



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“Gestión administrativa y desempeño laboral en la Gerencia de Operaciones de Media
Networks Latin América S.A.C., Lima 2019”**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

Llontop Vidaurre, Marco Antonio (ORCID: 0000-0001-5358-2495)

ASESOR:

Dr. Mori Paredes, Manuel Alberto (ORCID: 000-0002-9687-492X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

CALLAO – PERÚ

2019



Dedicatoria

Este desarrollo académico lo decido a Dios, mi padre y creador, demostrándome en todo momento que nunca he dejado de ser su querido hijo y regalándome esta oportunidad de crecer, por permitirme avanzar en mi carrera e iniciar una nueva y prometedora etapa en mi vida.

A mi esposa y compañera incondicional Carola, a mis hijos David, Diana, Darío y Doménica por soportarme en este tiempo y alentarme en esta etapa de transición y cambios. A mis padres Ismael Humberto y Rosa Gladys, siempre me enseñaron que las metas se deben superar y terminar lo que uno siempre comienza. Los tengo presentes siempre.

Agradecimiento

A todos los integrantes y a la institución Universidad César Vallejo, por apostar en el talento chalaco como este humilde servidor.

A mis profesores, por las lecciones de vida académica, con ejemplo y entusiasmo que contagia e incentiva a ser cada día mejores.

A mis familiares que siempre me apoyan en cuanto necesito de su ayuda, son personas de corazón sincero y fraterno.

A mis compañeros de clase, por demostrar que la unión puede superar todas las dificultades, los considero una familia.

A mis formadores profesionales en todo mi desempeño laboral, por compartir su experiencia sin esperar nada a cambio.

PÁGINA DEL JURADO



DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE DESARROLLO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN N° 142-2019-UCV/DA-EP.ADM-FL-C

El presidente y los miembros del Jurado Evaluador designado con RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 942-2019-UCV/DA-EP. ADM-FL-C, de la ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN acuerdan:

PRIMERO. -

- Aprobar por unanimidad ()
- Aprobar por mayoría (X)
- Desaprobar ()

El DESARROLLO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN presentado por el estudiante LLONTOP VIDAURRE MARCO ANTONIO, denominado: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA GERENCIA DE OPERACIONES DE MEDIA NETWORKS LATIN AMÉRICA S.A.C, LIMA 2019".

SEGUNDO. - Al culminar la sustentación, el estudiante LLONTOP VIDAURRE MARCO ANTONIO, obtuvieron el siguiente calificativo:

NÚMERO	LETRAS	CONDICIÓN
13	TRECE	APROBADO

Presidente: Mg. BRAULIO CASTILLO CANALES

Secretario: Mg. DIOS ZARATE LUIS ENRIQUE

Vocal: Dr. MORI PAREDES MANUEL ALBERTO

Firma
Firma
Firma

Callao, viernes, 20 de diciembre del 2019.

CC: Archivo
Escuela Académico Profesional, Internados, Archivo

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

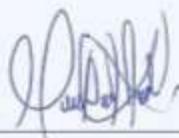
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Marco Antonio Llontop Vidaurre, identificado con DNI N° 40383378, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.



Marco Antonio Llontop Vidaurre

DNI N° 40383378

Callao, 10 de diciembre del 2019

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página de Jurado.....	iv
Declaratoria de Autenticidad.....	v
Índice.....	vi
Índice de tablas.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. Introducción.....	1
II. Método.....	19
2.1 Tipo y Diseño de investigación.....	19
2.2 Operacionalización de Variables.....	20
2.3 Población.....	22
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	24
2.5 Procedimiento.....	28
2.6 Método Análisis de datos.....	28
2.7 Aspectos éticos.....	28
III. Resultados.....	29
IV. Discusión.....	43
V. Conclusiones.....	44

VI. Recomendaciones.....	45
VII. Referencias.....	47
ANEXOS.....	50
Anexo 1 Matriz de Consistencia.....	50
Anexo 2 Matriz Operacionalización de Variable.....	52
Anexo 3 Instrumento cuestionario Gestión Administrativa.....	54
Anexo 4 Instrumento cuestionario Desempeño Laboral.....	56
Anexo 5 Carta de autorización de la empresa.....	59
Anexo 6 Validación del instrumento.....	60
Anexo 7 Aspectos Administrativos.....	66
Anexo 8 Financiamiento.....	67
Anexo 9 Acta de aprobación de originalidad de tesis.....	68
Anexo 10 Recibo digital de entrega al Turnitin.....	69
Anexo 11 Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional.....	70
Anexo 12 Autorización de versión final de Trabajo de Investigación,,.....	71

Índice de Tablas

Tabla 01. Operacionalización Variable Gestión Administrativa	21
Tabla 02. Operacionalización Variable Desempeño Laboral....	22
Tabla 03. Instrumento: Cuestionario para evaluar la Gestión Administrativa	25
Tabla 04. Instrumento: Cuestionario para evaluar el Desempeño Laboral.....	26
Tabla 05. Valoración del instrumento Gestión Administrativa.....	27
Tabla 06. Valoración del instrumento Desempeño Laboral.....	28
Tabla 07. Niveles de Gestión Administrativa.....	29
Tabla 08. Niveles de Planeación	30
Tabla 09. Niveles de Organización	31
Tabla 10. Niveles de Dirección	32
Tabla 11. Niveles de Control	33
Tabla 12. Niveles de Desempeño Laboral	34
Tabla 13. Niveles de Cumplimiento de roles	35
Tabla 14. Niveles de Trabajo en equipo	36
Tabla 15. Niveles de Metas	37
Tabla 16. Relación entre gestión administrativa y desempeño laboral.....	38
Tabla 17. Relación entre planeación y desempeño laboral.....	39
Tabla 18. Relación entre organización y desempeño laboral.....	40
Tabla 19. Relación entre dirección y desempeño laboral.....	41
Tabla 20. Relación entre control y desempeño laboral.....	42

Resumen

La investigación denominada “Gestión administrativa y desempeño laboral en lpa Gerencia de Operaciones de Media Networks Latin América S.A.C, Lima 2019”, tiene como objetivo de determinar la relación entre la Gestión administrativa y el desempeño laboral en los colaboradores de la Gerencia de Operaciones en dicha entidad empresarial.

En ese sentido se refieres a esta investigación corresponde al tipo básico, con diseño no experimental, desarrollándose en un nivel correlacional y corte transversal. Asi mismo la población es de 47 colaboradores y la muestra está constituida por 42 colaboradores de la Gerencia de operaciones. Se aplicaron dos cuestionarios, uno por cada variable de estudio con aplicación de escala de Likert., sed utilizó el software de análisis estadístico SPSS para verificar y confirmar los resultados de una correlación positiva baja.

Finalmente se concluye que si existe correlación entre las variables de estudio gestión administrativa y desempeño laboral.

Palabras clave: gestión administrativa, desempeño, equipo.

Abstract

The investigation called “Administrative management and labor performance in the Operations Management of Media Networks Latin America SAC, Lima 2019”, aims to determine the relationship between administrative management and work performance in the employees of the Operations Management in said business entity

In that sense you refer to this research corresponds to the basic type, with non-experimental design, developing at a correlational level and cross-section. Likewise, the population is 47 employees and the sample consists of 42 employees of the Operations Management. Two questionnaires were applied, one for each study variable with application of Likert scale., Sed used the SPSS statistical analysis software to verify and confirm the results of a low positive correlation.

Finally, it is concluded that if there is a correlation between the variables of administrative management and work performance study.

Keywords: administrative management, performance, team.

I. INTRODUCCIÓN

Media Networks Latin América S.A.C; es una organización peruana dedicada a la producción de contenidos audiovisuales en plataforma 360 (tv por cable, movistar play, redes sociales) referidos a aspectos culturales, deportivos, magazines, entretenimiento. En el transcurrir evolutivo de los años se ha notado un crecimiento positivo a nivel regional incorporando clientes en Brasil, México, Chile, Colombia, Argentina, Paraguay, Ecuador, Bolivia, Venezuela, EE.UU. optimizando procesos y objetivos al ritmo de las necesidades y demanda de nuestros clientes.

Esta empresa forma parte del grupo Telefónica en la unidad global de video Latam, cuenta con tres sedes en los distritos de Lurín, Miraflores y Jesús María. Con relación a su misión de esta empresa refiere enriquecer la vida de las personas, con entretenimiento, cultura e información, en todo lugar y momento, aprovechando sus capacidades digitales. Asimismo, sus valores son ser abierto donde todo el mundo cuenta, retador no ser conformista siempre dispuesto a cambiar para mejorar, confiable trabajando el compromiso con veracidad y simplicidad, ofreciendo una conexión segura y de calidad. En la presente investigación las variables a analizar son las siguientes:

La gestión administrativa es aquel desarrollo iniciado para coordinar las labores de los colaboradores en pro de un objetivo común, cumpliendo los ciclos o etapas del proceso administrativo: planear, organizar, dirigir, y controlar con la finalidad de conseguir los objetivos organizacionales de la entidad empresarial de manera eficiente y efectiva; de acuerdo con este concepto su importancia radica en el direccionamiento en el logro de objetivos y su desarrollo en plazos programados.

Los estudios realizados respecto de gestión administrativa fueron realizados por Koontz, Weihrich, Cannice (2012), Robbins y Coulter (2014), Hurtado (2008), Ramos (2009) estos autores coinciden en tener planes de desarrollo internos tales como distribución organizacional para un objetivo en común y difieren en el enfoque operacional, concentran su perspectiva empresarial interna orientada a reducir costos y volverse competitivos. La importancia de la gestión administrativa es fundamental en las

empresas por que permite formar una base sólida en el alcance de los objetivos en pro del desarrollo y crecimiento, enfocada en la optimización y automatización de procesos. Asimismo la disposición de los recursos son elementos claves para garantizar el éxito de la misma.

Por otro lado los beneficios que se pueden obtener de una gestión administrativa son el aumento de la productividad, manejo adecuado de recursos, eficacia en el cumplimiento de las metas, toma de decisiones enfocada a resultados, lo cual impacta en tener utilidad significativa y con proyección de crecimiento.

El desempeño laboral es el valor adicional del talento humano que conforma la empresa, en la que se ponen en práctica las conductas y actitudes desarrolladas de manera eficiente para el logro de objetivos, teniendo como consecuencia resultados óptimos y de calidad. Al mismo tiempo es de vital importancia en asegurar un desarrollo óptimo de la producción de la empresa, obteniendo como resultado un panorama de crecimiento bastante prometedor para ser referentes en el rubro.

Los estudios en el desempeño laboral fueron realizados por Chango y Zambrano, Vásquez (2012), Stoner (1994), Chiavenato (2014), Zans (2017), Bateman y Snell (2009) concuerdan en la manera eficiente de ejecutar y generar el trabajo por parte de los empleados de forma eficiente y con calidad, a través de su desarrollo profesional.

El desempeño laboral en el ámbito empresarial se presenta como un factor determinante en la productividad, en consecuencia metas, objetivos, tareas alcanzadas en un tiempo óptimo. Asimismo, ayuda en la implementación de estrategias para mejorar la eficacia en las competencias laborales. Es importante que el colaborador conozca y asuma las expectativas de su desempeño laboral, que se le resulten enriquecedoras para su aprendizaje y además obtenga reconocimiento de incentivos si obtiene calificaciones altas.

A cerca de la empresa Media Networks Latin América S.A.C ha mantenido una constante de cambio evolutivo en la magnitud y mejora de los servicios audiovisuales que brinda a sus clientes, convirtiéndose y afianzándose como referente para la nueva

propuesta de mantener una conexión de confianza y exclusividad con altas expectativas en la entrega del producto final como carta de presentación.

Este análisis de investigación se desarrolla en la Gerencia de Operaciones, la cual ejecuta y soporta el proceso de elaboración de los contenidos audiovisuales propios y para nuestros clientes tales como la cobertura en transmisiones deportivas en Vivo para Fox Sports y por su puesto la marca representativa del grupo Movistar.

Los problemas detectados que se pueden referir son el crecimiento acelerado de nuevos contenidos de impacto conforme a la nueva demanda del mercado audiovisual el cual repercute en cambios administrativos de reestructuración que deben ser ejecutados en corto plazo, teniendo como consecuencia generar mayor rentabilidad incursionando en el ámbito regional apostando en su crecimiento y desarrollo, tomando riesgos en el performance del servicio o producto.

Por consiguiente este trabajo de investigación establece como objetivo determinar la vinculación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en la Gerencia de Operaciones y Producción de la empresa Media Networks Latin América S.A.C, Lima 2019.

Los antecedentes de estudio identificados en el presente proyecto de investigación son:

Samaniego (2017) en la tesis “Indicadores de gestión administrativa como mecanismo de control en la coordinación de postgrados Pucese”, sustentada en obtener el grado de Magíster en planeación, tuvo como finalidad diseñar indicadores de gestión administrativa a modo de contar con un dispositivo de control en la Coordinación de Postgrados de la Pontificia Universidad Católica de Ecuador. Al respecto, el diseño es de tipo descriptivo no experimental, documental y de campo, por cuanto se utilizó la entrevista para dar soluciones a diversas problemáticas en exceso de trabajo, aplicándose al total de la población conformada por 6 personas funcionarios de Pucese. Adicionalmente se ejecutó una observación no participativa para averiguar de las actividades que ejecuta el departamento de coordinación. Finalmente, la autora concluyó se organice tiempos y actividades para cumplir con los objetivos exigidos por la Sede,

tales como reuniones con funcionarios y empleados concertando nuevas estrategias para un mejor desempeño.

Coque (2016) en el proyecto de investigación “la gestión administrativa y su impacto en la rentabilidad de la empresa Megamicro s.a. de la ciudad de Ambato”, diseñada para sustentar el Grado Académico de Magister en Administración Financiera y Comercio Internacional, propone como meta analizar la repercusión de la gestión administrativa en la entidad empresarial con el propósito de obtener medidas que aumenten la rentabilidad de MEGAMICRO S.A. En cuanto al diseño que se ejecutó en este trabajo fue de carácter descriptiva, correlacional, aplicada, la población es de 12 clientes internos de la empresa (empleados y directivos). El procesamiento de la información se aplicó el instrumento cuestionario, siguiendo el análisis de datos mediante el método estadístico Chi Cuadrado, se utilizó el programa estadístico SPSS. La investigadora concluyó que en la empresa citada existe una deficiente gestión administrativa carente de una buena organización y planificación recomendando una reingeniería de la situación interna enfocando el trabajo en equipo orientado a resultados y disminuir riesgos. Además, implementar métodos de motivación laboral para generar compromiso y disposición en una buena atención a los clientes.

Zans (2017) en la tesis “Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016” para la obtención del título de Máster en Gerencia en universidad nacional autónoma de Nicaragua, tiene como finalidad general analizar el clima organizacional y su repercusión en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua, en el período 2016. Asimismo, el diseño aplicado es de tipo descriptivo, transversal, correlacional, no experimental. Respecto a la población para análisis de estudio en la investigación son 88 trabajadores de la Facultad Regional Multidisciplinaria Matagalpa de la UNAN Managua, se utilizó

el método por conveniencia, situado dentro de los tipos de muestreo no probabilístico, tomando en cuenta 9 empleados con cargos directivos. Al mismo tiempo, utilizó las entrevistas no estructuradas o abiertas. Finalmente, de acuerdo con el análisis el autor concluyó que el desempeño laboral es relativamente bajo, al mismo tiempo los docentes y administrativos refieren que el clima organizacional repercute positivamente en el desempeño.

Pomalaza (2017) en la tesis “Gestión administrativa y el desempeño laboral en la institución educativa n° 37001 de Huancavelica – 2017” presentada con el objetivo obtener el título de Licenciada en Administración en la Universidad peruana los andes, escuela profesional de administración y sistemas, tuvo como objetivo general definir adecuadamente la relación que existe entre la gestión” administrativa “y el desempeño laboral” en la Institución Educativa Primaria N° 37001 de Huancavelica - 2017. El diseño de la misma es de tipo básica, descriptiva correlacional simple, la población de la investigación la conforman 47 docentes, optando por una muestra censal, utiliza la técnica de recolección de datos por encuesta y el instrumento es un cuestionario, asimismo utiliza el software SPSS para procesamiento y análisis de datos. La investigadora concluyó en la evidencia de relación directa entre las variables analizadas, verificándose que al aplicar una adecuada planeación directiva se favorece el desempeño laboral.

Llanos (2018) en la tesis “Gestión administrativa y desempeño laboral en la unidad de gestión educativa local n°02, distrito san Martín de Porres - 2018” presentada para el título de Licenciada en Administración en la Universidad Cesar Vallejo Facultad de Ciencias Empresariales, establece como fin general identificar la relación entre gestión administrativa y desempeño laboral en la UGEL 02, distrito San Martín de Porres - 2018. El diseño fue de tipo no experimental transversal, descriptivo correlacional, aplicada, con enfoque cuantitativo. Asimismo, la población está constituida por 266 colaboradores, de los cuales se tomó una muestra de 90, al respecto se utiliza la encuesta,

aplicando el instrumento cuestionario tipo Likert, alpha de Cronbach. Además los datos fueron procesados con el software SPSS versión 23. Finalmente, La investigadora concluyó que, si se presenta relación entre las variables de investigación, recomendando tomar en cuenta las opiniones de los colaboradores con la finalidad de conocer a los empleados para asegurar un buen desempeño laboral.

Quispe y Huaman (2017) en la tesis “Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de las estaciones de servicio del distrito de Morales, 2017”, presentada para optar por el título en Gestión Empresarial tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de las estaciones de servicio del Distrito de Morales, 2017. Así pues, la investigación corresponde al tipo no experimental, transversal, correlacional simple, la población está constituida por colaboradores 44 colaboradores, con una muestra total de 100% El instrumento utilizado es un cuestionario en escala de Likert con 50 ítems, para el procesamiento de datos utilizó el software SPSS. El investigador concluye en una conexión mínima pero significativa con el desempeño laboral de los colaboradores de las estaciones de servicio del Distrito de Morales, 2017. Asimismo, recomienda implementar políticas de comunicación asertiva, siendo necesario investigar estos aspectos en Mypes y Pymes en etapas de desarrollo y crecimiento organizacional.

Escurra (2017) en la tesis “Gestión administrativa y desempeño laboral en la empresa SGO 12 s.a.c comas, 2017” presentada para obtener el título profesional de licenciada en administración de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias empresariales, propone como objetivo general determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en la empresa SGO 12 SAC, comas, 2017. El diseño que puso en práctica en esta investigación fue de tipo hipotético deductivo, aplicada, descriptiva correlacional, no experimental, de corte transversal. Así mismo la población y muestra está conformada por todos los colaboradores de la empresa SGO 12 SAC, 35 personas, por lo cual se ejecuta una muestra censal, se utiliza la técnica de

la encuesta con instrumento cuestionario con tipo escala Likert, derivado de la operacionalización de variables, fue sometido a juicio de expertos, la confiabilidad se realizó con el Alpha de Cronbach, ingresando los datos en el software SPSS versión 22. El autor de la investigación concluyó que luego de someter las variables de estudio en el coeficiente de Spearman arrojó un resultado que implica la existencia de correlación positiva media, demostrando que si hay compromiso laboral repercute en el desempeño del equipo y de los colaboradores generando efectos positivos en la organización.

Para empezar a desarrollar este punto se detallan las definiciones de las variables a analizar.

Para Robbins y Coulter refieren la gestión administrativa con un enfoque por procesos y funciones señalando que comprende un entorno de verificar y encaminar las actividades ejecutadas por otros individuos con la finalidad de que sean desarrolladas eficiente y eficazmente. Para determinar y garantizar el óptimo resultado esperado en toda gestión es necesario liderar de manera empoderada (Robbins y Coulter, 2014, p.35).

Según Hurtado, refiere la gestión administrativa es un sistema conformado por fases de planeación, organización, dirección, ejecución y control desarrolladas para obtener metas que conciernen el utilizar recursos humanos entre otros. En ese sentido, el factor humano es en el desarrollo y resultado, si cuentas con un equipo de colaboradores con capacidades idóneas para lo que se desea conseguir el éxito tiene altas opciones de ser satisfactorio, productivo y beneficioso (Hurtado, 2008, p.46).

También define a la gestión administrativa como un generador para elegir adecuadamente opciones y/o alternativas. En ese sentido tomar decisiones es un paso de la planeación de alta importancia en administración, aportando en la compenetración del grupo y en su eficiencia (Ramos, 2009, p.50).

La gestión administrativa se define como un ámbito delimitado por niveles que permiten realizar supervisión estrecha, control estricto, comunicación rápida. En ese sentido

enfatan este punto para supervisar con efectividad se tienen limitaciones, inclusive el escenario cambie de acuerdo a la realidad o circunstancias presentadas. (Koontz, Weihrich, Cannice, 2012, p. 230)

Teoría Científica de Frederick Taylor, padre de la administración científica, su meta principal fue aumentar la productividad como consecuencia de mayor eficacia productiva y mejores salarios en la aplicación del método científico.

Asimismo, de su planteamiento se resalta la cooperación de grupo en una realidad de trabajo en armonía, el tener una producción óptima y por su puesto el desarrollo de sus colaboradores. Entre sus principales aportes se citan las obras Shop Management en 1903, Principles of Scientific Management en 1911, Testimony before the Special House Committee en 1912. En ese sentido se mencionan los principios de la administración científica: a) Ejecutar un proceso científico en cada labor desarrollada por algún colaborador o empleado para descartar el modelo empírico. b) Selección científica de fuerza laboral, ofrecer una adecuada capacitación y desarrollo. c) Apoyar en todo sentido con los colaboradores, garantizando que la labor encomendada sea ejecutada en base a los principios científicos. d) Distribuir de manera equitativa la carga laboral y responsabilidad entre la plana directiva y los empleados. Los gerentes tienen que conocer y ejecutar con el objetivo de tener una mejor capacitación y perspectiva con respecto a los colaboradores o empleados. (Koontz, Weihrich, Cannice, 2012, p. 44)

También, el autor Gantt en 1901 confirma este modelo de mutua cooperación aterrizándola en la mano de obra y administración. Elaboró un desarrollo que llamó la gráfica Gantt. Enfatizó en el requerimiento de capacitación. (Koontz, Weihrich, Cannice, 2012, p. 44)

Teoría General de la Administración de Henry Fayol, el Autor Henry Fayol, padre de la teoría de la administración moderna. Separó las labores industriales en seis grupos: técnico, comercial, financiero, de seguridad, contable y gerencial. Sotuvó a la

administración para ser compartida y enseñada, fue entonces que diseñó los 14 principios de la administración, los cuales se describen brevemente, a) División del trabajo. El desarrollo productivo es más eficiente con colaboradores especializados y con enfoque adecuado. b) Autoridad. Los gerentes están en la capacidad plena de delegar y ordenar, debido a su posición de autoridad. c) Disciplina. Los colaboradores están sujetos a acatar y seguir las reglas de la organización. d) Unidad de mando. Cada colaborador tiene que recibir directivas de un superior único. e) Unidad de dirección. Se refleja en un solo planeamiento organizacional para gerentes y colaboradores. f) Sujeción de los puntos convenientes en favor individual respecto del empresarial. Los intereses del grupo o los individuales no pueden estar por encima de los de la entidad u organización. g) Remuneración. Los empleados tienen que recibir una remuneración acorde con los servicios efectuados. h) Centralización. Es representado por el nivel de incidencia por parte de los colaboradores en la toma de decisiones. i) Jerarquía. En donde se verifica los lineamientos de autoridad desde el nivel directivo al nivel más bajo donde están los colaboradores. j) Orden. Los individuos e implementos deben estar ubicados en el lugar preciso y en el momento apropiado. k) Equidad. Los gerentes deben demostrar amabilidad y ser justo con su equipo y colaboradores. l) Estabilidad de puestos de trabajo. La administración planifica una adecuada distribución del personal, y tener la plena seguridad de que haya opciones de reemplazo disponibles para cubrir plazas. m) Iniciativa. Los colaboradores autorizados en desarrollar planes y proyectos para ejecutarlos requieren de esfuerzos a niveles altos y dedicados. n) Espíritu de grupo. Origina buen clima laboral y unidad en la empresa. (Koontz, Weihrich, Cannice, 2012, p. 46)

Ciencias del comportamiento, el autor Hugo Münsterberg (1912), sumó la aplicación de la psicología a la industria y administración. Al mismo tiempo, el autor Walter Dill Scott (1910, 1911) realizó la Aplicación de la psicología a la publicidad, el marketing y el personal. También, el autor Max Weber instauró la Teoría de la burocracia. Sostuvo que era la manera más eficiente de llevar una organización considerando factores como lo complejo del sistema estatal y gubernamental, proyectándose a los requerimientos de las sociedades cambiantes. (Koontz, Weihrich, Cannice, 2012, p. 44)

Dado enfoque es más efectivo cuando la organización debe manejar grandes cantidades de información estándar, los requerimientos del cliente son previstos y no cambian o hay baja probabilidad que esto sucediese, la tecnología es rutinaria y estable, y la organización debe coordinar y organizar las actividades de numerosos empleados para desarrollar un servicio o producto estandarizado y modelado al cliente. (Angus, Kwok, 2014, p.31)

Se considera también a Vilfredo Pareto (1917) Conocido como el padre del enfoque de los sistemas sociales a la organización y administración. Libros 1896-1917. Los autores Elton Mayo y F. J. Roethlisberger en 1933 realizaron estudios famosos en la planta Hawthorne de la Western Electric Company sobre la influencia de las actitudes y relaciones sociales de los grupos de trabajo en el desempeño. (Koontz, Weihrich, Cannice, 2012, p. 44)

Sostiene que la sociedad es un sistema en equilibrio, es un todo que se conforma por partes interdependientes que se definen en una teoría de elite social y de cambio en con una economía en revolución. (Ritzer, Stepnisky, p. 35)

Teoría de Sistemas, el autor Chester Barnard sostiene que la consigna de los gerentes es mantener un sistema de esfuerzo cooperativo en una organización formal. Sugirió un enfoque de sistemas sociales amplio a administrar. Sus aporte en la obra *The Functions of the Executive*. (Koontz, Weihrich, Cannice, 2012, p. 45)

Pensamiento administrativo moderno, después de la segunda guerra mundial el autor W. Edwards Deming presentó el control de calidad en Japón. Asimismo Laurence Peter (1969) Verificó los individuos son promovidos a un nivel en el que se tornan no competentes. También el autor William Ouchi (1981) Estudió modelos gerenciales japoneses adaptados a la realidad de USA. (Koontz, Weihrich, Cannice, 2012, p. 45)

Para mi investigación sustento mi desarrollo en la teoría general de la administración operacional moderna de Henry Fayol, dado que sus principios y fundamentos son aplicados para gerenciar de manera eficiente. Asi mismo se considera de acuerdo con lo

investigado se toma como referencia el enfoque de Robbins y Coulter por ser este trabajo enfocado en evaluar aspectos basados en funciones administrativas en busca de una gestión superlativa, en consecuencia, obtener eficiencia y eficacia en pro del logro de objetivos. Asimismo se identifican las dimensiones en las que se analizará la gestión administrativa, las cuales son:

Dimensión planeación: Radica en definir la ruta y objetivos, establecer estrategias para alcanzar los mismos, se integra, estructura y desarrolla el trabajo de tal manera que contribuya a lograr los mencionados objetivos organizacionales. En ese sentido se busca contar con un plan de desarrollo elaborado que permita alcanzar las metas y obtener óptimos y beneficiosos resultados (Robbins y Coulter, 2014, p. 37)

Dimensión organización: Refiere que abarca en estructurar y distribuir el trabajo teniendo la finalidad de superar las metas trazadas. Considero que tener el trabajo bajo una estructura jerárquica y además que genere sinergia entre las partes que la conforman aporta en el desarrollo de estas actividades sumando de manera positiva en la empresa o entidad de análisis (Robbins y Coulter, 2014, p. 37).

Dimensión dirección: según Robbins y Coulter sostienen que el trabajar con y a través de personas tiene que ver de manera directa con el cumplimiento de las metas trazadas. Así pues, los líderes seleccionan canales de comunicación efectivos y enfrentan problemas del comportamiento laboral, están dirigiendo (Robbins y Coulter, 2014, p. 37).

En mi opinión cada colaborador es único y aporta un valor agregado al servicio o producto ofrecido, es un reto interesante marcar al camino para emprender esta labor en equipo escuchando y dirigiendo los esfuerzos de la manera más adecuada y efectiva.

Dimensión control: Consiste en supervisar, comparar y corregir el desempeño. En resumen estas tres acciones determinan la función de control, parte importante del proceso porque a través de ella podemos medir la capacidad y eficiencia de la gestión.

(Robbins y Coulter, 2014, p. 37)

Desempeño Laboral, Bateman y Snell definieron el desempeño laboral como una comunicación en orden de los niveles jerárquicos superiores a los inferiores mejorando el sentimiento de identidad de los colaboradores con la empresa, en consecuencia, favorecen el culminar de forma adecuada los objetivos planificados para la entidad empresarial. En ese sentido los valores y actitudes que se comuniquen puedan calar en los colaboradores de manera que se sientan trabajando a gusto, se ha demostrado que empresas con este tipo de prácticas organizacionales tienen alta tasa de éxito en su gestión (Bateman y Snell, 2014, p. 555)

El desempeño laboral determina la capacidad del individuo para ejecutar funciones asignadas en un tiempo corto, invirtiendo un esfuerzo menor y obteniendo una mayor calidad. Asimismo, agregan que es la forma de comportarse genuina de los empleados en el ámbito profesional y en las relaciones interpersonales generadas por la consecución de su trabajo (Chango y Zambrano, 2017, p. 36).

En mi opinión el desempeño es un comportamiento individual y colectivo con objetivos programados, que están ligados con los empleados, quienes con sus habilidades y competencias ejecutan de manera eficiente la labor asignada, los resultados pueden ser ideales si se llegan a potenciar las actitudes y talentos.

El desempeño laboral es el resultado consecuencia del trabajo ejecutado, además este puede tener tendencia positiva o negativa, dependiendo de las metas. Asimismo añade que las entidades empresariales aplican estándares de eficiencia para definir el desempeño logrado durante el proceso o al culminarlo (Zans, 2017, p. 48).

En ese sentido se confirma que el desempeño laboral es de vital importancia en el cumplimiento de objetivos influyendo en el mejor de los casos siempre de manera positiva desde lo individual hasta lo colectivo en beneficio del crecimiento y desarrollo que se busca obtener en toda entidad empresarial.

A continuación se detalla a cerca de las Teorías del Desempeño Laboral:

Teoría del doble factor de Herzberg en 1959, Se estructura por factores higiénicos y motivacionales. a) Factores Higiénicos: Se definen como condiciones en el entorno del colaborador tales como físicas y ambientales, salario, beneficios sociales, reglamentos y oportunidades de desarrollo. b) Factores Motivacionales: Constituidos por reconocimiento profesional, crecimiento en las actividades presentándose como retos de relevancia en el trabajo. Este enfoque resalta estos factores para elevar el desempeño y la satisfacción del colaborador. (Robbins y Coulter, 2014, p. 509).

Teoría de la Jerarquía de las necesidades básicas de Maslow en 1943, sostiene que las necesidades humanas se representan a través de una pirámide en donde se disgregan las primarias y las secundarias. Se distinguen 5 necesidades, las cuales pasaremos a describir brevemente:

a) necesidades fisiológicas: Son del nivel básico y la conforman alimentación, sueño, deseo sexual para la reproducción, entre otros. Asimismo, son de carácter imprescindible para garantizar la subsistencia del individuo. b) necesidades de seguridad: Refieren a mecanismos que los colaboradores buscan para protegerse frente a una amenaza o peligro que se presente. c) necesidades sociales: relacionadas al entorno social como conjunto, referidos a los individuos manifestándose el afecto como un motivador importante. d) requerimientos autoestima: referidas con el comportamiento y la manera de afrontar las situaciones cotidianas midiendo la autoestima, seguridad, confianza en sí mismo. e) necesidades de autorrealización: Son las que están en la cima de esta jerarquía, se establece el desarrollo potencial del individuo, manifestándose en la autonomía, autocontrol, independencia y talentos. (Robbins y Coulter, 2014, p. 507).

El enfoque laboral en el siglo XXI con una intensa competencia donde las empresas requieren mayor rendimiento contemplando mantener la ecología causa presión sobre los colaboradores, este escenario sugiere la motivación tomando un valor superlativo por los beneficios que se obtienen para las organizaciones, por ello los investigadores resaltan en estos tiempos la importancia de estas teorías orientadas al factor humano. (Tezcan, Aydemir, Genc, p. 211)

Teoría de la Tricotomía de Necesidades de MCCLELLAND (1951), a) necesidad de logro, es el deseo de alcanzar objetivos para desarrollar el trabajo con mejor performance, rapidez en la ejecución con resultados favorables. b) necesidad de afiliación, se manifiesta de manera preponderante las relaciones que compenentran y refuerzan el sentimiento de unión y preocupación por el equipo o entrono de trabajo. c) necesidad de poder, es el principal motivador de los administradores con éxito, permite tener este factor presente en un momento dado para el colaborador, dado que refiere una visión general por encima de lo que se gestiona o controla. (Robbins y Coulter, 2014, p. 510).

Asimismo señala independientemente del sexo, edad, raza o cultura todos poseemos necesidades que se adquieren y configuran con el tiempo en la experiencia de vida. (Kukerja, 1029, p. 1)

Con relación a los modelos detallo el siguiente resumen . a) método escalas gráficas, el evaluador posee un referente de comparación para identificar el nivel del desempeño de cada trabajador mediante criterios previamente definidos. Entre sus ventajas se indica fácil elaboración y aplicación, es estandarizada. Así mismo en las desventajas requiere aplicación de métodos estadísticos para corregir distorsiones. b) método selección de comportamientos, el evaluador selecciona entre dos conductas opuestos, la frase que mejor describe el comportamiento del trabajador, entre sus ventajas están: es fácil de aplicar, se adapta a gran variedad de puestos; igualmente entre sus desventajas resaltan su elaboración es complicada, solo permite comparar entre empleados de manera general. c) método investigación de campo, el evaluador entrevista al supervisor inmediato sobre las situaciones relativas al desempeño del subordinado. Ventajas: Es una evaluación complementaria. Permite planificar acciones de mejora. Desventajas: Es costosa y difícil de procesar. d) Método Incidentes críticos, el evaluador registra hechos excepcionalmente positivos o negativos del trabajador. Ventajas: Se basa en conductas observables. Reduce la subjetividad. Desventajas: Contempla un número limitado de elementos observables. Resulta tedioso mantener actualizado los registros. e) Método

Evaluación 360, evalúa las competencias del trabajador en base al grado de desarrollo de sus habilidades. Ventajas: Mayor calidad de la información, la retroalimentación puede motivar al empleado a mejora. Desventajas: Requiere capacitación, es compleja y se corre el riesgo que la retroalimentación se distorsione. f) Método Comparación entre sujetos, el evaluador va realizando la evaluación de los comportamientos en turnos de 2 trabajadores, permite comparar el desempeño entre todos los del mismo grupo. Ventajas: Simple de fácil aplicación. Desventajas: Sujeto distorsiones por valoraciones injustas (Chango y Zambrano, 2017, p. 43).

Para el desarrollo de mi estudio en la variable desempeño laboral fundamento en la teoría de la Jerarquía de las necesidades básicas de Maslow por tener especificados los aspectos desde la perspectiva en los empleados como base para cumplir objetivos organizacionales. Con relación al objetivo de este trabajo se coge el enfoque referido a Bateman y Snell (2014) dado que considera aspectos que predominan en el campo de conocimiento interno en la empresa o entidad. Considero importante resaltar el camino a desarrollar un óptimo desempeño escuchando y ejecutando luego de ser evaluados los puntos de vista de empleados, con eso se genera compromiso y el impacto correlacional.

Según Bateman y Snell consideran tres dimensiones:

Dimensión Cumplimiento de roles: sostiene que esta dimensión mide la capacidad de cumplir las metas con una producción acorde a lo requerido, con el objetivo de satisfacer la demanda del cliente y contribuir en la fidelización (Bateman y Snell, 2009, p. 433)

Dimensión Trabajo en equipo: Tiene la capacidad de cubrir aspectos individuales de importancia tales como estima. Además se consideran reconocimientos y premios que en el colectivo se pueden desarrollar, más no en lo individual o por su propia cuenta (Bateman y Snell, 2009, p. 506).

Dimensión Metas alcanzadas: el desempeño se relaciona directamente con el logro de

objetivos producto del esfuerzo aplicado a través de habilidades y conocimientos en el ambiente de trabajo. Asimismo, el esfuerzo que el colaborador ejecute se determina por el nivel de motivación y compromiso que se mantengan hasta el término de dicha meta (Bateman y Snell, 2009, p. 531).

Formulación del Problema

Problema General

¿Qué relación existe entre gestión administrativa y desempeño laboral en la Gerencia de Operaciones de Media Networks Latin América S.A.C., Lima 2019?

Problemas específicos

¿Qué relación existe entre planeación y desempeño laboral en la Gerencia de Operaciones de Media Networks Latin América SA.C., Lima 2019?

¿Qué relación existe entre organización y el desempeño laboral en Gerencia de Operaciones de Media Networks Latin América SA.C., Lima 2019?

¿Qué relación existe entre dirección y el desempeño laboral en la Gerencia de Operaciones de Media Networks Latin América S.A.C., Lima 2019?

¿Qué relación existe entre control y el desempeño laboral en la Gerencia de Operaciones de Media Networks Latin América S.A.C., Lima 2019?

Justificación teórica. Este proyecto de investigación aporta en el campo de investigación respecto a gestión administrativa y desempeño laboral orientado a empresas en el rubro de telecomunicaciones, a través del análisis permite enriquecer conocimientos. Asimismo, las conclusiones y recomendaciones servirán como fuente de consulta para otras investigaciones, así como para solución de problemas en otras empresas de rubros

similares o afines.

Justificación metodológica. Los instrumentos y técnicas que se ejecutarán para certificar la validez y confiabilidad de las variables a analizar en este proyecto de investigación serán procesados SPSS, los resultados darán un soporte para otros trabajos de investigación y empresas que requieran de propuestas alternativas para determinar el estado o situación en búsqueda de implementar mejoras.

Justificación práctica. Mi investigación será de utilidad para determinar si hay o no relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de la empresa Media Networks Latin América S.A.C con la finalidad de potenciar la efectividad y el desempeño de los colaboradores, manteniendo así una ventaja competitiva sobre las empresas rivales en el mismo rubro, apostando mayor fidelización y afiliación de nuevos clientes que repercutan en ganancias y rentabilidad.

Hipótesis General

Hi: Existe relación entre gestión administrativa y desempeño laboral en la Gerencia de Operaciones de Media Networks Latin América S.A.C., Lima 2019.

Ho: No existe relación entre gestión administrativa y desempeño laboral en la Gerencia de Operaciones de Media Networks Latin América S.A.C., Lima 2019.

Hipótesis Específicas

Existe relación entre planeación y desempeño laboral en la Gerencia de Operaciones de Media Networks Latin América S.A.C., Lima 2019.

Existe relación entre organización y desempeño laboral en la Gerencia de Operaciones de Media Networks Latin América S.A.C., Lima 2019.

Existe relación entre dirección y desempeño laboral en la Gerencia de Operaciones de Media Networks Latin América S.A.C., Lima 2019.

Existe relación entre control y desempeño laboral en la Gerencia de Operaciones de Media Networks Latin América S.A.C., Lima 2019.

Objetivo General

Determinar la relación entre gestión administrativa y desempeño laboral en la Gerencia de Operaciones de Media Networks Latin América S.A.C, Lima 2019.

Objetivos Específicos

Establecer la relación entre planeación y desempeño laboral en la Gerencia de Operaciones de Media Networks Latin América S.A.C, Lima 2019.

Establecer la relación entre organización y desempeño laboral en la Gerencia de Operaciones de Media Networks Latin América S.A.C, Lima 2019.

Establecer la relación entre dirección y desempeño laboral en equipo en la Gerencia de Operaciones de Media Networks Latin América S.A.C, Lima 2019.

Establecer la relación entre control y desempeño laboral en la Gerencia de Operaciones de Media Networks Latin América S.A.C, Lima 2019.

II. MÉTODO

2.1 Tipo y Diseño de investigación

El presente trabajo tiene un enfoque cuantitativo, porque se representa un conjunto de procesos metódicos y reflejan una necesidad de medir a través de dimensiones.

Según Hernandez, Fernandez y Baptista (2014, p. 4) afirman que este tipo de enfoque toma en cuenta el acopio de información a través de datos y poner en prueba la hipótesis basada en mediciones y análisis estadísticos, con el objetivo de constituir modelos de comportamiento y evidenciar teorías aplicadas. Asimismo, busca tener una medición precisa en el momento del estudio. Como consecuencia describe y explica los fenómenos presentados para la demostración de las teorías.

Según Uwe Flick (2011, p. 11) refiere a este tipo de investigación estudia fenómenos basados en casualidades que necesariamente sean medibles, en este escenario las influencias de otras circunstancias puedan ser excluidas en la medida de lo posible sin afectar el objetivo y resultado del mismo, las mediciones pueden ser repetidas siempre que el objeto o grupo sometido a investigación no haya sido cambiado.

Esta investigación se desarrolla de tipo descriptiva por que tiene como finalidad especificar atributos, cualidades y lineamientos de personas, procesos, objetos o fenómenos que se requieran someter a un análisis. En resumen se miden y recolectan datos, dimensiones del problema a investigar, para una vez obtenidos puedan servir de base para luego realizar estudios más profundos. (Hernandez y Mendoza, 2018, p. 108). Con respecto a lo referido se desarrollará una recolección de la información tal cual se presenta en la realidad actual del entorno estudiado.

En cuanto al diseño de estudio, se determina un diseño no experimental dado que solo se van a observar o medir los fenómenos en un contexto natural, sin alterar o inducir nuevas realidades que resultan consecuencia de la intervención en las variables a analizar (Hernandez y Mendoza, 2018, p. 174). También se considera transeccional o transversal

por que define describir el comportamiento de las variables de estudio en un momento único o período específico. Asimismo su alcance es correlacional o causal por que describen relaciones entre dos variables en donde una de ellas debe anteceder en el tiempo respecto de la otra (Hernandez y Mendoza, 2018, p. 176).

2.2 Operacionalización de Variables

Definición conceptual de la variable Gestión Administrativa. Robbins y Coulter definen la gestión administrativa es un análisis enfocado en procesos y funciones. Asimismo afirman que se identifica plenamente en coordinar y ejercer la supervisión respecto de trabajos o actividades de otros individuos, confirmando que los mismos sean ejecutados de manera eficiente (Robbins y Coulter, 2014, p.35)

Definición operacional de la variable Gestión Administrativa. La variable se medirá mediante las dimensiones conocidas, se presentan indicadores en 20 ítems y para ello se utiliza un cuestionario de preguntas tipo Likert aplicado a los colaboradores de la Gerencia de Operaciones de la empresa Media Networks Latin América S.A.C

Definición conceptual de variable Desempeño Laboral. Bateman y Snell definen el desempeño laboral en una organización por niveles de jerarquía que se ordenan del más alto al más bajo, aportando en la mejora de afianzar la identidad de los colaboradores hacia la empresa, favoreciendo el adecuado desarrollo y finalización de metas planificadas en la empresa (Bateman y Snell, 2014, p. 555)

Definición operacional de la variable desempeño laboral. Esta variable se genera en función de las dimensiones investigadas cumplimiento de roles, trabajo en equipo y metas alcanzadas de las cuales se desglosan los indicadores colocados en la siguiente tabla asumiendo 24 ítems aplicado por intermedio de un cuestionario a los colaboradores de la Gerencia de Operaciones, Jefatura de Operaciones de la empresa Media Networks Latin América S.A.C

Tabla 01. Operacionalización Variable Gestión Administrativa

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Medición	Niveles y Rangos
Planeación	Toma de decisiones Evaluación	1 – 5		Eficiente <13 – 15> Bueno <10 – 12> Regular <07 – 09> Deficiente <03– 06>
	Metas Racionalidad Planificación			
Organización	Valores Organigrama Manuales Comunicación	6 – 10	Ordinal y Lickert	Eficiente <13 – 15> Bueno <10 – 12> Regular <07 – 09> Deficiente <03– 06>
	Renuncia Introducción Metas Capacitación Seguridad			
Dirección				Eficiente <13 – 15> Bueno <10 – 12> Regular <07 – 09> Deficiente <03– 06>
Control	Estrategia Evaluación	16-20		Eficiente <21 – 25> Bueno <16 – 20> Regular <11 – 15> Deficiente <5– 10>
	Materiales Respeto Corrección			

Fuente: Oscar Nelver Llamoctanta Maluquish (Adaptado)

Tabla 02. Operacionalización Variable Desempeño Laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Medición	Niveles y Rangos
Cumplimiento de roles	Organización	1 – 8		Eficiente <13 – 15>
	Satisfacción Producción			Bueno <10 – 12> Regular 07 – 09> Deficiente <03– 06>
Trabajo en equipo	Cumplimiento o asignación de roles	9 – 16	Ordinal y Lickert	Eficiente <17 – 20>
	Compromiso			Bueno <13 – 16> Regular <09 – 12> Deficiente <04 – 08>
Metas alcanzadas	Beneficio	17.-. 24		Eficiente <17 – 20>
	Información Decisiones Interacción			Bueno <13 – 16> Regular <09 – 12> Deficiente <04– 08>

Fuente: Br. Jimmy Omar Gamonal Quispe

2.3 Población

Refiere a todos los elementos que contienen determinadas características y serán considerados en el análisis de la investigación, también se le llama universo de estudio (Hernández, Fernández, Baptista, 2014 p. 174).

También se puede agregar está conformada por aquello que cumple con los criterios de interés para el investigador (UMSL, 2019 p 1)

En ese sentido la población de análisis está conformada por 47 colaboradores de la Gerencia de Operaciones de la empresa Media Networks Latin América S.A.C

Muestra

Es una parte de la población analizada, como primera premisa se recauda información de manera precisa, a partir de estos resultados representativos se generalizan a todo el universo de estudio (Hernández, Fernández, Baptista, 2014 p. 173).

El volumen es variado y tiene relación con el tamaño y carga del proyecto, así como el grado de confianza (Look, 2014 p. 11)

En tal sentido la muestra de estudio es probabilística y el tipo aplicado es muestreo aleatorio simple.

$$n = \frac{(0.5 * 0.5)1.96^2.47}{(0.05^2) (47 - 1) + (0.5 * 0.5) 1.96^2}$$

$$n = \frac{(0.25)3.8416 * 47}{(0.0025) (46) + (0.25) 3.8416}$$

$$n = \frac{45.1388}{0.115 + 0.9604}$$

$$n = \frac{45.1388}{1.0754}$$

$$n = 41.97$$

$$n = 42$$

Como resultado se aplica el instrumento a 42 colaboradores de las Gerencia de Operaciones de la empresa Media Networks Latin América S.A.C

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.4.1 Técnica

Se utiliza la técnica denominada encuesta, es el método que utilizamos para recaudar la información de gran cantidad de muestras en un solo tiempo (Hernández, Fernández, Baptista, 2010 p. 216).

2.4.2 Instrumento

Un cuestionario es una herramienta utilizada por los investigadores para obtener un registro de los datos respecto de las variables analizadas en el estudio. Esto permite adecuar o elaborar nuevos análisis que sirvan de referencia o base para lo que se requiere demostrar o describir (Hernández, Fernández, Baptista, 2010 p. 210).

Así mismo, está confirmado por preguntas referidas a las variables que se desean analizar, acorde con el planteamiento del problema (Hernández, Fernández, Baptista, 2014 p. 217)

En ese sentido el instrumento asignado en este trabajo es el cuestionario adaptado para cada variable en cuestión con escala de Likert.

La escala de Likert esta conformada generalmente por 5 puntos, los cuales indican o reflejan la posición y expresión de un individuo respecto de una situación planteada de manera particular para una posterior interpretación a través de sus resultados (McLeod, 2008, p. 1)

Tabla 03 - Instrumento: Cuestionario para evaluar la Gestión Administrativa

Cuestionario para evaluar la Gestión Administrativa

Ficha técnica:

Autores:	Adaptado de Oscar Nelver Llamoctanta Maluquish
Año:	2018
Objetivo:	Valorar la Gestión Administrativa
Destinatarios:	Colaboradores
Forma de administración:	Individual.
Contenido:	Consta de 4 dimensiones y 20 ítems: Planeación, Organización, Dirección, Control.
Duración:	60 minutos.
Puntuación: .:	Siempre (1), Casi siempre (2), Algunas veces (3), Casi nunca(4) y Nunca (5)

Tabla 04 - Instrumento: Cuestionario para evaluar el Desempeño Laboral

Cuestionario para evaluar el Desempeño Laboral

Ficha técnica:

Autores:	Adaptado de Jimmy Omar Gamonal Quispe
Año:	2018
Objetivo:	Evaluar el Desempeño Laboral
Destinatarios:	Colaboradores
Forma de administración:	Individual.
Contenido:	Consta de 3 dimensiones y 24 ítems: Cumplimiento de roles, Trabajo en equipo, Metas trazadas.
Duración:	60 minutos.
Puntuación:	Siempre (1), Casi siempre (2), Algunas veces (3), Casi nunca(4) y Nunca (5)

Confiabilidad

Refiere al nivel de aplicación reiterado con resultados similares que lo hacen acreedor a ser seguro y se diagnóstica de a través de técnicas (Hernández, Fernández, Baptista, 2014 p. 200).

Asimismo es el grado de vinculación entre formas alternativas de una prueba o entre mitades, para una definición más importante (Holyoak K., 2019 p 153)

Para el desarrollo de este análisis de ha optado por utilizar el coeficiente Alfa de Cronbach y así determinar la confiabilidad.

**Estadísticas de fiabilidad
Gestión Administrativa**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,916	20

**Estadísticas de fiabilidad
Desempeño Laboral**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,855	24

Validez

Es el grado de cuantificación que tiene como objetivo ejecutar la medición de una variable (Hernández, Fernández, Baptista, 2014 p. 200).

Conforme con lo explicado se utiliza la validez de los instrumentos para las variables de gestión administrativa y desempeño laboral, por medio del juicio de expertos. Los expertos son profesores de la Universidad Cesar Vallejo:

Mg. Braulio Antonio Castillo Canales

Mg. Luis Enrique Dios Zarate

Mg. Hans Salvador Mejía Guerrero

Tabla 05.

Valoración del instrumento Gestión Administrativa

Experto	Aceptable / No aceptable
Mg. Castillo Canales, Braulio Antonio	Aceptable
Mg. Dios Zarate, Luis Enrique	Aceptable
Mg. Mejía Guerrero, Hans Salvador	Aceptable

Tabla 06.
Valoración del instrumento Desempeño Laboral

Experto	Aceptable / No aceptable
Mg. Castillo Canales, Braulio Antonio	Aceptable
Mg. Dios Zarate, Luis Enrique	Aceptable
Mg. Mejía Guerrero, Hans Salvador	Aceptable

2.5 Procedimiento

Se utilizará el procesamiento de datos y su instrumento para la tabulación y procesamiento de los resultados de las encuestas ejecutadas a los colaboradores de la jefatura de Operaciones Media Networks Latin America S.A.C. Se desarrollará la técnica opinión de expertos, aplicado a 3 magisters en docencia universitaria para validar los cuestionarios. La recolección de datos se realizará en un día, con un total de 42 individuos, se aplicará el instrumento de la variable gestión administrativa, con 20 ítems, seguidamente se ejecutará lo mismo con la variable desempeño laboral, el cual cuenta con 24 ítems.

2.6 Método de análisis de datos

Es el hipotético-deductivo. Luego de aplicar los cuestionarios de cada variable, se analizará la información recaudada y se utilizará el uso del software estadístico SPSS, versión 24. El análisis descriptivo e inferencial será presentado en tablas de frecuencia, porcentuales y figuras estadísticas.

2.7 Aspectos éticos

Los datos que se obtendrán del grupo de investigación serán procesados sin manipulaciones, los mismos están referidos en los instrumentos aplicados al conjunto estudiado. El marco teórico ha desarrollado evitando algún tipo de copia de otras investigaciones ya realizadas en este campo de estudio. Las personas que han formarán

parte al igual que las instituciones encuestadas, no serán precisadas, ni calificadas negativamente, se ha procurado adoptar las medidas para garantizar la confidencialidad.

III. RESULTADOS

3.1 Análisis descriptivo

Tabla 07.
Niveles de Gestión Administrativa

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Bueno	6	14,3
	Eficiente	36	85,7
	Total	42	100,0

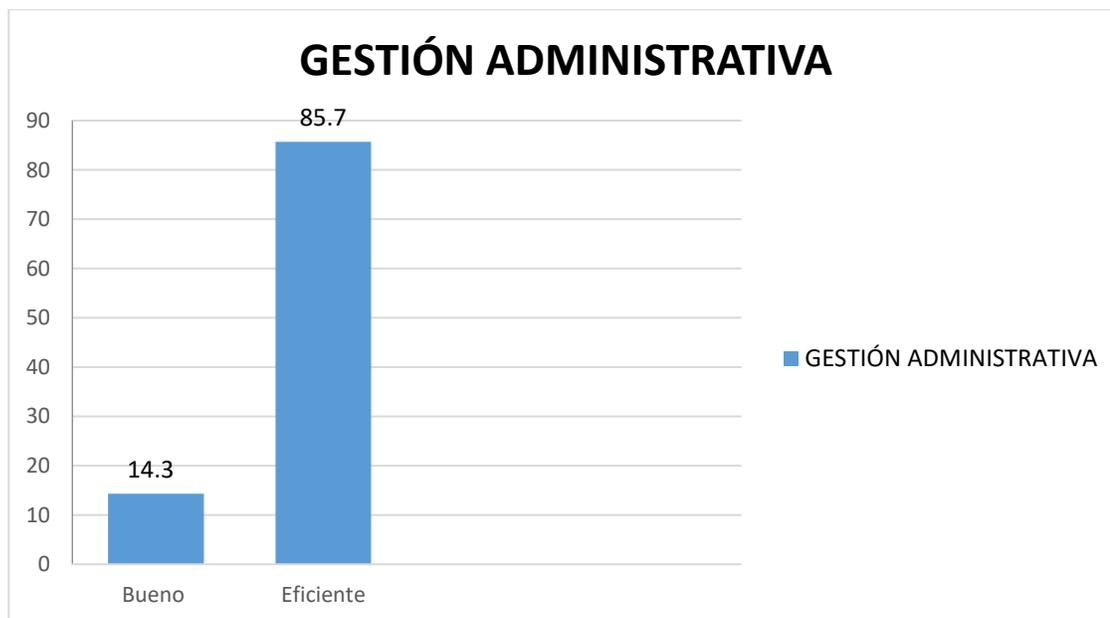


Figura 1. Niveles de Gestión Administrativa

En la tabla 7 y figura 1 se aprecia que el 14.3 % de los empleados de la Gerencia de Operaciones de Media Networks Latin América S.A.C captan la gestión administrativa buena y el 85.7 % es eficiente.

Tabla 08.
Niveles de Planeación

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Regular	4	9,5
	Bueno	24	57,1
	Eficiente	14	33,3
	Total	42	100,0

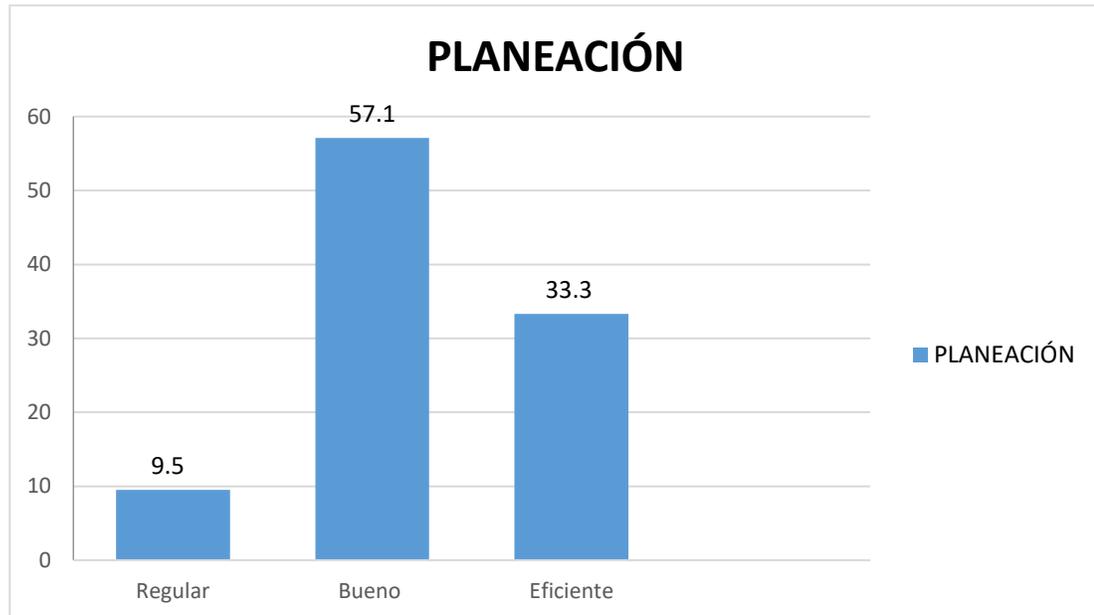


Figura 2. Niveles de Planeación

En la tabla 8 y figura 2 se aprecia que el 9.5 % de los empleados de la Gerencia de Operaciones de Media Networks Latin América S.A.C captan que la planeación es regular, el 57.1 % es buena y el 33.3 % es eficiente.

Tabla 09.
Niveles de Organización

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Regular	5	11,9
	Bueno	25	59,5
	Eficiente	12	28,6
	Total	42	100,0



Figura 3. Niveles de Organización

En la tabla 9 y figura 3 se aprecia que el 11.9 % de los empleados de la Gerencia de Operaciones de Media Networks Latin América S.A.C captan que la organización es regular, el 59.5 % es buena y el 28.6 % es eficiente.

Tabla 10.
Niveles de Dirección

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Regular	5	11,9
	Bueno	29	69,0
	Eficiente	8	19,0
	Total	42	100,0

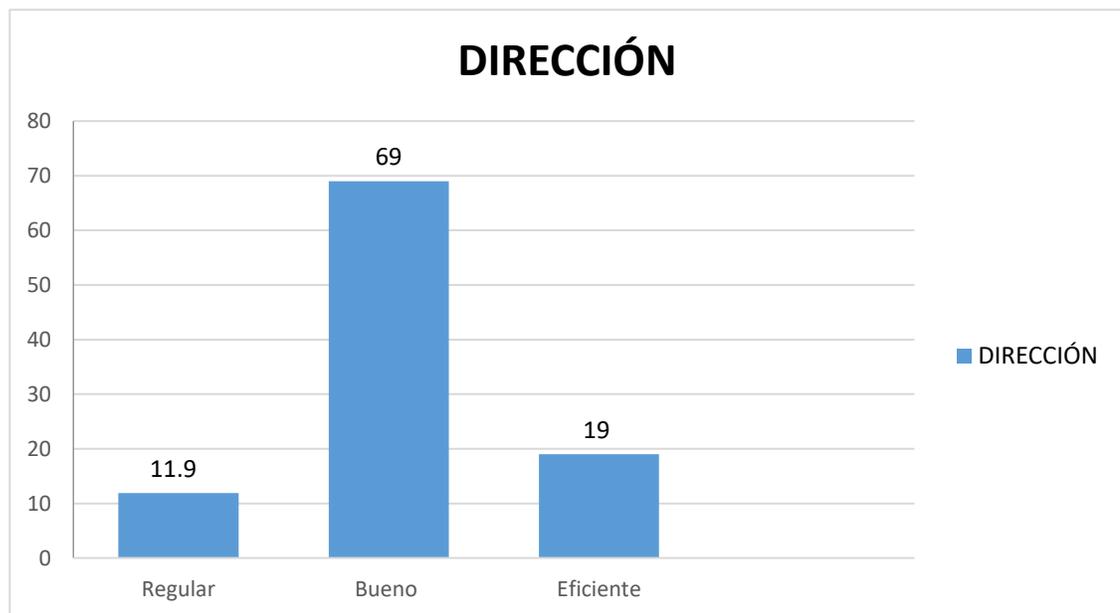


Figura 4. Niveles de Dirección

En la tabla 10 y figura 4 se aprecia que el 11.9 % de los empleados de la Gerencia de Operaciones de Media Networks Latin América S.A.C captan que la dirección es regular, el 69.0 % es buena y el 19.0 % es eficiente.

Tabla 11.
Niveles de Control

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Regular	1	2,4
	Bueno	21	50,0
	Eficiente	20	47,6
	Total	42	100,0

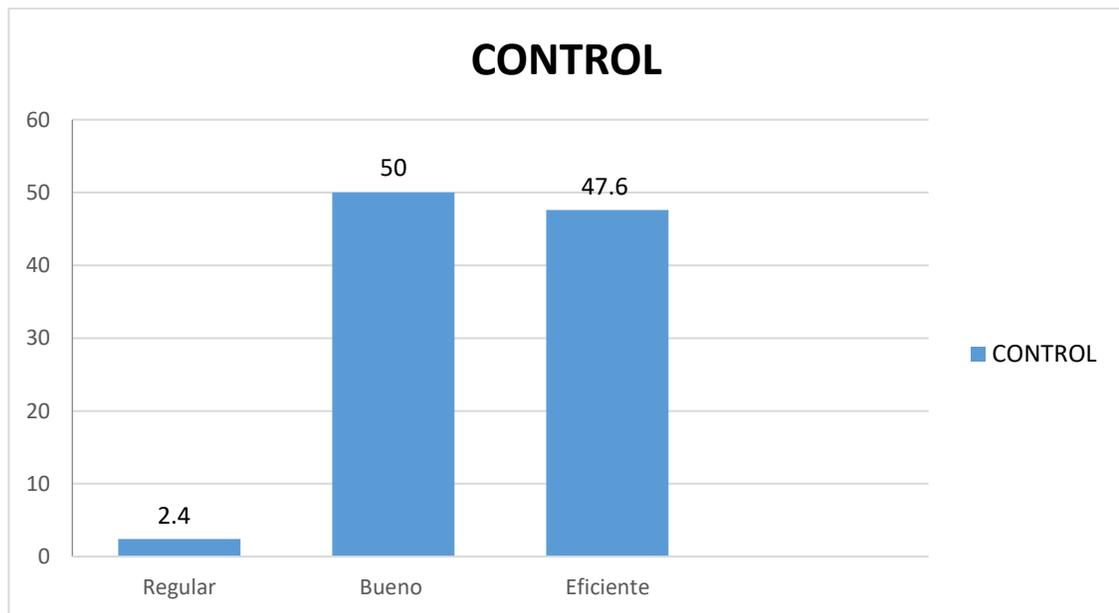


Figura 5. Niveles de Control

En la tabla 11 y figura 5 se aprecia que el 2.4 % de los empleados de la Gerencia de Operaciones de Media Networks Latin América S.A.C captan que el control es regular, el 50.0 % es bueno y el 47.6 % es eficiente.

Tabla 12.
Niveles de Desempeño Laboral

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Bueno	15	33,3
	Eficiente	28	66,7
	Total	42	100,0

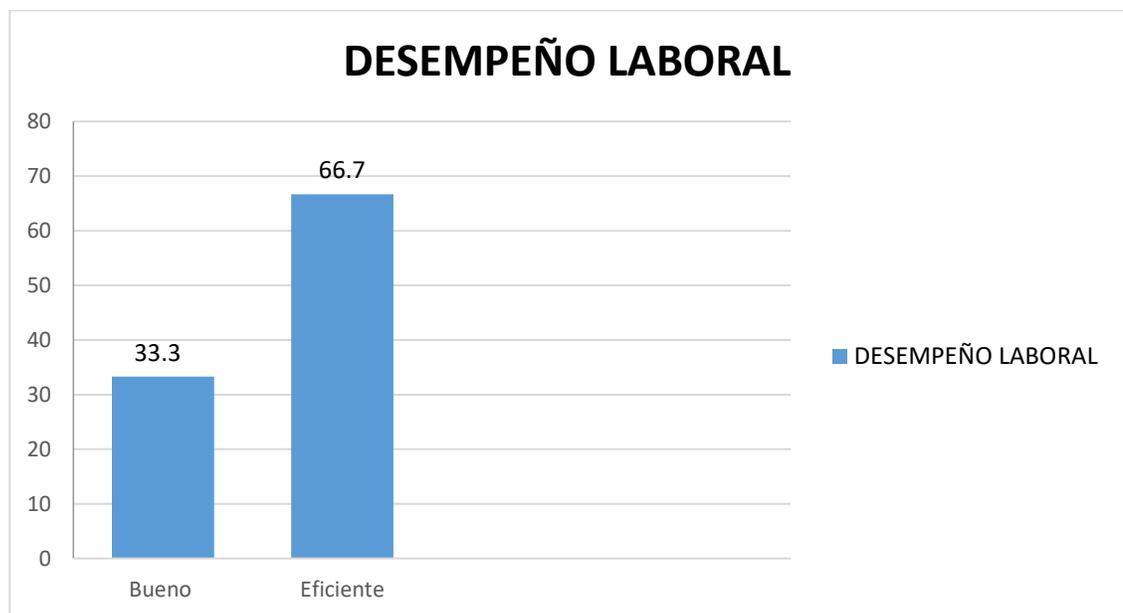


Figura 6. Niveles de desempeño laboral

En la tabla 12 y figura 6 se aprecia que el 34.3 % de los empleados de la Gerencia de Operaciones de Media Networks Latin América S.A.C captan que el desempeño laboral es bueno y el 66.7 % es eficiente.

Tabla 13.
Niveles de Cumplimiento de roles

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Regular	1	2,4
	Bueno	20	50,0
	Eficiente	21	47,6
	Total	42	100,0

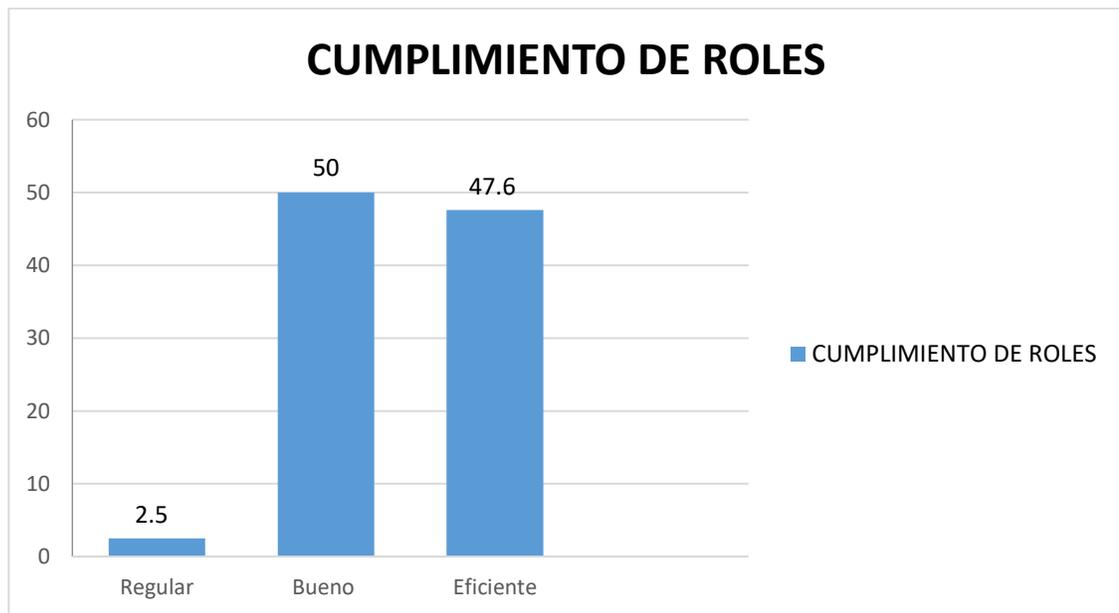


Figura 7. Niveles de Cumplimiento de roles

En la tabla 13 y figura 7 se aprecia que el 2.4 % de los empleados de la Gerencia de Operaciones de Media Networks Latin América S.A.C captan que el cumplimiento de roles es regular, el 50.0 % es bueno y el 47.6 % es eficiente.

Tabla 14.
Niveles de Trabajo en equipo

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Bueno	13	31,0
	Eficiente	29	69,0
	Total	42	100,0

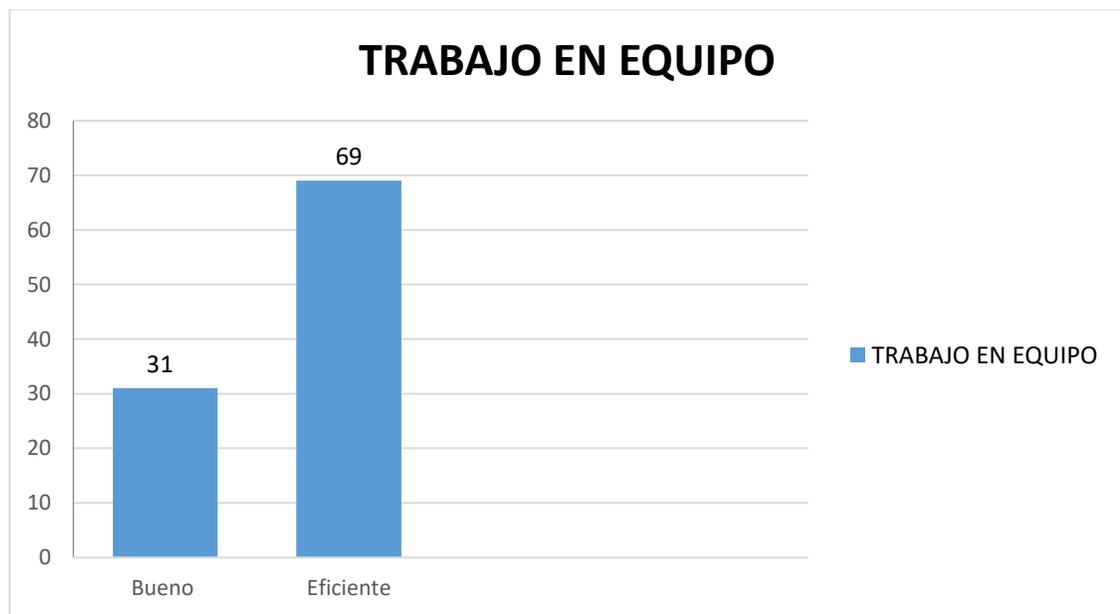


Figura 8. Niveles de Trabajo en equipo

En la tabla 14 y figura 8 se aprecia que el 31.0 % de los empleados de la Gerencia de Operaciones de Media Networks Latin América S.A.C captan que el trabajo en equipo es bueno y el 69.0 % es eficiente.

Tabla 15.
Niveles de Metas

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Regular	1	2,4
	Bueno	21	50,0
	Eficiente	20	47,6
	Total	44	100,0

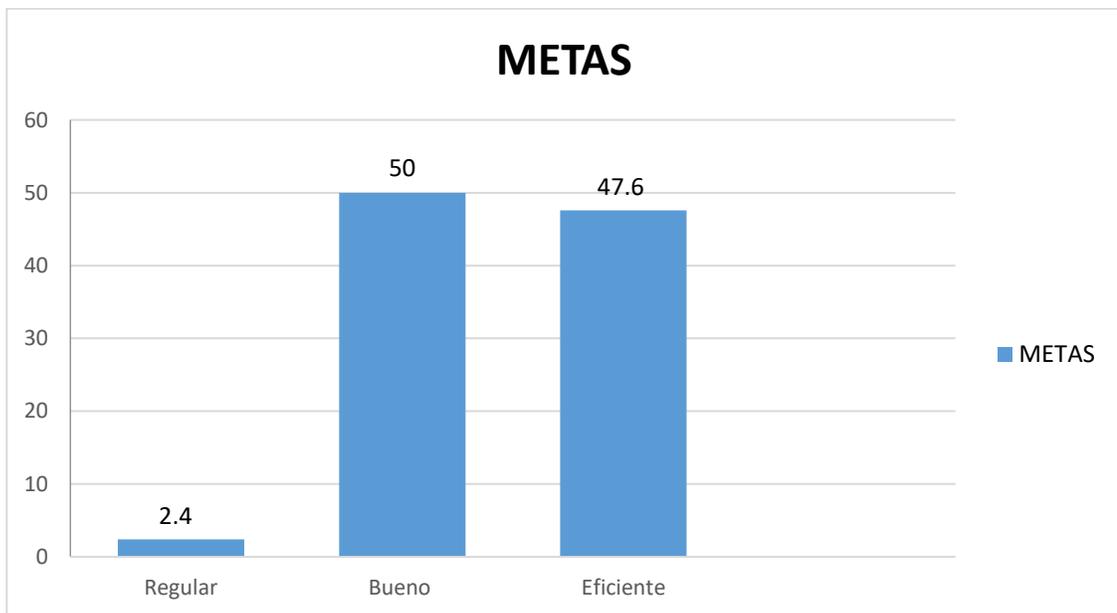


Figura 9. Niveles de Metas

En la tabla 15 y figura 9 se aprecia que el 2.4 % de los empleados de la Gerencia de Operaciones de Media Networks Latin América S.A.C captan que el cumplimiento de metas es regular, el 50.0 % es bueno y el 47.6 % es eficiente.

3.2 Prueba de Hipótesis

Hipótesis General

Hi: Existe relación entre gestión administrativa y desempeño laboral en la Gerencia de Operaciones de Media Networks Latin América S.A.C, Lima 2019.

Ho: No existe relación entre gestión administrativa y desempeño laboral en la Gerencia de Operaciones de Media Networks Latin América S.A.C, Lima 2019.

Tabla 16.

Relación entre gestión administrativa y desempeño laboral

			GESTION ADMINISTRATIVA (Agrupada)	DESEMPEÑO LABORAL (Agrupada)
Rho de Spearman	GESTION ADMINISTRATIVA (Agrupada)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 42	,344 ,026 42
	DESEMPEÑO LABORAL (Agrupada)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,344 ,026 42	1,000 . 42

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

Como podemos verificar en la tabla N° 16 el coeficiente Rho Spearman es 0,344 y de correlación positiva baja. Asimismo, se aprecia el nivel de significancia es menor que la investigación 0.05 ($p=0.026 < 0.05$), consecuentemente queda excluida la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Se concluye que la gestión administrativa se vincula con el desempeño laboral en la Gerencia de Operaciones de Media Networks Latin América S.A.C, Lima 2019.

Hipótesis Específica 1

Hi: Existe relación entre planeación y desempeño laboral en la Gerencia de Operaciones de Media Networks Latin América S.A.C, Lima 2019.

Ho: No existe relación entre planeación y desempeño laboral en la Gerencia de Operaciones de Media Networks Latin América S.A.C, Lima 2019.

Tabla 17.

Relación entre planeación y desempeño laboral

			DESEMPEÑO	
			PLANEACIÓN	LABORAL
			(Agrupada)	(Agrupada)
Rho de Spearman	PLANEACIÓN (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,332
		Sig. (bilateral)	.	,032
		N	42	42
	DESEMPEÑO LABORAL (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,332	1,000
		Sig. (bilateral)	,032	.
		N	42	42

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

Podemos observar en la tabla N° 17 el coeficiente Rho Spearman es 0,332 y de una correlación positiva baja. Asimismo, se observa que el nivel de significancia es menor que la investigación 0.05 ($p=0.032 < 0.05$), consecuentemente queda excluida la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Se concluye que la planeación se vincula con el desempeño laboral en la Gerencia de Operaciones de Media Networks Latin América S.A.C, Lima 2019.

Hipótesis Específica 2

Hi: Existe relación entre organización y desempeño laboral en la Gerencia de Operaciones de Media Networks Latin América S.A.C, Lima 2019.

Ho: No existe relación entre organización y desempeño laboral en la Gerencia de Operaciones de Media Networks Latin América S.A.C, Lima 2019.

Tabla 18.

Relación entre organización y desempeño laboral

		DESEMPEÑO	
		ORGANIZACIÓN	LABORAL
		(Agrupada)	(Agrupada)
Rho de Spearman	ORGANIZACIÓN	Coeficiente de	1,000
	(Agrupada)	correlación	,370
		Sig. (bilateral)	.
		N	42
	DESEMPEÑO	Coeficiente de	,370
	LABORAL (Agrupada)	correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,016
		N	42

Como podemos confirmar en la tabla N° 18 el coeficiente Rho Spearman es 0,370 y de una correlación positiva baja. Asimismo, se aprecia el nivel de significancia es menor que la investigación 0.05 ($p=0.016<0.05$), consecuentemente queda excluida la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Se Concluye que la organización se vincula con el desempeño laboral en la Gerencia de Operaciones de Media Networks Latin América S.A.C, Lima 2019.

Hipótesis Específica 3

Hi: Existe relación entre dirección y desempeño laboral en la Gerencia de Operaciones de Media Networks Latin América S.A.C, Lima 2019.

Ho: No existe relación entre dirección y desempeño laboral en la Gerencia de Operaciones de Media Networks Latin América S.A.C, Lima 2019.

Tabla 19.

Relación entre dirección y desempeño laboral

		DESEMPEÑO	
		DIRECCIÓN	LABORAL
		(Agrupada)	(Agrupada)
Rho de Spearman	DIRECCIÓN (Agrupada)	1,000	,214
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,173
	N	42	42
DESEMPEÑO LABORAL (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,214	1,000
	Sig. (bilateral)	,173	.
	N	42	42

Como podemos apreciar en la tabla N° 19 el coeficiente Rho Spearman es 0,214 y existe una correlación positiva muy baja. Asimismo, se aprecia que el nivel de significancia es mayor que la investigación 0.173 ($p=0.173>0.05$), consecuentemente queda excluida la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula. Finalmente se afirma que la dirección no presenta vinculación significativa con el desempeño laboral en la Gerencia de Operaciones de Media Networks Latin América S.A.C, Lima 2019.

Hipótesis Específica 4

Hi: Existe relación entre control y desempeño laboral en la Gerencia de Operaciones de Media Networks Latin América S.A.C, Lima 2019.

Ho: No existe relación entre control y desempeño laboral en la Gerencia de Operaciones de Media Networks Latin América S.A.C, Lima 2019.

Tabla 20.

Relación entre control y desempeño laboral

		DESEMPEÑO	
		CONTROL	LABORAL
		(Agrupada)	(Agrupada)
Rho de Spearman	CONTROL (Agrupada)	1,000	,294
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,059
	N	42	42
DESEMPEÑO LABORAL (Agrupada)		,294	1,000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,059	.
	N	42	42

Como podemos observar en la tabla N° 20 el coeficiente Spearman es 0,294 y existe una correlación positiva baja. Asimismo, se observa que el nivel de significancia es mayor que la investigación 0.059 ($p=0.059 > 0.05$), consecuentemente queda excluida la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula. Luego podemos concluir que el control no presenta vinculación significativa con el desempeño laboral en la Gerencia de Operaciones de Media Networks Latin América S.A.C, Lima 2019.

IV. DISCUSIÓN

En conformidad con los resultados obtenidos en el presente análisis se detalla:

Sobre la hipótesis general, la cual al ser formulada expone que existe una correlación entre las variables de estudio en la Gerencia de Operaciones de Media Networks Latin América S.A.C., Lima 2019. En ese sentido se confirma a través del coeficiente de Spearman un resultado de 0.344, que demuestra a su vez un nivel de significancia menor al nivel teórico $p=0.026 < 0.05$.

Por tanto está demostrado que existe una correlación positiva baja entre las variables en cuestión quedando así confirmado el cumplimiento del objetivo general para la presente investigación.

Estos resultados obtenidos se confirman en la tesis de Pomalaza (2017) denominada “Gestión administrativa y el desempeño laboral en la institución educativa n° 37001 de huancavelica – 2017”, en la que se demuestra que existe una relación directa entre gestión administrativa y desempeño laboral. Verificándose una planeación directiva que favorece el desempeño laboral.

Así pues, en la tesis de Llanos (2018) denominada “Gestión administrativa y desempeño laboral en la unidad de gestión educativa local n°02, distrito san martín de porres - 2018”, se demuestra a través de su investigación que existe relación entre gestión administrativa y el desempeño laboral, recomendando tomar en cuenta las opiniones de los colaboradores para asegurar un buen desempeño laboral.

Igualmente en la tesis de Escurra (2017) denominada “Gestión administrativa y desempeño laboral en la empresa sgo 12 s.a.c comas, 2017”, demuestra que existe relación entre las variables analizadas, arrojando una correlación positiva media, de tal manera queda demostrado que si hay compromiso laboral repercute en el desempeño de

los equipos conformados por colaboradores generándose efectos positivos para la organización.

V. CONCLUSIONES

Se determinó que existe una relación entre las variables de estudio en la Gerencia de Operaciones de Media Networks Latin América S.A.C., Lima 2019. De acuerdo a los resultados obtenidos se acepta la hipótesis alterna (H_i) y queda descartada la hipótesis nula (H_o), se concluye que la gestión administrativa presenta una correlación positiva baja con el desempeño laboral, esto repercute directamente en el cumplimiento de metas fijadas por la empresa, se tiene que mejorar este aspecto.

Se estableció que existe una relación entre planeación y desempeño laboral en la Gerencia de Operaciones de Media Networks Latin América S.A.C., Lima 2019. En consecuencia por los resultados obtenidos se acepta la hipótesis alterna (H_i) y queda descartada la hipótesis nula (H_o), se concluye que la planeación demuestra una correlación positiva baja con el desempeño laboral, lo cual afecta al desempeño de los colaboradores.

Se estableció que existe una relación entre organización y desempeño laboral en la Gerencia de Operaciones de Media Networks Latin América S.A.C., Lima 2019. De manera que por los resultados obtenidos se acepta la hipótesis alterna (H_i) y queda descartada la hipótesis nula (H_o), se concluye que la organización demuestra una correlación positiva baja con el desempeño laboral, la finalidad es optimizar la gestión y por ende traducir estos esfuerzos favorables para contar con mayor rentabilidad en aspectos generales de la empresa.

Se estableció que no existe una relación entre dirección y desempeño laboral en la Gerencia de Operaciones de Media Networks Latin América S.A.C., Lima 2019. De acuerdo a los resultados obtenidos se acepta la hipótesis nula (H_o) y queda descartada la hipótesis alterna (H_i), se concluye que la dirección demuestra una correlación positiva

baja con el desempeño laboral, los objetivos de la empresa se verán fortalecidos y apalancados con una dirección que contemple el desarrollo de sus colaboradores.

Se estableció que no existe una relación entre control y desempeño laboral en la Gerencia de Operaciones de Media Networks Latin América S.A.C., Lima 2019. Por consiguiente en los resultados obtenidos se acepta la hipótesis nula (H_0) y queda descartada la hipótesis alterna (H_1), se concluye que el control demuestra una correlación positiva baja con el desempeño laboral, un adecuado control garantiza que todo el trabajo realizado pueda contar con record histórico que permita establecer nuevas metas y objetivos más grandes permitiendo un desarrollo positivo de mediano o largo plazo.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda mantener el desarrollo de la gestión administrativa tal cual se viene ejecutando, considerando sumar nuevos retos a mediano y largo plazo que permita trabajar en equipo con logro de objetivos claros, de esta manera se genera un desempeño óptimo que aportará beneficios a la empresa Media Networks Latina América S.A.C. en optimización y rentabilidad.

Se recomienda considerar el desarrollo de espacios abiertos de escucha para que los colaboradores puedan comunicar libremente ideas o planteamientos que ayuden a promover una mejor planificación que se anticipe a las metas que se pretenden alcanzar y favorecer el avance de los planes propuestos con resultados óptimos en uso de recursos, tiempo y dinero.

Se recomienda ejecutar a través de la organización habilitar las mejores condiciones que demuestren y reafirmen entregar un servicio de calidad a los clientes, para ello es indispensable realizar una adecuada gestión de los recursos humanos, materiales, financieros y de tiempo contemplando el principio de optimización para evitar situaciones de riesgo que comprometan el desarrollo del producto o servicio ofrecido.

Se recomienda promover un clima e identidad corporativos en la gerencia de operaciones, dirigiendo con equidad y siendo consecuente con el impacto de los resultados obtenidos. Favoreciendo las relaciones humanas y permitiendo un equilibrio entre lo laboral y lo personal, todo ello sin perder el objetivo principal al cual se está determinado alcanzar y superar en pro del crecimiento y desarrollo a favor de la empresa y de los mismos colaboradores.

Se propone a la gerencia liderar procesos de evaluación y rendición de cuentas de manera rutinaria respecto de la gestión, con la finalidad de obtener una poderosa herramienta para cambios que permitan mejora permanente y consecución de objetivos planificados.

.

Referencias

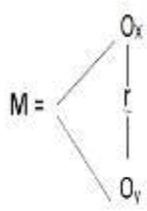
- Amorim, W. C. (2016). THE ROLE OF PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT IN JOB INSECURITY AND PERFORMANCE. *Journal of Business Management*, 393.
- Angus C., K. F. (2014). The Evolution of Management Theories: A literatura review. *Nang Yan Business Journal*, 40.
- Baque L, M. M. (2019). Design of a system of continuous improvements, based on the methodology of management indicators of the Balanced Scorecard, for the University Leveling Courses. *Revista Dilemas Contemporáneos*, 6.
- Bateman T., S. A. (2015). *Management: Leading & Collaborating in a Competitive World*. New York: McGraw-Hill Education.
- Bateman, T. S. (2009). *Liderazgo y colaboración en el mundo competitivo, 8a edicion*. Mexico: Mcgraw-Hill.
- Chango M, Z. I. (2017). *Las curvas de aprendizaje*. Ecuador: Comisión Editorial de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
- Coque, D. (2016). *la gestión administrativa y su impacto en la rentabilidad de la empresa Megamicro s.a. de la ciudad de Ambato*. (Proyecto de investigación de maestría, Universidad técnica de Ambato). (Acceso el 06 de Abril de 2019).
- D'Alessio, F. (2014). *Planeamiento Estratégico Razonado*. Lima: Pearson.
- David, F. (2008). *Conceptos de administración estratégica 11va edicion*. Mexico: Pearson Education.
- Escurre, Y. (2017). *Gestión administrativa y desempeño laboral en la empresa SGO 12 s.a.c comas, 2017*. (Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo). (Acceso el 16 de Abril de 2019).
- Flick, U. (2011). *Introducing Research Methodology*. Los Angeles: SAGE.
- Gamonal Quispe, J. O. (2017). *repositorio UCV*. Recuperado el 2019, de Clima y desempeño laboral de los trabajadores del Departamento de Producción de planillas PNP: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/27791/Gamonal_QJO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Garten E, W. D. (2008). *Advances in Lybrary administration and organization* . Bingley, UK: Emerald Group Publihing Limited.
- Glaser J., S. C. (2011). *The strategic application of information technology in health care organizations - thirt edition*. San Francisco: Jossey-Bass a wiley imprint.

- Granda, J. (2015). *Manual de metodología de la investigación científica - tercera edición*. Chimbote: Universidad Católica Los Angeles.
- Hernández R, F. C. (2010). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES.
- Hernández R, F. C. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES.
- Hernandez R, M. C. (2018). *Metodología de la investigación*. Mexico: mcgraw hill.
- Holyoak, K. (2019). The concept of reliability. *Psychological Review*, 153.
- Hurtado, D. (2008). *Principios de administración*. Colombia: Instituto tecnológico metropolitano.
- Koontz H, W. H. (2014). *Administración una perspectiva global y empresarial 14° edición*. Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES.
- Kotnour, T. (s.f.). *Strategig managment 2nd edition. Hunstville*. Obtenido de <https://search.proquest.com/docview/2173844959?accountid=37408>
- Kukreja, S. (2019). *Managment Study HQ*. Obtenido de McClelland's Theory of Needs (Power, Achievement and Affiliation): <https://www.managementstudyhq.com/>
- Llanos, L. (2018). *Gestión administrativa y desempeño laboral en la unidad de gestión educativa local n°02, distrito san Martín de Porres - 2018*. (Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo). (Acceso el 08 de Mayo de 2019).
- Look B. (2014). *Handbook of Geotechnical Investigation and Design Tables. Second Edition*. Boca Raton, USA: Taylor & Francis Group.
- Martinez A., J. M. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana De Gerencia*, 740.
- McLeod, S. (2008). Likert Scale Definition, Examples and Analysis. *Simply Psychology*, 2.
- Pomalaza, L. (2017). *Gestión administrativa y el desempeño laboral en la institución educativa n° 37001 de Huancavelica – 2017*. (Tesis de licenciatura, Universidad peruana los andes). (Acceso el 24 de abril de 2019).
- Quispe, B., & Huaman, B. (2017). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de las estaciones de servicio del distrito de Morales, 2017*. (Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Unión). (Acceso el 13 de Marzo de 2019).
- Ramos, B. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Interamericana McGraw Hill.

- Ritzer G., S. J. (2018). *Classical Sociological Theory Seventh Edition*. Los Angeles: SAGE.
- Robbins S, C. M. (2014). *Administración 12ª edición*. Mexico: PEARSON.
- Robbins S., J. T. (2013). *Comportamiento Organizacional. 15ª edición*. Mexico: Prentice Hall.
- Samaniego, K. (2017). *Indicadores de gestión administrativa como mecanismo de control en la coordinación de postgrados Pucese*. (Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica de Ecuador). (Acceso el 15 de Junio de 2019).
- Suarez E., T. R. (Diciembre de 2018). Teaching performance evaluation model: Preparation for student learning within the framework for teacher good performance. *Propósitos y Representaciones*, 23. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2018.v6n2.236>
- Tezcan H., A. S. (2017). *MASLOW'S HIERARCHY OF NEEDS IN 21ST CENTURY: THE EXAMINATION OF VOCATIONAL DIFFERENCES*. Turkey: Atila Atik.
- UMSL. (2019). *Universidad de Missouri St. Louis*. Obtenido de <https://www.umsl.edu/~lindquists/sample.html>
- Weihrich, G. (2013). *Elementos de Administración. Un enfoque internacional y de innovación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Werther W., D. K. (2008). *Administración de recursos humanos el capital humano de las empresas - sexta edición*. Mexico: McGraw-Hill.
- Zans, A. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016*. (Tesis de maestría, Universidad nacional autónoma de Nicaragua). (Acceso el 20 de Marzo de 2019).

Anexo 1: Matriz de consistencia

TÍTULO: Gestión Administrativa y desempeño laboral en la Gerencia de Operaciones de Media						
AUTOR: Marco Antonio Llontop Vidaurre						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema general:</p> <p>¿Qué relación existe entre gestión administrativa y desempeño laboral en la Gerencia de Operaciones y Producción de Media Networks Latin América S.A.C, Lima 2019?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>1. ¿Qué relación existe entre planeación y desempeño laboral en la Gerencia de Operaciones y Producción de Media Networks Latin América S.A.C, Lima 2019?</p> <p>2. ¿Qué relación existe entre organización y el desempeño laboral en la Gerencia de Operaciones y Producción de Media Networks Latin América S.A.C, Lima 2019?</p> <p>3. ¿Qué relación existe entre dirección y el desempeño laboral en la Gerencia de Operaciones y Producción de Media Networks Latin América S.A.C, Lima 2019?</p> <p>4. ¿Qué relación existe entre control y el desempeño laboral en Gerencia de Operaciones y Producción de Media Networks Latin América S.A.C, Lima 2019?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre gestión administrativa y desempeño laboral en la Gerencia de Operaciones y Producción de Media Networks Latin América S.A.C, Lima 2019.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>1. Establecer la relación entre planeación y desempeño laboral en la Gerencia de Operaciones de Media Networks Latin América S.A.C, Lima 2019.</p> <p>2. Establecer la relación entre organización y desempeño laboral en la Gerencia de Operaciones de Media Networks Latin América S.A.C, Lima 2019.</p> <p>3. Establecer la relación entre dirección y desempeño laboral en equipo en la Gerencia de Operaciones de Media Networks Latin América S.A.C, Lima 2019..</p> <p>4. Establecer la relación entre control y desempeño laboral en la Gerencia de Operaciones de Media Networks Latin América S.A.C, Lima 2019</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación entre gestión administrativa y desempeño laboral en la Gerencia de Operaciones de Media Networks Latin América S.A.C, Lima 2019</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>1. Existe relación entre planeación y desempeño laboral en la Gerencia de Operaciones de Media Networks Latin América S.A.C, Lima 2019</p> <p>2. Existe relación entre organización y desempeño laboral en la Gerencia de Operaciones de Media Networks Latin América S.A.C, Lima 2019</p> <p>3. Existe relación entre dirección y desempeño laboral en la Gerencia de Operaciones de Media Networks Latin América S.A.C, Lima 2019</p> <p>4. Existe relación entre control y desempeño laboral en la Gerencia de Operaciones de Media Networks Latin América S.A.C, Lima 2019</p>	Variable 1: Gestión Administrativa			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			1. Planeación	<ul style="list-style-type: none"> • Toma de decisiones • Evaluación Metas • Racionalidad • Planificación 	1-5	Adecuado: 30- 40 Regular: 19- 29 Inadecuado: 8- 18
			2. Organización.	<ul style="list-style-type: none"> • Valores • Organigrama • Manuales • Comunicación 	6-10	Adecuado: 30- 40 Regular: 19- 29 Inadecuado: 8- 18
			3. Dirección.	<ul style="list-style-type: none"> • Renuncia • Introducción • Metas • Capacitación • Seguridad 	11-15	Adecuado: 30- 40 Regular: 19- 29 Inadecuado: 8- 18
4. Control.	<ul style="list-style-type: none"> • Estrategia • Evaluación • Materiales • Respeto • Corrección 	16-20	Adecuado: 30- 40 Regular: 19- 29 Inadecuado: 8- 18			

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p>TIPO: La investigación es básica, tipo descriptiva por que tiene como finalidad especificar propiedades, características y perfiles de personas, procesos, objetos o fenómenos que se requieran someter a un análisis (Hernandez y Mendoza, 2018, p. 108)</p> <p>DISEÑO: El diseño de la investigación será de tipo no experimental transversal, porque se tomarán los datos en un momento programado. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.154).</p> <p>su alcance es correlacional por que describen relaciones entre dos variables en donde una de ellas debe anteceder en el tiempo respecto de la otra (Hernandez y Mendoza, 2018, p. 176, 179).</p> <p>MÉTODO: Método cuantitativo, hipotético deductivo. Luego de aplicar los instrumentos de cada variable sobre la muestra en estudio, se analizará la información recaudada y se utilizará el uso del software estadístico SPSS, versión 24. El análisis descriptivo será presentado en tablas de frecuencia, porcentajes y figuras estadísticas.</p>	<p>POBLACIÓN: La población está conformada por 47 colaboradores de la Jefatura de Operaciones de Media Networks Latin América S.A.C</p> <p>TIPO Y TAMAÑO DE MUESTRA: Es una parte de la población analizada, como primera premisa se recauda información de manera precisa, a partir de estos resultados representativos se generalizan a todo el universo de estudio (Hernández, Fernández, Baptista, 2014 p. 173).</p> <p>Muestreo no probabilístico intencional conformado por 47 colaboradores.</p>	<p>Variable 1: GESTION ADMINISTRATIVA</p> <p>Técnicas: La presente investigación requiere de datos para demostrar las hipótesis planteadas y lograr los objetivos, por este motivo se han utilizado la técnica de recolección de datos. Encuesta.</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Autor: Marco Llontop Adaptación: OscarLlamoctanta. Año: 2018</p> <p>Variable 2: DESEMPEÑO LABORAL</p> <p>Técnicas: La presente investigación requiere de datos para demostrar las hipótesis planteadas y lograr los objetivos, por este motivo se han utilizado la técnica de recolección de datos. Encuesta.</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Marco Llontop Adaptación: Jimmy Omar Gamonal Quispe. Año: 2018</p>	<p>DESCRIPTIVA: El di:  iente manera:</p> <p>Donde: M = Es la muestra de estudiantes r = Relación de variables estudiadas Ox= Mediciones de la inteligencia emocional Oy= Mediciones del autoconcepto</p> <p>Se mostrarán los resultados de los instrumentos en tablas de frecuencia grafica de Dimensiones.</p>

