresa. (JEFES/GERENTES)	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
DIMENSIÓN 3		Si	No	Si	No	Si	No
Eficiencia		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
12	Las actividades se realizan dentro del tiempo estimado (TECNICOS/JEFES)	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
13	Los retrasos que puede haber en un servicio son producto de factores externos no contemplados (TECNICOS/JEFES)	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
14	El uso de materiales y herramientas es de uso optimizado (TECNICOS/JEFES)	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
15	La adquisición y envío de repuestos se da fuera de los plazos esperados (TECNICOS/JEFES)	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
16	Los servicios se dan dentro de los costos esperados (JEFES)	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
DIMENSIÓN 4		Si	No	Si	No	Si	No
Metas		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
17	Se cumple con los servicios proyectados en el mes (JEFES/GERENTES)	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
18	Se cumple con las actividades dentro del cronograma remitido por la jefatura (TECNICOS/JEFES)	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
19	El índice de ventas está dentro de lo proyectado (JEFES/GERENTES)	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
20	El nivel de rentabilidad está dentro de lo esperado (JEFES/GERENTES).	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
DIMENSIÓN 5		Si	No	Si	No	Si	No
Competencias		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
21	Los conocimientos aprendidos son en base a estudios previos realizados o a la experiencia (TECNICOS/JEFES)	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
22	Le interesa leer siempre los manuales de servicio técnico (TECNICOS/JEFES)	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
23	Normalmente entiende las instrucciones del jefe de área (TECNICOS)	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	

24	En sus ratos libres prefiere optar en parte por capacitaciones o búsqueda de temas sobre el área de su especialización (TECNICOS/JEFES)	X		X		X	
25	Se siente bien trabajando en equipo (TECNICOS/JEFES)	X		X		X	
26	Normalmente no ha tenido problemas con sus compañeros de trabajo (TECNICOS/JEFES)	X		X		X	
27	Es una persona que toma la iniciativa al momento de plantear una solución (TECNICOS/JEFES)	X		X		X	
28	Puede hacer saber su disconformidad de forma adecuada ante el jefe o sus compañeros (TECNICOS/JEFES)	X		X		X	
29	No tiene problemas con el trato al cliente (TECNICOS/JEFES).	X		X		X	
22	Conoce las técnicas que se usan para realizar adecuadamente cada servicio (TECNICOS/JEFES).	X		X		X	
22	Manipula y conoce de forma adecuada las herramientas que le brindan para realizar el servicio (TECNICOS/JEFES).	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Hay suficiencia - tener cuidado con desaglosar los ítem por C/ tipo de entrecastado.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: *Velasquez Medina;*

DNI: *42940129*

Especialidad del validador: *Ing Industrial - MBA*

Empresa donde trabaja: *Contraloría*

Email: *mvelasquezm@contraloria.gob.pe*

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

MARTIN ISIDRO
VELASQUEZ MEDINA
INGENIERO INDUSTRIAL
Reg. CIP N° 160972

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:

**"Mejora del sistema administrativo para un eficiente desempeño del personal de la empresa
 INVERSIONES REDSUR EIRL"**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³	
		Si	No	Si	No	Si	No
DIMENSIÓN 1		Si	No	Si	No	Si	No
Celeridad de información							
1	La información sobre los servicios que realizarás es oportuna. (TECNICOS/JEFES)	X		X		X	
2	La información sobre los servicios que se culminan se actualiza en la base de datos cuando se acaba el proyecto y/o servicio (JEFES)	X		X		X	
3	Los requerimientos de repuestos y herramientas son atendidos de forma rápida y adecuada (TECNICOS/JEFES)	X		X		X	
4	Los nuevos requerimientos de los clientes se actualizan en el plan de trabajo de forma oportuna (TECNICOS/JEFES)	X		X		X	
5	Los cambios en los procedimientos de trabajo son avisados con anticipación y de forma adecuada (TECNICOS/JEFES)	X		X		X	
DIMENSIÓN 2		Si	No	Si	No	Si	No
Seguridad							
6	La información de proyectos nuevos es dada de forma reservada (JEFES/GERENTE)	X		X		X	
7	Las cotizaciones son realizadas con varios proveedores homologados (JEFES/GERENTE)	X		X		X	
8	Las cotizaciones son manejadas por un equipo especializado (JEFES/GERENTE).	X		X		X	
9	Los pagos por avance de obra son manejados por un equipo especializado (JEFES/GERENTE)	X		X		X	

