



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

**Gestión administrativa y eficiencia del personal administrativo en
una empresa prestadora de servicios de saneamiento en
Huacho, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Administración de Negocios - MBA**

AUTORA:

Lagos Chavez, Leslie Anggie (orcid.org/0000-0003-1178-9871)

ASESORA:

Mg. Quintero Ramírez, Laura Pamela(orcid.org/0000-0002-1756-7498)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencias Funcionales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado principalmente a Dios, por ser mi fortaleza cada día, a mis padres José y Angelica por ser el soporte incondicional en mi proceso formativo y a mi hijo que es mi razón de vivir y seguir adelante, motivándome hacia el cumplimiento de mis sueños personales y profesionales.

La autora.

Agradecimiento

A Dios, por permitirme culminar esta nueva meta en mi vida.

A la Universidad Cesar Vallejo, por abrirme sus puertas y permitir seguir desarrollándome profesionalmente.

A los docentes, que me brindaron sus conocimientos y experiencias, moldeando las habilidades que poseo en herramientas del saber para mi provecho; y en especial a mi asesora la Mg. Quintero Ramírez, Laura por su comprensión y apoyo en todo momento.

A todos los que de forma directa e indirecta han contribuido en el logro de esta meta.

La autora.

Índice de Contenidos

| | |
|--|------|
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de Contenidos..... | iv |
| Índice de Tablas | v |
| Índice de Figuras..... | vi |
| Resumen..... | vii |
| Abstract | viii |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 5 |
| III. METODOLOGÍA | 12 |
| 3.1. Tipo y Diseño de Investigación..... | 12 |
| 3.2. Variables y operacionalización | 12 |
| 3.3. Población, muestra y muestreo | 13 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 14 |
| 3.5. Procedimientos | 15 |
| 3.6. Método de análisis de datos..... | 15 |
| 3.7. Aspectos éticos | 16 |
| IV. RESULTADOS | 16 |
| 4.1. Resultados descriptivos | 16 |
| 4.2. Resultados Inferenciales..... | 25 |
| V. DISCUSIÓN..... | 35 |
| VI. CONCLUSIONES..... | 39 |
| VII. RECOMENDACIONES | 40 |
| REFERENCIAS..... | 41 |

Índice de Tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1. <i>Validez de contenido por juicio de expertos</i> | 14 |
| Tabla 2. <i>Estadísticas de fiabilidad de la variable 1</i> | 15 |
| Tabla 3. <i>Estadísticas de fiabilidad de la variable 2</i> | 15 |
| Tabla 4. Gestión administrativa..... | 16 |
| Tabla 5. Planeación | 17 |
| Tabla 6. Organización..... | 18 |
| Tabla 7. Dirección..... | 19 |
| Tabla 8. Control | 20 |
| Tabla 9. Eficiencia..... | 21 |
| Tabla 10. Conocimiento | 22 |
| Tabla 11. Competencia | 23 |
| Tabla 12. Productividad | 24 |
| Tabla 13. Prueba de normalidad..... | 25 |
| Tabla 14. Prueba de hipótesis general | 26 |
| Tabla 15. Prueba de hipótesis específica 1 | 27 |
| Tabla 16. Prueba de hipótesis específica 2 | 29 |
| Tabla 17. Prueba hipótesis específica 3 | 30 |
| Tabla 18. Prueba hipótesis específica 4 | 34 |

Índice de Figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1. <i>Gestión Administrativa</i> | 16 |
| Figura 2. <i>Planeación</i> | 17 |
| Figura 3. <i>Organización</i> | 18 |
| Figura 4. <i>Dirección</i> | 19 |
| Figura 5. <i>Control</i> | 20 |
| Figura 6. <i>Eficiencia</i> | 21 |
| Figura 7. <i>Conocimiento</i> | 22 |
| Figura 8. <i>Competencia</i> | 23 |
| Figura 9. <i>Productividad</i> | 24 |
| Figura 10. <i>Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman</i> | 25 |

Resumen

La investigación presentó como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la eficiencia del personal administrativo en una empresa prestadora de servicios de saneamiento en Huacho, 2022. Su desarrollo fue mediante un tipo de investigación aplicada bajo un diseño no experimental correlacional; la técnica fue la encuesta y la muestra utilizada de 110 colaboradores. Los resultados mostraron que ambas variables presentaron relación significativa, positiva débil ($r_s = 0.405$), en donde su valor es < 0.05 en consecuencia, es rechazada la hipótesis nula, y aceptada la alterna, ya que presenta un nexo entre la Gestión Administrativa y Eficiencia del Personal Administrativo en una empresa prestadora de servicios de saneamiento en Huacho, 2022.

Palabras clave: Gestión Administrativa, eficiencia, personal

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between administrative management and the efficiency of the administrative staff in a sanitation service provider company in Huacho, 2022. Its development was through a type of applied research under a non-experimental correlational design; the technique was the survey and the sample used of 110 collaborators. The results showed that both variables presented a significant relationship, weak positive ($r_s = 0.405$), where its value is < 0.05 , consequently, the null hypothesis is rejected, and the alternate one is accepted, since it presents a link between Administrative Management and Efficiency. of the Administrative Staff in a sanitation service provider company in Huacho, 2022.

Keywords: Administrative Management, efficiency, personnel

I. INTRODUCCIÓN

Para muchos países del mundo el agua es un recurso vital que con el transcurso de los años es cada vez más escaso, esto se debe al incremento población, actividades industriales, agrícolas ganaderas, mineras, entre otros. Esto conlleva a una mayor demanda e inicia una nueva búsqueda para crear fuentes de abastecimiento. Gastañaga (2018)

La pandemia a nivel mundial ha hecho que el sector saneamiento sea de vital importancia, se aprendió a hacer un buen uso del agua para prevenir dicha enfermedad. Sin embargo, aún existen una gran cantidad de individuos que no obtiene libre acceso al agua potable y cada vez las inversiones con poco suficientes.

Por lo tanto, la gestión del recurso hídrico se ve afectada ya que se generan esfuerzos humanos para conservarla impidiendo que las empresas prestadoras a nivel mundial sean eficientes en la labor que tienen por generar más pozos subterráneos, acuíferos, plantas de tratamientos, entre otros.

Actualmente, las empresas prestadoras de servicios (EPS) en nuestro país, atraviesan complicadas posiciones económicas que envuelve su posibilidad para asegurar su calidad y brindar la cobertura de sus servicios. Ostos (2019).

En el Perú existe un déficit en el abastecimiento de agua potable aproximadamente tres millones de personas, no cuentan con este recurso hídrico. Esta situación se da por el fuerte aumento poblacional. Asimismo, este crecimiento se da en los lugares más alejados de las zonas rurales lo que dificulta el correcto abastecimiento haciendo más costosa la instalación y construcción necesaria para brindar un buen servicio.

El problema principal de la gestión de la oferta del agua, se encuentra en la gestión general y la falta de capacidad financiera que cuenta el estado para inversión en el sector saneamiento. Esta falta de gestión se debe a factores políticos.

En el sector saneamiento son los usuarios quienes determinar la eficiencia de la prestación del servicio quienes son los que reciben por parte del personal. Por ello, según Villegas (2020) se necesita un Estado renovado que guie sus normas al fortalecimiento de las capacidades de los trabajadores, además de sumar un valor agregado a sus capacidades, repercute en una mejor prestación del servicio en beneficio de la población ya que, a través del conocimiento se logre una mayor

eficiencia en los trabajadores; así como también, genera competencia para ser más productivos.

Según Quintana (2021) la empresa de servicios de saneamiento ubicada en Huacho actúa de manera flexible frente a los problemas tanto operacionales, administrativos y comerciales. Todo ello se debe a que, la empresa tiene un plan; sin embargo, no es aplicado ni tampoco ejecutado, debido a la falta de cultura organizacional y esto da lugar que existe una deficiente gestión administrativa, el personal administrativo en su mayoría deja de lado la ejecución de sus planes, lo que perjudica a la organización para lograr sus metas. El abastecimiento ha ido decreciendo en el tiempo por la gran demanda poblacional dando pie a que se muestra la deficiencia en la gestión, para la construcción de más pozos subterráneos.

La gestión administrativa sirve como herramienta empresarial, en donde se puede medir el nivel de eficacia y a su vez el de eficiencia en donde, se pueda verificar que el personal esté ejecutando la planificación, el organizar, el dirigir y controlando de manera correcta los objetivos plasmados por la empresa, con el fin de enmendar las imperfecciones si las hubiera, tener constante mejora continua, perfeccionar la productividad y la utilización de bienes, de acuerdo a los procedimientos, reglamentos o políticas de la autoridad reguladora pertinente. López, (2019).

El sector saneamiento son los usuarios quienes determinar la eficiencia de la prestación del servicio quienes son los que reciben por parte del personal. Por ello, según Villegas (2020) se necesita un Estado renovado que guie sus normas al fortalecimiento de las capacidades de los trabajadores, además de sumar un valor agregado a sus capacidades, repercute en una mejor prestación del servicio en beneficio de la población

La gestión administrativa es sistemática, al contener procedimientos coherentes direccionadas a las metas de la organización mediante el cumplimiento de sus obligaciones.

En ese contexto, se expone las siguientes interrogantes del problema general:

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la eficiencia del personal administrativo en una empresa prestadora de servicios de saneamiento en Huacho, 2022?, y como problemas específicos: ¿Cuál es la relación que existe entre la planeación y la eficiencia del personal administrativo en una empresa

prestadora de servicios de saneamiento en Huacho, 2022?, ¿Cuál es la relación que existe entre la organización y la eficiencia del personal administrativo en una empresa prestadora de servicios de saneamiento en Huacho, 2022?, ¿Cuál es la relación que existe entre la dirección y la eficiencia del personal administrativo en una empresa prestadora de servicios de saneamiento en Huacho, 2022? y finalmente ¿Cuál es la relación que existe entre el control y la eficiencia del personal administrativo en una empresa prestadora de servicios de saneamiento en Huacho, 2022?

Enunciándose los siguientes objetivos: determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la eficiencia del personal administrativo en una empresa prestadora de servicios de saneamiento en Huacho, 2022 y como objetivos específicos: determinar la relación que existe entre la planeación y la eficiencia del personal administrativo en una empresa prestadora de servicios de saneamiento en Huacho, 2022, determinar la relación que existe entre la organización y la eficiencia del personal administrativo en una empresa prestadora de servicios de saneamiento en Huacho, 2022, determinar la relación que existe entre la dirección y la eficiencia del personal administrativo en una empresa prestadora de servicios de saneamiento en Huacho, 2022 y determinar la relación que existe entre el control y la eficiencia del personal administrativo en una empresa prestadora de servicios de saneamiento en Huacho, 2022.

Se estableció como hipótesis general: existe relación significativa entre gestión administrativa y la eficiencia del personal administrativo en una empresa prestadora de servicios de saneamiento en Huacho, 2022 y como hipótesis específicas: existe relación significativa entre la planeación y la eficiencia del personal administrativo en una empresa prestadora de servicios de saneamiento en Huacho, 2022, existe relación significativa entre la organización y la eficiencia del personal administrativo en una empresa prestadora de servicios de saneamiento en Huacho, 2022, existe relación significativa entre la dirección y la eficiencia del personal administrativo en una empresa prestadora de servicios de saneamiento en Huacho, 2022 y por último existe relación significativa entre el control y la eficiencia del personal administrativo en una empresa prestadora de servicios de saneamiento en Huacho, 2022.

Finalmente, la justificación del presente estudio estuvo basada en los siguientes tres criterios propuestos por Cruz del Castillo et al., (2014).

Es teórica porque lo que fue obtenido en relación a los resultados sobre la gestión administrativa y la eficiencia del personal administrativo serán de gran utilidad para estudios posteriores. Esto tiene un significado práctico ya que resolverá el problema de la realidad actual, por ejemplo, si se identifican deficiencias en la gestión administrativa, se tomarán las medidas adecuadas para corregirlas. Finalmente, se comprueba metodológicamente, ya que el estudio utiliza métodos deductivos y cuantitativos, se utilizará el conocimiento existente para analizar la variación entre variables.

II. MARCO TEÓRICO

Como antecedentes de investigación dentro del marco nacional, se tiene el estudio realizado por Padilla (2020) en su tesis de maestría para establecer la incidencia de la Gestión Administrativa y el Control Interno en la Municipalidad provincial de Huaraz, 2018 en su procedimiento aplicó un enfoque cuantitativo, a su vez correlacional y explicativo, sin modificar las variables. La muestra se constituyó por 73 trabajadores del área de administración. Por otro lado, hizo uso de cuestionarios para recoger datos los mismos que fueron debidamente validados con estadística alfa de Cronbach obteniendo una alta confiabilidad para ambas variables. Concluyó que fue obtenido el grado de correlación $\rho = 0,551$ con una sig. de 0,01 demostrándose que existe correlación positiva moderada en relación a las variables de la investigación.

Asimismo, Rodríguez (2019) para optar el grado de doctor, planteó como objetivo general dar a conocer que la gestión administrativa incide positivamente en la calidad del servicio de una institución pública en Tarapoto, 2018 De igual manera se siguió la metodología utilizada, seguido de un diseño no experimental, correlación simultánea e interpretación. Para la muestra se seleccionaron 12 instituciones estatales. A su vez, utilizó 2 cuestionarios en escala de Likert que constan de 25 preguntas sobre la variable independiente y 15 preguntas sobre la variable dependiente como herramienta para recolectar información, determinar su exactitud y confiabilidad obteniendo 0.019 de nivel de significancia.

Por su parte, Aceituno (2019) realizó un estudio de doctorado cuyo objetivo general fue determinar la participación de mercado de la gestión administrativa en el posicionamiento de mercado de la institución educativa Grupo la Paz. Está diseñado desde el punto de vista de la correlación descriptiva, no empírica. La encuesta se realizó entre 20 empleados y 144 personas (clientes). Finalmente, luego de analizar los resultados, se puede observar que la gestión administrativa tiene un impacto positivo en el posicionamiento en el mercado.

Bustillos (2018) en la tesis de maestría “Eficiencia laboral y clima institucional de los docentes en instituciones educativas-Amarilis 2018”, trató de determinar la relación entre las variables mencionadas en el título de su estudio, seguido del

diseño no empírico y luego la correlación cruzada. Se seleccionó un total de 42 docentes como muestra y se utilizaron cuestionarios para la recolección de datos. Similar a su precisión fue empleado el alfa de Cronbach donde hubo muy alta confianza para sus dos variables y se encontró que el nivel de significancia entre variables fue $p=0.001$ menor a 0.05, esto confirma la hipótesis.

Del mismo modo, Rodríguez (2018) realizó una investigación de maestría en la cual el motivo general es señalar entre las variables de estudio. Se analizó la percepción del personal fiscal sobre el desempeño de la gerencia administrativa y a su vez cómo se asocian las variables. Su población de estudio fue de 37 trabajadores. Asimismo, su información fue recolectada mediante el cuestionario y ficha de observación. Finalmente, luego de analizar los resultados se obtuvo el grado de correlación $r = 0,608$ con una significancia de 0,01, concluyendo la contratación de las hipótesis, que se halló un grado de correlación positiva moderada entre las variables de la investigación.

En cuanto al marco internacional, el estudio de doctorado de Rodríguez (2020) en Guayaquil tuvo como principal objetivo evaluar la influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio al cliente en la Universidad de Guayaquil. La población establecida fue de 12.000, con 373 muestras en 2019 según la fórmula propuesta por Lerma. La técnica utilizada fue el cuestionario y la herramienta, un cuestionario. Los resultados obtenidos por Rodríguez generan nuevas expectativas para optimizar la calidad de la atención a adultos y niños con trastornos activos del lenguaje. Por lo tanto, se encontró que la correlación Pearson (Rho) entre la gestión administrativa y la calidad del servicio era de 0,898.

Aimara (2021) realizó una investigación en Quito, Ecuador, en su calidad de administrativa, un análisis del proyecto organizacional de la universidad para una maestría en desarrollo del talento humano. La investigación es cuantitativa-cualitativa, exploratoria-descriptiva, la investigación es documental, no experimental, indirecta-descriptiva. Como parte de este proceso se realizó un análisis del producto y se concluyó que; La cultura jerárquica se implementa con un resultado del 40,72%, este resultado se da cuando los empleados perciben que las normas y reglas de la empresa priman, sobre todo, y la toma de decisiones es demasiado pegada a la norma y no se da lugar para poder innovar.

Sabogal (2017), Bogotá, Colombia, en su Tesis de Maestría para la Maestría en Educación con énfasis en Administración Educativa en el tema “Gestión Administrativa para Potenciar el Posgrado Universitario de la Escuela”. La investigación fue de tipo mixto, entre cuantitativa y cualitativa. En conclusión, principalmente; Luego del diagnóstico de los Coordinadores de Programas de Maestría de las Universidades Nacionales, la reorganización y establecimiento reveló la necesidad urgente de reorganizar y crear una estructura orgánica de programas de maestría.

Cortés (2020), el enfoque de investigación que eligió fue cualitativo, descriptivo, no experimental e inductivo. Por el producto, de lo cual concluyó que; En este proceso se analiza la comunicación no verbal, que influye más que palabras, saturadas de bellas palabras de aliento. Resulta necesario capacitar a los trabajadores para que también puedan participar en la toma de decisiones, fortalecer la cooperación entre los distintos funcionarios.

Balla y López (2018) desarrollaron su estudio “El control interno en la gestión administrativa de las empresas ecuatorianas”, metodológicamente es un estudio de literatura basado en tipos de tareas de información. La conclusión es que la investigación tiene como objetivo informar a la gestión interna en los procedimientos administrativos.

Por otro lado, la gestión administrativa es un método que las organizaciones tienen como finalidad tener una correcta actividad en sus operaciones. Según, con Henry Fayol (1916), Considerado el padre de la gestión moderna, señala que la teoría clásica de la gestión hace hincapié en los puntos básicos que debe realizar una compañía para lograr su eficiencia. De esta manera la gestión administrativa es parte de la enseñanza de los gerentes y como consecuencia hay eficiencia del personal en la cual logran el cumplimiento de objetivos.

En cuanto a las teorías relacionadas al tema que brindaron soporte al trabajo de investigación, en la variable 1 se tiene lo siguiente:

Según Saavedra López (2019), menciona que la gestión administrativa tiene significación porque brinda diagnósticos sobre procesos, políticas y estructuras

organizacionales, los recursos, los planes, todo ello permitirá identificar las deficiencias para luego lograr el crecimiento deseado.

Para Chiavenato (2006), es la ejecución de actos, con el fin de lograr los objetivos (resultados), tratando de escoger dichas acciones de acuerdo a los resultados que la organización espera tener asegurando la optimización de los recursos.

Por lo tanto; son procedimientos que aplica la alta dirección para lograr las metas; designando tareas de acuerdo a las cualidades de los colaboradores, aplicando la acción de planificar y organizar los procesos, y también direccionarlos, no dejando de lado el control de cada tarea asignada.

Lo importante de una buena gestión administrativa consiste en prevenir a la empresa para luego actuar de manera previa, aplicando todos los procedimientos necesarios para lograr las metas y disminuir las posibles fallas o problemas.

La gestión administrativa tiene un papel importante en cualquier organización ya que están direccionadas al cumplimiento de las metas considerando a la planificación, organización, dirección y control, todo lo mencionado pretende hacer más eficiente a la organización con el fin de desarrollar su crecimiento, por lo tanto, genera más utilidades. Se plantean como dimensiones las siguientes:

Dimensión 1: Planificación, es la propuesta de los procedimientos a seguir con el objetivo de mejorar los sistemas. Compromete evitar los peligros mediante metodologías que permitan surgir adecuadamente los procedimientos y a la vez conseguir los objetivos propuestos por la empresa con la intervención activa de las partes involucradas (Saavedra López, 2019).

Planificar es diseñar nuestros objetivos y definir las acciones necesarias para alcanzarlos en un determinado periodo de tiempo. Reducir el riesgo y determinar las consecuencias de las actuaciones administrativas. Todo ello significara en establecer una buena estrategia para la empresa.

Finalmente, se puede decir que la planificación es un proceso cuya finalidad es conseguir un determinado objetivo. Hoy en día las empresas tienen uno o varios objetivos junto a ellas se ejecutan acción para el logro de las mismas.

Dimensión 2: Organización, es fijar el procedimiento que continuarán en la organización sobre todo en la ejecución de las metas en el tiempo fijado. Es decir, la organización analiza qué tareas y medios son fundamentales de acuerdo a los miembros de la organización puedan manifestar sus habilidades en su mayor esplendor (Saavedra López, 2019).

La organización es el proceso más importante en el proceso administrativo. Hoy en día se necesitan organizaciones con mayor efectividad para enfrentar un mercado competitivo. Es grupo de tareas asignadas para todos los colaboradores en la cual dichas tareas es asignada por un administrador con poder de autoridad.

En esta fase se crea un sistema organizado para el logro de objetivo ya establecido en la planificación, definiendo aquí cuales son las responsabilidades y obligaciones tomando como referencia a la estructura organizacional de la empresa. Se simplificará el trabajo, optimizando el recurso humano de la organización todo ello hará que las funciones resulten fáciles y sencillas.

Dimensión 3: Dirección, esta es la supervisión de los directivos hacia los trabajadores acerca de la aplicación de los planes y actividades programadas. Es decir, una vez instaurado el proceso es importante que la alta gerencia se encamine en sus logros, manifestando su eficiencia en el mando de la organización, Saavedra López (2019).

Es la facultad de crear grupos de personas con un líder que desempeñará el papel de guiar y controlar los esfuerzos de las personas para alcanzar el objetivo planteado.

Para esta fase se tomará en cuenta el liderazgo del administrador para la elaboración de los planes, obteniendo respuestas positivas por parte de sus empleados logrando los motivos propuestos. Influenciando positivamente y a la vez persuadir para que el personal logre cumplir con el objetivo planteado.

Finalmente, la dirección es importante debido a que pone en marca todos los objetivos establecidos, durante las dos fases ya explicadas: una dirección eficiente, es fundamental en las decisiones que tome la organización, por consecuencia, mejora la productividad en los trabajadores; a través de esta etapa se establece la comunicación para que los procedimientos funcionen.

Dimensión 4: Control, es el procedimiento de supervisar acciones y fijar que éstas se ejecuten como fueron planteadas y enmendando cualquier variante. El control busca el balance del cumplimiento de las actividades programadas, Saavedra López (2019).

En esta fase se mide el desempeño realizado en la etapa de dirección, con el fin de identificar los errores y se tomen las medidas necesarias para corregirlas. Está relacionada a la mejora continua, ya que se hará el seguimiento de lo implementado, haciendo la medición de los mismos.

En cuanto a las teorías relacionadas al tema que brindaron soporte al trabajo de investigación, en la variable 2 se tiene lo siguiente:

La teoría de la eficiencia se remonta a los trabajos de Debray (1951) o Shepard (1953), pero fue Farrell (1957) quien primero propuso un método de eficiencia computacional en el que examinaba los recursos utilizados y establecía un límite efectivo para la organización. reflejan las mejores prácticas, de modo que el rendimiento se mide en función de la distancia que representan las diferentes unidades de producción a la curva de rendimiento.

Ramírez (2009) define a la eficiencia como el resultado de una combinación de conocimientos, técnicas y capacidades que poseen los individuos, de tal manera que refleje su vocación y el empeño de ejecutar sus funciones.

Se plantean como dimensiones las siguientes:

Dimensión 1: Según Villegas, (2020) el conocimiento, es mirado como una de las virtudes más valiosas que se pueda poseer, para ello es importante su adecuada gestión, mediante el cual se reconoce el valor agregado que tiene el trabajador a través del conocimiento y a la vez utilizarlo como recurso en las empresas.

El conocimiento es la capacidad de resolver determinadas situaciones complejas, transformando la información y la capacidad intelectual en un valor duradero.

El rol de las empresas para que se realice una buena gestión del conocimiento es transmitiendo habilidades a los empleados. Además, los colaboradores van alimentando su conocimiento a través de sus experiencias. El beneficio que tendrá

la organización es que tenga la capacidad de que se resiliente, se pueda tomar mejores decisiones y fomenta el trabajo en equipo.

Dimensión 2: Competencia, nace de la necesidad de valorar la capacidad de saber utilizar los conocimientos y/o habilidades desarrolladas por una persona, con la finalidad de responder eficientemente a determinadas situaciones que se presenten en un entorno competitivo, Villegas (2020).

Por lo tanto; la competencia es grupo de conocimientos, habilidad y actitudes que tiene una persona para que cumpla con sus responsabilidades obteniendo un buen desempeño o lo califiquen como excelente en un trabajo determinado.

Dimensión 3: Productividad, es conocida como el buen uso de nuestras capacidades y recursos para aplicar en nuestras actividades que están sujetas a diversos procesos. Por lo tanto, es un indicador para medir la eficiencia de los recursos empleados con el fin de crear bienes o servicios, para alcanzar el objetivo planteado por la empresa y satisfaga la necesidad de los usuarios, Villegas (2020).

Por otro lado, Gutiérrez & De la Vara (2015), menciona que la productividad es un proceso en la cual se utilizan tareas, con la finalidad de tener la habilidad de obtener resultados utilizando recursos.

También para Loayza (2016), Céspedes, Lavado y Ramírez (2016), Monge (2019), quienes manifiestan que la productividad es fundamental para el desarrollo financiero de una compañía.

Actualmente las organizaciones han permitido desarrollar en los empleados el sentido del compromiso con la organización en el extremo que, sientan orgullo de pertenecer a esa empresa. La productividad ayuda a mejorar el uso de los recursos asignados, disminuyendo los costos o incrementando la economía.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de Investigación

Para el presente trabajo de investigación se está considerando de tipo aplicada, a razón de que buscará y/o perfeccionará investigaciones ya obtenidas referente a la materia. Su utilidad será resolver el problema de la empresa apoyándose en otras investigaciones de diferente tipo.

Para Fernández, Hernández y Baptista (1997), indica que la investigación aplicada busca problemas concretos y prácticos de la organización.

El diseño de investigación del estudio es de enfoque cuantitativo, dado que se ha generado dimensiones a cada variable con escalas de medición (Likert) el cual permite convertir en números y con ello lograr el análisis de la problemática.

Asimismo, es una investigación no experimental porque las variables no se manipularán mas solo se observará los fenómenos tal cual se desarrollen en sus contextos con el fin de analizarlas. Para Fernández, Hernández y Baptista (1997) señala que, en una investigación no experimental, no se desarrolla ninguna situación, mas solo se observa situaciones ya existentes, que no son provocadas intencionalmente por el investigador el cual tampoco puede contribuir sobre las variables pues ya están sucediendo al igual que sus efectos.

Por último, el estudio es transversal porque los instrumentos fueron aplicados a la muestra solo una vez para recolectar información relevante a la investigación con el fin de determinar la relación de ambas variables.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión Administrativa

Definición conceptual: Es parte de la enseñanza de los gerentes y como consecuencia hay eficiencia del personal en la cual logran el cumplimiento de objetivos, Henry Fayol (1916).

Definición operacional: La gestión administrativa los procedimientos utilizados por la alta dirección para lograr los objetivos; asignar el trabajo de acuerdo con la capacidad de cada empleado, aplicar la planificación y organizar sus procesos y

dirección, mantener siempre el control sobre cada tarea asignada.

Indicadores: Diseño de programación, Valores Institucionales, Perfiles, Condiciones de motivación, Adiestramiento, Monitoreo, Procesos, Revisión, Seguimiento a nivel gerencial y Evaluación de manuales de Supervisión.

Escala de medición: ordinal

Variable 2: Eficiencia del personal

Definición conceptual: Ramírez (2009) define a la eficiencia como el resultado de una combinación de conocimientos, técnicas y capacidades que poseen los individuos, de tal manera que refleje su vocación y el empeño de ejecutar sus funciones.

Definición operacional: Es una cualidad que revela la capacidad que tienen los colaboradores de producir y hacer bien las cosas, conociendo las metas de la entidad y en la que repercutirán en clase de prestación que se brinda a los usuarios.

Indicadores: Creación del conocimiento, Transferencia del conocimiento, Aplicación del conocimiento, Capacidad de resolución de conflictos, Habilidades de comunicación, Compromiso, Actividades programadas, Resultados y Efectividad.

Escala de medición: ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

Según Hernández Sampieri et al. (2014) establecieron que, en las ciencias sociales, una población es una colección de individuos, personas u organizaciones que son objeto de estudio.

En el presente estudio se considera como población el total de trabajadores administrativos siendo estos 110 colaboradores administrativos, distribuidos de la siguiente manera:

- Criterio de inclusión: se consideran solo trabajadores administrativos a tiempo completo
- Criterio de exclusión: no se considera obreros, ni trabajadores a tiempo parcial.

La muestra, para Hernández Sampieri y otros, (2014) mostrado como representante de la población de la cual se recolectará la información; sin embargo, para el presente estudio se consideró a los colaboradores señalados en los criterios de inclusión, siendo 110 colaboradores administrativos.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La fase de recolección de datos del estudio se realizó mediante un método de encuesta afín a lo propuesto por Hernández et al. (2014) una encuesta es un procedimiento apropiado para recolectar datos de muestras grandes simultáneamente.

La herramienta utilizada para recopilar información sobre las variables es una revisión de las variables que se están estudiando. Según Hernández et al. (2014) encontraron que es un recurso utilizado por el investigador para registrar información o datos sobre las variables con las que se relacionan.

En la presente investigación se utilizan 2 cuestionarios para la recolección de los datos de las variables: gestión administrativa y la eficiencia. Para ambos cuestionarios se utilizó las cinco alternativas de respuesta de la escala Likert: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), y siempre (5).

Valderrama (2014) cita que la revisión es una recopilación de sugerencias desarrolladas por profesionales estudiados.

El hallazgo de la confiabilidad y validez de este estudio, se hará una prueba de detección revisada por pares con la asistencia de 3 expertos con maestría o doctorado y expertos en el campo.

Tabla 1.

Validez de contenido por juicio de expertos

| Nº | Grado académico | Nombres y apellidos del experto | Dictamen |
|----|-----------------|---------------------------------|-----------|
| 1 | Doctor | Carlos Guevara Malpica Cáceres | Aplicable |
| 2 | Doctor | Carmen Rosa Zavaleta Vergaray | Aplicable |
| 3 | Doctor | Javier Mendoza Balarezo | Aplicable |

Fuente: Elaboración propia

De manera similar, Grande (2007) sugiere que el alfa de Cronbach es aquella prueba altamente reproducible para determinar la confiabilidad de la escala. Efectúa la medición, en cierto instante y sin repetición, la correlación esperada entre el tamaño actual y la relevancia del contenido de otra forma alternativa bajo consideración.

Tabla 2.

Estadísticas de fiabilidad de la variable Gestión administrativa

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|-------------------------|-----------------------|
| ,921 | 20 |

Fuente: Reporte SPSS v.25

Tabla 3.

Estadísticas de fiabilidad de la variable eficiencia del personal

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|-------------------------|-----------------------|
| ,938 | 25 |

Fuente: Reporte SPSS v.25

Por ende, se aplicó el alfa de Cronbach por medio de una prueba piloto a 20 funcionarios, en la cual se obtuvo como resultado de 0.921, por lo que se asigna al constructo Gestión administrativa tiene alta confiabilidad; el constructo eficiencia del personal obtuvo un resultado de 0,938 por lo que se puede argumentar que la variable satisfacción específica tiene una alta fiabilidad.

3.5. Procedimientos

El presente estudio pasó por diferentes pasos y procesos, primero resolviendo el problema existente, luego la teoría de apoyo en relación a las variables del estudio; de la misma manera, se fijaron las dimensiones y se luego de ello se efectuó la adecuación de los instrumentos para ambos constructos, los cuales se aplicó a 110 colaboradores administrativos. Luego se realizan pruebas piloto para determinar la confiabilidad de los dispositivos. Después de revisar y verificar la encuesta se envían a Google Forms para el personal administrativo identificado en el formulario. Seguidamente, se procesó los datos para que finalmente se llegue a la conclusión del nivel de correlación entre el la gestión administrativa y la eficiencia del personal.

3.6. Método de análisis de datos

En el presente estudio se seleccionó la muestra, una vez aplicado los instrumentos se trasladó la data a un Excel para al análisis de los resultados en el Software de

estadística SPSS v.25 de los cuales se expuso en el capítulo de resultados. Finalmente, se realizó el contraste de hipótesis y se explicaron los resultados.

3.7. Aspectos éticos

La encuesta del actual estudio tiene como objetivo obtener datos reales de la encuesta. Tomando en cuenta los protocolos de ética de la Universidad, asimismo, se ha conseguido la autorización de los altos directivos correspondientes para aplicar el trabajo de campo.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Sabiendo que el presente estudio corresponde a un diseño no experimental con un esquema correlacional, se presentaron tablas de contingencia dado que nos permite interpretar como están relacionadas las variables. Desde luego se hizo una interpretación por cada variable independiente.

Tabla 4. Gestión administrativa

| Gestión Administrativa | | | | | |
|------------------------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Deficiente | 33 | 30,0 | 30,0 | 30,0 |
| | Regular | 77 | 70,0 | 70,0 | 100,0 |
| | Total | 110 | 100,0 | 100,0 | |

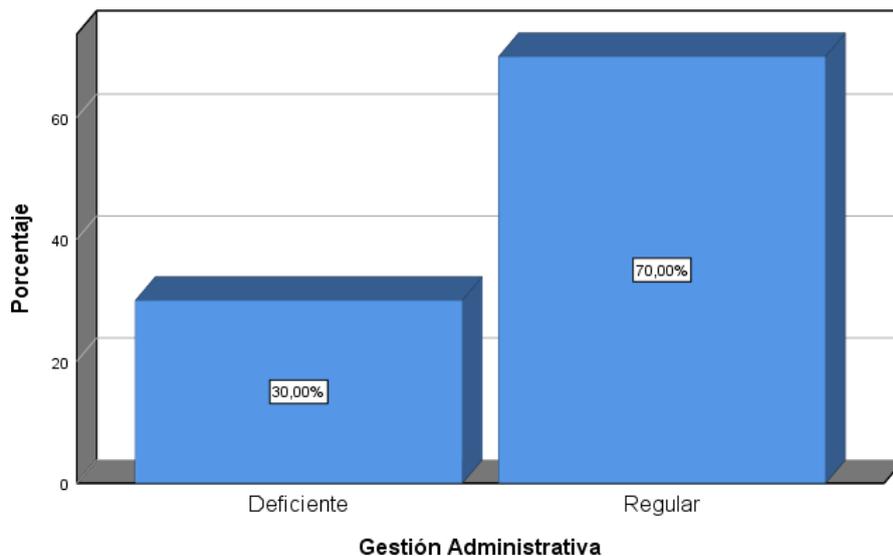


Figura 1. Gestión Administrativa

En la tabla 4 y figura 1, haciendo un análisis independiente por cada variable se verifica alrededor del 33% de las personas encuestadas consideraron que la gestión administrativa está en deficiente nivel y el 77% sostiene que es regular, lo cual nos muestra una aceptación negativa a la gestión general.

Tabla 5. Planeación

| Planeación | | | | | |
|------------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Deficiente | 50 | 45,5 | 45,5 | 45,5 |
| | Regular | 49 | 44,5 | 44,5 | 90,0 |
| | Eficiente | 11 | 10,0 | 10,0 | 100,0 |
| | Total | 110 | 100,0 | 100,0 | |

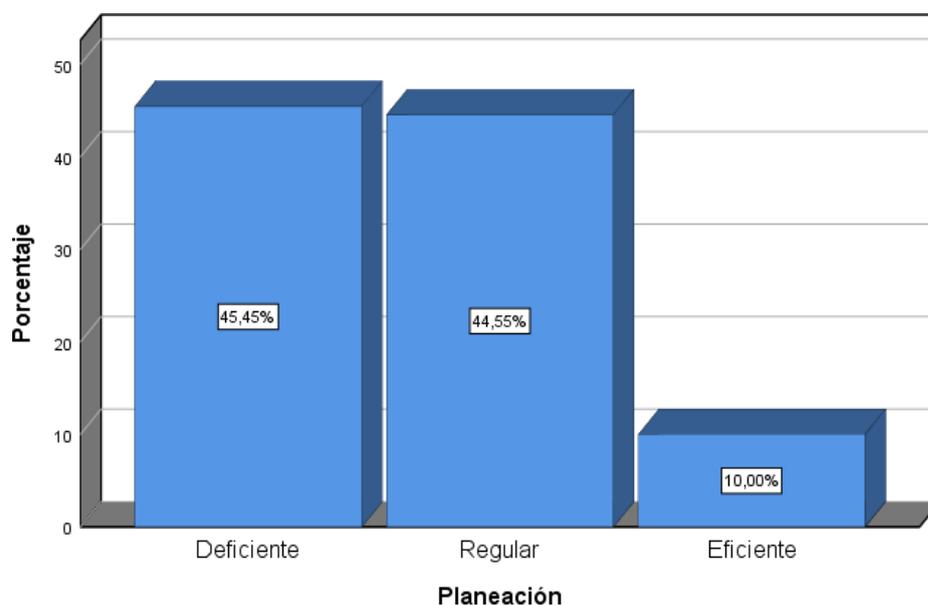


Figura 2. Planeación

En la tabla 5 y figura 2, se visualiza que el 50% de las personas encuestadas percibieron que la planificación está situada en un deficiente nivel. En tanto el 49% considero que la planificación es regular. Solo el 11% del total de encuestados manifestó que la planificación se encuentra en un nivel alto

Tabla 6. Organización

| Organización | | | | | |
|--------------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Deficiente | 33 | 30,0 | 30,0 | 30,0 |
| | Regular | 61 | 55,5 | 55,5 | 85,5 |
| | Eficiente | 16 | 14,5 | 14,5 | 100,0 |
| | Total | 110 | 100,0 | 100,0 | |

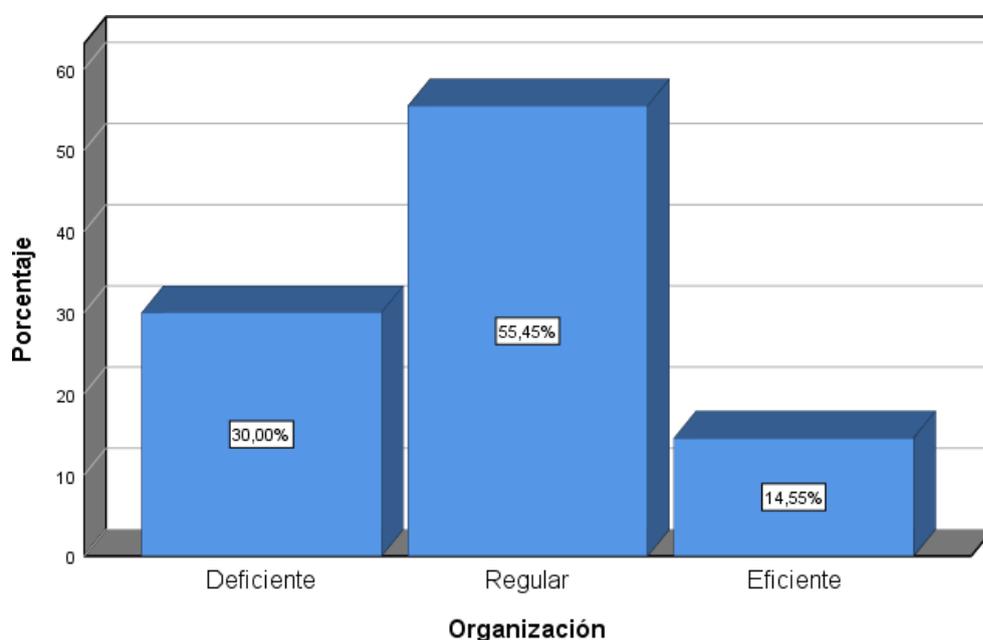


Figura 3. Organización

En la tabla 6 y figura 3, fue verificado que un 33% de las personas encuestadas percibieron que la organización está en un grado deficiente. En tanto el 61% de las personas encuestadas consideraron que las organizaciones se encuentran en un regular nivel, y solo el 16%, percibió que es eficiente.

Tabla 7. Dirección

| Dirección | | | | | |
|------------------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Deficiente | 22 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| | Regular | 83 | 75,5 | 75,5 | 95,5 |
| | Eficiente | 5 | 4,5 | 4,5 | 100,0 |
| | Total | 110 | 100,0 | 100,0 | |

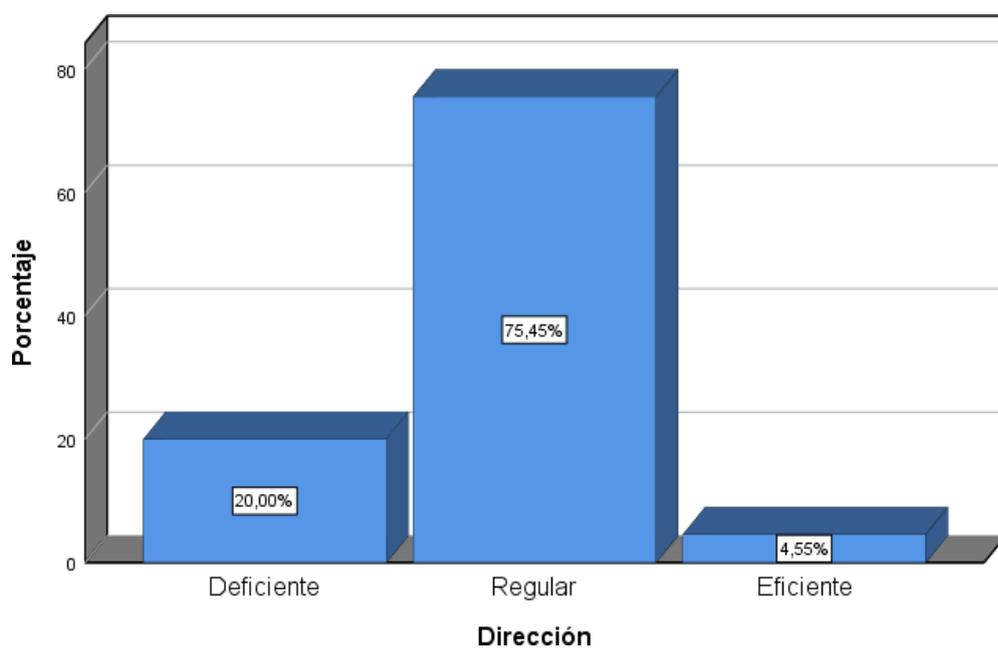


Figura 4. Dirección

En la tabla 7 y figura 4, fue verificado que un 22% de las personas encuestadas percibieron que la dirección está en un deficiente nivel. En tanto el 83% de las personas encuestadas consideraron que las direcciones están en un regular nivel, y solo el 5%, percibió que es eficiente.

Tabla 8. Control

| Control | | | | | |
|----------------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Deficiente | 39 | 35,5 | 35,5 | 35,5 |
| | Regular | 71 | 64,5 | 64,5 | 100,0 |
| | Total | 110 | 100,0 | 100,0 | |

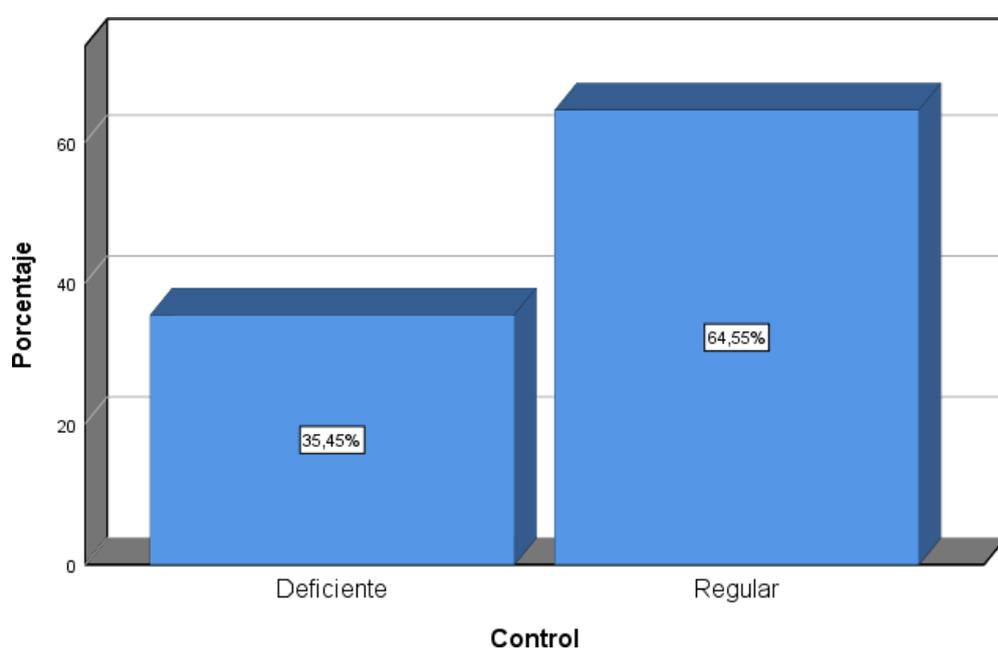


Figura 5. Control

En la tabla 8 y figura 5, fue verificado que un 39% de las personas encuestadas percibieron que la dirección está en un nivel deficiente. En tanto el 71% de las personas encuestadas consideraron que las direcciones están en un regular nivel.

Tabla 9. Eficiencia

| Eficiencia | | | | | |
|-------------------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Deficiente | 99 | 90,0 | 90,0 | 90,0 |
| | Regular | 11 | 10,0 | 10,0 | 100,0 |
| | Total | 110 | 100,0 | 100,0 | |

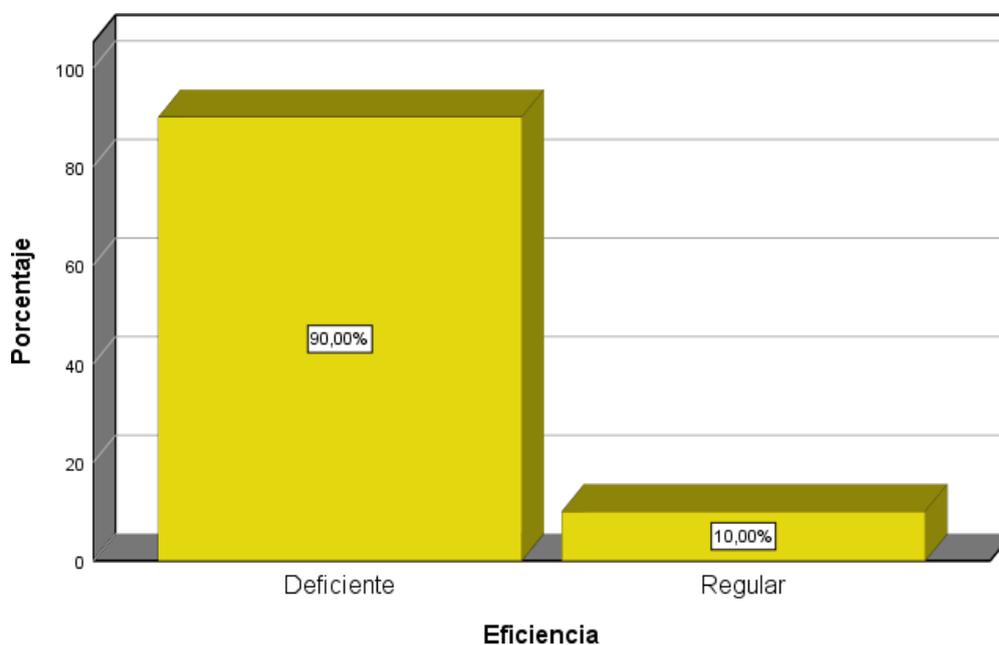


Figura 6. Eficiencia

En la tabla 9 y figura 6, se puede verificar alrededor del 99% de las personas encuestadas percibieron que la eficiencia está en un deficiente nivel y solo el 11% de las personas encuestadas consideraron que la eficiencia está en un regular nivel; por lo tanto, se aprecia una aceptación negativa de la eficiencia del personal administrativo.

Tabla 10. Conocimiento

| Conocimiento | | | | | |
|--------------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Deficiente | 99 | 90,0 | 90,0 | 90,0 |
| | Regular | 11 | 10,0 | 10,0 | 100,0 |
| | Total | 110 | 100,0 | 100,0 | |

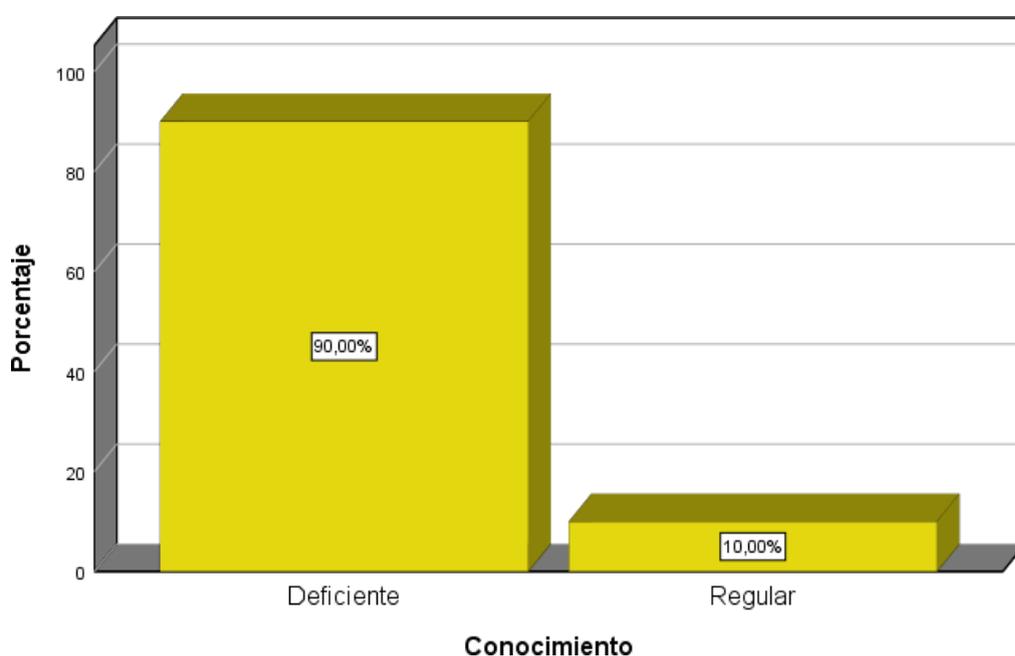


Figura 7. Conocimiento

En la tabla 10 y figura 7, se puede verificar alrededor que el 90% de las personas encuestadas percibieron que el conocimiento está en un deficiente nivel y solo el 11% de las personas encuestadas consideraron que el conocimiento está en un regular nivel; por lo tanto, se aprecia una aceptación negativa del conocimiento en el personal administrativo.

Tabla 11. Competencia

| Competencia | | | | | |
|-------------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Deficiente | 99 | 90,0 | 90,0 | 90,0 |
| | Regular | 11 | 10,0 | 10,0 | 100,0 |
| | Total | 110 | 100,0 | 100,0 | |

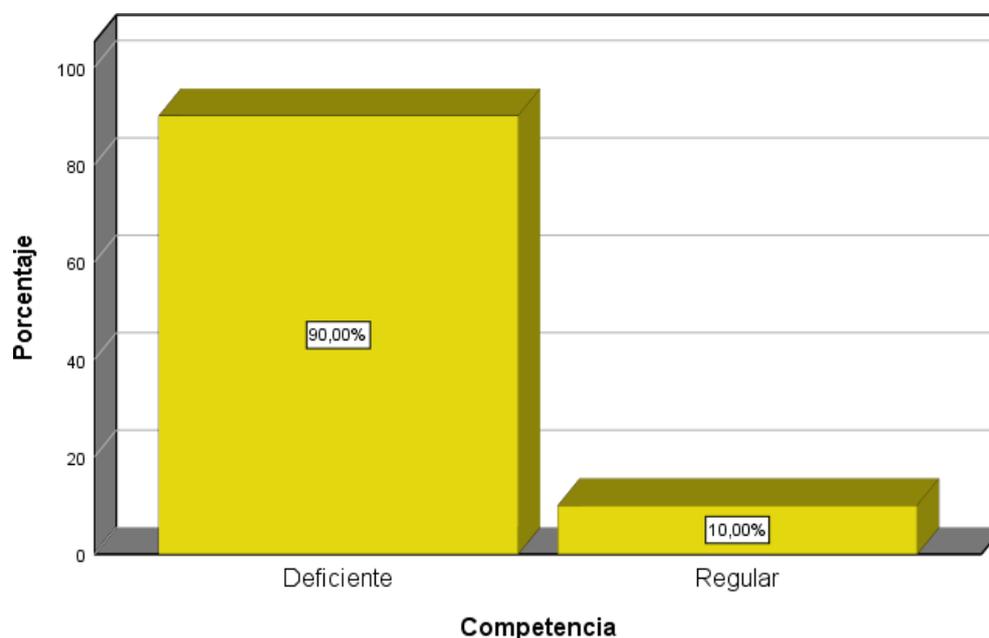


Figura 8. Competencia

En la tabla 11 y figura 8, se puede verificar alrededor que el 90% de las personas encuestadas percibieron que la competencia está en un deficiente nivel y solo el 11% de las personas encuestadas fue considerado que la competencia está en un regular nivel, por lo tanto, se aprecia una aceptación negativa de la competencia en el personal administrativo.

Tabla 12. Productividad

| Productividad | | | | | |
|----------------------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Deficiente | 99 | 90,0 | 90,0 | 90,0 |
| | Regular | 11 | 10,0 | 10,0 | 100,0 |
| | Total | 110 | 100,0 | 100,0 | |

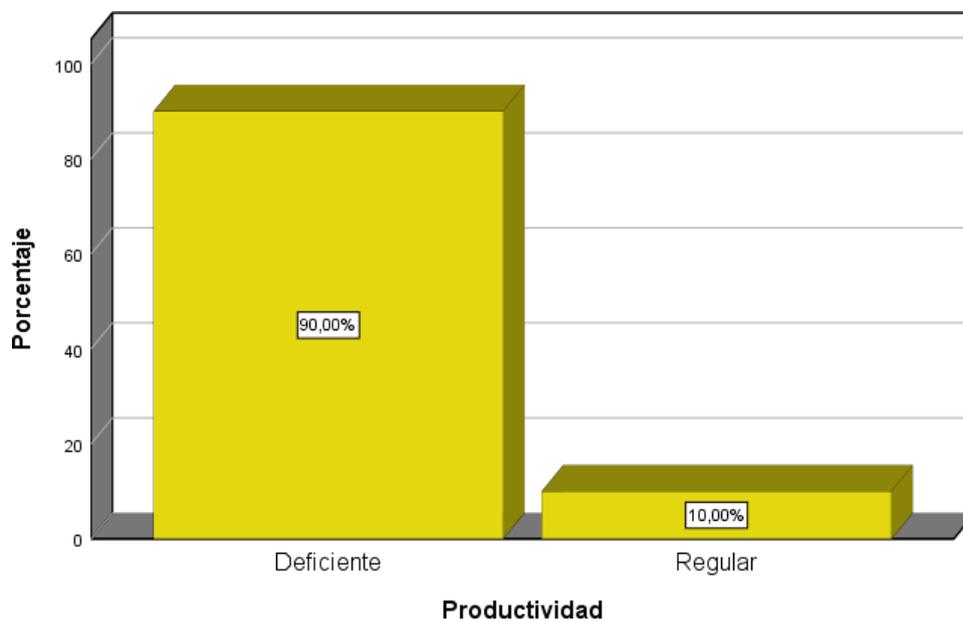


Figura 9. Productividad

En la tabla 12 y figura 9, se puede verificar alrededor que el 90% de las personas encuestadas percibieron que la productividad está en un deficiente nivel y solo el 10% de los de las personas encuestadas consideraron que la productividad está en un nivel regular, por lo tanto, se aprecia una aceptación negativa de la eficiencia del personal administrativo.

4.2. Resultados Inferenciales

Estadística para la determinación del a prueba de normalidad

Tabla 13. Prueba de normalidad

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|------------------------|---------------------------------|-----|------|--------------|-----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Gestión Administrativa | ,443 | 110 | ,000 | ,575 | 110 | ,000 |
| Eficiencia | ,530 | 110 | ,000 | ,342 | 110 | ,000 |

La prueba de normalidad sirve para saber con qué tipo de pruebas estadísticas procesaremos la información recabada. En ese sentido, se puede observar en la Tabla 14 que el P valor de ambas variables es 0,000 y como estos valores son menores a 0.05 ($P < 0,05$), entonces se hizo uso de las pruebas no paramétricas, dentro de ella el estadístico de Spearman. Se advierte que siendo la muestra 110 y siendo esta mayor o igual a 100, fue analizada la prueba de normalidad con la prueba de Kolmogorov-Smirnov, lo cual nos afirmó que los datos no contienen una distribución normal

Figura 10. Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman

| |
|--|
| -1.00 = correlación negativa perfecta |
| -0.90 = Correlación negativa muy fuerte. |
| -0.75 = Correlación negativa considerable. |
| -0.50 = Correlación negativa media. |
| -0.25 = Correlación negativa débil. |
| -0.10 = Correlación negativa muy débil. |
| 0.00 = No existe correlación alguna entre las variables. |
| +0.10 = Correlación positiva muy débil. |
| +0.25 = Correlación positiva débil. |
| +0.50 = Correlación positiva media. |
| +0.75 = Correlación positiva considerable. |
| +0.90 = Correlación positiva muy fuerte. |
| +1.00 = Correlación positiva perfecta |

Rebollar y Campos (2015)

Para efectos de la interpretación de los resultados de los contrastes de las hipótesis se tuvo en cuenta los valores de los rangos de la figura 2, estos rangos de Spearman pueden variar de -1.00 a +1.00

Prueba de la hipótesis general

Ha: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y eficiencia del personal administrativo en una empresa prestadora de servicios de saneamiento en Huacho, 2022

Ho: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y eficiencia del personal administrativo en una empresa prestadora de servicios de saneamiento en Huacho, 2022

Tabla 14. Prueba de hipótesis general

| | | Gestión | |
|----------|------------------------|----------------------------|------------|
| | | Administrativa | Eficiencia |
| Rho de | | Coeficiente de correlación | 1,000 |
| | Gestión Administrativa | Sig. (bilateral) | ,405** |
| Spearman | | N | 110 |
| | Eficiencia | Coeficiente de correlación | ,003 |
| | | Sig. (bilateral) | 1,000 |
| | | N | 110 |

Mediante la prueba de Rho de Spearman se observa en la Tabla 14 que el coeficiente de correlación es 0,405 y el valor P – valor es 0,003 ($P < 0,05$), lo cual nos confirma que existe una correlación significativa (correlación positiva débil) entre ambas variables. Entonces, se rechaza la hipótesis nula y confirmamos la hipótesis altera y se llega a la conclusión que existe relación significativa entre la gestión administrativa y la eficiencia del personal administrativo de una empresa prestadora de servicios de saneamiento en Huacho, 2022

Prueba de la hipótesis específica 1

Ha: Existe relación significativa entre la planeación y eficiencia del personal administrativo en una empresa prestadora de servicios de saneamiento en Huacho, 2022

Ho: No existe relación significativa entre la planeación y eficiencia del personal administrativo en una empresa prestadora de servicios de saneamiento en Huacho, 2022

Tabla 15. Prueba de hipótesis específica 1

| | | Planeación | Eficiencia |
|-----------------|-----------------------------|------------|------------|
| Rho de Spearman | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,582 |
| | Planeación Sig. (bilateral) | . | ,009 |
| | N | 110 | 110 |
| | Coeficiente de correlación | ,582 | 1,000 |
| | Eficiencia Sig. (bilateral) | ,009 | . |
| | N | 110 | 110 |

Mediante la prueba de Rho de Spearman se logra verificar que en la Tabla 15 que el coeficiente de correlación es 0,582 y el valor P – valor es 0,009 ($P < 0,05$), lo cual nos confirma que existe una correlación significativa (correlación positiva media) entre ambas variables. Entonces, se rechaza la hipótesis nula y confirmamos la hipótesis altera se llega a la conclusión que existe relación significativa entre la planificación y la eficiencia del personal administrativo de una empresa prestadora de servicios de saneamiento en Huacho, 2022

Prueba de la hipótesis específica 2

Ha: Existe relación significativa entre la organización y eficiencia del personal administrativo en una empresa prestadora de servicios de saneamiento en Huacho, 2022

Ho: No existe relación significativa entre la organización y eficiencia del personal administrativo en una empresa prestadora de servicios de saneamiento en Huacho, 2022

Tabla 16. Prueba de hipótesis específica 2

| | | Organización | Eficiencia | |
|-----------------|--------------|-----------------------------|------------|-------|
| Rho de Spearman | | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,346 |
| | Organización | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 110 | 110 |
| | Eficiencia | Coefficiente de correlación | ,346 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | N | 110 | 110 | |

Mediante la prueba de Rho de Spearman se logra verificar en la Tabla 16 que el coeficiente de correlación es 0,346 y el valor P – valor es 0,000 ($P < 0,05$), lo cual nos confirma que existe una correlación significativa (correlación positiva débil) entre ambas variables. Por ende, es rechazada la hipótesis nula y confirmamos la hipótesis alterna y se llega a la conclusión que existe relación significativa entre la organización y la eficiencia del personal administrativo de una empresa prestadora de servicios de saneamiento en Huacho, 2022.

Prueba de la hipótesis específica 3

Ha: Existe relación significativa entre la dirección y eficiencia del personal administrativo en una empresa prestadora de servicios de saneamiento en Huacho, 2022

Ho: No existe relación significativa entre la dirección y eficiencia del personal administrativo en una empresa prestadora de servicios de saneamiento en Huacho, 2022

Tabla 17. Prueba hipótesis específica 3

| | | Dirección | Eficiencia |
|-----------------|------------|----------------------------|------------|
| Rho de Spearman | | Coeficiente de correlación | 1,000 |
| | Dirección | Sig. (bilateral) | ,477 |
| | | N | ,004 |
| | | N | 110 |
| | | Coeficiente de correlación | 110 |
| | Eficiencia | Sig. (bilateral) | ,477 |
| | N | ,004 | |
| | N | 110 | |

Mediante la prueba de Rho de Spearman se observa en la Tabla 17 que el coeficiente de correlación es 0,477 y el valor P – valor es 0,004 ($P < 0,05$), lo cual nos confirma que existe una correlación significativa (correlación positiva débil) entre ambas variables. Por ende, se rechaza la hipótesis nula y confirmamos la hipótesis altera y se concluye que existe relación significativa entre la dirección y la eficiencia del personal administrativo de una empresa prestadora de servicios de saneamiento en Huacho, 2022

Prueba de la hipótesis específica 4

Ha: Existe relación significativa entre el control y eficiencia del personal administrativo en una empresa prestadora de servicios de saneamiento en Huacho, 2022

Ho: No existe relación significativa entre el control y eficiencia del personal administrativo en una empresa prestadora de servicios de saneamiento en Huacho, 2022

Tabla 18. Prueba hipótesis específica 4

| | | Control | Eficiencia | |
|-----------------|------------|----------------------------|------------|-------|
| Rho de Spearman | | | | |
| | | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,317 |
| | Control | Sig. (bilateral) | . | ,001 |
| | | N | 110 | 110 |
| | | Coeficiente de correlación | ,317 | 1,000 |
| | Eficiencia | Sig. (bilateral) | ,001 | . |
| | N | 110 | 110 | |

Mediante la prueba de Rho de Spearman es verificada en la Tabla 18 que el coeficiente de correlación es 0,317 y el valor P – valor es 0,001 ($P < 0,05$), lo cual nos confirma que existe una correlación significativa (correlación positiva débil) entre ambas variables. Por ende, es rechazada la hipótesis nula y confirmamos la hipótesis altera y se llega a la conclusión que existe relación significativa entre el control y la eficiencia del personal administrativo de una empresa prestadora de servicios de saneamiento en Huacho, 2022

V. DISCUSIÓN

Este estudio tiene como fin precisar la relación que existe entre la gestión administrativa y la eficiencia del personal administrativo en una empresa prestadora de servicios de saneamiento en Huacho, 2022. De igual manera examinó definir la relación que existe en relación a cada de una de las dimensiones del constructo gestión administrativa (planificación, organizar, dirigir y controlar) con el segundo constructo denominado la eficiencia personal.

En la investigación fue logrado dar justificación al objetivo general el cual fue la relación entre la Gestión Administrativa y la Eficiencia del Personal de una empresa prestadora de servicios de saneamiento en Huacho, 2022. Respecto a ello Henry Fayol (1916), sostiene que, la gestión administrativa es parte de la enseñanza de los gerentes y como consecuencia hay eficiencia del personal en la cual logran el cumplimiento de objetivos. De la misma manera Chiavenato (2006), define la gestión administrativa como aquella realización de actos, con el fin de alcanzar resultados, tratando de escoger dichas acciones de acuerdo a los resultados que la organización espera tener asegurando la optimización de los recursos. Por lo tanto; son procedimientos que aplica la alta dirección para lograr las metas; designando tareas de acuerdo a las cualidades de los colaboradores, aplicando la planificación y organización de los procesos, así como la dirección de los mismos, no dejando de lado el control de cada tarea asignada.

Retornando a la investigación, por medio de los resultados alcanzados se puede decir que, la gestión administrativa es percibida por la muestra en un 77% en la cual sostienen que es regular y un 33% de los entrevistados consideraron que la gestión administrativa se encuentra en un nivel deficiente, es decir que existe una percepción negativa de la gestión general, también se evidencia que la eficiencia del personal el 99% percibe que la eficiencia está en un nivel deficiente y solo el 11% considera que la eficiencia está en un nivel regular; por lo tanto se aprecia una aceptación negativa de la eficiencia del personal administrativo.

Se dedujo que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la eficiencia del personal administrativo, de acuerdo a la prueba estadística llamada de Spearman así como también se utilizó la R de Pearson en la cual se observó significativa entre los constructos de estudio relacionadas con un coeficiente de

correlación positiva débil del 0,405 y una significancia bilateral del 0.003 menor al margen de error permitido, situaciones que permiten aprobar la hipótesis alterna y rechazar la nula.

Dichos resultados se contrastan con la investigación realizada por Padilla (2020) en su tesis de maestría. Según los resultados guarda una relación significativa entre los constructos. Hallándose una semejanza en los resultados con el presente estudio, asimismo, los resultados respecto a la variable gestión administrativa guarda relación con el presente estudio al obtener un nivel regular en dicha variable.

Asimismo, Rodríguez (2019) concluyó que no hay una buena administración ya que esta carece de eficiencia administrativa en la gestión; es decir al ejecutar sus objetivos hace que la gestión se vea en un decaimiento de recursos. Por lo tanto, hay una semejanza con el estudio, ya que se trata de encontrar la mejora de la gestión administrativa en relación a la eficiencia del personal mejorando el conocimiento y productividad de los empleados.

Estos resultados son muy similares al estudio realizado por, Aceituno (2019) en la cual afirma que la gestión administrativa tiene influencia positivamente en la calidad de servicios en una institución pública de Tarapoto 2018. Por otro lado, Echevarría (2020) también le da soporte al presente estudio, el investigador encontró una correlación $Rho=0,419$ con un nivel de significancia menor a 0,05 e indica que la eficiencia está relacionada con la productividad laboral, lo que análogamente se compara con el presente estudio.

Por otro lado, el autor Bustios (2018) en su trabajo de investigación, concluyó que según los frutos alcanzados sobre la eficiencia laboral guarda una relación significativa con el clima institucional; es decir, existe una semejanza en los resultados con el presente estudio.

En lo que se refiere al objetivo específico uno, determinar la relación entre la planeación y eficiencia del personal se ha demostrado según los resultados obtenidos un 10% de deficiencia en la dimensión señalada con relación a la G.A. el cual tiene un resultado similar con el estudio de Montes (2020), en donde obtienen un como resultado un 11% de deficiencia en la dimensión expuesta. En tal sentido la planificación, es la propuesta de los procedimientos a seguir con el objetivo de

mejorar los sistemas. Compromete evitar los peligros mediante metodologías que permitan surgir adecuadamente los procedimientos y a la vez conseguir los objetivos propuestos por la empresa con la intervención activa de las partes involucradas, según lo propuesto por Saavedra López (2019).

Para el objetivo específico dos, determinar la relación entre la organización y eficiencia del personal, se obtuvo como resultado que un 33% percibe de manera deficiente a la dimensión señalada, estos resultados tienen coherencia con el tesisista Saavedra (2020), en donde los resultados obtenidos en su estudio arrojan como resultado que un 30.30% de los entrevistados percibe de manera deficiencia a la dimensión organización. En tal sentido, la organización, es fijar el procedimiento que continuarán en la organización sobre todo en la ejecución de las metas en el tiempo fijado. Es decir, la organización analiza qué tareas y medios son fundamentales de acuerdo a los miembros de la organización puedan manifestar sus habilidades en su mayor esplendor, según lo propuesto por Saavedra López (2019).

Para el objetivo específico 3, en donde se determinó la relación entre la dirección y eficiencia del personal, se obtuvo como resultado que solo el 5% perciben de manera eficiente la dirección en la organización el cual tiene un resultado similar con el trabajo de Saavedra (2020), en donde expone que solo el 7% de los encuestados encuentran eficiente a la dirección. En tal sentido la dirección, esta es la supervisión de los directivos hacia los trabajadores acerca de la aplicación de los planes y actividades programadas. Es decir, una vez instaurado el proceso es importante que la alta gerencia se encamine en sus logros, manifestando su eficiencia en el mando de la organización, según lo propuesto por Saavedra López (2019).

Para el objetivo específico 4, en donde se determinó la relación entre el control y eficiencia del personal se obtuvo en la contratación de hipótesis en la cual exponemos que existe relación significativa entre la dimensión señalada y el segundo constructo, dichos resultados tienen una semejanza con el trabajo del tesisista Aceituno (2019) en la cual concluye que el control influye en el posicionamiento del mercado. En tal sentido el control, es el procedimiento de supervisar acciones y fijar que éstas se ejecuten como fueron planteadas y

enmendando cualquier variante. El control busca el balance del cumplimiento de las actividades programadas, según lo propuesto por Saavedra López (2019).

Por otro lado, el tesista Deza (2019) en su trabajo de investigación obtuvo como resultado que existe deficiencia en la gestión general en los aeropuertos de Cajamarca, Cusco, Piura y Pucallpa dichos resultados guardan semejanza con el presente estudio ya que el 33% de los encuestados perciben una deficiencia en la gestión general de la organización.

En cuanto a la dimensión productividad de la variable dos, en el presente estudio perciben un 99% como deficiente, es decir, que no logran los resultados esperados; en ese sentido según el autor Morantes (2014) indica que los niveles de productividad encontrados en su investigación son bajos, por lo tanto, dichos resultados se asemejan con el presente estudio.

De esta manera se detalló la relación en cada una de las dimensiones de la gestión administrativa.

VI. CONCLUSIONES

Según los resultados obtenidos y de acuerdo a los objetivos formulados se consigue las siguientes conclusiones:

Primera: Se encontró una correlación significativa entre las variables gestión administrativa y eficiencia del personal evidenciándose un coeficiente de correlación de 0,405 y un Sig. Bilateral de 0,003. Por lo tanto; se afirma: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y eficiencia del personal administrativo de una empresa prestadora de servicios de saneamiento en Huacho, 2022.

Segunda: Se determinó que existe correlación significativa entre la dimensión planificación y eficiencia del personal, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,582 con un Sig. Bilateral de 0,009. Por lo tanto, se concluye: Existe relación significativa entre la planeación y eficiencia del personal administrativo de una empresa prestadora de servicios de saneamiento en Huacho, 2022.

Tercera: Se demostró una correlación positiva débil ($Rho = 0,346$) para la dimensión organización y eficiencia del personal. Esto nos permite afirmar: Existe relación significativa entre la organización y eficiencia del personal administrativo de una empresa prestadora de servicios de saneamiento en Huacho, 2022.

Cuarta: Se encontró una correlación significativa entre la dimensión dirección y eficiencia del personal, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,477 y un Sig. Bilateral de 0,004. Se afirma que: Existe relación significativa entre la dirección y eficiencia del personal administrativo de una empresa prestadora de servicios de saneamiento en Huacho, 2022.

Quinta: Se halló la existencia de una correlación significativa entre el control y eficiencia del personal ($Rho= 0,317$). Por ende, se concluye: Existe relación significativa entre el control y eficiencia del personal administrativo de una empresa prestadora de servicios de saneamiento en Huacho, 2022.

VII. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones en este estudio se dan a partir de algunas dificultades o resultados que se perciben deficientes.

Primera: A la Gerencia de Administración y Finanzas tomar en cuenta los resultados expuestos en el presente estudio para realizar mejoras en la gestión administrativa elaborando un plan de acción a corto plazo y haciendo efectiva la participación del personal, a fin de lograr una mejor eficiencia en sus trabajos.

Segunda: Se recomienda a la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto considerar a todos los colaboradores para realizar la planeación estratégica a fin se sientan más comprometidos con la organización y hagan suyos los objetivos organizacionales.

Tercera: Se recomienda a la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto actualizar los manuales de procedimientos en la que incluya el desempeño del personal para mejorar la organización empresarial.

Cuarta: Se recomienda a la alta dirección tomando en base el presente estudio realizar una acción de control interno para estudiar los riesgos en la parte administrativa con el fin de tomar decisiones dirigidas hacia el personal para evitar comportamientos improductivos, rotación de personal, entre otras cosas que impidan su desempeño profesional.

REFERENCIAS

- Aceituno, J. O. (2019). Gestión administrativa y su incidencia en el propiciamiento en el mercado de la institución educativa Grupo la Paz. Tesis para optar el grado académico de Doctor en Administración. Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima, Perú.
[http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/2747/CALLOH UANCA%20ACEITUNO%20JIMMY%20OSCAR%20OCTORADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/2747/CALLOH%20UANCA%20ACEITUNO%20JIMMY%20OSCAR%20OCTORADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Barrios Cerrejón, M., & Gonzáles Teruel, A. (2012). Métodos y técnicas para la investigación del comportamiento informacional. España: Ediciones Trea, S.L.
- Bustillos, A. B. (2018). Eficiencia laboral y clima institucional en los docentes de la Institución Educativa Amarilis. Tesis para obtener el grado académico de Maestro en Administración de la Educación. Universidad César Vallejo, Amarilis, Perú.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/32630>
- Castro Castro, D. R. (2017). Gestión administrativa para el fortalecimiento del programa de egresado en la Universidad Nacional de Colombia. Tesis para optar el grado académico de Máster en Ciencias de la Educación. Universidad Libre de Colombia, Bogotá, Colombia.
<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/11778/tesis%20CLARA%20INES%20SABOGAL%20A%20Y%20JOHANNA%20VARGAS%20A.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Cruz del Castillo, C., Olivares, S., & González, M. (2014). Metodología de la Investigación. Mexico: Grupo Editorial Patria.
<https://editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074381498.pdf>
- Debreu, G. (1951). The coefficient of resource utilization. *Econometría*, 19(3), 273-292.
- Dulanto, K. (2019). Gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Chancay, periodo 2018. (Tesis de Maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión) Perú.

- Edgard H. Schein, (2000) "Behavioral Sciences for Management, en Joseph W. McGuire (Org.), Contemporary Management Issues and Viewpoints, Englewood Cliff, Prentice Hall, pp. 24-25
- Farrell, M. J. (1957). The Measurement of Productive Efficiency. Journal of the Royal Statistical Society. Series A (General).
- Gaitner Francés (1983) "Creative Customer Service Management Internacional Journal of Physical distribución, VolN3,1983
- Gastañaga, M. d. (03 de Julio de 2018). Agua, saneamiento y salud. Scielo: <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2018.352.3732>
- Henry Fayol (1916). Administración Industrial y General. Decimocuarta edición. Recuperado: https://isabelportoperez.files.wordpress.com/2011/11/admc3b3n_ind_y_general001.pdf
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). Metodología de la investigación. México D.F.: McGraw-Hill.
- Koontz, H. y Odonnell, C. (1979). Curso de administración moderna, México Editorial libros Mcgraw-Hill, de México, S.A.
- López, J. J. (2019). La Gestión Administrativa Institucional y la Calidad del Servicio de la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal. Tesis para optar el grado de Maestro en Administración y Dirección de Empresas. Universidad Peruana de lasAméricas, Lima.
- Mintzberg. H. (1994) Strategic planning Part Pwfalls and fallacies", Long Range Planning.
- Münch G., García M. 2000. Fundamentos de Administración. Ediciones Trillas. ISBN 968-24-3941-8. México. Novena reimpresión. 240 p.
- OECD (2021). Panorama de las administraciones públicas: América latina y elcaribe 2021. ProQuest Book Central.
- Ostos, C. N. (2019). La influencia que tiene la educación al usuario en elsector de manzanas IV etapa del distrito de Huacho para el uso y cuidado del servicio que brinda la Eps Emapa Huacho. Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública. Universidad

- Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú.
- Parra, F. (2004). Análisis de Eficiencia y Productividad. Obtenido de Análisis de Eficiencia y Productividad:
<https://econometria.files.wordpress.com/2007/12/analisis-deeficiencia-y-productividad.pdf>
- Padilla, A. R. (2020). Gestión administrativa y control interno en la Municipalidad Provincial de Huaraz. Tesis para optar el grado académico de maestro en Ciencias de la Administración. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Huaraz, Perú.
http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/1858/1/T026_10347477_M.pdf
- Palmer, B. (2017). Gestión administrativa y nivel de eficiencia en las empresas del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, Distrito de Tarapoto periodo 2017 (Universidad César Vallejo). Retrieved from
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13017/palmer_vb.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Peña M. 2012. Análisis de la gestión empresarial en bovinos doble propósito y su relación con la eficiencia técnica. Caso Municipios Catatumbo y Colón, Estado Zulia. Universidad de Córdoba. Tesis Doctoral. 279 pp.
- Pestana, C., & Managi, S. (2014). Productivity change of UK airports. *International Journal of Logistics Economics and Globalization*, 1(6), 22-42
- Quintana, J. P. (2021). Administración estratégica y competitividad de la empresa prestadora de servicios de saneamiento Aguas de Lima Norte S.A. Tesis para optar el grado académico de maestro en administración estratégica. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú.
- Reinhard S., Knox Lovell C.A., Thijssen G.J. 2000. Environmental efficiency with multiple environmentally detrimental variables; estimated with SFA and DEA. *Eur. J. Oper. Res.* 121: 287 - 303.
- Riquelme Matias. (2009). Diferencia de eficacia y eficiencia. 22 de mayo 2018, de Web y Empresas Sitio web:

- <https://www.webyempresas.com/diferencia-entre-eficacia-y>
- Rodríguez, A. P. (2018). Eficiencia administrativa y el cumplimiento de la función de los trabajadores de la Gerencia Administrativa del Ministerio Público de San Martín. Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública. Universidad César Vallejo, San Martín, Perú.
- <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31625>
- Rodríguez, C. E. (2019). Gestión administrativa y la calidad de servicios de tecnología de información en las instituciones del sector público del distrito de Tarapoto. Tesis para optar el grado académico de Doctor en Gestión Empresarial. Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú.
- <https://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3341/DOCTORADO%20%20Carlos%20Enrique%20Lopez%20Rodriguez.pdf?sequence=1&isAllo wed=y>
- Rodríguez, N (2020). Gestión administrativa que influye en la calidad de atención en salud al usuario del área de terapia de lenguaje del Centro de Docencia Asistencial de Tecnología Médica de la Universidad de Guayaquil. (Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil) Ecuador.
- Rueda, N. (2011). La eficiencia y su importancia en el sector público. 2010. Retrieved from file:///C:/Users/Hp Pavlion/Desktop/mishel y kiara/MARCOTEORICO/DialnetLaEficienciaYSuImportanciaEnElSectorPublico-4017945.pdf.
- Saavedra López, J. J. (2019). La Gestión Administrativa Institucional y la Calidad del Servicio de la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal. Tesis para optar el grado de Maestro en Administración y Dirección de Empresas. Universidad Peruana de las Américas, Lima, Perú.
- <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/773/TESSIS%20MAESTRIA%20SAAVEDRA%20LOPEZ.pdf?sequence=1&>
- Shepard, R. (1953). Theory of cost and production functions. Princeton: Princeton University Press.

- Sidin, J. (2007). *Qualiti Management implementation manager*, erziovski and Samson, 1999; Sun, 2000; SilasAllowed= y
- Sickles, R. y Zelenyuk, V. (2019). *Medición de la eficiencia*. En *Medición de la productividad y la eficiencia: teoría y práctica* (págs. 59-95). Cambridge: Cambridge University Press. doi: 10.1017 / 9781139565981.005
- Torres, K. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en la unidad judicial multicompetente Vincas - Ecuador, 2018*. (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo) Perú.
- Villegas, S. B. (2020). *La gestión de capacitación y su relación con el nivel de eficiencia del personal administrativo de la UGEL Pisco*. Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Gestión Pública. Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Zhu X., Milán Demeter R., Oude Lansink A. 2012. Technical efficiency and productivity differentials of dairy farms in three EU countries: the role of CAP subsidies. *Agr. Econ. Rev.* 13 (1): 66 - 92.

ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

| MATRIZ DE CONSISTENCIA | | | | | | |
|--|--|--|--|---|--------------|---|
| TÍTULO: Gestión administrativa y eficiencia del personal administrativo en una empresa prestadora de servicios de saneamiento en huacho, 2022 | | | | | | |
| AUTOR: Leslie Anggie Lagos Chavez | | | | | | |
| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES E INDICADORES | | | |
| <p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la eficiencia del personal administrativo en una empresa prestadora de servicios de saneamiento en Huacho, 2022?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la planeación y la eficiencia del personal administrativo en una empresa prestadora de servicios de saneamiento en Huacho, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la organización y la eficiencia del personal administrativo en una empresa prestadora de servicios de saneamiento en Huacho, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la dirección y la eficiencia del personal administrativo en una empresa prestadora de servicios de saneamiento en Huacho, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el control y la eficiencia del personal administrativo en una empresa prestadora de servicios de saneamiento en Huacho, 2022?</p> | <p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la eficiencia del personal administrativo en una empresa prestadora de servicios de saneamiento en Huacho, 2022.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la relación que existe entre la planeación y la eficiencia del personal administrativo en una empresa prestadora de servicios de saneamiento en Huacho, 2022.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la organización y la eficiencia del personal administrativo en una empresa prestadora de servicios de saneamiento en Huacho, 2022.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la dirección y la eficiencia del personal administrativo en una empresa prestadora de servicios de saneamiento en Huacho, 2022.</p> <p>Determinar la relación que existe entre el control y la eficiencia del personal administrativo en una empresa prestadora de servicios de saneamiento en Huacho, 2022.</p> | <p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación significativa entre gestión administrativa y la eficiencia del personal administrativo en una empresa prestadora de servicios de saneamiento en Huacho, 2022.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existe relación significativa entre la planeación y la eficiencia del personal administrativo en una empresa prestadora de servicios de saneamiento en Huacho, 2022.</p> <p>Existe relación significativa entre la organización y la eficiencia del personal administrativo en una empresa prestadora de servicios de saneamiento en Huacho, 2022.</p> <p>Existe relación significativa entre la dirección y la eficiencia del personal administrativo en una empresa prestadora de servicios de saneamiento en Huacho, 2022.</p> <p>Existe relación significativa entre el control y la eficiencia del personal administrativo en una empresa prestadora de servicios de saneamiento en Huacho, 2022.</p> | Variable 1: Gestión administrativa | | | |
| | | | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de Medición |
| | | | Planeación | Diseño de programación | 1 – 5 | Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) siempre (5) |
| | | | Organización | Valores Institucionales Perfiles | 6 – 10 | |
| | | | Dirección | Condiciones de motivación Adiestramiento | 11 – 15 | |
| | | | Control | Monitoreo Procesos Revisión Seguimiento a nivel gerencial Evaluación de manuales Supervisión | 16 - 20 | |
| | | | Variable 2: Eficiencia del personal | | | |
| | | | Conocimiento | Creación del conocimiento Transferencia del conocimiento Aplicación del conocimiento | 1 – 8 | Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) siempre (5) |
| | | | Competencia | Capacidad de resolución de conflictos. Habilidades de comunicación Compromiso | 9 – 17 | |
| | | | Productividad | Actividades programadas Resultados Efectividad | 18 - 25 | |

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

| MATRIZ DE CONSISTENCIA | | | | | |
|--|---|--|--------------------|---|---------------------------|
| TÍTULO: Gestión administrativa y eficiencia del personal administrativo en una empresa prestadora de servicios de saneamiento en huacho, 2022 AUTOR: Leslie Anggie Lagos Chavez | | | | | |
| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | | | |
| | | | Dimensiones | Indicadores | Escala de Medición |
| Gestión Administrativa | La gestión administrativa es parte de la enseñanza de los gerentes y como consecuencia hay eficiencia del personal en la cual logran el cumplimiento de objetivos, Henry Fayol (1916) | La gestión administrativa son procedimientos que aplica la alta dirección para lograr las metas; designando tareas de acuerdo a las habilidades de cada colaborador, aplicando la planificación y organización de los procesos, así como la dirección de los mismos manteniendo siempre el control de cada tarea asignada. | Planeación | Diseño de programación | Ordinal |
| | | | Organización | Valores Institucionales Perfiles | |
| Eficiencia del Personal | Ramírez (2009) define a la eficiencia como el resultado de una combinación de conocimientos, técnicas y capacidades que poseen los individuos, de tal manera que refleje su vocación y el empeño de ejecutar sus funciones. | Es una cualidad que revela la capacidad que tienen los colaboradores de producir y hacer bien las cosas, conociendo las metas de la entidad y en la que repercutirán en clase de prestación que se brinda a los usuarios. | Dirección | Condiciones de motivación Adiestramiento | Ordinal |
| | | | Control | Monitoreo Procesos Revisión Seguimiento a nivel gerencial Evaluación de manuales Supervisión | |
| | | | Conocimiento | Creación del conocimiento Transferencia del conocimiento Aplicación del conocimiento | |
| | | | Competencia | Capacidad de resolución de conflictos. Habilidades de comunicación Compromiso | |
| | | | Productividad | Actividades programadas Resultados Efectividad | |

Anexo 2. Capturas de Google form encuestas

Cuestionario de percepción: Eficiencia del personal

Estimado Colaborador (a)

El presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad la obtención de la información sobre la eficiencia del personal de una empresa prestadora de servicios de saneamiento.

INSTRUCCIONES

Presentamos una escala valorativa, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas, marque con un aspa (X), la alternativa que considera pertinente en cada caso de acuerdo a la pregunta planteada que a continuación se presentan.

Por favor contestar con la mayor sinceridad. No hay que tener recelo alguno, se garantiza total discreción y absoluta reserva.

Conocimiento

Descripción (opcional)

1. La adquisición de nuevos conocimientos aporta al desarrollo de mis funciones. *

- Siempre
- Casi siempre
- A veces

Cuestionario de percepción: Gestión Administrativa

Estimado Colaborador (a)

El presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad la obtención de la información sobre la Gestión administrativa del personal de una empresa prestadora de servicios de saneamiento.

INSTRUCCIONES

Presentamos una escala valorativa, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas, marque con un aspa (X), la alternativa que considera pertinente en cada caso de acuerdo a la pregunta planteada que a continuación se presentan.

Por favor contestar con la mayor sinceridad. No hay que tener recelo alguno, se garantiza total discreción y absoluta reserva.

La Planeación

Descripción (opcional)

1. Se realiza en forma participativa la programación de actividades en la entidad. *

- Siempre
- Casi siempre
- A veces

ANEXO 3. VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS



Validación del instrumento
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE INSTRUMENTO QUE MIDE:

Variable 1: GESTION ADMINISTRATIVA

| N ^{ro} | Ítems | Pertinencia | | Relevancia | | Claridad | | Sugerencias |
|-------------------------------|--|-------------|----|------------|----|----------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| GESTION ADMINISTRATIVA | | | | | | | | |
| 01 | Se realiza en forma participativa la programación de actividades en la entidad. | X | | X | | X | | |
| 02 | Las decisiones para la programación de actividades son consultada | X | | X | | X | | |
| 03 | Los trabajadores tienen claro los objetivos de la entidad. | X | | X | | X | | |
| 04 | Existe un plan estratégico en la entidad. | X | | X | | X | | |
| 05 | La entidad cuenta con manuales de procedimientos actualizados. | X | | X | | X | | |
| 06 | Se cuenta con manuales de funciones actualizados. | X | | X | | X | | |
| 07 | Se realiza la difusión de los valores en la institución. | X | | X | | X | | |
| 08 | Existe una buena comunicación en la entidad | X | | X | | X | | |
| 09 | Se han actualizado los perfiles de puestos en la entidad. | X | | X | | X | | |
| 10 | Considera que la entidad asignada a cada trabajador es proporcional. | X | | X | | X | | |
| 11 | La entidad realiza acciones de inducción para el desempeño de sus actividades en el trabajo. | X | | X | | X | | |
| 12 | La institucional cuenta con personal especializado para el desempeño de las funciones. | X | | X | | X | | |
| 13 | Existen normas o políticas para el desarrollo de las actividades. | X | | X | | X | | |
| 14 | Existe liderazgo funcional en la entidad. | X | | X | | X | | |
| 15 | Se evidencia conflictos laborales frecuentemente. | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | |
|----|--|---|--|---|--|---|--|--|
| 16 | Se efectua el seguimiento a la ejecución de los planes de trabajo. | x | | x | | x | | |
| 17 | Se cuenta con políticas internas para un mejor desempeño laboral. | x | | x | | x | | |
| 18 | Se cuenta con instructivos sobre procesos de gestión. | x | | x | | x | | |
| 19 | Existen medidas de seguimiento y control en su área de trabajo. | x | | x | | x | | |
| 20 | Se establecen grupo s de trabajo para el cumplimiento de metas. | x | | x | | x | | |

Observaciones de la variable 1 (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []**

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Zavaleta Vergaray Carmen Rosa
DNI: 32857740


Firma del Experto Informante.



Variable 2: EFICIENCIA DEL PERSONAL

| N° | Items | Pertinencia | | Relevancia | | Claridad | | Sugerencias |
|--------------------------------|---|-------------|----|------------|----|----------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| EFICIENCIA DEL PERSONAL | | | | | | | | |
| 01 | La adquisición de nuevos conocimientos aporta al desarrollo de mis funciones. | x | | x | | x | | |
| 02 | En mi área de trabajo se comparte información obtenida a través de la experiencia de cada colaborador. | x | | x | | x | | |
| 03 | Considero relevante la réplica de información a través de las capacitaciones. | x | | x | | x | | |
| 04 | Brindan facilidades para el intercambio de información entre los colaboradores. | x | | x | | x | | |
| 05 | La entidad promueve la transferencia del conocimiento a través de mecanismos de participación como el trabajo en grupo. | x | | x | | x | | |
| 06 | Aplico lo aprendido en experiencias pasadas para la solución de nuevos casos. | x | | x | | x | | |
| 07 | Considero que la adecuada aplicación del conocimiento aumentara el nivel de eficiencia en mis labores. | x | | x | | x | | |
| 08 | Hago uso de herramientas tecnológicas para mis actividades diarias. | x | | x | | x | | |
| 09 | Considera poseer la capacidad para resolver problemas en el cumplimiento de mis funciones. | x | | x | | x | | |
| 10 | Propongo nuevas ideas para mejorar las actividades diarias. | x | | x | | x | | |
| 11 | Busco diferentes alternativas para superar las dificultades. | x | | x | | x | | |
| 12 | Manejo una comunicación asertiva con los demás colaboradores. | x | | x | | x | | |
| 13 | Expreso correctamente mis expectativas. | x | | x | | x | | |
| 14 | Brindo una información fluida a los usuarios. | x | | x | | x | | |
| 15 | Considera que mi compromiso respecto a las actividades que realizo en la entidad es óptimo. | x | | x | | x | | |

| | | | | | | | |
|----|--|---|--|---|--|---|--|
| 16 | Estoy dispuesto a hacer más de lo que me corresponde para el logro de los objetivos de la entidad. | X | | X | | X | |
| 17 | Me identifico plenamente con la misión y visión de la entidad. | X | | X | | X | |
| 18 | Gestión mi tiempo para la planificación de actividades. | X | | X | | X | |
| 19 | La programación de mis actividades diarias influye en la productividad. | X | | X | | X | |
| 20 | Cumplo con ejecutar las actividades programadas. | X | | X | | X | |
| 21 | Utilizo adecuadamente los recursos en la prestación de servicios para el logro de resultado. | X | | X | | X | |
| 22 | Mi producción de trabajo diario se ajusta a las metas establecidas por la entidad. | X | | X | | X | |
| 23 | La calidad del servicio brindado, genera un buen resultado para el entidad. | X | | X | | X | |
| 24 | Mi desempeño influye en el aumento de la productividad. | X | | X | | X | |
| 25 | A través de la efectividad en mis funciones se pueden alcanzar los resultados esperados para cada situación. | X | | X | | X | |

Observaciones de la variable 2 (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Zavaleta Vergaray Carmen Rosa

DNI: 32857740

Firma del Experto Informante.

30 de mayo de 2022

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

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

***Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, escueto, exacto y directo.

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

Variable 1: GESTION ADMINISTRATIVA

| Nro | Items | Pertinencia | | Relevancia | | Claridad | | Sugerencias |
|-------------------------------|--|-------------|----|------------|----|----------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| GESTION ADMINISTRATIVA | | | | | | | | |
| 01 | Se realiza en forma participativa la programación de actividades en la entidad. | X | | X | | X | | |
| 02 | Las decisiones para la programación de actividades son consultada | X | | X | | X | | |
| 03 | Los trabajadores tienen claro los objetivos de la entidad. | X | | X | | X | | |
| 04 | Existe un plan estratégico en la entidad. | X | | X | | X | | |
| 05 | La entidad cuenta con manuales de procedimientos actualizados. | X | | X | | X | | |
| 06 | Se cuenta con manuales de funciones actualizados. | X | | X | | X | | |
| 07 | Se realiza la difusión de los valores en la institución. | X | | X | | X | | |
| 08 | Existe una buena comunicación en la entidad | X | | X | | X | | |
| 09 | Se han actualizado los perfiles de puestos en la entidad. | X | | X | | X | | |
| 10 | Considera que la entidad asignada a cada trabajador es proporcional. | X | | X | | X | | |
| 11 | La entidad realiza acciones de inducción para el desempeño de sus actividades en el trabajo. | X | | X | | X | | |
| 12 | La institucional cuenta con personal especializado para el desempeño de las funciones. | X | | X | | X | | |
| 13 | Existen normas o políticas para el desarrollo de las actividades. | X | | X | | X | | |
| 14 | Existe liderazgo funcional en la entidad. | X | | X | | X | | |
| 15 | Se evidencia conflictos laborales frecuentemente. | X | | X | | X | | |

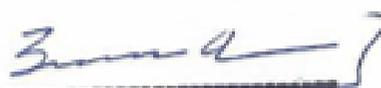
| | | | | | | | |
|----|--|---|--|---|--|---|--|
| 16 | Se efectúa el seguimiento a la ejecución de los planes de trabajo. | X | | X | | X | |
| 17 | Se cuenta con políticas internas para un mejor desempeño laboral. | X | | X | | X | |
| 18 | Se cuenta con instructivos sobre procesos de gestión. | X | | X | | X | |
| 19 | Existen medidas de seguimiento y control en su área de trabajo. | X | | X | | X | |
| 20 | Se establecen grupos de trabajo para el cumplimiento de metas. | X | | X | | X | |

Observaciones de la variable 1 (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. **Dr. Javier Mendoza Balarezo**

DNI: 22405515



Dr. Javier Mendoza Balarezo
DOCENTE DE INVESTIGACIÓN

Variable 2: EFICIENCIA DEL PERSONAL

| N° | Ítems | Pertinencia | | Relevancia | | Claridad | | Sugerencias |
|--------------------------------|---|-------------|----|------------|----|----------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| EFICIENCIA DEL PERSONAL | | | | | | | | |
| 01 | La adquisición de nuevos conocimientos aporta al desarrollo de mis funciones. | X | | X | | X | | |
| 02 | En mi área de trabajo se comparte información obtenida a través de la experiencia de cada colaborador. | X | | X | | X | | |
| 03 | Considero relevante la réplica de información a través de las capacitaciones. | X | | X | | X | | |
| 04 | Brindan facilidades para el intercambio de información entre los colaboradores. | X | | X | | X | | |
| 05 | La entidad promueve la transferencia del conocimiento a través de mecanismos de participación como el trabajo en grupo. | X | | X | | X | | |
| 06 | Aplico lo aprendido en experiencias pasadas para la solución de nuevos casos. | X | | X | | X | | |
| 07 | Considero que la adecuada aplicación del conocimiento aumentara el nivel de eficiencia en mis labores. | X | | X | | X | | |
| 08 | Hago uso de herramientas tecnológicas para mis actividades diarias. | X | | X | | X | | |
| 09 | Considera poseer la capacidad para resolver problemas en el cumplimiento de mis funciones. | X | | X | | X | | |
| 10 | Propongo nuevas ideas para mejorar las actividades diarias. | X | | X | | X | | |
| 11 | Busco diferentes alternativas para superar las dificultades. | X | | X | | X | | |
| 12 | Manejo una comunicación asertiva con los demás colaboradores. | X | | X | | X | | |
| 13 | Expreso correctamente mis expectativas. | X | | X | | X | | |
| 14 | Brindo una información fluida a los usuarios. | X | | X | | X | | |
| 15 | Considera que mi compromiso respecto a las actividades que realizo en la entidad es óptimo. | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | |
|----|--|---|--|---|--|---|--|
| 16 | Estoy dispuesto a hacer más de lo que me corresponde para el logro de los objetivos de la entidad. | X | | X | | X | |
| 17 | Me identifico plenamente con la misión y visión de la entidad. | X | | X | | X | |
| 18 | Gestión mi tiempo para la planificación de actividades. | X | | X | | X | |
| 19 | La programación de mis actividades diarias influye en la productividad. | X | | X | | X | |
| 20 | Cumplo con ejecutar las actividades programadas. | X | | X | | X | |
| 21 | Utilizo adecuadamente los recursos en la prestación de servicios para el logro de resultado. | X | | X | | X | |
| 22 | Mi producción de trabajo diario se ajusta a las metas establecidas por la entidad. | X | | X | | X | |
| 23 | La calidad del servicio brindado, genera un buen resultado para <u>el entidad.</u> | X | | X | | X | |
| 24 | Mi desempeño influye en el aumento de la productividad. | X | | X | | X | |
| 25 | A través de la efectividad en mis funciones se pueden alcanzar los resultados esperados para cada situación. | X | | X | | X | |

Observaciones de la variable 2 (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Javier Mendoza Balarezo

DNI: 22405515


 Dr. Javier Mendoza Balarezo
 DOCENTE DE INVESTIGACIÓN

30 de mayo de 2022

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

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

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

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

Variable 1: GESTION ADMINISTRATIVA

| N ^{ro} | Ítems | Pertinencia | | Relevancia | | Claridad | | Sugerencias |
|-------------------------------|--|-------------|----|------------|----|----------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| GESTION ADMINISTRATIVA | | | | | | | | |
| 01 | Se realiza en forma participativa la programación de actividades en la entidad. | X | | X | | X | | |
| 02 | Las decisiones para la programación de actividades son consultada | X | | X | | X | | |
| 03 | Los trabajadores tienen claro los objetivos de la entidad. | X | | X | | X | | |
| 04 | Existe un plan estratégico en la entidad. | X | | X | | X | | |
| 05 | La entidad cuenta con manuales de procedimientos actualizados. | X | | X | | X | | |
| 06 | Se cuenta con manuales de funciones actualizados. | X | | X | | X | | |
| 07 | Se realiza la difusión de los valores en la institución. | X | | X | | X | | |
| 08 | Existe una buena comunicación en la entidad | X | | X | | X | | |
| 09 | Se han actualizado los perfiles de puestos en la entidad. | X | | X | | X | | |
| 10 | Considera que la entidad asignada a cada trabajador es proporcional. | X | | X | | X | | |
| 11 | La entidad realiza acciones de inducción para el desempeño de sus actividades en el trabajo. | X | | X | | X | | |
| 12 | La institucional cuenta con personal especializado para el desempeño de las funciones. | X | | X | | X | | |
| 13 | Existen normas o políticas para el desarrollo de las actividades. | X | | X | | X | | |
| 14 | Existe liderazgo funcional en la entidad. | X | | X | | X | | |
| 15 | Se evidencia conflictos laborales frecuentemente. | X | | X | | X | | |

Variable 2: EFICIENCIA DEL PERSONAL

| N° | Ítems | Pertinencia | | Relevancia | | Claridad | | Sugerencias |
|--------------------------------|---|-------------|----|------------|----|----------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| EFICIENCIA DEL PERSONAL | | | | | | | | |
| 01 | La adquisición de nuevos conocimientos aporta al desarrollo de mis funciones. | X | | X | | X | | |
| 02 | En mi área de trabajo se comparte información obtenida a través de la experiencia de cada colaborador. | X | | X | | X | | |
| 03 | Considero relevante la réplica de información a través de las capacitaciones. | X | | X | | X | | |
| 04 | Brindan facilidades para el intercambio de información entre los colaboradores. | X | | X | | X | | |
| 05 | La entidad promueve la transferencia del conocimiento a través de mecanismos de participación como el trabajo en grupo. | X | | X | | X | | |
| 06 | Aplico lo aprendido en experiencias pasadas para la solución de nuevos casos. | X | | X | | X | | |
| 07 | Considero que la adecuada aplicación del conocimiento aumentara el nivel de eficiencia en mis labores. | X | | X | | X | | |
| 08 | Hago uso de herramientas tecnológicas para mis actividades diarias. | X | | X | | X | | |
| 09 | Considero poseer la capacidad para resolver problemas en el cumplimiento de mis funciones. | X | | X | | X | | |
| 10 | Propongo nuevas ideas para mejorar las actividades diarias. | X | | X | | X | | |
| 11 | Busco diferentes alternativas para superar las dificultades. | X | | X | | X | | |
| 12 | Manejo una comunicación asertiva con los demás colaboradores. | X | | X | | X | | |
| 13 | Expreso correctamente mis expectativas. | X | | X | | X | | |
| 14 | Brindo una información fluida a los usuarios. | X | | X | | X | | |
| 15 | Considero que mi compromiso respecto a las actividades que realizo en la entidad es óptimo. | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | |
|----|--|---|--|---|--|---|--|--|
| 16 | Estoy dispuesto a hacer más de lo que me corresponde para el logro de los objetivos de la entidad. | X | | X | | X | | |
| 17 | Me identifico plenamente con la misión y visión de la entidad. | X | | X | | X | | |
| 18 | Gestión mi tiempo para la planificación de actividades. | X | | X | | X | | |
| 19 | La programación de mis actividades diarias influye en la productividad. | X | | X | | X | | |
| 20 | Cumplo con ejecutar las actividades programadas. | X | | X | | X | | |
| 21 | Utilizo adecuadamente los recursos en la prestación de servicios para el logro de resultado. | X | | X | | X | | |
| 22 | Mi producción de trabajo diario se ajusta a las metas establecidas por la entidad. | X | | X | | X | | |
| 23 | La calidad del servicio brindado, genera un buen resultado para la entidad. | X | | X | | X | | |
| 24 | Mi desempeño influye en el aumento de la productividad. | X | | X | | X | | |
| 25 | A través de la efectividad en mis funciones se pueden alcanzar los resultados esperados para cada situación. | X | | X | | X | | |

Observaciones de la variable 2 (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Carlos Guevara Malpica Cáceres

DNI: 43883219



Firma del Experto Informante.

30 de mayo de 2022

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

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

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

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

ANEXO 4. CARTA DE PRESENTACION



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lima, 18 de julio de 2022
Carta P. 0835-2022-UCV-VA-EPG-F01/J

CPC.
CESAR ANTONIO BAYLON FLORES
GERENTE GENERAL
EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a LAGOS CHAVEZ, LESLIE ANGGIE; identificada con DNI N° 74437284 y con código de matrícula N° 7002684594; estudiante del programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

**GESTION ADMINISTRATIVA Y EFICIENCIA DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN UNA EMPRESA
PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO EN HUACHO, 2022**

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestra estudiante investigador LAGOS CHAVEZ, LESLIE ANGGIE asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,




Dra. Estrella A. Esquiagola Aranda
Jefa
Escuela de Posgrado UCV
Filial Lima Campus Los Olivos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, QUINTERO RAMÍREZ LAURA PAMELA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EFICIENCIA DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN UNA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO EN HUACHO, 2022", cuyo autor es LAGOS CHAVEZ LESLIE ANGGIE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo 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.

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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 07 de Agosto del 2022

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|--|---|
| QUINTERO RAMÍREZ LAURA PAMELA DNI: 42480032 ORCID: 0000-0002-1756-7498 | Firmado electrónicamente por: LQUINTERO el 09- 08-2022 17:29:44 |

Código documento Trilce: TRI - 0399376