Anexo 2 : Matriz Operacionalización de Variable

Variable Gestion Administrativa

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala y Medición	Niveles y Rangos	
Robbins y Coulter definen la gestión administrativa es un análisis enfocado en procesos y funciones. Asimismo afirman que se identifica plenamente en coordinar y ejercer la supervisión respecto de trabajos o actividades de otros individuos, confirmando que los mismos sean ejecutados de manera eficiente (Robbins y Coulter, 2014, p.35)	La Gestión Administrativa se medirá mediante las dimensiones conocidas, se presentan indicadores en 20 items y para ello se utiliza un cuestionario de preguntas tipo Likert aplicado a los colaboradores de la Gerencia de Operaciones de la empresa Media Networks Latin América S.A.C	Planeación	Toma de decisiones	1-5	Ordinal y Lickert	Eficiente	13-15
			Evaluación metas			Bueno	10-12
			Racionalidad			Regular	07-09
			Planificación			Deficiente	03-06
		Organización	Valores	6-10		Eficiente	13-15
			Organigrama			Bueno	10-12
			Manuales			Regular	07-09
			Comunicación			Deficiente	03-06
		Dirección	Renuncia	11-15		Eficiente	13-15
			Introducción			Bueno	10-12
			Metas			Regular	07-09
			Capacitación			Deficiente	03-06
		Control	Seguridad	16-20		Eficiente	21-25
			Estrategia			Bueno	16-20
			Evaluación			Regular	11-15
			Materiales			Deficiente	05-10
			Respeto				
			Corrección				

Fuente: Oscar Nelver Llamoctanta Maluquish (Adaptado)

Desempeño Laboral

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala y Medición	Niveles y Rangos
Bateman y Snell definen el desempeño laboral en una organización por niveles de jerarquía que se ordenan del más alto al más bajo, aportando en la mejora de afianzar la identidad de los colaboradores hacia la empresa, favoreciendo el adecuado desarrollo y finalización de metas planificadas en la empresa (Bateman y Snell, 2014, p. 555)	El Desempeño Laboral se genera en función de las dimensiones investigadas cumplimiento de roles, trabajo en equipo y metas alcanzadas de las cuales se disgregan los indicadores colocados en la siguiente tabla asumiendo 24 items aplicado por intermedio de un cuestionario a los colaboradores se la Gerencia de Operaciones, Jefatura de Operaciones de la empresa Media Networks Latin América S.A.C	Cumplimiento de roles	Toma de decisiones Evaluación metas Racionalidad Planificación	1-8	Ordinal y Lickert	Eficiente 13-15 Bueno 10-12 Regular 07-09 Deficiente 03-06
		Trabajo en Equipo	Valores Organigrama Manuales Comunicación	9-16		Eficiente 17-20 Bueno 13-16 Regular 09-12 Deficiente 04-08
		Metas Alcanzadas	Renuncia Introducción Metas Capacitación Seguridad	17-24		Eficiente 17-20 Bueno 13-16 Regular 09-12 Deficiente 04-08

Fuente: Br. Jimmy Omar Gamonal Quispe

Anexo 3: Instrumento de la variable Gestión Administrativa

Adaptación por
Marco Antonio Llontop Vidaurre

INSTRUCCIONES:

Leer cada pregunta y elegir una de las opciones marcando con **X**, hay cinco posibles respuestas. Al finalizar existe un campo de comentarios generales (opcional) si lo requiere para cualquier aporte o duda que considere necesario.

1. Nunca.
2. Casi nunca.
3. Algunas veces.
4. Casi siempre.
5. Siempre.

N°	GESTIÓN ADMINISTRATIVA					
	PLANEACIÓN	Nunca	Casi nunca	Algunas Veces	Casi siempre	Siempre
1	Considera usted que la toma de decisiones está centralizada (solo por los directivos) en la Gerencia de Operaciones					
2	Considera usted que se evalúa la eficacia de la decisión tomada en la Gerencia de Operaciones					
3	Considera usted que tienen metas establecidas en la Gerencia de Operaciones					
4	Considera que la gerencia es racional al momento de tomar decisiones					
5	Considera usted que se toma en cuenta la planificación para la toma de decisiones de la Gerencia de Operaciones					
	ORGANIZACIÓN	Nunca	Casi nunca	Algunas Veces	Casi siempre	Siempre
6	Considera usted que se difunde los valores de la de la Gerencia de Operaciones					
7	Considera usted que se difunde un organigrama de la Gerencia					
8	Considera usted que se difunde los manuales de funciones actualizados					
9	Considera usted que se promueve una buena comunicación en la Gerencia de Operaciones					
10	Considera usted que existe una comunicación idónea con las demás gerencias					

	DIRECCIÓN	Nunca	Casi nunca	Algunas Veces	Casi siempre	Siempre
11	Considera usted que los retiros voluntarios de los empleados es frecuente					
12	Considera usted que recibe inducción para realizar sus tareas					
13	Considera usted que se establecen metas por grupos de trabajo					
14	Considera usted que recibe capacitación por parte de la Gerencia de Operaciones					
15	Considera usted que se siente seguro en su lugar de trabajo					
	CONTROL	Nunca	Casi nunca	Algunas Veces	Casi siempre	Siempre
16	Considera usted que se emplean estrategias de control de anticipación a los problemas					
17	Considera usted que se evalúa su desempeño en la Gerencia de Operaciones					
18	Considera usted que dispone de materiales necesarios para realizar su trabajo					
19	Considera usted que se respetan las normas de la Gerencia de Operaciones					
20	Considera usted que se controla la corrección de los problemas luego de su ocurrencia					

COMENTARIOS GENERALES:

Anexo 4: Instrumento de la variable Desempeño Laboral

Adaptación por
Marco Antonio Llontop Vidaurre

INSTRUCCIONES:

Leer cada pregunta y elegir una de las opciones marcando con **X**, hay cinco posibles respuestas. Al finalizar existe un campo de comentarios generales (opcional) si lo requiere para cualquier aporte o duda que considere necesario.

1. Nunca.
2. Casi nunca.
3. Algunas veces.
4. Casi siempre.
5. Siempre.

Nº	Ítems	Escala de valoración				
		Nunca	Casi nunca	Algunas Veces	Casi siempre	Siempre
Dimensión: Cumplimiento de Roles						
1	¿considera tardanza al registrar su ingreso en el marcador electrónico después de la hora establecida?					
2	¿Cree Usted que cumple con las tareas de importancia y prioridad?					
3	¿Considera que su esfuerzo es explicado por la intensidad en el logro de objetivos?					
4	¿Considera que cumple los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades y respetando razonablemente los plazos establecidos?					
5	¿Considera que cumple con las acciones encomendadas por las autoridades de la institución?					
6	¿Usted participa en las diferentes comisiones de trabajo?					
7	¿Usted comienza la jornada, con plena disposición para el trabajo?					
8	¿Su centro laboral propicia condiciones de desarrollo y participación?					
Dimensión: Trabajo en equipo						
9	¿Considera usted que demuestra una alta identificación con la institución donde labora?					
10	¿Considera usted que demuestra competitividad frente a los desafíos del área?					

11	¿considera que el personal compañeros de trabajo sabe convivir con las diferencias de cada persona?					
12	¿Considera usted que se compromete a lograr la calidad total del área?					
13	¿Considera que su comunicación verbal intercambia ideas en las situaciones conflictivas?					
14	¿Considera que orienta al equipo de trabajo, para alcanzar una meta en común?					
15	¿Considera que logra un objetivo más eficazmente al combinar diversas habilidades personales?					
16	¿Considera que las relaciones interpersonales son cordiales entre los miembros de un equipo de trabajo?					
Dimensión: Metas						
Trazadas		Nunca	Casi nunca	Algunas Veces	Casi siempre	Siempre
17	¿Considera que su centro laboral, autoriza y genera la actualización académica?					
18	¿Considera que el ambiente de trabajo es propicio para desarrollar su trabajo profesional?					
19	¿Considera que tiene libertad o posibilidad de decidir cómo y cuándo debe realizar su trabajo?					
20	¿Considera que se responsabiliza por las decisiones tomadas democráticamente por sus colegas, a pesar de que no sean las más acertadas?					
21	¿Considera que en su centro laboral, se le da oportunidades de ascenso?					
22	¿Considera que la comunicación fortalece el desempeño de un buen clima laboral?					
23	¿Considera que el grupo de trabajo se mantiene unido para alcanzar una meta en común?					
24	¿Considera que se siente capacitado de alcanzar metas a corto, mediano y largo plazo?					

COMENTARIOS GENERALES:

Anexo 5: Carta de autorización

**media
networks**

CARTA DE AUTORIZACIÓN

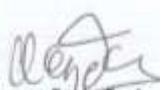
Lima, 22 de julio 2019

J. Plaza 704
Jesús María, Lima - Perú
T 311.231-4500
www.medianetworks.net

Doctora
Antonieta del Pilar Jiménez Berru
Directora Académica Universidad Cesar Vallejo
Filial Lima - Campus Callao
Presente.-

Por medio de la presente hacemos constancia de la autorización-consentimiento, en el uso de información y datos requeridos con carácter académico al estudiante Marco Antonio Uontop Vidaurre, para el desarrollo del trabajo de investigación que tiene como título: "Gestión administrativa y desempeño laboral en la Gerencia de Operaciones de Media Networks Latin América S.A.C. Lima 2019"; Con la finalidad de aportar en mejorar la competencia profesional en la carrera de administración que está desarrollando en la entidad educativa Universidad Cesar Vallejo.

Atentamente,


Milagros Ezeta Espino
Gerente de Producción y Operaciones
Media Networks Latin América S.A.C

Anexo 6: Validación del instrumento

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Gestión Administrativa y desempeño laboral en la Gerencia de Operaciones de Media Networks Latin America S.A.C., Lima 2019									
Apellidos y nombres del investigador: Liontop Vidaurra Marco Antonio									
Apellidos y nombres del experto: <i>Peter Bravo Costillo Conales</i>									
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO					
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA y MEDICIÓN	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS		
Desempeño laboral	Cumplimiento de roles	Organización	¿Considera tardanza al registrar su ingreso en el marcador electrónico después de la hora establecida?	Ordinal y Likert	<input checked="" type="checkbox"/>				
			¿Cree Usted que cumple con las tareas de importancia y prioridad?		<input checked="" type="checkbox"/>				
			Producción		¿Considera que su esfuerzo es explicado por la intensidad en el logro de objetivos?	<input checked="" type="checkbox"/>			
		¿Considera que cumple los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades y respetando razonablemente los plazos establecidos?			<input checked="" type="checkbox"/>				
		¿Considera que cumple con las acciones encomendadas por las autoridades de la institución?			<input checked="" type="checkbox"/>				
		¿Usted participa en las diferentes comisiones de trabajo?			<input checked="" type="checkbox"/>				
		¿Usted comienza la jornada, con plena disposición para el trabajo?			<input checked="" type="checkbox"/>				
		¿Su centro laboral propicia condiciones de desarrollo y participación?			<input checked="" type="checkbox"/>				
		Satisfacción	¿Considera usted que demuestra una alta identificación con la institución donde labora?		<input checked="" type="checkbox"/>				
	Trabajo en equipo		Compromiso		¿Considera usted que demuestra competitividad frente a los desafíos del área?	<input checked="" type="checkbox"/>			
					¿considera que el personal compañeros de trabajo sabe convivir con las diferencias de cada persona?	<input checked="" type="checkbox"/>			
		¿Considera usted que se compromete a lograr la calidad total del área administrativa?			<input checked="" type="checkbox"/>				
		¿Considera que su comunicación verbal intercambia ideas en las situaciones conflictivas?	<input checked="" type="checkbox"/>						
		Cumplimiento o asignación de roles	¿Considera que orienta al equipo de trabajo, para alcanzar una meta en común?		<input checked="" type="checkbox"/>				
			¿Considera que logra un objetivo más eficazmente al combinar diversas habilidades personales?		<input checked="" type="checkbox"/>				
			¿Considera que las relaciones interpersonales son cordiales entre los miembros de un equipo de trabajo?		<input checked="" type="checkbox"/>				
			Metas alcanzadas		Beneficio	¿Considera que su centro laboral, autoriza y genera la actualización académica?	<input checked="" type="checkbox"/>		
						¿Considera que el ambiente de trabajo es propicio para desarrollar su trabajo profesional?	<input checked="" type="checkbox"/>		
	Decisiones				¿Considera que tiene libertad o posibilidad de decidir cómo y cuándo debe realizar su trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>			
		¿Considera que se responsabiliza por las decisiones tomadas democráticamente por sus colegas, a pesar de que no sean las más acertadas?			<input checked="" type="checkbox"/>				
¿Considera que en su centro laboral, se le da oportunidades de ascenso?		<input checked="" type="checkbox"/>							
Interacción	¿Considera que la comunicación fortalece el desempeño de un buen clima laboral?	<input checked="" type="checkbox"/>							
	¿Considera que el grupo de trabajo se mantiene unido para alcanzar una meta en común?	<input checked="" type="checkbox"/>							
¿Considera que se siente capacitado de alcanzar metas a corto, mediano y largo plazo?	<input checked="" type="checkbox"/>								
Firma del experto	<i>Peter Bravo Costillo Conales</i>		Fecha: <u>11/03/19</u>						

Fuente: Br/ Jimmy Ormaiztegui Quipe (Adaptado)

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Gestión Administrativa y desempeño laboral en la Gerencia de Operaciones de Media Networks Latin America S.A.C., Lima 2019								
Apellidos y nombres del investigador: Llantop Vidaurre Marco Antonio								
Apellidos y nombres del experto: <i>Horacio Bejarano Castillo Cavalier</i>								
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA y MEDICIÓN	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
Gestión Administrativa	Planeación	Toma de decisiones	¿Considera usted que la toma de decisiones está centralizada (solo por los directivos) en la Jefatura de Operaciones?	Ordinal y Lickert	<input checked="" type="checkbox"/>			
			¿Considera usted que se evalúa la eficacia de la decisión tomada en la de la Jefatura de Operaciones?		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Evaluación metas	¿Considera usted que tienen metas establecidas en la de la Jefatura de Operaciones?		<input checked="" type="checkbox"/>			
			Racionalidad		¿Considera que la jefatura es racional al momento de tomar decisiones?	<input checked="" type="checkbox"/>		
	Organización	Planificación	¿Considera usted que se toma en cuenta la planificación para la toma de decisiones de la Jefatura de Operaciones?		<input checked="" type="checkbox"/>			
			Valores		¿Considera usted que se difunde los valores de la de la Jefatura de Operaciones?	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Organigrama			¿Considera usted que se difunde un organigrama de la Jefatura?	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Comunicación	Manuales		¿Considera usted que se difunde los manuales de funciones actualizados?	<input checked="" type="checkbox"/>		
	¿Considera usted que se promueve una buena comunicación en la Jefatura de Operaciones?		<input checked="" type="checkbox"/>					
	Dirección	Comunicación	¿Considera usted que existe una comunicación idónea con las demás jefaturas?		<input checked="" type="checkbox"/>			
			Renuncia		¿Considera usted que los retiros voluntarios de los empleadores es frecuente?	<input checked="" type="checkbox"/>		
			Introducción		¿Considera usted que recibe inducción para realizar sus tareas?	<input checked="" type="checkbox"/>		
			Metas		¿Considera usted que se establecen metas por grupos de trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>		
			Capacitación		¿Considera usted que recibe capacitación por parte de la Jefatura de Operaciones?	<input checked="" type="checkbox"/>		
	Control	Seguridad	¿Considera usted que se siente seguro en su lugar de trabajo?		<input checked="" type="checkbox"/>			
			Estrategia		¿Considera usted que se emplean estrategias de control de anticipación a los problemas?	<input checked="" type="checkbox"/>		
			Evaluación		¿Considera usted que se evalúa su desempeño en la Jefatura de Operaciones?	<input checked="" type="checkbox"/>		
			Materiales		¿Considera usted que dispone de materiales necesarios para realizar su trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>		
Respeto			¿Considera usted que se respetan las normas de la Jefatura de Operaciones?	<input checked="" type="checkbox"/>				
Corrección	¿Considera usted que se controla la corrección de los problemas luego de su ocurrencia?	<input checked="" type="checkbox"/>						
Firma del experto			Fecha <i>11/03/19</i>					

Fuente: Oscar Nelver Ustioactante Maluquish (Adaptado)

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Gestión Administrativa y desempeño laboral en la Gerencia de Operaciones de Media Networks Latin América S.A.C., Lima 2019							
Apellidos y nombres del investigador: Linton Vidaurro Marco Antonio							
Apellidos y nombres del experto: MORA DÍOS ROJAS, LUIS							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA Y MEDICIÓN	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Gestión Administrativa	Planeación	Toma de decisiones	¿Considera usted que la toma de decisiones está centralizada (solo por los directivos) en la Jefatura de Operaciones?	Ordinal y Lickert	<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Considera usted que se evalúa la eficacia de la decisión tomada en la de la Jefatura de Operaciones?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Evaluación metas	¿Considera usted que tienen metas establecidas en la de la Jefatura de Operaciones?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Racionalidad	¿Considera que la jefatura es racional al momento de tomar decisiones?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Planificación	¿Considera usted que se toma en cuenta la planificación para la toma de decisiones de la Jefatura de Operaciones?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Organización	Valores	¿Considera usted que se difunde los valores de la de la Jefatura de Operaciones?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Organigrama	¿Considera usted que se difunde un organigrama de la Jefatura?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Manuales	¿Considera usted que se difunde los manuales de funciones actualizados?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Comunicación	¿Considera usted que se promueve una buena comunicación en la Jefatura de Operaciones ?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	¿Considera usted que existe una comunicación idónea con las demás jefaturas ?		<input checked="" type="checkbox"/>				
	Dirección	Renuncia	¿Considera usted que los retiros voluntarios de los empleados es frecuente?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Introducción	¿Considera usted que recibe inducción para realizar sus tareas?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Metas	¿Considera usted que se establecen metas por grupos de trabajo?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Capacitación	¿Considera usted que recibe capacitación por parte de la Jefatura de Operaciones?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Seguridad	¿Considera usted que se siente seguro en su lugar de trabajo?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Control	Estrategia	¿Considera usted que se emplean estrategias de control de anticipación a los problemas?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Evaluación	¿Considera usted que se evalúa su desempeño en la Jefatura de Operaciones?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Materiales	¿Considera usted que dispone de materiales necesarios para realizar su trabajo?		<input checked="" type="checkbox"/>		
Respeto		¿Considera usted que se respetan las normas de la Jefatura de Operaciones?	<input checked="" type="checkbox"/>				
		Corrección	¿Considera usted que se controla la corrección de los problemas luego de su ocurrencia?	<input checked="" type="checkbox"/>			
Firma del experto			Fecha 11 / 02 / 13				

Fuente: Oscar Néiver Llamasanta Maluquish (Adaptado)

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Gestión Administrativa y desempeño laboral en la Gerencia de Operaciones de Media Networks Latin América S.A.C., Lima 2019							
Apellidos y nombres del investigador: Liontop Vidaurre Marco Antonio							
Apellidos y nombres del experto: MESA, DÍAZ ZOBATE, LUIS							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA Y MEDICIÓN	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Desempeño Laboral	Cumplimiento de roles	Organización	¿Considera tan fácil al registrar su ingreso en el marcador electrónico después de la hora establecida?	Ordinal y Likert	✓		
			¿Cree Usted que cumple con las tareas de importancia y prioridad?		✓		
		Producción	¿Considera que su esfuerzo es explicado por la intensidad en el logro de objetivos?		✓		
			¿Considera que cumple los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades y respetando razonablemente los plazos establecidos?		✓		
			¿Considera que cumple con las acciones encomendadas por las autoridades de la institución?		✓		
			¿Usted participa en las diferentes comisiones de trabajo?		✓		
	Satisfacción	¿Usted comienza la jornada, con plena disposición para el trabajo?	✓				
		¿Su centro laboral propicia condiciones de desarrollo y participación?	✓				
	Trabajo en equipo	Compromiso	¿Considera usted que demuestra una alta identificación con la institución donde labora?		✓		
			¿Considera usted que demuestra competitividad frente a los desafíos del área?		✓		
			¿Considera que el personal compañeros de trabajo sabe convivir con las diferencias de cada persona?		✓		
		Cumplimiento o asignación de roles	¿Considera usted que se compromete a lograr la calidad total del área administrativas?		✓		
			¿Considera que su comunicación verbal intercambia ideas en las situaciones conflictivas?		✓		
			¿Considera que orienta al equipo de trabajo, para alcanzar una meta en común?		✓		
	Metas alcanzadas	Beneficio	¿Considera que logra un objetivo más eficazmente al combinar diversas habilidades personales?		✓		
			¿Considera que las relaciones interpersonales son cordiales entre los miembros de un equipo de trabajo?		✓		
		Decisiones	¿Considera que su centro laboral, autoriza y genera la actualización académica?		✓		
			¿Considera que el ambiente de trabajo es propicio para desarrollar su trabajo profesional?		✓		
		Información	¿Considera que tiene libertad o posibilidad de decidir cómo y cuándo debe realizar su trabajo?		✓		
			¿Considera que se responsabiliza por las decisiones tomadas democráticamente por sus colegas, a pesar de que no sean las más acertadas?		✓		
Interacción		¿Considera que en su centro laboral, se le da oportunidades de ascenso?	✓				
		¿Considera que la comunicación fortalece el desempeño de un buen clima laboral?	✓				
			¿Considera que el grupo de trabajo se mantiene unido para alcanzar una meta en común?	✓			
			¿Considera que se siente capacitado de alcanzar metas a corto, mediano y largo plazo?	✓			
Fecha del experto			Fecha 11/03/19				

Fuente: Brandy Dmar Garibay Quipe (Adaptado)

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Gestión Administrativa y desempeño laboral en la Gerencia de Operaciones de Media Networks Latin América S.A.C., Lima 2019								
Apellidos y nombres del investigador: Llorito Vidaurre Marco Antonio								
Apellidos y nombres del experto: MGR. HEJIA GUSCERO NANI								
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA y MEDICIÓN	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
Gestión Administrativa	Planeación	Toma de decisiones	¿Considera usted que la toma de decisiones está centralizada (solo por los directivos) en la Jefatura de Operaciones?	Ordinal y Lickert	/			
			¿Considera usted que se evalúa la eficacia de la decisión tomada en la de la Jefatura de Operaciones?		/			
		Evaluación metas	¿Considera usted que tienen metas establecidas en la de la Jefatura de Operaciones?		/			
			¿Considera que la Jefatura es racional al momento de tomar decisiones?		/			
	Organización	Racionalidad	Planificación		¿Considera usted que se toma en cuenta la planificación para la toma de decisiones de la Jefatura de Operaciones?	/		
					Valores	¿Considera usted que se difunde los valores de la de la Jefatura de Operaciones?	/	
		Organigrama	¿Considera usted que se difunde un organigrama de la Jefatura?		/			
		Comunicación	Manuales		¿Considera usted que se difunde los manuales de funciones actualizados?	/		
	¿Considera usted que se promueve una buena comunicación en la Jefatura de Operaciones ?		/					
	Dirección	Comunicación	¿Considera usted que existe una comunicación idónea con las demás jefaturas ?		/			
			Renuncia		¿Considera usted que los retiros voluntarios de los empleadores es frecuente?	/		
			Introducción		¿Considera usted que recibe inducción para realizar sus tareas?	/		
			Metas		¿Considera usted que se establecen metas por grupos de trabajo?	/		
			Capacitación		¿Considera usted que recibe capacitación por parte de la Jefatura de Operaciones?	/		
	Control	Seguridad	¿Considera usted que se siente seguro en su lugar de trabajo?		/			
			Estrategia		¿Considera usted que se emplean estrategias de control de anticipación a los problemas?	/		
			Evaluación		¿Considera usted que se evalúa su desempeño en la Jefatura de Operaciones?	/		
			Materiales		¿Considera usted que dispone de materiales necesarios para realizar su trabajo?	/		
Respeto			¿Considera usted que se respetan las normas de la Jefatura de Operaciones?	/				
Corrección			¿Considera usted que se controla la corrección de los problemas luego de su ocurrencia?	/				
Firma del experto			Fecha 11 / 07 / 19					

Fuente: Oscar Nélver Llamocanta Maluquish (Adaptado)

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Gestión Administrativa y desempeño laboral en la Gerencia de Operaciones de Media Networks Latin América S.A.C., Lima 2019
 Apellidos y nombres del investigador: Linton Vidaurte Marco Antonio
 Apellidos y nombres del experto: Moisés Hestia Guaseta Nona

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR		OPINIÓN DEL EXPERTO		
			ITEM / PREGUNTA	ESCALA y MEDICIÓN	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Desempeño Laboral	Cumplimiento de roles	Organización	¿considera tan fácil el registrar su ingreso en el marcador electrónico después de la hora establecida?	Ordinal y Likert	<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Cree usted que cumple con las tareas de importancia y prioridad?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Considera que su esfuerzo es explicado por la intensidad en el logro de objetivos?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Producción	¿Considera que cumple los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades y respetando razonablemente los plazos establecidos?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Considera que cumple con las acciones encomendadas por las autoridades de la institución?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Usted participa en las diferentes comisiones de trabajo?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Usted comienza la jornada, con plena disposición para el trabajo?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Su centro laboral propicia condiciones de desarrollo y participación?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Considera usted que demuestra una alta identificación con la institución donde labora?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Trabajo en equipo	Compromiso	¿Considera usted que demuestra competitividad frente a los desafíos del área?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿considera que el personal compañeros de trabajo sabe convivir con las diferencias de cada persona?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Considera usted que se compromete a lograr la calidad total del área administrativa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Considera que su comunicación verbal intercambia ideas en las situaciones conflictivas?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Cumplimiento o asignación de roles	¿Considera que orienta al equipo de trabajo, para alcanzar una meta en común?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Considera que logra un objetivo más eficazmente al combinar diversas habilidades personales?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Considera que las relaciones interpersonales son cordiales entre los miembros de un equipo de trabajo?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Considera que su centro laboral, autoriza y genera la actualización académica?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Considera que el ambiente de trabajo es propicio para desarrollar su trabajo profesional?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Metas alcanzadas	Decisiones	¿Considera que tiene libertad o posibilidad de decidir cómo y cuándo debe realizar su trabajo?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Considera que se responsabiliza por las decisiones tomadas democráticamente por sus colegas, a pesar de que no sean las más acertadas?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Información	¿Considera que en su centro laboral, se le da oportunidades de asenso?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Considera que la comunicación fortalece el desempeño de un buen clima laboral?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Interacción	¿Considera que el grupo de trabajo se mantiene unido para alcanzar una meta en común?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Considera que se siente capacitado de alcanzar metas a corto, mediano y largo plazo?		<input checked="" type="checkbox"/>		
Firma del experto		Fecha <u>11/03/15</u>					

Fuente: Dr. Jimmy Omán, Original Quiroga (Adaptado)

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

Recursos

En relación a los recursos humanos, en la presente investigación estará conformado por los sujetos que participarán en estudio: el investigador (01), el asesor metodológico (01) y el especialista en estadística (01). Asimismo, en relación a los materiales y equipos estos estarán por: 01 Laptop HP; 01 impresora Epson; 04 meses de servicio de teléfono e internet; 02 paquetes de hojas bon A4 (Proyecto 600 hojas); 3 anillados; Compra de software SPSS; Compra de Libros de consulta; Compra de USB y CD (Ver tabla N° 5)

Presupuesto

Tabla 1. Presupuesto

Clasificador de Gastos	Descripción	Cantidad	S/ Costo Unitario	S/ Costo Total
1.1.	Materiales y equipos			
1.1.1.	Equipos y accesorios			
	Laptop HP	01 Unidad	1,800.00	1,800.00
	Impresora Epson	01 Unidad	750	800
	Software SPSS	01 Unidad	250	250
	USB	01 Unidad	35	40
	CD	01 Unidad	1	1
	Libros de consulta	02 Unidades	150	300
1.1.2.	Acceso a biliografía			
	Libros	03 Unidades	150	450
1.1.3.	Servicio de telefonía e internet			
	Servicio de telefonía e internet	4 meses	80	320
1.1.4.	Desplazamientos			
		13 semanas	60	780
1.1.5.	Encuadernación y otros			
	Hojas bon A-4 x 0.5 millar	2 paquetes	15	30
	Anillado	3 Unidades	4	12
			TOTAL S/	4,783.00

FINANCIAMIENTO

El diseño del trabajo de investigación será autofinanciado por el autor.

3.1. Cronograma de ejecución

Según tabla.

Tabla 2. Cronograma de Ejecución Proyecto de Tesis

Cronograma de Ejecución Proyecto de Tesis

Nº	Actividades	2019			
		Abril	Mayo	Junio	Julio
1	Planteamiento del problema, objetivos y justificación				
2	Construcción del marco teórico				
3	Formulación de hipótesis y marco Metodológico				
4	Elaboración y prueba de instrumentos.				

ACTA DE ORIGINALIDAD

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, **DR. MANUEL ALBERTO MORI PAREDES**, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad César Vallejo Filial Callao, revisor de la tesis titulada: "**Gestión administrativa y desempeño laboral en la Gerencia de Operaciones de Media Networks Latin América S.A.C., Lima 2019**", del estudiante **LLONTOP VIDAURRE, MARCO ANTONIO**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **27 %** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Callao, 22 de abril 2020


.....
DR. MANUEL ALBERTO MORI PAREDES
DNI: 07856089



NOTA: Cualquier documento impreso diferente del original, y cualquier archivo electrónico que se encuentren fuera del Campus Virtual Trilce serán considerados como COPIA NO CONTROLADA.

PANTALLAZO DE TURNITIN

Feedback Studio - Google Chrome
 esturnitin.com/esp/carta/turnitin/?lang=es&id=1355017530&as=1/mo=102&au=1005033402

Resumen de coincidencias **27 %**

Se están viendo fuentes estándar
 Ver fuentes en inglés (beta)

Coincidencias

1	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	12 %
2	repositorio.ics.edu.pe Fuentes de Internet	5 %
3	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	2 %
4	repositorio.opia.edu.pe Fuentes de Internet	2 %
5	repositorio.unap.edu.pe Fuentes de Internet	1 %
6	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	1 %
7	Entregado a BENEHERI... Trabajo del estudiante	<1 %
8	repositorio.unap.edu.pe Fuentes de Internet	<1 %
9	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %

Feedback Studio

Gestión administrativa y desempeño laboral en la Gerencia de Operaciones de Media Networks Latin America S.A.C., Lima 2019*

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
 FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
 ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Gestión administrativa y desempeño laboral en la Gerencia de Operaciones de Media Networks Latin America S.A.C., Lima 2019

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
 LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

AUTOR:
 Lantop Viduarre, Marco Antonio (ORCID: 0000-0001-5356-2495)

ASESOR:
 Dr. Mori Paredes, Manuel Alberto (ORCID: 000-0002-9687-492X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
 Gestión de organizaciones

CALLAO - PERÚ
 2019

Página: 1 de 47 Número de palabras: 10110
 Escribe aquí para buscar

Test-only Report | High Resolution Acabado

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

 UCV UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, **MARCO ANTONIO LLONTOP VIDAURRE**, identificado con DNI N° 40383378, egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Filial Callao, autorizo () , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi tesis titulada **“Gestión administrativa y desempeño laboral en la Gerencia de Operaciones de Media Networks Latin América S.A.C., Lima 2019”**; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....



FIRMA

DNI: 40383378

FECHA: Callao, 10 de Diciembre del 2019

			
Revisó	Vicerectorado de Investigación / DEVAIC / Responsable del DCC		Aprobó

NOTA: Cualquier documento impreso diferente del original, y cualquier archivo electrónico que se encuentren fuera del Campus Virtual Trilce serán consideradas como COPIA NO CONTROLADA.

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

MARCO ANTONIO LLONTOP VIDAURRE

INFORME TÍTULADO:

"Gestión administrativa y desempeño laboral en la Gerencia de Operaciones de Media Networks Latin América S.A.C., Lima 2019".

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 10 /12/ 2019

NOTA O MENCIÓN: 13



Mg. Rafael Lopez Landauro