10	Los requerimientos de información son manejados de forma reservada en grandes proyectos (JEFES/GERENTE)	X		X		X	
11	Existe un sistema de backup de información de la empresa. (JEFES/GERENTES)	X		X		X	
DIMENSIÓN 3		Si	No	Si	No	Si	No
Eficiencia							
12	Las actividades se realizan dentro del tiempo estimado (TECNICOS/JEFES)	X		X		X	
13	Los retrasos que puede haber en un servicio son producto de factores externos no contemplados (TECNICOS/JEFES)	X		X		X	
14	El uso de materiales y herramientas es de uso optimizado (TECNICOS/JEFES)	X		X		X	
15	La adquisición y envío de repuestos se da fuera de los plazos esperados (TECNICOS/JEFES)	X		X		X	
16	Los servicios se dan dentro de los costos esperados (JEFES)	X		X		X	
DIMENSIÓN 4		Si	No	Si	No	Si	No
Metas							
17	Se cumple con los servicios proyectados en el mes (JEFES/GERENTES)	X		X		X	
18	Se cumple con las actividades dentro del cronograma remitido por la jefatura (TECNICOS/JEFES)	X		X		X	
19	El índice de ventas está dentro de lo proyectado (JEFES/GERENTES)	X		X		X	
20	El nivel de rentabilidad está dentro de lo esperado (JEFES/GERENTES).	X		X		X	
DIMENSIÓN 5		Si	No	Si	No	Si	No
Competencias							
21	Los conocimientos aprendidos son en base a estudios previos realizados o a la experiencia (TECNICOS/JEFES)	X		X		X	
22	Le interesa leer siempre los manuales de servicio técnico (TECNICOS/JEFES)	X		X		X	

23	Normalmente entiende las instrucciones del jefe de área (TECNICOS)	X		X		X	
24	En sus ratos libres prefiere optar en parte por capacitaciones o búsqueda de temas sobre el área de su especialización (TECNICOS/JEFES)	X		X		X	
25	Se siente bien trabajando en equipo (TECNICOS/JEFES)	X		X		X	
26	Normalmente no ha tenido problemas con sus compañeros de trabajo (TECNICOS/JEFES)	X		X		X	
27	Es una persona que toma la iniciativa al momento de plantear una solución (TECNICOS/JEFES)	X		X		X	
28	Puede hacer saber su disconformidad de forma adecuada ante el jefe o sus compañeros (TECNICOS/JEFES)	X		X		X	
29	No tiene problemas con el trato al cliente (TECNICOS/JEFES).	X		X		X	
22	Conoce las técnicas que se usan para realizar adecuadamente cada servicio (TECNICOS/JEFES).	X		X		X	
22	Manipula y conoce de forma adecuada las herramientas que le brindan para realizar el servicio (TECNICOS/JEFES).	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

El instrumento cumple con el fin de evaluar las variables dependientes e independientes. Se recomienda dividir solo la encuesta cuando se aplique SÍ HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

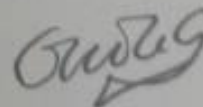
Apellidos y nombres del juez validador:

DNI: 19098453

Especialidad del validador: GIANNI MICHAEL ZELADA GARCÍA

Empresa donde trabaja: UCV

Email: mzelada@ucvvirtual.edu.pe



¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Firma del Experto Informante.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión