



**Universidad César Vallejo**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Gestión administrativa y desempeño laboral en trabajadores  
administrativos de una entidad pública de saneamiento de  
Ancash, 2024

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Azabache Figueroa, Ronald Armando (orcid.org/0009-0006-1924-7232)

**ASESORES:**

Dr. Chunga Diaz, Tito Orlando (orcid.org/0000-0003-2933-6715)

Dr. Acuña Benites, Marlon Frank (orcid.org/0000-0001-5207-9353)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

**2024**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CHUNGA DIAZ TITO ORLANDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una entidad pública de saneamiento de Ancash, 2024", cuyo autor es AZABACHE FIGUEROA RONALD ARMANDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, 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, 01 de Agosto del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CHUNGA DIAZ TITO ORLANDO <b>DNI:</b> 16746065 <b>ORCID:</b> 0000-0003-2933-6715	Firmado electrónicamente por: TCHUNGA el 07-08- 2024 18:22:01

Código documento Trilce: TRI - 0843595



**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, AZABACHE FIGUEROA RONALD ARMANDO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión administrativa y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una entidad pública de saneamiento de Ancash, 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
RONALD ARMANDO AZABACHE FIGUEROA <b>DNI:</b> 73308691 <b>ORCID:</b> 0009-0006-1924-7232	Firmado electrónicamente por: RAZABACHEF el 01- 08-2024 18:29:09

Código documento Trilce: TRI - 0843597

## **Dedicatoria**

A mis padres, Marilú y Armando, por haberme enseñado a alcanzar mis sueños; a mis abuelos Obdulia y René por su legado y amor incondicional que me han brindado. A todos ellos, gracias por su motivación del día a día, lo cual me ha conllevado a culminar exitosamente con este trabajo de investigación

## **Agradecimiento**

A mis docentes, Tito Orlando Chunga Díaz y Marlon Frank Acuña Benites, les manifiesto mi agradecimiento sincero por su ardua labor en todo el proceso de mi aprendizaje, lo cual ha conllevado a que pueda mejorar y culminar mi trabajo de investigación. Agradezco a los colaboradores de la entidad de saneamiento, quienes desinteresadamente participaron del estudio y estuvieron prestos a apoyar. A mis docentes de la maestría; puesto que con su enseñanza he podido afianzar mis conocimientos en el sector público.

## Índice de contenidos

Caratula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor .....	ii
Declaratoria de originalidad del autor .....	iii
Dedicatoria .....	iv
Agradecimiento .....	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas .....	vii
Índice de figuras .....	viii
Resumen .....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. METODOLOGÍA .....	14
III. RESULTADOS .....	21
IV. DISCUSIÓN.....	27
V. CONCLUSIONES .....	32
VI. RECOMENDACIONES .....	34
REFERENCIAS.....	1
ANEXOS	

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Validez del instrumento de gestión administrativa y desempeño laboral a través del juicio de expertos.....	18
Tabla 2. Prueba de confiabilidad.....	19
Tabla 3. Distribución de Frecuencias de la variable Gestión Administrativa y sus dimensiones. ....	21
Tabla 4. Distribución de Frecuencias de la variable Desempeño Laboral y sus dimensiones. ....	22
Tabla 5. Correlación entre Gestión Administrativa y Desempeño Laboral. ....	23
Tabla 6. Correlación entre Planeación y Desempeño Laboral. ....	24
Tabla 7. Correlación entre Organización y Desempeño Laboral.....	24
Tabla 8. Correlación entre Dirección y Desempeño Laboral. ....	25
Tabla 9. Correlación entre Control y Desempeño Laboral .....	26

## Índice de figuras

Figura 1. Esquema de diseño transversal correlacional.....	14
--	----



## Resumen

El objetivo desarrollo sostenible de esta investigación está enmarcado en el trabajo decente y crecimiento económico; procurando fortalecer la gestión administrativa y optimizar el desempeño laboral en el ente materia de estudio y demás entidades públicas, a fin de lograr una mayor productividad en beneficio del cumplimiento de sus objetivos y metas trazadas; por otro lado, como objetivo general se planteó determinar la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en trabajadores administrativos de una entidad pública de saneamiento de Ancash, 2024; cuyo marco metodológico aplicado fue el enfoque cuantitativo de tipo básico, no experimental y de nivel correlacional transversal; la población comprendió 102 colaboradores administrativos y la muestra de 81; a su vez se emplearon cuestionarios de escala tipo Likert, pasando previamente por una validación a través del juicio de expertos. Asimismo, para la obtención de los resultados se emplearon métodos estadísticos descriptivos e inferenciales, este último alcanzó una significancia bilateral en el valor 0.000 y un coeficiente de Spearman de 0.741, evidenciando una correlación positiva media entre las variables. En síntesis, el nivel óptimo de una gestión administrativa se correlaciona positivamente con el desempeño laboral óptimo de los colaboradores de la entidad de saneamiento.

**Palabras clave :** Administración, reforma administrativa, rendimiento laboral, economía del trabajo.

## **Abstract**

The sustainable development objective of this research is framed in decent work and economic growth; seeking to strengthen administrative management and optimize work performance in the entity subject to study and other public entities, in order to achieve greater productivity to benefit the fulfillment of its objectives and goals; On the other hand, as a general objective, it was proposed to determine the relationship between administrative management and work performance in administrative workers of a public sanitation entity in Ancash, 2024; whose methodological framework applied was the basic, non-experimental quantitative approach and transversal correlational level; The population included 102 administrative employees and the sample of 81; In turn, Likert-type scale questionnaires were used, previously undergoing validation through expert judgment. Likewise, to obtain the results, descriptive and inferential statistical methods were used, the latter reaching bilateral significance at the value of 0.000 and a Spearman coefficient of 0.741, evidencing a medium positive correlation between the variables. In summary, the optimal level of administrative management is positively correlated with the optimal work performance of the sanitation entity's collaborators.

**Keywords:** Administration, administrative reform, job performance, labor economics.

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, a consecuencia de la globalización a nivel mundial, las empresas privadas y las entidades públicas deben usar diversas herramientas y estrategias de carácter innovador que permitan mejorar los procesos administrativos; puesto que éste impacta significativamente en el desempeño de cada uno de sus colaboradores; sin embargo, se aprecia que gran cantidad de las entidades públicas descuidan la gestión administrativa, reflejando un deficiente rendimiento de sus colaboradores; por ende, un ofrecimiento de servicios o productos de pésima calidad a los habitantes de determinadas jurisdicciones, generando a su vez una mala referencia de la población sobre tales entidades públicas. Por ello, es sumamente importante mejorar la gestión administrativa, a fin de que ésta responda y satisfaga los requerimientos de los ciudadanos. (Ganahreh et al., 2023)

En el país de Cuba, la gestión administrativa en las entidades gubernamentales, requieren de la adopción de modelos de red y modernización que permitan a las mismas optimizar los procedimientos financieros y no financieros, lograr mejoras en la resolución de problemas y coadyuvar a la integración y participación de los ciudadanos en la toma de decisiones. (Claudiu, 2020)

En Brasil, Chile, Argentina y Venezuela se evidencia que las Entidades Públicas presentan ciertas deficiencias y falencias en planificación y control, ello debido a que particularmente las autoridades no se encuentran con la capacidad para desempeñar sus funciones en los puestos que ocupan, existe una rotación frecuente entre los colaboradores que imposibilita la adaptabilidad en el cargo, así como demoras en las tomas de decisiones. (Ambor, 2021)

Según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2023), se observa que en los distintos países de Latinoamérica existen deficiencias por parte de los entes gubernamentales en la ejecución de la función administrativa, ello principalmente a consecuencia de la carencia de un estado moderno cuya capacidad permita manejar eficientemente los recursos públicos, fomentando así el desarrollo óptimo de las capacidades y crecimiento económico.

A nivel internacional existen organizaciones u empresas con rentabilidades considerables, los cuales llegan a ser superiores a lo esperado por los empresarios, logrando la satisfacción del personal directivo; sin embargo, el rendimiento en el trabajo aun no es el idóneo, existiendo así organismos que no brindan a sus usuarios los servicios adecuados, generando descontento en cada uno de sus usuarios, ello principalmente porque las empresas no cuentan con directivos que dominen la gestión administrativa; por lo que, es sumamente necesario que se le tome la debida importancia (Valencia y Solano, 2021)

En diversas Entidades públicas a nivel nacional, se ha verificado que muchos de los colaboradores profesionales que encabezan éstas poseen conocimientos limitados o nulos sobre los procesos administrativos, dificultando de esta manera una gestión óptima e incidiendo en el rendimiento de los servidores a su cargo, por ello la gestión administrativa se ha vuelto parte esencial de toda Entidad, siendo fundamental contar con personas debidamente capacitadas que se desempeñen eficientemente. (Castillo, 2018)

Gran parte de los organismos públicos peruanos no se enfocan en una adecuada conducción de la gestión administrativa, ello porque gran parte de su trabajo no se encuentra vinculado a los objetivos de las organizaciones, en consecuencia, no contribuyen en su crecimiento. La gestión administrativa supedita de la división de funciones, organización y búsqueda del beneficio, son pilares importantes y fundamentales para el desempeño y la gobernanza. (Ramírez, 2021)

Uno de los factores que mayor incidencia tiene sobre la productividad de los colaboradores en los entes es la sobre carga laboral, ésta se origina cuando la demanda laboral excede la capacidad del colaborador, provocando que las horas de trabajo sean más largas, situación que perjudica de manera directa el normal desenvolvimiento de sus funciones y por ende conlleva a que el trabajador sienta un fracaso tanto personal como laboral. (Bustamante, 2021)

Marin y Delgado (2020), afirman que el desempeño laboral es un punto débil en las empresas y sobre todo en las entidades públicas, ello debido a que éstas son medidas por el logro de objetivos y metas fijados por el Estado; a pesar de ello las autoridades no seleccionan de manera adecuada a sus funcionarios incumpliendo

con los perfiles indispensables que son requeridos para desempeñar los diversos cargos. Siendo el rendimiento y productividad laboral piezas fundamentales para el logro del desarrollo óptimo de las organizaciones, es necesario enfocarse en las condiciones y necesidades de la población que permitan el desarrollo socioeconómico.

Los gobiernos locales del Perú han evidenciado que el factor común que conlleva a un desempeño nada idóneo de los colaboradores, viene de la mano de que muchos de aquellos no comprenden sus responsabilidades y funciones, algunos otros desconocen si lo siguen o aceptan irresponsablemente, como resultado de ello resulta la disminución de la productividad y eficiencia laboral en los diversos municipios, falta de comunicación entre trabajadores y falta de información al usuario, por ende un incremento de las molestias por parte de la población. (Santillán y Saavedra, 2022)

Particularmente la Entidad Pública de saneamiento de Huaraz no es ajena a la problemática global, puesto que actualmente enfrenta una mala gestión administrativa, a consecuencia de que los documentos de gestión se encuentran desactualizados, no se capacita al personal periódicamente, no se atienden oportunamente los reclamos y quejas efectuados por los usuarios del servicio, existe una baja ejecución de inversiones programadas en el estudio tarifario para el periodo 2023-2027, por ende el incumplimiento de las metas de gestión prescritas en el mismo, existen demoras en la atención de documentaciones tanto internas como externas, existe desinterés y poco compromiso por parte de los colaboradores en consecuencia generando el incumplimiento de sus funciones eficientemente, no se ejecutan monitoreos frecuentes sobre las actividades que realizan las áreas de tal manera que permitan evaluar el desempeño de los colaboradores, existe una falta de comunicación eficiente y asertiva entre los empleados y existen oficinas y unidades con recarga laboral debido al recorte o rotaciones del personal.

Por otra parte, no existe aprobación por parte de la población en cuanto al servicio que se les brinda, como lo es la tarifa que se les cobra, la calidad de agua que

reciben, la atención inoportuna de sus reclamos y quejas, la atención inoportuna de nuevas conexiones y entre otros, aduciendo que no se tiene capacidad de gestión.

Respecto a la relevancia social y profesional, el presente estudio permitirá combatir los puntos débiles y críticos de la gestión administrativa en los cuales el Ente está fallando, ello permitirá a que la Entidad pública del sector saneamiento ejecute las recomendaciones que resultaran del presente trabajo en respuesta a las encuestas que se realicen, para que de esta manera logre optimizar las gestiones administrativas.

Se planteó para el presente estudio como problema general lo siguiente: ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en trabajadores administrativos de una entidad pública de saneamiento de Ancash, 2024?, y como problemas específicos: (i) ¿Cuál es la relación entre la planeación y desempeño laboral?, (ii) ¿Cuál es la relación entre la organización y desempeño laboral?, (iii) ¿Cuál es la relación entre la dirección y desempeño laboral? y (iv) ¿Cuál es la relación entre el control y desempeño laboral?

El estudio formulado tiene un valor teórico importante; puesto que ha sido elaborado en base a autores; por lo que servirá como aporte teórico para futuras investigaciones, de tal manera que permita modernizar las estrategias en la gestión administrativa de forma integral e innovadora desde lo teórico, procesos y lo humanístico, favoreciendo al desarrollo eficaz, oportuno y sobre todo transparente de las entidades públicas.

Metodológicamente es relevante debido a que se aplicará un enfoque cuantitativo para describir, predecir y explicar los fenómenos de manera numérica, acompañado de una estrategia no experimental de nivel correlacional, plasmando como herramienta la encuesta, la misma que permitirá conocer la realidad de la entidad a fin de adoptar las acciones correctivas y herramientas que coadyuven a la mejora del rendimiento del trabajador por intermedio de la gestión administrativa. En este sentido Hernández y Mendoza (2018) definen a la justificación metodológica como el estudio que contribuye a la generación de nuevas técnicas y métodos de investigación, así como a la definición de una variable, concepto o nexo que existe entre las mismas.

Tiene una relevancia social; ya que esta investigación permitirá optimizar el desempeño laboral y fortalecer la gestión administrativa en los entes de saneamiento, así como la de otras empresas ya sean privadas o públicas. Finalmente es relevante en la práctica porque una vez aplicado el presente estudio, contribuirá en la adopción de medidas correctivas y la mejora de la productividad de la entidad.

La investigación posee como objetivo: determinar la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en trabajadores administrativos de una entidad pública de saneamiento de Ancash, 2024 (i) Determinar la relación entre la planeación y desempeño laboral, (ii) Determinar la relación entre la organización y desempeño laboral, (iii) Determinar la relación entre la dirección y desempeño laboral y (iv) Determinar la relación entre el control y desempeño laboral.

En cuanto a trabajos previos, internacionalmente tenemos a Vera y Cobacango (2023), quien con el objeto de analizar la gestión administrativa en el desempeño laboral de los trabajadores de mercados de productos ecológicos de Manabí - Ecuador, enmarcado en una metodología de estudio cuantitativa y correlacional - no experimental, con la conformación de una muestra de 29 personas, al aplicar el factor de correlación de Spearman, consiguió en sus resultados que existe relación significativa entre las variables de estudio representada de la siguiente manera;  $p = 0.000$  y  $Rho = 0.643$ ; concluyendo así, la existencia de una correlación positiva moderada, donde destaca que mientras los niveles de gestión administrativa sean altos, los colaboradores suelen tener un mejor desempeño en sus actividades.

Mero y Barcia (2024), con el objetivo de relacionar la gestión administrativa y rendimiento laboral de los colaboradores que prestan servicios en la empresa pública del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipales de Cantón Portoviejo – Ecuador, enmarcado en una metodología cuantitativa, correlacional - no experimental, con una muestra conformada por 228 sujetos; al aplicar el factor de correlación de Spearman, consiguió en su resultado que existe de una relación significativa entre gestión administrativa y rendimiento laboral representada de la siguiente manera:  $p = 0.001$  y  $Rho = 0.943$ ; concluyendo así, una correlación

positiva muy fuerte entre gestión administrativa y rendimiento laboral; por lo que resulta fundamental invertir en las mejoras administrativas.

Morales (2021), con el objeto de establecer el nexo entre gestión administrativa y desempeño laboral de una empresa constructora de Guayaquil, enmarcado en una metodología de estudio cuantitativa y correlacional - no experimental, con la conformación de una muestra de 150 colaboradores; al emplear el factor de correlación de Pearson, consiguió dentro de sus resultados que existe relación significativa entre las variables planteadas representada de la siguiente manera:  $p = 0.010$  y  $r = 0.985$ ; concluyendo de esta manera que, una gestión administrativa adecuada se correlaciona alta y fuertemente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de construcción Dvsantos de Ecuador.

Cueva et al. (2022), con el objeto de estudio de establecer el nexo entre gestión administrativa y desempeño docente en instituciones educativas en Venezuela, enmarcado en una metodología de estudio cuantitativa y correlacional - no experimental, con una muestra conformada por 72 docentes; al emplear el factor de correlación de Spearman, logró determinar en sus resultados una relación significativa y correlación positiva favorable entre gestión administrativa y desempeño docente representada de la siguiente manera:  $p = 0.000$  y  $Rho = 0.812$ ; concluyendo de esta manera que, se evidencia un impacto de relación muy fuerte entre ambas variables.

Sandoya y Sarabia (2022), con el objetivo de analizar la gestión administrativa y el clima laboral de los colaboradores de una cadena hotelera de cantón Salinas - Ecuador, cuyo marco metodológico fue cuantitativo, correlacional - no experimental, con una muestra conformada por 234 colaboradores; una vez aplicado el coeficiente de Pearson, consiguió en su resultado que prevalece una relación significativa y correlación positiva baja entre las variables representada de la siguiente manera:  $p = 0.041$  y  $r = 0.169$ ; concluyendo finalmente que, una gestión administrativa efectiva y un clima laboral positivo permitirá el éxito de cualquier empresa, ello debido a que el primero garantiza que los procesos y recursos se empleen óptimamente, lo que influye en el rendimiento y deleite laboral de los colaboradores.



En el ámbito nacional, Fernández (2021), con la finalidad de determinar la relación entre gestión administrativa y desempeño laboral en un instituto educativo de Arequipa, cuyo marco metodológico fue cuantitativo, correlacional - no experimental, con una muestra conformada por 28 docentes; luego de emplear el factor de correlación de Pearson, consiguió en sus resultados la existencia de una correlación alta y significativa entre las variables planteadas en su estudio, representada de la siguiente manera:  $p = 0.000$  y  $r = 0.834$ ; concluyendo que existen falencias administrativas que deben mejorarse para obtener un rendimiento óptimo de los trabajadores, sobre todo por las descoordinaciones que se han dado previamente a la coyuntura del COVID-19, debiendo poner una especial atención la organización de la institución educativa.

Guzmán y Corvetto (2023), con el objeto de examinar la correlación que prevalece entre la gestión administrativa y desempeño docente en una institución educativa de Lima, cuyo marco metodológico fue cuantitativo, correlacional - no experimental, con la conformación de una muestra de 50 profesores; posterior a la aplicación del factor de correlación de Pearson, consiguió en sus resultados la existencia de una correlación significativa y positiva moderada entre las variables estudiadas en su investigación representada de la siguiente manera:  $p = 0.001$  y  $r = 0.623$ ; concluyendo de esta manera que, la gestión administrativa es indispensable para la organización educativa, así como para cumplir las responsabilidades y funciones de cada trabajador de manera eficaz y eficiente, traduciéndose en una mejora de los resultados.

Roman (2023), con el fin de examinar la relación entre gestión administrativa y desempeño laboral en una entidad municipal de Chiclayo 2023, cuyo marco metodológico fue cuantitativo, correlacional - no experimental, con la conformación de una muestra de 38 colaboradores; posterior al empleo del factor de correlación de Pearson, consiguió en su resultado que existe una relación significativa y directa entre las variables estudiadas en su investigación representada de la siguiente manera:  $p = 0.010$  y  $r = 0.890$ ; concluyendo que, el área de atención al cliente no hacen uso adecuado de los recursos ya que no se aprovecha la tecnología de la información, así como se evidencia la falta de estrategias para motivar de

rendimiento y lograr las metas trazados, en vista de ello, una adecuada gestión administrativa contribuiría en la mejora del desempeño laboral.

Anchelia et al. (2021), con el objeto de establecer el nexo existente entre gestión administrativa y compromiso organizacional en los servidores del sector educación enmarcado en una metodología de estudio cuantitativa y correlacional - no experimental, con la conformación de una muestra de 38 trabajadores del sector educación; posterior al empleo del factor de correlación de Spearman, consiguió en su resultado que existe una relación positiva y significativa entre las variables estudiadas representada de la siguiente manera:  $p = 0.001$  y  $Rho = 0.361$ ; concluyendo que, mientras haya una buena gestión administrativa, se incrementará el compromiso de los colaboradores de manera paulatina.

Mendivel et al. (2020), con el objetivo de establecer el nexo existente entre gestión administrativa y gestión de talento humano por competencia en una universidad de Chanchamayo, cuyo marco metodológico fue cuantitativo, correlacional - no experimental, con la conformación de una muestra de 38 servidores del sector educación; posterior a aplicar la prueba de correlación de Spearman, consiguió en su resultado que existe una relación significativa y positiva alta entre las variables fijadas en su estudio representada de la siguiente manera:  $p = 0.010$  y  $Rho = 0.661$ ; por lo que concluye que, la mejora en la gestión administrativa, mejorará la gestión del talento humano por competencias y viceversa.

Para el estudio de esta investigación se ha fijado como variables la gestión administrativa y desempeño laboral, los cuales se sustentan en el siguiente marco teórico:

Chiavenato (2006) señala que la gestión administrativa se encarga del estudio general de la administración, sin diferenciar las organizaciones con o sin fines de lucro, cuya finalidad fundamental es el desarrollo de la habilidad conceptual sin descuidar las habilidades técnicas y humanas; intenta definir situaciones organizacionales complejas, desarrollar la capacidad de pensar y plasmar innovaciones y soluciones en la organización.

Por otro lado, Rojas et al. (2020), señalan que la gestión administrativa es el conjunto de tácticas y estrategias que son usadas en una organización para aprovechar y optimizar efectivamente sus recursos, teniendo como finalidad el logro de los objetivos plasmados. Una mala gestión puede conllevar a dificultades y costes elevados, mientras que una buena gestión puede reducirlos y agilizar el proceso.

Robbins y Coulter (2005) refieren a la gestión administrativa como la acción de coordinar las tareas de trabajo que se realizan en una organización, las cuales conllevan al objetivo de la misma cuando éstas son realizadas eficaz y eficientemente.

Como base de modelo teórico tenemos a Henry Fayol (1916), quien enfatiza las condiciones y la estructura organizativa que pueden contribuir a que las empresas sean eficaces, es así que señala que la organización debe ejecutar funciones básicas, como lo son las funciones Administrativas, operativas, comerciales, financieras, seguridad y contables, la primera mediante la generación de productividad de los servicios y bienes, la segunda y la tercera por el enfoque de las ventas y compras que permita a la organización producir eficientemente de tal manera que se compre lo necesario y se venda lo suficiente, la cuarta referida a la habilidad de manejar eficientemente el capital, la quinta vinculada a la protección de los bienes patrimoniales de cualquier riesgo, así como de sus colaboradores, mientras que la última relacionada al manejo estadístico de los costos, inventarios y comerciales que permitan efectuar un control adecuado de la organización.

Por otro lado, Frederick W. Taylor (1911), considera como principios fundamentales dentro de una organización, la manera de entrenar a cada trabajador, el modo de selección de personal, la manera remunerativa, el trabajo en equipo mediante la cooperación, el desempeño individual, controlar la forma de especialización y responsabilidad de los que administran la planificación dentro del trabajo. Asimismo, en su modelo teórico sobre agilidad organizacional Griffiths & Anderson (2018), plantean que conviene que las organizaciones implanten actitudes ágiles en la gestión administrativa de tal manera que permitan adaptarse apresurada y

eficientemente las modificaciones del entorno; por ende, aumentar la competitividad e innovación en el mercado.

Weber (1991), en el siglo XX estudió la teoría de las relaciones de autoridad y actividad organizacional, describiendo a un ideal tipo de organización a la burocracia, caracterizada por su jerarquía bien definida, división de labores, relaciones impersonales, reglas y normas detalladas. Weber señalaba que esta teoría no existía en la realidad, sino que se enfocaba como la base teórica para grandes grupos de trabajo, actualmente se ha convertido como un modelo estructural para las organizaciones de gran envergadura, resaltando la competencia técnica, la predictibilidad, autoritarismo, impersonalidad y la racionalidad.

Las dimensiones que fueron empleadas para la presente investigación se sustentan en las catalogadas por Chiavenato (2006), quien señala que la gestión administrativa “comprende procesos que abarcan la planeación, organización, dirección y control para emplear de forma adecuada los recursos de una entidad en aras de lograr sus objetivos y metas” (p.142)

Es así que define a la planificación como la función de la administración que anticipadamente determina el objetivo que se pretenden lograr y lo que se debe hacer para lograrlos. Es el modelo de una teoría para un accionar futuro, que inicia por la fijación de planes y objetivos que permitan lograrlos de manera adecuada. La planificación prevé qué hacer, a donde llegar, en qué orden, cómo y cuándo. (Chiavenato, 2006, p.143)

A la función de organizar la precisa como la acción de integrar, estructurar y organizar los órganos comprendidos en la ejecución y sus recursos, las atribuciones de cada uno y relacionarlos entre sí. El organizar engloba tres niveles, operacional (diseño de puestos y actividades), departamental (diseño por departamentos) y global (diseño organizacional). (Chiavenato, 2006, p.148)

Por otro lado, define a la función de dirección como la actividad de comunicación, liderazgo y motivación pues hace referencia principalmente a las personas. Asimismo, señala que la dirección está estrechamente vinculada con la puesta en

marcha, así también la disposición de los recursos humanos que permitan alcanzar los objetivos que se esperan. La dirección engloba tres niveles, operacional (supervisión), departamental (gerencia) y global (dirección) (Chiavenato, 2006, p.149)

Por último, define a control como la función de buscar seguridad de que lo que se planeó, organizó y dirigió cumpla realmente con los objetivos que se fijaron. El control está conformado por cuatro fases: observación y comparación del desempeño, establecimiento de criterios y acciones correctivas que permitan abolir las variaciones o desviaciones. El control engloba tres niveles: táctico, estratégico y operativo. (Chiavenato, 2006, p.150)

En cuanto la variable del segundo orden denominada desempeño laboral, los investigadores Robbins y Judge (2013), señalan que está vinculado al desempeño de las responsabilidades y deberes que proporcionan un gran aporte a la producción de servicios y bienes o al desempeño de funciones en sus actividades. Esto incluye descripción de las labores que aportan a la organización, como lo es el cumplimiento de las metas, la ayuda a otros, la realización de sugerencias positivas y respeto entre los compañeros de trabajo. (p. 60)

Naveed et al. (2020) lo definen como el acto de identificar, medir y administrar la producción de cada colaborador en una empresa. De esta manera se cuantifica los resultados que demanden de la acción en relación a la labor que desempeñan, objetivos y resultados , esta metodología permite establecer la competitividad y el aporte que brinda una persona en una determinada organización.

Del mismo modo Chiavenato (2018), lo define como las acciones y habilidades que realiza una persona, determinado grupo u organización, en relación los objetivos y metas que previamente fueron plasmadas. Por otro lado, Griffin et al. (2017) señalan al desempeño laboral como la conducta laboral de los servidores de un determinado ente en concordancia a los estándares que fueron fijados para su respectivo logro.

Por otro lado, Syamsir (2020), señala que el desempeño laboral está orientado a cumplir eficiente y eficazmente con los deberes y funciones que corresponden a

cada puesto de trabajo, los mismos que son dispuestos y ordenados por cada jefatura en una organización.

Como modelo teórico sobre la variable de desempeño laboral tenemos la teoría elaborada por Frederick W. Taylor (1911), donde sugiere simplificar las tareas asignadas a los colaboradores para que sean más productivos, señalando que los gerentes identifiquen y asignen según la función de sus habilidades a los puestos de trabajo, efectuando una capacitación constante acompañado de la supervisión que permita garantizar la efectividad en los roles que les fueron asignados. De esta manera se demuestra que la eficiencia en el puesto de trabajo depende de que el colaborador cuente con la preparación adecuada, la cooperación con los gerentes y colaboradores y el trabajo en equipo.

Por otro lado, se tiene la teoría de Campbell quien aborda la necesidad de medir al desempeño laboral desde un panorama más integral de tal manera que contribuya a la formulación de estrategias para alcanzar los objetivos institucionales, señala que al ser un constructo multidimensional la evaluación, tiene como propósito disponer de los componentes principales que se vayan a medir, de tal manera que conlleve a la formulación de estrategias que permitan lograr los objetivos. A pesar de existir cuatro componentes planteados por Murphy, Campbell incorpora cuatro más, los cuales se dividen en las conductas que brindan soporte al ambiente organizacional y comportamientos vinculados a las actividades específicas de cada puesto, enfocado principalmente en el comportamiento de los colaboradores y la consecución de los resultados. (Campbell et al., 1996)

Asimismo, Hobbach (2019) en su teoría de motivación, prescribe que cada acción del colaborador se enfoca en la necesidad de lograr algo siempre y cuando los mismos tengan alguna motivación por satisfacer, de tal manera que sean una influencia para el resto, otorgando confianza y la capacidad de trabajo en equipo. Asimismo, señala lo importante que es hacer sentir aceptados al grupo de trabajo, manteniendo un lazo de compañerismo.

Robbins y Judge (2013), señalan que anteriormente muchas de las compañías evaluaban el desempeño de los trabajadores según los puestos de trabajo y las tareas que los mismos ejecutaban; sin embargo, actualmente las organizaciones

orientadas sobre todo a la prestación de servicios necesitan de mayor información; por lo que se aceptan tres tipos de conductas principales que forman parte del desempeño laboral:

- Desempeño de la tarea: Está referido a las responsabilidades y cumplimiento de obligaciones, los cuales contribuyen a la producción de un servicio o un bien, o a la realización de actividades de orden administrativo. Comprende en su mayoría las tareas realizadas en un determinado puesto laboral tomando como referencia su perfil.
- Civismo: Refiere al conjunto de acciones que influyen en el clima organizacional, como lo es respaldar los objetivos institucionales, tratar con respeto a los compañeros, apoyar a los demás sin que lo soliciten, mencionar cosas positivas del trabajo y efectuar sugerencias constructivas.
- Carencia de Productividad: Son las acciones que perjudican activamente a la Entidad, éstas pueden ser conductas agresivas entre compañeros, daños a la propiedad de la organización, la no presencia en su espacio laboral y conductas de robo. Asimismo, señalan que la productividad es el punto de análisis más importante en el comportamiento de una organización, ésta a su vez requiere de eficiencia y eficacia; puesto que está ligada al cumplimiento de metas con los menores recursos posibles.

Finalmente, se ha planteado en la hipótesis general lo siguiente: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en trabajadores administrativos de una entidad pública de saneamiento de Ancash, 2024 y en las específicas: (i) Existe relación significativa entre la planeación y desempeño laboral, (ii) Existe relación significativa entre la organización y desempeño laboral, (iii) Existe relación significativa entre la dirección y desempeño laboral y (iv) Existe relación significativa entre el control y desempeño laboral.

## II. METODOLOGÍA

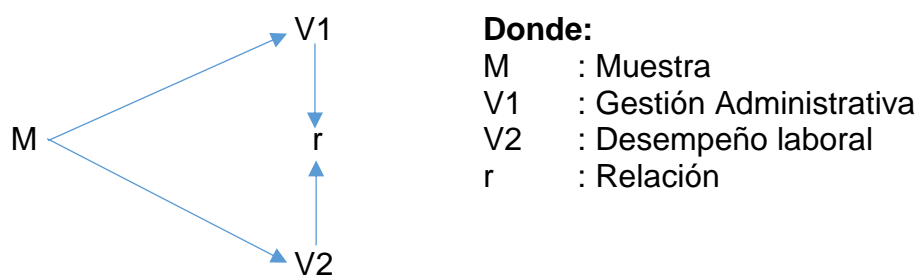
Tipo y diseño de investigación; el trabajo elaborado es de tipo básica; puesto que, se encuentra ligado a la producción de conocimientos y teorías a raíz del análisis de los fenómenos del estudio. (Hernández et al., 2014) Se aplicó un enfoque cuantitativo, el cual hace referencia la compilación de datos y el estudio de los mismos para contestar cuestionamientos del estudio y comprobar hipótesis que fueron fijadas anticipadamente, además de ello mide variables y los instrumentos del estudio empleando la estadística descriptiva e inferencial para el tratamiento estadístico y comprobación de hipótesis. (Ñaupás et al., 2018 p.140)

Se empleó el método hipotético - deductivo, el cual refiere al procedimiento que parte de las afirmaciones que provienen de hipótesis, cuya finalidad es falsear o refutar las mismas, deduciendo finalmente conclusiones, los cuales deben contrastarse. (Bernal, 2010).

El nivel del estudio aplicado fue correlacional; el cual, según Fresno (2018) tiene como fin describir la relación que existe entre dos o más variables en un determinado momento, no describiendo a las variables individualmente, sino por el contrario buscando la correlación existente entre variables.

Por otra parte, el diseño fue no experimental de corte transversal, en vista de que no se manipularon las variables, basándose netamente en interpretaciones y observaciones para determinar el comportamiento de los fenómenos y porque el estudio observacional de análisis de datos de las variables se realiza en un determinado periodo sobre la muestra. (Hernández y Mendoza, 2018)

Figura1. Esquema de diseño transversal correlacional



Nota: adaptado de Hernández et al. (2014)



En el apartado de variable y operacionalización contamos con la primera variable denominada Gestión Administrativa, la cual se define conceptualmente como la encargada del estudio general de la administración, sin diferenciar las organizaciones con o sin fines de lucro, cuya finalidad fundamental es el desarrollo de la habilidad conceptual sin descuidar las habilidades técnicas y humanas; intenta definir situaciones organizacionales complejas, desarrollar la capacidad de pensar y plasmar innovaciones y soluciones en la organización. (Chiavenato, 2006)

Definición operacional; los datos serán cuantificados mediante la aplicación de un cuestionario, el cual se encuentra conformado por las siguientes dimensiones del estudio: la planeación, organización, dirección y control, siendo de tipo Likert su escala.

Para las dimensiones de esta variable se consideración indicadores, los cuales se detallan a continuación: para la primera metas y objetivos, plan de contingencias, evaluación de desempeño y plan estratégico; para la segunda, manual de procedimientos, estructura organizacional, gestión de calidad y evaluaciones periódicas; para la tercera, innovación, toma decisiones, comunicación y acciones correctivas y para la cuarta dimensión; control interno, supervisión, medidas disciplinarias y auditoría interna. Asimismo; para el presente estudio se fijó una escala de tipo politómica y ordinal.

Por otro lado; contamos con una segunda variable denominada desempeño laboral, el cual se define conceptualmente como el desempeño de las responsabilidades y deberes que proporcionan un gran aporte a la producción de servicios y bienes o al desempeño de funciones en sus actividades. Esto incluye descripción de las labores que aportan a la organización, como lo es el cumplimiento de las metas, la ayuda a otros, la realización de sugerencias positivas y respeto entre los compañeros de trabajo. (Robbins y Judge, 2013, p. 60)

Definición operacional; los datos serán cuantificados mediante la aplicación de un cuestionario, el cual se encuentra conformado por las siguientes dimensiones del estudio: desempeño de la tarea, civismo y productividad, siendo de tipo Likert su escala.

Los datos serán cuantificados mediante la aplicación de un cuestionario, el cual se encuentra conformado por las siguientes dimensiones del estudio, como lo son el desempeño de la tarea, civismo y productividad, todas en la escala de tipo Likert.

Para las dimensiones de esta variable se consideraron indicadores, los cuales se detallan a continuación: para la primera proactividad y conocimiento de funciones; para la segunda; objetivos organizaciones y respeto y para la tercera dimensión; eficacia, eficiencia y nivel de producción. Asimismo, para el presente estudio se fijó una escala de tipo politómica y ordinal.

En el apartado de población, muestra y muestreo, Fidias (2006) refiere que la población es un conjunto infinito o finito de elementos con peculiaridades en común bajo las cuales se determinarán las conclusiones del estudio, encontrándose a su vez delimitada por los objetivos del estudio y el problema.

El presente estudio tiene como población a los 102 colaboradores de la plana administrativa de la Entidad pública de saneamiento de Ancash, 2024.

Cabe precisar que se excluyen a los colaboradores que prestan sus servicios en la modalidad de servicios terceros (locación), obreros, a los que no respondieron adecuadamente, así como a los que demostraron negativa para la participación de la investigación.

Por otro lado, se define a la muestra como el subconjunto que proviene del total de población, el cual debe ser representativo tomando como referencia el tamaño y las características del conjunto, con la finalidad de generalizar o hacer inferencia de los resultados con un margen conocido de error. (Fidias, 2006)

La muestra del presente estudio será aplicada a 81 trabajadores administrativos de la entidad pública de saneamiento de Ancash, 2024.

Mientras que el muestreo, está referido a las técnicas que posibilitan la atención de la muestra, los cuales pueden ser probabilísticos o no probabilísticos, de esta manera es que para la presente investigación se consideró el muestreo no probabilístico por conveniencia, esto en vista de que la muestra está conformada

solo por los casos a los cuales se tiene acceso y contribuirán eficientemente en los resultados del estudio. (Hernández y Mendoza, 2018)

Unidad de análisis; en la presente investigación, el análisis se centró en los colaboradores de ambos géneros de la entidad, comprendiendo a la parte administrativa, funcionarios y demás empleados.

En el apartado de técnicas e instrumentos de recolección de datos; inicialmente se empleó como técnica la encuesta, la cual se define como los métodos particulares o especiales que son aplicadas en las diversas etapas de investigación cuya variación está supeditada al enfoque, a su vez éstos permiten regular el proceso de investigación de principio a fin. (Ñaupas et al., 2018, p.135)

Instrumento; esta referido a cualquier dispositivo, recurso o formato que se empleará para conseguir, registrar y almacenar información. Éstos pueden ser mediante cuestionarios, libretas, computadoras, cámaras, grabadoras de audio entre otros. (Fidias 2016) Es así que, para conseguir y registrar los datos relacionados a los objetivos plasmados, se aplicó el cuestionario.

#### **Ficha técnica de instrumento 1:**

Nombre: Gestión administrativa

Autor: Erlinda Jhohanna Briones Silva

Año: 2023

Procedencia: Perú

Ámbito de aplicación: EPS Chavín S.A.

Dimensiones: Planeación (1-4), organización (5-8), dirección (9-12) y control (13-16)

Baremos: 1-26 Óptima

27-53 Regular

54-80 No Óptima

## Ficha técnica de instrumento 2:

Nombre: Desempeño laboral

Autor: García y Huamán

Año: 2018

Procedencia: Perú

Adaptado: Huayhualla Castro, Ruth Magaly

Año: 2024

Ámbito de aplicación: EPS Chavín S.A.

Dimensiones: Desempeño de la tarea (1-5), Civismo (6-10) y Productividad (11-15)

Baremos: 1-25 Óptimo

26-50 Regular

51-75 No Óptimo

Validez y confiabilidad; se define validez al juicio que se efectúa referente al nivel que la herramienta (encuesta) valora lo que busca valorar, del cual se podrán deducir conclusiones según los resultados que se obtengan. (Bernal, 2006). Es por ello que en este estudio se recurrió al juicio de tres expertos, los cuales respaldados de su grado de estudios, conocimientos y experiencia validaron el instrumento.

### Tabla 1.

*Validez del instrumento de gestión administrativa y desempeño laboral a través del juicio de expertos.*

Grado	Experto	Dominio	Calificación
Dr.	López Guerrero, Carlos	Metodólogo	Aplicable
Mg.	Lenin Sánchez, Jácome	Temático	Aplicable
Mg.	Mallqui García, Marcelo	Temático	Aplicable

Nota: Reporte de validaciones

Así también, según Hernández et al. (2014) la confiabilidad mide la capacidad del instrumento de investigación, registrando los mismos resultados en diversas ocasiones, en las mismas condiciones y bajo la misma muestra. En consecuencia, para este estudio, a fin de determinar la fiabilidad se utilizó la medida estadística del Alfa de Cronbach, ello en vista de que el instrumento cuenta con alternativas de

respuestas politómicas, aplicándolo a una prueba piloto de 20 servidores administrativos públicos de la Entidad de saneamiento de Áncash.

**Tabla 2.**

*Prueba de confiabilidad.*

<b>Variable</b>	<b>Número de Ítem</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>
Gestión Administrativa	,954	16
Desempeño Laboral	,960	15

Se logró un resultado del 0.954 para la primera variable y 0.960 para la segunda, demostrando por lo tanto un grado de confiabilidad muy alto que demuestra la rigurosidad científica del estudio según la escala de rangos presentado por Ruiz (1998).

Método de análisis de datos, en esta fase se describe los actuados desde la etapa preparatoria hasta la etapa donde se analizan los datos del trabajo de investigación, de esta manera se inició la coordinación con la universidad para la solicitud de la carta de presentación, la cual fue presentada al Gerente General del Ente de saneamiento; luego de recibir la respuesta favorable y habiéndose validado el instrumento mediante el juicio de expertos, se emanó a aplicar los cuestionarios a la prueba piloto conformada por un porcentaje de la misma población de la Entidad. Posteriormente se registró y sistematizó la información obtenida de los cuestionarios de cada una de las variables en el software e IBM SPSS Statistics V26 y Microsoft Excel, con el fin de obtener la prueba de confiabilidad de la herramienta tanto de gestión administrativa como del desempeño laboral, aplicando así el método del Alfa de Cronbach al ser la escala ordinal y politómica. En la ejecución de la investigación se empleó el método inferencial y descriptivo obteniendo los resultados plasmados en los objetivos; finalmente, las hipótesis fueron contrastadas con la prueba estadística del Rho de Spearman al ser de naturaleza no paramétrica.

Aspectos éticos, el estudio realizado ha contemplado los principios generales bajo los cuales se rige la Universidad Cesar Vallejo, basándose principalmente en la

transparencia, justicia, veracidad, autonomía, honestidad intelectual, objetividad, confidencialidad y equidad. Cabe resaltar que se actuó con total libertad en vista de que cada uno de los participantes tuvieron la potestad de ser partícipes o no del estudio, así como se mantuvo una investigación cautelosa a fin de no cometer daños ya sean físicos o psicológicos en los mismos.

Por otro lado, se han aplicado las citas y referencias según las normativas APA 7ma edición, respetando las teorías y conocimientos que son propiedad intelectual de otros investigadores y autores.

### III. RESULTADOS

#### Estadística descriptiva

**Tabla 3.**

*Distribución de Frecuencias de la variable Gestión Administrativa y sus dimensiones.*

Nivel	Gestión administrativa		Planeación		Organización		Dirección		Control	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Óptima	8	9.9	10	12.3	11	13.6	5	6.2	7	8.6
Regular	31	38.3	32	39.5	26	32.1	31	38.3	27	33.3
No óptima	42	51.9	39	48.1	44	54.3	45	55.6	47	58.0
Total	81	100.0	81	100.0	81	100.0	81	100.0	81	100.0

*Nota: Resultados de frecuencias de porcentajes recogido de SPSS 26.*

En la tabla 3 se evidencia que en cuanto a la gestión administrativa del total de colaboradores encuestados el 51.9%, numéricamente representado por 42, señalan que es no óptima, el 38.3% (31) que es regular, mientras que el 9.9% (8) lo considera óptima.

Respecto a la dimensión planeación, se observa que la investigación reveló que el 48.1% (39) lo considera no óptima, 39.5% (32) como regular y 12.3% (10) óptima; seguidamente la organización evidencia que el 54.3% (44) lo considera no óptima, 32.1% (26) regular y 13.6% (11) como óptima; en cuanto a dirección los resultados obtenidos evidenciaron que el 55.6% (45) estima que es no óptima, 38.3% (31) regular y 6.2% (5) óptima; finalmente, referente al control el 58% (47) de los encuestados señalan que es no óptima, 33.3% (27) regular y el 8.6% (7) que es óptimo.

**Tabla 4.***Distribución de Frecuencias de la variable Desempeño Laboral y sus dimensiones.*

Nivel	Desempeño laboral		Desempeño de la tarea		Civismo		Productividad	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Óptimo	10	12.3	8	9.9	11	13.6	13	16.0
Regular	33	40.7	37	45.7	27	33.3	27	33.3
No óptimo	38	46.9	36	44.4	43	53.1	41	50.6
Total	81	100.0	81	100.0	81	100.0	81	100.0

*Nota: Resultados de frecuencias de porcentajes recogido de SPSS 26.*

En cuanto a la segunda dimensión denominada desempeño laboral, se visualiza en la tabla 4 que, del total de encuestados, 38 representado por el 46.9% consideran que es no óptima, el 40.7% (33) como regular, mientras que el 12.3% como óptima; por otro lado, respecto a las dimensiones, se visualiza que el estudio a arrojado como resultado que el 44.4% (36) de los encuestados considera que el desempeño de la tarea es no óptimo, el 45.7% (37) regular y el 9.9% como óptimo; en cuanto al civismo, los colaboradores en un 53.1% (43) considera que es no óptimo, el 33.3% (27) lo considera como regular, mientras que el 13.6% (11) como óptimo; finalmente 41 encuestados representados por el 50.6% del total, consideran que la productividad se sitúa en el nivel no óptimo, el 33.3% (27) en el nivel regular y el 16% (13) en el nivel óptimo.

### **Análisis inferencial**

En esta fase se efectuó el análisis del puntaje directo obtenido de cada una de las variables de estudio, siendo el objeto primordial el de identificar la prueba de normalidad. Al contar la presente investigación con una muestra de 81 colaboradores y de acuerdo a lo señalado por Galindo (2020), se empleó la prueba del kolmogorov - Smirnov ( $n > 50$ ), puesto que la misma es aplicable para muestras mayores a cincuenta (50). La significancia de la variable denominada: gestión administrativa obtuvo un resultado del 0.04 (no paramétrica), de igual modo la variable denominada: desempeño laboral obtuvo 0.00 (no paramétrica); por lo que, siendo las variables cualitativas de tipo ordinal y al haber obteniendo resultados de



significancia no paramétricos, se ha empleado el método estadístico del Rho Spearman para poder contrastar las hipótesis planteadas en el estudio.

### **Análisis de correlación de la hipótesis general**

H0: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en trabajadores administrativos de una entidad pública de saneamiento de Ancash.

Hi: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en trabajadores administrativos de una entidad pública de saneamiento de Ancash.

**Tabla 5.**

*Correlación entre Gestión Administrativa y Desempeño Laboral.*

			Gestión Administrativa	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1.000	,741**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	81	81
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,741**	1.000
Sig. (bilateral)		0.000		
N		81	81	

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

En la tabla 5 se visualiza la existencia de una significancia bilateral entre ambas variables del 0.000, resultado menor al nivel crítico establecido del 0.05; por lo que existe de una interacción entre Gestión Administrativa y Desempeño Laboral, por tanto, se rechaza de la hipótesis nula (H0) y se acepta de la hipótesis alterna (Ha). Asimismo, se evidencia un coeficiente de correlación de Spearman del Rho = 0.741, el cual según lo prescrito por Hernández y Mendoza (2018) se trata de una correlación positiva media entre ambas variables.

### **Análisis de correlación de la hipótesis específica 1**

H0: No existe relación significativa entre la planeación y desempeño laboral

Hi: Existe relación significativa entre la planeación y desempeño laboral

**Tabla 6.***Correlación entre Planeación y Desempeño Laboral.*

			Planeación	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Planeación	Coeficiente de correlación	1.000	,647**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	81	81
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,647**	1.000
Sig. (bilateral)		0.000		
N		81	81	

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

En la tabla 6 se visualiza la existencia de una significancia bilateral entre la dimensión denominada Planeación y la variable Desempeño Laboral del 0.000, resultado menor al nivel crítico establecido del 0.05; por lo que existe un vínculo entre las mismas, conduciendo de esta manera a rechazar la hipótesis nula (H0) y aceptar la hipótesis alterna (Ha). Asimismo, se evidencia un coeficiente de correlación de Spearman del Rho = 0.647, el cual demuestra una correlación positiva media entre la variable y la dimensión antes indicada.

**Análisis de correlación de la hipótesis específica 2**

H0: No existe relación significativa entre la organización y desempeño laboral

Hi: Existe relación significativa entre la organización y desempeño laboral

**Tabla 7.***Correlación entre Organización y Desempeño Laboral.*

			Organización	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1.000	,651**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	81	81
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,651**	1.000
Sig. (bilateral)		0.000		
N		81	81	

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

En la tabla 7 se visualiza la existencia de una significancia bilateral entre la dimensión denominada Organización y la variable Desempeño Laboral del 0.000, resultado menor al nivel crítico establecido del 0.05; por lo que existe un vínculo

entre las mismas, conduciendo de esta manera a rechazar la hipótesis nula (H0) y por ende aceptar la hipótesis alterna (Ha). Asimismo, se evidencia un coeficiente de correlación de Spearman del  $Rho = 0.651$ , el cual demuestra una correlación positiva media entre la variable y la dimensión antes indicada.

### **Análisis de correlación de la hipótesis específica 3**

H0: No existe relación significativa entre la dirección y desempeño laboral

Hi: Existe relación significativa entre la dirección y desempeño laboral

**Tabla 8.**

*Correlación entre Dirección y Desempeño Laboral.*

			Dirección	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	1.000	,687**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	81	81
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,687**	1.000
Sig. (bilateral)		0.000		
N		81	81	

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

En la tabla 8 se visualiza la existencia de una significancia bilateral entre la dimensión denominada Dirección y la variable Desempeño Laboral del 0.000, resultado menor al nivel crítico establecido del 0.05; por lo que existe un vínculo entre las mismas, conduciendo de esta manera al rechazo de la hipótesis nula (H0); y la aceptación de la hipótesis alterna (Ha). Asimismo, se evidencia un coeficiente de correlación de Spearman del  $Rho = 0.687$ , el cual demuestra una correlación positiva media entre la variable y la dimensión antes indicada.

### **Análisis de correlación de la hipótesis específica**

H0: No existe relación significativa entre control y desempeño laboral

Hi: Existe relación significativa entre control y desempeño laboral

**Tabla 9.***Correlación entre Control y Desempeño Laboral.*

			Control	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1.000	,657**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	81	81
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,657**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	81	81

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

En la tabla 9 se visualiza la existencia de una significancia bilateral entre la dimensión denominada Control y la variable Desempeño Laboral del 0.000, resultado menor al nivel crítico establecido del 0.05; por lo que existe un vínculo entre las mismas, conduciendo de esta manera el rechazo de la hipótesis nula (H0); por ende, la aceptación de la hipótesis alterna (Ha). Asimismo, se evidencia un coeficiente de correlación de Spearman del Rho = 0.657, el cual demuestra una correlación positiva media entre la variable y la dimensión antes indicada.

#### **IV. DISCUSIÓN**

Del análisis descriptivo de gestión administrativa se evidencia que, del total de colaboradores administrativos encuestados, el 51.9% señalan que se encuentra en un nivel no óptimo, 38.3% en regular y 9.9% en óptimo. En cuanto a las dimensiones específicas la proporción más significativa con respecto a planeación revela que el 48.1% lo considera como no óptima; lo mismo se evidencia con las demás dimensiones de la variable, donde la organización, dirección y control representados por el 54.3%, 55.6% y 58% respectivamente alcanzaron el mismo nivel. Por otro lado, respecto a la variable desempeño laboral se observa que, del total de encuestados, el 46.9% consideran que es no óptima, el 40.7% regular y el 12.3% óptima. En cuanto a las dimensiones específicas, se evidencia que la variación de mayor relevancia en el desempeño de tarea es representada por el 45.7% como regular; mientras que, el civismo revela como mayor variación de significancia que el 53.1% de encuestados lo considera en el nivel no óptimo, de igual manera sucede con la productividad donde el resultado alcanzó un valor 50.6% en el mismo nivel.

Referente a los resultados de gestión administrativa, en el estudio efectuado por Vera y Cobacango (2023), revelan que el 42.8% del total de encuestados consideran ubicado a la gestión administrativa en un nivel bajo, mientras que el 28.6% en el nivel medio y alto. Por otra parte, referente a la variable del desempeño laboral el estudio refleja que el 40.9% de empleados lo considera en el nivel bajo, 27.2% medio y 31.9% alto. La coincidencia de los resultados similares evidencia que los componentes de la gestión administrativa no se vienen aplicando de la mejor manera; por ende, no se están adoptando las acciones necesarias que permitan prevenir, controlar o revertir las situaciones adversas que están conllevando a que el rendimiento laboral de los servidores sea también bajo o no óptimo. A ello deviene lo señalado por Barzola et al. (2022), quienes señalan que es primordial analizar las carencias de medidas o estándares aplicados en una organización de tal manera que se pueda mejorar los procesos de la gestión administrativa; asimismo, que las actividades administrativas están totalmente vinculadas a la motivación de los colaboradores, es decir el desempeño laboral se

influencia con los incentivos que puedan percibir, sin importar el origen del mismo sea interno o externo.

Por otro lado, referente a los resultados inferenciales, la presente investigación aceptó la hipótesis general a raíz de la obtención de la significancia bilateral 0,000 y la correlación positiva media ( $Rho = 741$ ) entre las variables de estudio, asemejándose parcialmente a lo realizado por Roman (2023), quien bajo la misma metodología establece el nexo entre gestión administrativa y desempeño laboral, teniendo como resultado que existe una significancia bilateral del 0.010 y una relación directa y significativa del  $r = 0.890$ , lo cual permite validar la hipótesis alterna y rechazar la nula; por lo que, las variables poseen una correlación positiva considerable. En la comparativa de ambos estudios se demuestra que existe un vínculo similar entre las variables traducido en una correlación positiva, lo cual indica la relevancia y vínculo de las mismas.

De igual forma, se evidencia que el estudio realizado por Morales (2021), quien posee dentro de su estudio la aplicación de una metodología similar, revela la existencia de una significancia bilateral del 0.010 y una relación significativa del  $r = 0.985$  confirmando de esta manera un vínculo entre la gestión administrativa y el desempeño laboral, hecho que refuerza la hipótesis alterna y desestima la nula. Por lo que, las variables se correlacionan alta y fuertemente. En resumen, tales hallazgos demuestran la existencia de una correlación positiva, con la variación mínima de que el presente estudio se encuentra en un nivel positivo medio mientras que el de Morales en uno alto, no afectando la asociación determinada.

Por otra parte, en cuanto a la hipótesis específica referida a la planeación y el desempeño laboral, los resultados inferenciales arrojaron como resultado una significancia bilateral del 0,000 y una correlación positiva media ( $Rho = 0.647$ ); los cuales se asemejan lo obtenido por Cueva et. al. (2023), quién luego de aplicar un marco metodológico no experimental, de alcance correlacional siguiendo un método hipotético – deductivo, con una muestra censal conformada por 72 docentes, obtuvo como resultado el coeficiente ( $r = 0.686$ ,  $p = 0.000$ ), determinando un vínculo entre dimensión y variable, estableciéndose así una correlación positiva

media. En síntesis, de la comparación de ambos estudios se concluye la existencia de una correlación positiva entre las variables; por lo que el comportamiento de las mismas se encuentra asociados.

Además, existe concordancia con el estudio de Fernández (2021), quien optó por emplear el mismo marco metodológico obteniendo como resultado una significancia bilateral del 0.010 y una correlación del  $r = 0.795$ , por ende, existe un vínculo entre la planeación y desempeño laboral, estableciéndose una correlación positiva alta; por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula. En el contraste de ambos resultados se evidencia que la asociación de las variables es positiva, con una diferencia mínima del nivel, lo que no desestima la correlación que existe entre ambas variables.

Los resultados conllevan a entender el sentido de la gestión administrativa la cual es definida en la teoría clásica de Robbins & Judge (2017), quienes señalan que es importante que toda empresa planifique sus actividades o tareas y haga un buen uso de los recursos humanos, materiales y económicos con los que cuentan, de tal manera que puedan lograr el cumplimiento de sus objetivos y metas de manera eficiente y eficaz; siendo a su vez importante tener el control de todas las acciones que se realizan mediante la supervisión y seguimiento.

Por otro lado, en cuanto a la hipótesis específica referida a la organización y el desempeño laboral, los resultados inferenciales arrojaron como resultado una significancia bilateral del 0,000 y una correlación positiva media ( $Rho = 0.651$ ); los cuales se asemejan a lo obtenido por Mero y Barcia (2024), quienes con el objetivo de relacionar la gestión administrativa y rendimiento laboral del personal que presta servicios en la Empresa Pública del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Cantón Portoviejo – Ecuador, cuyo marco metodológico fue cuantitativo, correlacional - no experimental, con una muestra conformada por 228 sujetos. Luego de aplicar la prueba de correlación de Spearman, obtuvo como resultado que existe una relación significativa del ( $Rho = 0.943$ ,  $p = 0.001$ ) entre las variables de estudio; por lo que concluye que, existe una correlación positiva muy fuerte entre gestión administrativa y rendimiento laboral. En síntesis, de la comparación de

ambos estudios se concluye la existencia de una correlación positiva entre las variables; por lo que el comportamiento de las mismas se encuentra asociados.

Asimismo, se asemeja en parte a lo estudiado por los autores ecuatorianos Sandoya y Sarabia (2022) quienes optaron por usar un marco metodológico similar obtuvieron como resultado una significancia bilateral del 0.000 y una correlación del  $r = 0.169$  entre gestión administrativa y clima laboral, lo que indica la existencia de una asociación entre las variables, fijándose una correlación positiva baja; pero que, es suficiente para aceptar la hipótesis alterna. De la comparativa de los estudios se concluye que si bien es cierto la asociación obtenida por Sandoya y Sarabia se encuentra en un nivel bajo, se evidencia que existe una correlación entre las variables.

Por otro lado, referente a la hipótesis específica referida a la dirección y el desempeño laboral, los resultados inferenciales obtenidos reflejan como resultado una significancia bilateral del 0,000 y una correlación positiva media ( $Rho = 0.687$ ); resultados que se comparan estrechamente con lo obtenido por Mendivel et al. (2020), quien luego de aplicar la metodología no experimental, de alcance correlacional siguiendo un método hipotético – deductivo con una muestra conformada por 38 trabajadores del sector educación, obtuvo como resultado una significancia bilateral del  $p = 0.010$  y una correlación del  $r = 0.661$ , entre la gestión administrativa y gestión del talento humano, lo que indica una correlación positiva media. En resumen, esta comparativa evidencia que ambos resultados asocian las variables de estudio determinando una correlación positiva media; por lo que existe un vínculo entre las mismas.

Así también se compara al resultado de la investigación realizada por Anchelia et al. (2021), quien luego de aplicar la misma metodología, determina un valor de significancia bilateral del 0.001 y una correlación del  $Rho = 0.361$  entre gestión administrativa y compromiso organizacional, existiendo de esta manera vínculo entre las mismas con una correlación positiva débil. En síntesis, los estudios demuestran que efectivamente existe relación entre las variables, diferenciadas únicamente por el nivel de correlación.



Finalmente, referente a la hipótesis específica control y desempeño laboral los resultados inferenciales arrojaron como resultado una significancia bilateral del 0,000 y una correlación positiva media ( $Rho = 0.657$ ); los cuales se asemejan en parte a lo obtenido por Guzmán y Corvetto (2023), quienes habiendo aplicado el mismo marco metodológico determinan los siguientes valores por el lado de la significancia  $p = 0.001$  y correlación  $r = 0.623$ ; aceptando la hipótesis alterna y una correlación positiva media entre gestión administrativa y desempeño docente. En resumen, los resultados obtenidos de los estudios evidencian la existencia del nexo entre las variables, obteniendo una correlación positiva media.

A manera de reforzar los resultados tenemos a Chiavenato (2007), quien define que depende mucho de quienes encabezan la organización para que lleven a cabo los procesos de la gestión de la visión y misión que éstas poseen, siendo necesario contar con estrategias o procedimientos que permitan alcanzarlos; por ende, lograr un óptimo desempeño. Por otro lado, la CEPAL (2019) señala que la gestión administrativa conlleva planificar y organizar los recursos materiales, humanos, metodológicos, financieros y técnicos, de tal manera que permita la resolución de problemas, satisfacción de necesidades y generación de resultados en favor de la población y el país; en síntesis, poder lograrlo depende mucho del desempeño laboral de los funcionarios que encabezan las entidades.

## V. CONCLUSIONES

Primero, se determinó un vínculo significativo entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en trabajadores administrativos de una entidad pública de saneamiento de Ancash 2024, el cual se sustenta por la significancia bilateral del  $p = 0.000$  y coeficiente de Spearman  $Rho = 0.741$  obtenidos, corroborando la existencia de una relación positiva de nivel medio; por consiguiente, el respaldo de la hipótesis general plasmada en el estudio. Por lo que, la mejora de la gestión administrativa se relaciona positivamente con un desempeño laboral óptimo.

Segundo, se estableció un nexo significativo entre la planeación y el desempeño laboral en trabajadores administrativos de una entidad pública de saneamiento de Ancash 2024, el cual se sustenta por la significancia bilateral del  $p = 0.000$  y coeficiente de Spearman  $Rho = 0.647$  obtenidos, confirmando la existencia de una relación positiva de nivel medio; por ende, el respaldo de la hipótesis específica 1 fijada en el estudio. Por lo que, la mejora de la planeación se relaciona positivamente con un desempeño laboral óptimo.

Tercero, se estableció un nexo significativo entre la organización y el desempeño laboral en trabajadores administrativos de una entidad pública de saneamiento de Ancash 2024, el cual se sustenta por la significancia bilateral del  $p = 0.000$  y coeficiente de Spearman  $Rho = 0.651$  obtenidos, afirmando la existencia de una relación positiva de magnitud media; por ende, el respaldo de la hipótesis específica 2 establecida en el estudio. Por lo que, la mejora de la organización se relaciona positivamente con un desempeño laboral óptimo.

Cuarto, se determinó un vínculo significativo entre la dirección y el desempeño laboral en trabajadores administrativos de una entidad pública de saneamiento de Ancash 2024, el cual se sustenta por la significancia bilateral del  $p = 0.000$  y coeficiente de Spearman  $Rho = 0.687$  obtenidos, corroborando la existencia de una relación positiva de nivel medio; por consiguiente, el respaldo de la hipótesis específica 3 plasmada en el estudio. Por lo que, la mejora de la dirección se relaciona positivamente con un desempeño laboral óptimo.

Quinto, se estableció un nexo significativo entre el control y el desempeño laboral en trabajadores administrativos de una entidad pública de saneamiento de Ancash 2024, el cual se sustenta por la significancia bilateral del  $p = 0.000$  y coeficiente de Spearman  $Rho = 0.657$  obtenidos, corroborando la existencia de una relación positiva de magnitud media; por consiguiente, el respaldo de la hipótesis específica 4 fijada en el estudio. Por lo que, la mejora de control se relaciona positivamente con un desempeño laboral óptimo.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Primero, se sugiere al gerente general y al jefe de la oficina de administración y finanzas proponer, liderar y realizar las coordinaciones pertinentes que permitan fortalecer la gestión administrativa en la entidad pública de saneamiento, así como al jefe de la Unidad de Personal evaluar regularmente el desempeño laboral y capacitar a cada uno de sus colaboradores a fin de mejorar sus habilidades y obtener el mayor rendimiento de los mismos en beneficio de las metas y objetivos de la entidad.

Segundo, se sugiere al gerente general y al jefe de la oficina de planificación y desarrollo evaluar, implantar, actualizar y difundir los planes preventivos y estratégicos de la Entidad, considerando prioridades y necesidades del sector que permitan encaminar, resolver situaciones adversas y cumplir con los objetivos de la Entidad, de tal manera que los colaboradores estén encaminados hacia el mismo horizonte.

Tercero, se recomienda al gerente general, al jefe de la oficina de administración y finanzas, jefe de la oficina de planificación y desarrollo y al jefe de la unidad de personal implementar y actualizar los lineamientos, directivas y procedimientos, así como efectuar los cambios necesarios en la estructura organizacional de la Entidad a fin de que se optimice el recurso humano con el que se cuenta, se dinamicen funciones y el proceso administrativo.

Cuarto, se sugiere al gerente general, jefe de la oficina de administración y finanzas y jefe de la oficina de planificación y desarrollo instaurar mecanismos, efectuar seguimiento, adoptar medidas correctivas, gestionar cambios e innovar los procedimientos administrativos realizados por el personal de la Entidad a fin de velar por su correcto funcionamiento.

Quinto, se recomienda al gerente general, jefe de la oficina de administración y finanzas y jefe de la oficina de planificación y desarrollo, auditar, controlar y supervisar que el cumplimiento de los procesos se realice eficazmente, así como evaluar al personal y aplicar las medidas disciplinarias necesarias a fin de corregir y asegurar el normal desarrollo de la gestión.

## REFERENCIAS

- Ambor, M. (2021). *Gestión administrativa y desempeño laboral en los trabajadores de la unidad de administración y finanzas de la Corte Superior de Justicia de Arequipa*. [Tesis de Pregrado, Universidad José Carlos Mariátegui]. Universidad José Carlos Mariátegui. [https://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/991/Michael\\_tesis\\_titulo\\_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/991/Michael_tesis_titulo_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Anchelia, V., Inga, M., Olivares, P. & Escalante, J. (2021). Administrative management and organizational commitment in educational institutions. *Propósitos y representaciones*. 9 (1) 2310-4635 <https://revistas.usil.edu.pe/index.php/pyr/article/view/899>
- Barzola I., A., Lujan, G., Ortega, M., y Flores, J. (2022). Modelo de gestión administrativa para mejorar el desempeño laboral en una unidad pública de turismo. Ecuador. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6 (4), 4140-4157. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2925/4643>
- Benites, L. y Castillo, D. (2018). *Percepción de la gestión administrativa y el desempeño laboral del docente de una I.E.P de nivel secundario de la Rinconada Trujillo 2017 Perú*. [Tesis posgrado, Universidad Cesar Vallejo], Universidad Cesar Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17561/benites\\_ul.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17561/benites_ul.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación; administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. 3ra edición. Colombia: Pearson Educación. <https://abacoenred.org/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Bittel, D. (2000). *Administración de Personal*. Traducción José Real Gutiérrez.
- Bustamante, K. (2021). *Sobrecarga de trabajo y desempeño laboral del profesional de enfermería en los servicios de emergencia*. [Tesis posgrado, Universidad Peruana Cayetano Heredia] Universidad Peruana Cayetano Heredia.

- [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/9462/Sobrecarga\\_BustamanteVelazque\\_Kenia.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/9462/Sobrecarga_BustamanteVelazque_Kenia.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Campbell, J., Gasser, M., & Oswald, F.L (1996). *The substantive nature of job performance variability* .In Murphy K, (Ed). Individual differences and behavior in organizations. San Francisco: Jose-Bass  
<https://gwern.net/doc/psychology/personality/1996-murphy-individualdifferencesandbehaviorinorganizations.pdf>
- Chiavenato, I (2006). *“Introducción a la Teoría General de la Administración”*. México. 7ma. Edición. Mc.Graw – Hill Interamericana de México: S.A.  
[https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod\\_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20teor%C3%ADa%20general%20de%20la%20Administraci%C3%B3n.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20teor%C3%ADa%20general%20de%20la%20Administraci%C3%B3n.pdf)
- Chiavenato, I. (2007). *“Administración de recursos humanos: El capital humano en las organizaciones”*. México: The McGraw-Hill Companies.  
<https://acortar.link/bCnz95>
- Chiavenato I. (2018). *Administración de Recursos Humanos: El capital Humano de las Organizaciones*. 10.<sup>a</sup> edición. México: McGraw-Hill.  
[https://www.elsotano.com/libro/administracion-de-recursos-humanos-el-capital-humano-de-las-organizaciones-10-ed\\_10555549](https://www.elsotano.com/libro/administracion-de-recursos-humanos-el-capital-humano-de-las-organizaciones-10-ed_10555549)
- Claudiu Florin, D. (2020). The New Public Governance Assumed Through Quality Reports In The Public Sector. *Ideas*, 1, 133-138.  
<https://ideas.repec.org/a/cbu/jrnlec/y2020v1p133-138.html>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe CEPAL. (2019). *Acerca de la Gestión Pública*. Chile: CEPAL. <https://acortar.link/AS0n3p>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe CEPAL (2023). *Prospectiva para el desarrollo: aportes para una gobernanza territorial con mirada de futuro*. Santiago, Chile: CEPAL.  
<https://repositorio.cepal.org/items/908c47fb-88c6-4e89-8474-4a6b17108e13>
- Cueva, J., Figueroa, A, Alejos, E., Pomari, A. y Mendoza, L. (2022). Administrative management and teaching competence in the educational institution. *Revista CIEG*. (54) 57-69. <https://revista.grupocieg.org/wp-content/uploads/2022/02/Ed.5457-69-Cueva-et-al.pdf>

- Fayol, H. (1987). *Administración industrial y general*. 10ma edición. Argentina: El Ateneo Editorial e inmobiliaria. [https://isabelportoperez.files.wordpress.com/2011/11/admc3b3n\\_indygenearal001.pdf](https://isabelportoperez.files.wordpress.com/2011/11/admc3b3n_indygenearal001.pdf)
- Fernández, D. (2021). Gestión administrativa y desempeño laboral en una entidad educativa de Arequipa en la coyuntura de COVID-19. *Revista Economía & negocios*. 3(1) 47-62. <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/eyn/article/view/1041>
- Fidias, G. (2006). *El proyecto de la investigación – Introducción a la metodología científica*. 7ma. Edición. Caracas: Editorial episteme. [https://tauniversity.org/sites/default/files/libro\\_el\\_proyecto\\_de\\_investigacion\\_de\\_fidias\\_g\\_arias.pdf](https://tauniversity.org/sites/default/files/libro_el_proyecto_de_investigacion_de_fidias_g_arias.pdf)
- Fresno, C. (2018). *Metodología de la investigación – así de fácil*. 1ra edición. Argentina: El Cid Editor. <https://www.collegesidekick.com/study-docs/4460994>
- Ganahreh, E., Bello, B., & Abdullah, F. (2018). The impact of administrative control on employees' performance: evidence from industrial companies in Jordan. *International Journal of Accounting, Finance and Business*, 3(10), 52-66. [https://www.researchgate.net/publication/338421436\\_THE\\_IMPACT\\_OF\\_ADMINISTRATIVE\\_CONTROL\\_ON\\_EMPLOYEES'\\_PERFORMANCE\\_EVIDENCE\\_FROM\\_INDUSTRIAL\\_COMPANIES\\_IN\\_JORDAN](https://www.researchgate.net/publication/338421436_THE_IMPACT_OF_ADMINISTRATIVE_CONTROL_ON_EMPLOYEES'_PERFORMANCE_EVIDENCE_FROM_INDUSTRIAL_COMPANIES_IN_JORDAN)
- Galindo, H. (2020). *Estadística para no estadísticos: una guía básica sobre la metodología cuantitativa de trabajos académicos*. Alicante: Editorial Área de Innovación y Desarrollo. [https://www.google.com.pe/books/edition/Estad%C3%ADstica\\_para\\_no\\_estad%C3%ADsticos\\_una\\_g/ehXaDwAAQBAJ?hl=en&gbpv=1&dq=prueba+de+normalidad+kolmogorov-Smirnov&pg=PA37&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/Estad%C3%ADstica_para_no_estad%C3%ADsticos_una_g/ehXaDwAAQBAJ?hl=en&gbpv=1&dq=prueba+de+normalidad+kolmogorov-Smirnov&pg=PA37&printsec=frontcover)
- Griffiths, M., & Anderson, D. (2018). *Agile Management for Software Engineering*. 1ra edición. Estados Unidos: Prentice Hall Professional. [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=cP7JCgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT28&dq=Griffiths+,+M.,+%26+Anderson,+D.+\(2018\).+Agile+Management+for+Software+Engineering.&ots=tMw4\\_BRRBx&sig=n0QN4Ea3oe8DvQzg5ocaVCtdLCc#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=cP7JCgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT28&dq=Griffiths+,+M.,+%26+Anderson,+D.+(2018).+Agile+Management+for+Software+Engineering.&ots=tMw4_BRRBx&sig=n0QN4Ea3oe8DvQzg5ocaVCtdLCc#v=onepage&q&f=false)

- Guzmán, L. & Corvetto, G. (2023). Gestión administrativa y su relación con el desempeño docente (MBDD) en una Institución Educativa Privada de Lima, 2021. *Revista Educa UMCH*, (22), 88–102. <https://doi.org/10.35756/educaumch.202322.273>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: La ruta cuantitativa, cualitativa y mixta. *McGraw Hill Interamericana*. ISBN: 978-14562-6096-5. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Hernández, S., Fernández C. y Baptista M. (2014). *Metodología de la investigación*. 6ta edición. Bogotá: Mc GRAW-HILL Education. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-zetodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Hobbach, C. (2019). *Organizational Climate for Creativity: Exploring the Influence of Distinct Types of Individual Differences*. USA. Springer Gable.
- Marin, J. C., y Delgado, J. B. (2020). Desempeño Laboral en la Gestión Municipal 2020. *Revista Multidisciplinar Ciencia Latina*. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/145/172>
- Mendivel, R., Lavado, C. y Sánchez, A. et al. (2020). Administrative management and human talent management by competencies at the Universidad peruana Los Andes, Subsidiary Chanchamayo. *University pedagogical Cienfuegos*. 16 (72). 265-267. <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/1242/1239>
- Mero, W. y Barcia, F. (2024). Gestión administrativa y rendimiento laboral en la empresa pública municipal Portoviejo. *Revista Científica SAPIENTIAE*, 7 (13),115-127. <https://publicacionescd.uileam.edu.ec/index.php/sapientiae/article/view/652/1005>
- Morales, O. (2021). *Gestión administrativa y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa constructora Dvsantos Guayaquil - Ecuador*, 2021. [Tesis posgrado, Universidad Cesar Vallejo], Universidad Cesar Vallejo.



[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69605/Morales\\_DLAOJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69605/Morales_DLAOJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Naveed, M., Hussin, F., Aamir, M., & Muahmmad, S. (2020). Effect of Administrative Practices on Job Performance: An Empirical Study among Public University Employees in Pakistan. *Global Academic Journal of 37 Economics and Business*, 1-4. [https://www.gajrc.com/media/articles/GAJEB- 21\\_1-4.pdf](https://www.gajrc.com/media/articles/GAJEB- 21_1-4.pdf)
- Ñaupas, P., Valdivia M., Palacios V. y Romero H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa – cualitativa y redacción de la tesis*. 5ta edición. Bogotá: Ediciones de la U. [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf)
- Ramirez Bardales, D. (2021). *Gestión Administrativa y satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina General de Administración del MINCETUR*. [Tesis posgrado, Universidad Cesar Vallejo], Universidad Cesar Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74216/Ramirez\\_BDL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74216/Ramirez_BDL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Organizational behavior*. México D.F.: Pearson. [https://www.academia.edu/42008048/Comportamiento\\_Organizacional\\_15a\\_Edicion\\_Stephen\\_P\\_Robbins\\_and\\_Timothy\\_A\\_Judge](https://www.academia.edu/42008048/Comportamiento_Organizacional_15a_Edicion_Stephen_P_Robbins_and_Timothy_A_Judge)
- Rojas Martinez, C. P., Hernández Palma, H. G., & Niebles Núñez, W. (2020). Sustainable administrative management of integrated management systems in health services. *Revista Espacios*, 6. Retrieved from. <https://revistaespacios.com/a20v41n01/20410106.html>
- Roman, J. (2023). *Gestión administrativa y desempeño laboral en una municipalidad distrital de la provincia de Chiclayo*. [Tesis posgrado, Universidad Cesar Vallejo], Universidad Cesar Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/129116/Roman\\_ZJM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/129116/Roman_ZJM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ruiz Bolívar, C. (1998). *Instrumentos y técnicas de investigación educativa*. Barquisimeto, Venezuela: Ediciones CI-DEG, C.A.
- Sandoya, K. & Sarabia, M. (2024). Administrative management and the work environment in the hotel chain of the Salinas Canton. *Revista*

- Latinoamericana De Ciencias Sociales Y Humanidades*, 5(1), 1475 – 1487.  
<https://doi.org/10.56712/latam.v5i1.1686>
- Santillán, K., y Saavedra, R. (2022). Desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Moyobamba, San Martín – Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 1793-1804.  
<https://ciencialatinra.org/inrdex.php/cienrciala/arrticle/download/2697/3940/>
- Syamsir, S. (2020). Competence, Job Satisfaction, Work Motivation, and Job Performance of The Village (“Nagari”) Masters in Managing E-Village Finance. *International Journal of Advanced Science and Technology*. 29(08) 1337-1350.  
<https://sersc.org/journals/index.php/IJAST/article/view/20153>
- Taylor, F. (1911). *Principios de la Administración científica*. 1ra edición. Estados Unidos, nueva York: Norton & Company, Inc.  
<https://es.scribd.com/document/472674690/LOS-PRINCIPIOS-DE-LA-ADMINISTRACION-CIENTIFICA-pdf>
- Valencia, H., y Solano, J. (2021). *Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores en la dirección regional agraria de Huancavelica – 2019*. [Tesis pregrado, Universidad Nacional de Huancavelica], Universidad Nacional de Huancavelica.  
<https://apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/6b8b384e-88ad-45f6-b9b3-bf56fa6748df/content>
- Vera, M. & Cobacango, L. (2023). Administrative management: a key factor in the job performance of employees of organic markets in Manabí (Ecuador). *Journal Scientific MQRInvestigar*. 7 (4), 2908-2930.  
<https://www.investigarmqr.com/ojs/index.php/mqr/article/view/858/3359>
- Weber, M. (1991). *¿Qué es la burocracia?*. 1ra edición. Buenos Aires: Leviatán.  
<https://www.studocu.com/es-ar/document/universidad-nacional-de-rosario/sociologia-i/max-weber-que-es-la-burocracia/76429505>

## ANEXOS

**Anexo 1:** Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
<p><b>Variable 1:</b> Gestión administrativa</p>	<p>La gestión administrativa se encarga del estudio general de la administración, sin diferenciar las organizaciones con o sin fines de lucro, cuya finalidad fundamental es el desarrollo de la habilidad conceptual sin descuidar las habilidades técnicas y humanas; intenta definir situaciones organizacionales complejas, desarrollar la capacidad de pensar y plasmar innovaciones y soluciones en la organización. (Chiavenato, 2006)</p>	<p>Los datos serán cuantificados mediante la aplicación de un cuestionario, el cual se encuentra conformado por las siguientes dimensiones del estudio: la planeación, organización, dirección y control, siendo de tipo Likert su escala.</p>	<p>1. Planeación</p>	<p>1.1. Metas y objetivos 1.2. Plan estratégico 1.3. Planificación de recursos 1.4. Plan de contingencias</p>	<p>Ordinal Politémica 1: Nunca 2: Casi Nunca 3: A veces 4: Casi Siempre 5: Siempre</p>
			<p>2. Organización</p>	<p>2.1. Estructura organizacional 2.2. Manual de procedimientos 2.3. Evaluaciones periódicas 2.4. Gestión de calidad</p>	
			<p>3. Dirección</p>	<p>3.1. Comunicación 3.2. Toma decisiones 3.3. Innovación 3.4. Acciones correctivas</p>	
			<p>4. Control</p>	<p>4.1. Control interno 4.2. Supervisión 4.3. Medidas disciplinarias 4.4. Auditoría interna</p>	

<b>Variable 2:</b> Desempeño laboral	Está vinculado al desempeño de las responsabilidades y deberes que proporcionan un gran aporte a la producción de servicios y bienes o al desempeño de funciones en sus actividades. Esto incluye descripción de las labores que aportan a la organización, como lo es el cumplimiento de las metas, la ayuda a otros, la realización de sugerencias positivas y respeto entre los compañeros de trabajo. (Robbins y Judge, 2013, p. 60)	Los datos serán cuantificados mediante la aplicación de un cuestionario, el cual se encuentra conformado por las siguientes dimensiones del estudio: desempeño de la tarea, civismo y productividad, siendo de tipo Likert su escala.	1. Desempeño de la tarea	1.1. Proactividad 1.2. Conocimiento de funciones	Ordinal Politémica 1: Nunca 2: Casi Nunca 3: A veces 4: Casi Siempre 5: Siempre
			2. Civismo	2.1. Objetivos organizacionales 2.2. Respeto	
			3. Productividad	3.1. Eficacia 3.2. Eficiencia 3.3. Nivel de producción	

## Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO DE GESTION ADMINISTRATIVA						
<p><b>INSTRUCCIONES:</b> Estimados (as) servidores(as), solicito su colaboración en el llenado del presente cuestionario, la información proporcionada por usted será empleada con fines estrictamente académicos y de investigación; por lo que agradezco de antemano que su llenado sea verídico a fin de lograr el éxito de la misma. Por cada pregunta seleccionará solo una alternativa marcando con un <b>aspa (x)</b> la que usted crea conveniente. La escala de respuestas comprende <b>1: Nunca 2: Casi Nunca 3: A veces 4: Casi Siempre 5: Siempre</b></p>						
N°	ÍTEMS	ESCALA DE CALIFICACIÓN				
		1	2	3	4	5
<b>PLANEACIÓN</b>						
1	¿Se fijan objetivos y metas claras para cada área de la Entidad?					
2	¿La Entidad posee un plan estratégico institucional a largo plazo que guíe su gestión administrativa?					
3	¿Se planifica y gestiona eficazmente los recursos de la Entidad?					
4	¿La Entidad posee un plan de contingencia para afrontar situaciones adversas o imprevistas?					
<b>ORGANIZACIÓN</b>						
5	¿La Entidad posee una estructura organizacional debidamente definida y clara?					
6	¿Se cuenta con manuales de procedimientos que contribuyan a la gestión de los procesos administrativos?					
7	¿Se evalúa periódicamente y se ajusta de ser necesario la estructura organizacional de la Entidad?					
8	¿La Entidad cuenta con un sistema de gestión de calidad actualizado que asegure la ejecución eficaz de los procesos administrativos?					
<b>DIRECCIÓN</b>						
9	¿Para la toma de decisiones, se promueve la comunicación efectiva entre los distintos niveles jerárquicos de la Entidad?					
10	¿Se instauran mecanismos eficaces que permitan la toma de decisiones de la Gestión Administrativa de la Entidad?					
11	¿Se instauran procedimientos de gestión del cambio e innovación en la Entidad?					
12	¿Se adoptan acciones correctivas preventivas para mejorar la gestión administrativa?					
<b>CONTROL</b>						
13	¿La aplicación del sistema de control interno en la Entidad asegura la eficiencia y eficacia de la gestión administrativa?					
14	¿La entidad establece procedimientos de seguimiento y supervisión que aseguren el cumplimiento de las políticas y procesos de la gestión administrativa?					
15	¿Se fijan y aplican medidas disciplinarias a los servidores que no cumplen con las políticas y procedimientos de la gestión administrativa?					
16	¿La auditoría interna aplicada en la Entidad contribuye eficientemente a la gestión administrativa?					

### CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

**INSTRUCCIONES:** Estimados (as) servidores(as), solicito su colaboración en el llenado del presente cuestionario, la información proporcionada por usted será empleada con fines estrictamente académicos y de investigación; por lo que agradezco de antemano que su llenado sea verídico a fin de lograr el éxito de la misma. Por cada pregunta seleccionará solo una alternativa marcando con un **aspa (x)** la que usted crea conveniente. La escala de respuestas comprende **1: Nunca 2: Casi Nunca 3: A veces 4: Casi Siempre 5: Siempre**

N°	ÍTEMS	ESCALA DE CALIFICACIÓN				
		1	2	3	4	5
<b>DESEMPEÑO DE LA TAREA</b>						
1	¿Considera que los servidores contribuyen en el cumplimiento de metas?					
2	¿Considera que los servidores se involucran voluntariamente en la realización de actividades?					
3	¿Considera que los servidores participan activamente en sus áreas?					
4	¿Considera que los servidores tienen presente las funciones que deben desempeñar?					
5	¿Considera que el cargo asignado a los servidores está en función a sus conocimientos?					
<b>CIVISMO</b>						
6	¿Considera que los servidores tienen presente la misión y visión de la Entidad?					
7	¿Considera que los servidores se sienten comprometidos con los objetivos de la Entidad?					
8	¿Considera que los servidores se sienten identificados con la Entidad en la cual laboran?					
9	¿Considera que los servidores poseen vocación para el desempeño de sus labores?					
10	¿Considera que los servidores brindan una adecuada atención a los usuarios?					
<b>PRODUCTIVIDAD</b>						
11	¿Considera que los servidores se esmeran por cumplir la labores que les corresponden?					
12	¿Considera que los servidores hacen uso eficiente de los recursos de la Entidad?					
13	¿Considera que los servidores hacen uso eficiente del horario de trabajo para cumplir con sus actividades diarias?					
14	¿Considera que los servidores actualizan constantemente sus métodos de trabajo y procedimientos para aumentar su productividad?					
15	¿Considera que los equipos con los que cuentan los servidores contribuyen en la mejora de su productividad?					

## Anexo 3: Evaluación por juicio de expertos

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento para medir las Variables gestión administrativa y desempeño laboral. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez:

<b>Nombre del juez:</b>	Dr. López Guerrero Carlos		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )	Doctor	( x )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social	( )
	Educativa ( x )	Organizacional	( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Doctor en educación		
<b>Institución donde labora:</b>	Instituto de Educación Superior Pedagógico Público Huaraz		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( x )	Más de 5 años	( )
<b>Experiencia en Investigación</b> (si corresponde)	Asesor de Tesis en Pregrado y Posgrado		

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala:

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Instrumento para medir la variable gestión administrativa
<b>Autor:</b>	Vallejo Mendoza, Nelsa (2023)
<b>Procedencia:</b>	Cuestionario adaptado
<b>Administración:</b>	Directa
<b>Tiempo de aplicación:</b>	40 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	EPS CHAVIN S.A.
<b>Significación:</b>	El cuestionario de la Variable Gestión administrativa está compuesto de 4 dimensiones que son: Planeación, organización, dirección y control. El objetivo de esta medición es determinar la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral.

Nombre de la Prueba:	Instrumento para medir la variable desempeño laboral
Autor:	García y Huamán (2018)
Procedencia:	Cuestionario adaptado
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	40 minutos
Ámbito de aplicación:	EPS CHAVIN S.A.
Significación:	El cuestionario de la Variable desempeño laboral está compuesto de 3 dimensiones que son: Desempeño de la tarea, civismo y productividad. El objetivo de esta medición es determinar la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral.

#### 4. **Soporte teórico:**

Gestión administrativa: Chiavenato (2006) señala que la gestión administrativa se encarga del estudio general de la administración, sin diferenciar las empresas con fines de lucro o sin fines de lucro, cuyo fin primordial es desarrollar la habilidad conceptual sin descuidar las habilidades técnicas y humanas; pretende definir situaciones organizacionales complejas, desarrollar la capacidad de pensar y plasmar innovaciones y soluciones en la organización.

Desempeño laboral: Robbins y Judge (2013), sostienen que el desempeño laboral está relacionado al desempeño de los deberes y responsabilidades que proporcionan un gran aporte a la producción de servicios y bienes o al desempeño de funciones en sus actividades. Esto incluye descripción de las labores que aportan a la organización, como lo es el cumplimiento de las metas, la ayuda a otros, la realización de sugerencias positivas y respeto entre los compañeros de trabajo. (p. 60).

Escala/ ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
ORDINAL	Planeación	Función administrativa que anticipadamente determina los objetivos a alcanzar y lo que se debe hacer para lograrlos. Es un modelo teórico para una acción futura, empezando por la fijación de los objetivos y los planes que permitan lograrlos de manera adecuada. La planeación prevé a donde llegar, qué hacer, cuándo, cómo y en qué orden. (Chiavenato, 2006, p.143)
	Organización	Acto de estructurar, organizar e integrar los recursos y los órganos comprendidos en la ejecución, así como relacionarlos entre ellos y las



		atribuciones de cada uno. El organizar engloba tres niveles, operacional (diseño de puestos y actividades), departamental (diseño por departamentos) y global (diseño organizacional). (Chiavenato,2006, p.148)
	Dirección	Se define como la actividad de comunicación, liderazgo y motivación pues hace referencia principalmente a las personas. Asimismo, señala que la dirección está estrechamente vinculada con la puesta en marcha de manera y la disposición de los recursos humanos de tal manera que permitan lograr los objetivos que se esperan. La dirección engloba tres niveles, operacional (supervisión), departamental (gerencia) y global (dirección) (Chiavenato, 2006, p.149)
	Control	Función de buscar seguridad de que lo que se planeó, organizó y dirigió cumpla realmente con los objetivos que se fijaron. El control está conformado por cuatro fases: observación y comparación del desempeño, establecimiento de criterios y acciones correctivas que permitan abolir las variaciones o desviaciones. El control engloba tres niveles: táctico, estratégico y operativo. (Chiavenato 2006, p.150)

Escala/ ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
ORDINAL	Desempeño de la tarea	Está referido a las responsabilidades y cumplimiento de obligaciones, los cuales contribuyen a la producción de un servicio o un bien, o a la ejecución de tareas administrativas. Comprende en su mayoría las tareas realizadas en un determinado puesto laboral tomando como referencia su perfil. (Robbins y Judge, 2013)
	Civismo	Refiere al conjunto de acciones que influyen en el clima organizacional, como lo es respaldar los objetivos institucionales, tratar con respeto a los compañeros, apoyar a los demás sin que lo soliciten, mencionar cosas positivas del trabajo y efectuar sugerencias constructivas. (Robbins y Judge, 2013)
	Productividad	Es el nivel de análisis más importante en el comportamiento de una organización, ésta a su vez requiere de eficiencia y eficacia; puesto que está ligada al cumplimiento de metas con los menores recursos posibles. (Robbins y Judge, 2013)

### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir la Variable gestión administrativa y desempeño laboral que fue elaborado para la primera variable por Vallejo Mendoza Nelsa en el año 2023 y para la segunda variable por García y Huamán en el año 2018 respectivamente. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Instrumento 01: Gestión Administrativa**

- **Primera dimensión: Planeación**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Metas y objetivos	1.- ¿Se fijan objetivos y metas claras para cada área de la Entidad?	4	4	4	
Plan estratégico	2.- ¿La Entidad posee un plan estratégico institucional a largo plazo que guíe su gestión administrativa?	4	4	4	
Planificación de recursos	3.- ¿Se planifica y gestiona eficazmente los recursos de la Entidad?	4	4	4	
Plan de contingencias	4.- ¿La Entidad posee un plan de contingencia para afrontar situaciones adversas o imprevistas?	4	4	4	

- **Segunda dimensión: Organización**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estructura organizacional	5.- ¿La Entidad posee una estructura organizacional debidamente definida y clara?	4	3	4	
Manual de procedimientos	6.- ¿Se cuenta con manuales de procedimientos que contribuyan a la gestión de los procesos administrativos?	3	3	4	
Evaluaciones periódicas	7.- ¿Se evalúa periódicamente y se ajusta de ser necesario la estructura organizacional de la Entidad?	4	4	4	
Gestión de calidad	8.- ¿La Entidad cuenta con un sistema de gestión de calidad actualizado que asegure la ejecución eficaz de los procesos administrativos?	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Dirección

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación	9.- ¿Para la toma de decisiones, se promueve la comunicación efectiva entre los distintos niveles jerárquicos de la Entidad?	4	3	3	
Toma decisiones	10.- ¿Se instauran mecanismos eficaces que permitan la toma de decisiones de la Gestión Administrativa de la Entidad?	4	4	4	
Innovación	11.- ¿Se instauran procedimientos de gestión del cambio e innovación en la Entidad?	4	4	4	
Acciones correctivas	12.- ¿Se adoptan acciones correctivas preventivas para mejorar la gestión administrativa?	4	3	3	

- **Cuarta dimensión:** Control

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Control interno	13.- ¿La aplicación del sistema de control interno en la Entidad asegura la eficiencia y eficacia de la gestión administrativa?	4	4	4	
Supervisión	14.- ¿La entidad establece procedimientos de seguimiento y supervisión que aseguren el cumplimiento de las políticas y procesos de la gestión administrativa?	4	4	4	
Medidas disciplinarias	15.- ¿Se fijan y aplican medidas disciplinarias a los servidores que no cumplen con las políticas y procedimientos de la gestión administrativa?	4	4	4	
Auditoría interna	16.- ¿La auditoría interna aplicada en la Entidad contribuye eficientemente a la gestión administrativa?	4	4	4	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** El instrumento presenta suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Lopez Guerrero Carlos

03 de mayo del 2024.

Especialidad del validador: Docente de investigación

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>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



Dr. López Guerrero Carlos  
I.E.S.P.P. - "Hz"  
Cod. N° 31677187

## INSTRUMENTO 02: Desempeño laboral

- **Primera dimensión:** Desempeño de la tarea

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Proactividad	1. ¿Considera que los servidores contribuyen en el cumplimiento de metas?	4	4	4	
	2. ¿Considera que los servidores se involucran voluntariamente en la realización de actividades?	4	4	4	
Conocimiento de funciones	3. ¿Considera que los servidores participan activamente en sus áreas?	4	4	4	
	4. ¿Considera que los servidores tienen presente las funciones que deben desempeñar?	4	4	4	
	5. ¿Considera que el cargo asignado a los servidores está en función a sus conocimientos?	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Civismo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Objetivos organizacionales	6.- ¿Considera que los servidores tienen presente la misión y visión de la Entidad?	4	4	4	
	7.- ¿Considera que los servidores se sienten comprometidos con los objetivos de la Entidad?	4	4	3	

	8.- ¿Considera que los servidores se sienten identificados con la Entidad en la cual laboran?				
Respeto	9.- ¿Considera que los servidores poseen vocación para el desempeño de sus labores?	3	4	4	
	10.- ¿Considera que los servidores brindan una adecuada atención a los usuarios?	4	3	4	

• **Tercera dimensión: Productividad**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Eficacia	11.- ¿Considera que los servidores se esmeran por cumplir la labores que les corresponden?	4	3	4	
Eficiencia	12.- ¿Con que frecuencia se desarrolla adecuadamente la calificación y evaluación de propuestas?	4	4	4	
	13.- ¿Considera que los servidores hacen uso eficiente del horario de trabajo para cumplir con sus actividades diarias?	4	3	4	
Nivel de producción	14.- ¿Considera que los servidores actualizan constantemente sus métodos de trabajo y procedimientos para aumentar su productividad?	4	3	4	
	15.- ¿Considera que los equipos con los que cuentan los servidores contribuyen en la mejora de su productividad?	3	3	3	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** El instrumento presenta suficiencia

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr. Lopez Guerrero Carlos

**Especialidad del validador:** Docente de investigación

03 de mayo del 2024.

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**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

  
**Dr. López Guerrero Carlos**  
 I.E.S.P.P. - "Hz"  
 Cod. N° 31677187

Escuelas de educación superior y universidades

APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN EDUCATIVA
LOPEZ GUERRERO, CARLOS DNI: 31677187	BACHILLER EN EDUCACION Fecha diploma: 20/02/2006	UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO País / Región: PERÚ
LOPEZ GUERRERO, CARLOS DNI: 31677187	LICENCIADO EN EDUCACION Fecha diploma: 29/08/2007	UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO País / Región: PERÚ
LOPEZ GUERRERO, CARLOS DNI: 31677187	BACHILLER EN EDUCACION Fecha diploma: 30/11/1998	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS País / Región: PERÚ
LOPEZ GUERRERO, CARLOS DNI: 31677187	MAGISTER EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION Fecha diploma: 05/12/2012	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO País / Región: PERÚ
LOPEZ GUERRERO, CARLOS DNI: 31677187	DOCTOR EN EDUCACION Fecha diploma: 12/12/2022	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS País / Región: PERÚ

Fuente:

• SUNEDU

Para mayor información ingresar al enlace de SUNEDU

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento para medir las Variables gestión administrativa y desempeño laboral. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez:

<b>Nombre del juez:</b>	Mg. Beltrán Castillo Carlos Artemio	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( x )	Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa ( x )	Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Consultor	
<b>Institución donde labora:</b>	Independiente	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años (x) Más de 5 años ( )	
<b>Experiencia en Investigación</b> (si corresponde)	Asesor de Tesis en Pregrado y Posgrado	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala:

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Instrumento para medir la variable gestión administrativa
<b>Autor:</b>	Vallejo Mendoza, Nelsa (2023)
<b>Procedencia:</b>	Cuestionario adaptado
<b>Administración:</b>	Directa
<b>Tiempo de aplicación:</b>	40 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	EPS CHAVIN S.A.
<b>Significación:</b>	El cuestionario de la Variable Gestión administrativa está compuesto de 4 dimensiones que son: Planeación, organización, dirección y control. El objetivo de esta medición es determinar la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral.

Nombre de la Prueba:	Instrumento para medir la variable desempeño laboral
Autor:	García y Huamán (2018)
Procedencia:	Cuestionario adaptado
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	40 minutos
Ámbito de aplicación:	EPS CHAVIN S.A.
Significación:	El cuestionario de la Variable desempeño laboral está compuesto de 3 dimensiones que son: Desempeño de la tarea, civismo y productividad. El objetivo de esta medición es determinar la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral.

#### 4. Soporte teórico:

Gestión administrativa: Chiavenato (2006) señala que la gestión administrativa se encarga del estudio general de la administración, sin diferenciar las empresas con fines de lucro o sin fines de lucro, cuyo fin primordial es desarrollar la habilidad conceptual sin descuidar las habilidades técnicas y humanas; pretende definir situaciones organizacionales complejas, desarrollar la capacidad de pensar y plasmar innovaciones y soluciones en la organización.

Desempeño laboral: Robbins y Judge (2013), sostienen que el desempeño laboral está relacionado al desempeño de los deberes y responsabilidades que proporcionan un gran aporte a la producción de servicios y bienes o al desempeño de funciones en sus actividades. Esto incluye descripción de las labores que aportan a la organización, como lo es el cumplimiento de las metas, la ayuda a otros, la realización de sugerencias positivas y respeto entre los compañeros de trabajo. (p. 60).

Escala/ ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
ORDINAL	Planeación	Función administrativa que anticipadamente determina los objetivos a alcanzar y lo que se debe hacer para lograrlos. Es un modelo teórico para una acción futura, empezando por la fijación de los objetivos y los planes que permitan lograrlos de manera adecuada. La planeación prevé a donde llegar, qué hacer, cuándo, cómo y en qué orden. (Chiavenato, 2006, p.143)
	Organización	Acto de estructurar, organizar e integrar los recursos y los órganos comprendidos en la ejecución, así como relacionarlos entre ellos y las



		atribuciones de cada uno. El organizar engloba tres niveles, operacional (diseño de puestos y actividades), departamental (diseño por departamentos) y global (diseño organizacional). (Chiavenato,2006, p.148)
	Dirección	Se define como la actividad de comunicación, liderazgo y motivación pues hace referencia principalmente a las personas. Asimismo, señala que la dirección está estrechamente vinculada con la puesta en marcha de manera y la disposición de los recursos humanos de tal manera que permitan lograr los objetivos que se esperan. La dirección engloba tres niveles, operacional (supervisión), departamental (gerencia) y global (dirección) (Chiavenato, 2006, p.149)
	Control	Función de buscar seguridad de que lo que se planeó, organizó y dirigió cumpla realmente con los objetivos que se fijaron. El control está conformado por cuatro fases: observación y comparación del desempeño, establecimiento de criterios y acciones correctivas que permitan abolir las variaciones o desviaciones. El control engloba tres niveles: táctico, estratégico y operativo. (Chiavenato 2006, p.150)

Escala/ ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
ORDINAL	Desempeño de la tarea	Está referido a las responsabilidades y cumplimiento de obligaciones, los cuales contribuyen a la producción de un servicio o un bien, o a la ejecución de tareas administrativas. Comprende en su mayoría las tareas realizadas en un determinado puesto laboral tomando como referencia su perfil. (Robbins y Judge, 2013)
	Civismo	Refiere al conjunto de acciones que influyen en el clima organizacional, como lo es respaldar los objetivos institucionales, tratar con respeto a los compañeros, apoyar a los demás sin que lo soliciten, mencionar cosas positivas del trabajo y efectuar sugerencias constructivas. (Robbins y Judge, 2013)
	Productividad	Es el nivel de análisis más importante en el comportamiento de una organización, ésta a su vez requiere de eficiencia y eficacia; puesto que está ligada al cumplimiento de metas con los menores recursos posibles. (Robbins y Judge, 2013)

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir la Variable gestión administrativa y desempeño laboral que fue elaborado para la primera variable por Vallejo Mendoza Nelsa en el año 2023 y para la segunda variable por García y Huamán en el año 2018 respectivamente. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindarnos observaciones que considere pertinente*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Instrumento 01: Gestión Administrativa**

- **Primera dimensión: Planeación**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Metas y objetivos	1.- ¿Se fijan objetivos y metas claras para cada área de la Entidad?	4	4	4	
Plan estratégico	2.- ¿La Entidad posee un plan estratégico institucional a largo plazo que guíe su gestión administrativa?	4	4	4	
Planificación de recursos	3.- ¿Se planifica y gestiona eficazmente los recursos de la Entidad?	4	4	4	
Plan de contingencias	4.- ¿La Entidad posee un plan de contingencia para afrontar situaciones adversas o imprevistas?	4	4	4	

- **Segunda dimensión: Organización**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estructura organizacional	5.- ¿La Entidad posee una estructura organizacional debidamente definida y clara?	4	4	4	
Manual de procedimientos	6.- ¿Se cuenta con manuales de procedimientos que contribuyan a la gestión de los procesos administrativos?	4	4	4	
Evaluaciones periódicas	7.- ¿Se evalúa periódicamente y se ajusta de ser necesario la estructura organizacional de la Entidad?	4	4	4	
Gestión de calidad	8.- ¿La Entidad cuenta con un sistema de gestión de calidad actualizado que asegure la ejecución eficaz de los procesos administrativos?	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Dirección

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación	9.- ¿Para la toma de decisiones, se promueve la comunicación efectiva entre los distintos niveles jerárquicos de la Entidad?	4	4	4	
Toma decisiones	10.- ¿Se instauran mecanismos eficaces que permitan la toma de decisiones de la Gestión Administrativa de la Entidad?	4	4	4	
Innovación	11.- ¿Se instauran procedimientos de gestión del cambio e innovación en la Entidad?	4	4	4	
Acciones correctivas	12.- ¿Se adoptan acciones correctivas preventivas para mejorar la gestión administrativa?	4	4	4	

- **Cuarta dimensión:** Control

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Control interno	13.- ¿La aplicación del sistema de control interno en la Entidad asegura la eficiencia y eficacia de la gestión administrativa?	4	4	4	
Supervisión	14.- ¿La entidad establece procedimientos de seguimiento y supervisión que aseguren el cumplimiento de las políticas y procesos de la gestión administrativa?	4	4	4	
Medidas disciplinarias	15.- ¿Se fijan y aplican medidas disciplinarias a los servidores que no cumplen con las políticas y procedimientos de la gestión administrativa?	4	4	4	
Auditoría interna	16.- ¿La auditoría interna aplicada en la Entidad contribuye eficientemente a la gestión administrativa?	4	4	4	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** El instrumento presenta suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Beltrán Castillo Carlos Artemio    03 de mayo del 2024.

Especialidad del validador: Consultor

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma del Experto validador

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

**INSTRUMENTO 02: Desempeño laboral**

- **Primera dimensión:** Desempeño de la tarea

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Proactividad	1. ¿Considera que los servidores contribuyen en el cumplimiento de metas?	4	4	4	
	2. ¿Considera que los servidores se involucran voluntariamente en la realización de actividades?	4	4	4	
Conocimiento de funciones	3. ¿Considera que los servidores participan activamente en sus áreas?	4	4	4	
	4. ¿Considera que los servidores tienen presente las funciones que deben desempeñar?	4	4	4	
	5. ¿Considera que el cargo asignado a los servidores está en función a sus conocimientos?	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Civismo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Objetivos organizacionales	6.- ¿Considera que los servidores tienen presente la misión y visión de la Entidad?	4	4	4	
	7.- ¿Considera que los servidores se sienten comprometidos con los objetivos de la Entidad?	4	4	4	

	8.- ¿Considera que los servidores se sienten identificados con la Entidad en la cual laboran?	4	4	4	
Respeto	9.- ¿Considera que los servidores poseen vocación para el desempeño de sus labores?	4	4	4	
	10.- ¿Considera que los servidores brindan una adecuada atención a los usuarios?	4	4	4	

• **Tercera dimensión: Productividad**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Eficacia	11.- ¿Considera que los servidores se esmeran por cumplir la labores que les corresponden?	4	4	4	
Eficiencia	12.- ¿Con que frecuencia se desarrolla adecuadamente la calificación y evaluación de propuestas?	4	4	4	
	13.- ¿Considera que los servidores hacen uso eficiente del horario de trabajo para cumplir con sus actividades diarias?	4	4	4	
Nivel de producción	14.- ¿Considera que los servidores actualizan constantemente sus métodos de trabajo y procedimientos para aumentar su productividad?	4	4	4	
	15.- ¿Considera que los equipos con los que cuentan los servidores contribuyen en la mejora de su productividad?	4	4	4	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** El instrumento presenta suficiencia

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg. Beltrán Castillo Carlos Artemio

**Especialidad del validador:** Consultor

03 de mayo del 2024.

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

**Firma del Experto validador**

Escuelas de educación superior y universidades

APPELLIDOS Y NOMBRES	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN EDUCATIVA
BELTRAN CASTILLO, CARLOS ARTEMIO DNI: 73193969	CONTADOR PÚBLICO Fecha diploma: 17/06/2019	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. País / Región: PERÚ
BELTRAN CASTILLO, CARLOS ARTEMIO DNI: 73193969	BACHILLER EN CONTABILIDAD Fecha diploma: 15/03/2019	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO País / Región: PERÚ
BELTRAN CASTILLO, CARLOS ARTEMIO DNI: 73193969	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha diploma: 21/03/2023	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. País / Región: PERÚ

Fuente:  
• SUNEDU

Para mayor información ingresar al enlace de [SUNEDU](#)

## **Evaluación por juicio de expertos**

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento para medir las Variables gestión administrativa y desempeño laboral. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### **1. Datos generales del juez:**

<b>Nombre del juez:</b>	Mg. Sánchez Jácome Lenin Joseph
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( x )                      Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clinica ( )                      Social ( ) Educativa ( x )                      Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Gestor Público – Contador
<b>Institución donde labora:</b>	Entidad prestadora de servicios de saneamiento Chavín S.A.
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años (x) Más de 5 años ( )
<b>Experiencia en Investigación</b> (si corresponde)	Coasesor temático – gestión pública

### **2. Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### **3. Datos de la escala:**

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Instrumento para medir la variable gestión administrativa
<b>Autor:</b>	Vallejo Mendoza, Nelsa (2023)
<b>Procedencia:</b>	Cuestionario adaptado
<b>Administración:</b>	Directa
<b>Tiempo de aplicación:</b>	40 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	EPS CHAVIN S.A.
<b>Significación:</b>	El cuestionario de la Variable Gestión administrativa está compuesto de 4 dimensiones que son: Planeación, organización, dirección y control. El objetivo de esta medición es determinar la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral.

Nombre de la Prueba:	Instrumento para medir la variable desempeño laboral
Autor:	García y Huamán (2018)
Procedencia:	Cuestionario adaptado
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	40 minutos
Ámbito de aplicación:	EPS CHAVIN S.A.
Significación:	El cuestionario de la Variable desempeño laboral está compuesto de 3 dimensiones que son: Desempeño de la tarea, civismo y productividad. El objetivo de esta medición es determinar la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral.

#### 4. **Soporte teórico:**

Gestión administrativa: Chiavenato (2006) señala que la gestión administrativa se encarga del estudio general de la administración, sin diferenciar las empresas con fines de lucro o sin fines de lucro, cuyo fin primordial es desarrollar la habilidad conceptual sin descuidar las habilidades técnicas y humanas; pretende definir situaciones organizacionales complejas, desarrollar la capacidad de pensar y plasmar innovaciones y soluciones en la organización.

Desempeño laboral: Robbins y Judge (2013), sostienen que el desempeño laboral está relacionado al desempeño de los deberes y responsabilidades que proporcionan un gran aporte a la producción de servicios y bienes o al desempeño de funciones en sus actividades. Esto incluye descripción de las labores que aportan a la organización, como lo es el cumplimiento de las metas, la ayuda a otros, la realización de sugerencias positivas y respeto entre los compañeros de trabajo. (p. 60).

Escala/ ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
ORDINAL	Planeación	Función administrativa que anticipadamente determina los objetivos a alcanzar y lo que se debe hacer para lograrlos. Es un modelo teórico para una acción futura, empezando por la fijación de los objetivos y los planes que permitan lograrlos de manera adecuada. La planeación prevé a donde llegar, qué hacer, cuándo, cómo y en qué orden. (Chiavenato, 2006, p.143)
	Organización	Acto de estructurar, organizar e integrar los recursos y los órganos comprendidos en la ejecución, así como relacionarlos entre ellos y las



		atribuciones de cada uno. El organizar engloba tres niveles, operacional (diseño de puestos y actividades), departamental (diseño por departamentos) y global (diseño organizacional). (Chiavenato,2006, p.148)
	Dirección	Se define como la actividad de comunicación, liderazgo y motivación pues hace referencia principalmente a las personas. Asimismo, señala que la dirección está estrechamente vinculada con la puesta en marcha de manera y la disposición de los recursos humanos de tal manera que permitan lograr los objetivos que se esperan. La dirección engloba tres niveles, operacional (supervisión), departamental (gerencia) y global (dirección) (Chiavenato, 2006, p.149)
	Control	Función de buscar seguridad de que lo que se planeó, organizó y dirigió cumpla realmente con los objetivos que se fijaron. El control está conformado por cuatro fases: observación y comparación del desempeño, establecimiento de criterios y acciones correctivas que permitan abolir las variaciones o desviaciones. El control engloba tres niveles: táctico, estratégico y operativo. (Chiavenato 2006, p.150)

Escala/ ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
ORDINAL	Desempeño de la tarea	Está referido a las responsabilidades y cumplimiento de obligaciones, los cuales contribuyen a la producción de un servicio o un bien, o a la ejecución de tareas administrativas. Comprende en su mayoría las tareas realizadas en un determinado puesto laboral tomando como referencia su perfil. (Robbins y Judge, 2013)
	Civismo	Refiere al conjunto de acciones que influyen en el clima organizacional, como lo es respaldar los objetivos institucionales, tratar con respeto a los compañeros, apoyar a los demás sin que lo soliciten, mencionar cosas positivas del trabajo y efectuar sugerencias constructivas. (Robbins y Judge, 2013)
	Productividad	Es el nivel de análisis más importante en el comportamiento de una organización, ésta a su vez requiere de eficiencia y eficacia; puesto que está ligada al cumplimiento de metas con los menores recursos posibles. (Robbins y Judge, 2013)

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir la Variable gestión administrativa y desempeño laboral que fue elaborado para la primera variable por Vallejo Mendoza Nelsa en el año 2023 y para la segunda variable por García y Huamán en el año 2018 respectivamente. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindemos observaciones que considere pertinente*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Instrumento 01: Gestión Administrativa**

- **Primera dimensión: Planeación**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Metas y objetivos	1.- ¿Se fijan objetivos y metas claras para cada área de la Entidad?	4	4	4	
Plan estratégico	2.- ¿La Entidad posee un plan estratégico institucional a largo plazo que guíe su gestión administrativa?	4	4	4	
Planificación de recursos	3.- ¿Se planifica y gestiona eficazmente los recursos de la Entidad?	4	4	4	
Plan de contingencias	4.- ¿La Entidad posee un plan de contingencia para afrontar situaciones adversas o imprevistas?	4	4	4	

- **Segunda dimensión: Organización**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estructura organizacional	5.- ¿La Entidad posee una estructura organizacional debidamente definida y clara?	4	4	4	
Manual de procedimientos	6.- ¿Se cuenta con manuales de procedimientos que contribuyan a la gestión de los procesos administrativos?	4	4	4	
Evaluaciones periódicas	7.- ¿Se evalúa periódicamente y se ajusta de ser necesario la estructura organizacional de la Entidad?	4	4	4	
Gestión de calidad	8.- ¿La Entidad cuenta con un sistema de gestión de calidad actualizado que asegure la ejecución eficaz de los procesos administrativos?	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Dirección

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación	9.- ¿Para la toma de decisiones, se promueve la comunicación efectiva entre los distintos niveles jerárquicos de la Entidad?	4	4	4	
Toma decisiones	10.- ¿Se instauran mecanismos eficaces que permitan la toma de decisiones de la Gestión Administrativa de la Entidad?	4	4	4	
Innovación	11.- ¿Se instauran procedimientos de gestión del cambio e innovación en la Entidad?	4	4	4	
Acciones correctivas	12.- ¿Se adoptan acciones correctivas preventivas para mejorar la gestión administrativa?	4	4	4	

- **Cuarta dimensión:** Control

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Control interno	13.- ¿La aplicación del sistema de control interno en la Entidad asegura la eficiencia y eficacia de la gestión administrativa?	4	4	4	
Supervisión	14.- ¿La entidad establece procedimientos de seguimiento y supervisión que aseguren el cumplimiento de las políticas y procesos de la gestión administrativa?	4	4	4	
Medidas disciplinarias	15.- ¿Se fijan y aplican medidas disciplinarias a los servidores que no cumplen con las políticas y procedimientos de la gestión administrativa?	4	4	4	
Auditoría interna	16.- ¿La auditoría interna aplicada en la Entidad contribuye eficientemente a la gestión administrativa?	4	4	4	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** El instrumento presenta suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Sánchez Jácome Lenin Joseph    03 de mayo del 2024.

Especialidad del validador: Gestor público

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

eps/chavin s.a.

CPC. Lenin J. Sánchez Jácome  
Mat N° 06-2057

Firma del Experto validador

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

## INSTRUMENTO 02: Desempeño laboral

- **Primera dimensión:** Desempeño de la tarea

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Proactividad	1. ¿Considera que los servidores contribuyen en el cumplimiento de metas?	4	4	4	
	2. ¿Considera que los servidores se involucran voluntariamente en la realización de actividades?	4	4	4	
Conocimiento de funciones	3. ¿Considera que los servidores participan activamente en sus áreas?	4	4	4	
	4. ¿Considera que los servidores tienen presente las funciones que deben desempeñar?	4	4	4	
	5. ¿Considera que el cargo asignado a los servidores está en función a sus conocimientos?	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Civismo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Objetivos organizacionales	6.- ¿Considera que los servidores tienen presente la misión y visión de la Entidad?	4	4	4	
	7.- ¿Considera que los servidores se sienten comprometidos con los objetivos de la Entidad?	4	4	4	

	8.- ¿Considera que los servidores se sienten identificados con la Entidad en la cual laboran?	4	4	4	
Respeto	9.- ¿Considera que los servidores poseen vocación para el desempeño de sus labores?	4	4	4	
	10.- ¿Considera que los servidores brindan una adecuada atención a los usuarios?	4	4	4	

• **Tercera dimensión: Productividad**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Eficacia	11.- ¿Considera que los servidores se esmeran por cumplir la labores que les corresponden?	4	4	4	
Eficiencia	12.- ¿Con que frecuencia se desarrolla adecuadamente la calificación y evaluación de propuestas?	4	4	4	
	13.- ¿Considera que los servidores hacen uso eficiente del horario de trabajo para cumplir con sus actividades diarias?	4	4	4	
Nivel de producción	14.- ¿Considera que los servidores actualizan constantemente sus métodos de trabajo y procedimientos para aumentar su productividad?	4	4	4	
	15.- ¿Considera que los equipos con los que cuentan los servidores contribuyen en la mejora de su productividad?	4	4	4	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** El instrumento presenta suficiencia

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg. Sánchez Jácome Lenin Joseph

**Especialidad del validador:** Gestor público

03 de mayo del 2024.

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**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

  
 eps chavin s.a.  
 CPC. Lenin J. Sanchez Jacome  
 Mat N° 06-2057

**Firma del Experto validador**

Escuelas de educación superior y universidades

APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN EDUCATIVA
SANCHEZ JACOME, LENIN JOSEPH DNI: 43565637	BACHILLER EN CONTABILIDAD Fecha diploma: 25/08/2010	UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO Pais / Región: PERÚ
SANCHEZ JACOME, LENIN JOSEPH DNI: 43565637	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha diploma: 07/12/2017	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO Pais / Región: PERÚ
SANCHEZ JACOME, LENIN JOSEPH DNI: 43565637	CONTADOR PUBLICO Fecha diploma: 21/10/2011	UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO Pais / Región: PERÚ

Fuente:  
• SUNEDU

Para mayor información ingresar al enlace de [SUNEDU](#)

### Anexo 4: Resultados del análisis de consistencia interna

ENCUESTADO	VARIABLE 1: GESTIÓN Administrativa																					
	DIMENSIÓN 1: PLANEACIÓN				DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN				DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN				DIMENSIÓN 4: CONTROL								TOTAL V1	NIVEL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	D1	D2	D3	D4		
E-1	3	4	3	4	4	1	1	1	2	2	2	1	2	3	2	2	14	7	7	9	37	Medio
E-2	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	16	13	13	12	54	Alto
E-3	4	2	4	5	5	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	15	12	10	10	47	Medio
E-4	1	3	4	3	5	5	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	11	17	14	15	57	Alto
E-5	2	2	1	1	1	3	1	1	3	2	1	1	1	1	3	1	6	6	7	6	25	Bajo
E-6	1	1	1	1	4	3	1	1	3	1	1	1	1	1	2	1	4	9	6	5	24	Bajo
E-7	3	3	2	2	2	2	3	2	1	1	2	1	2	2	1	3	10	9	5	8	32	Medio
E-8	1	1	1	1	1	1	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	4	7	10	9	30	Medio
E-9	1	1	2	1	2	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	5	8	4	4	21	Bajo
E-10	4	5	4	3	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4	3	5	16	20	14	16	66	Alto
E-11	3	3	2	2	2	2	3	2	1	1	2	1	2	2	1	3	10	9	5	8	32	Medio
E-12	2	2	1	1	1	3	1	1	3	2	1	1	1	1	3	1	6	6	7	6	25	Bajo
E-13	1	1	2	1	2	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	5	8	4	4	21	Bajo
E-14	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	3	4	2	3	3	6	5	6	12	29	Medio
E-15	1	1	1	1	4	3	1	1	3	1	1	1	1	2	1	4	4	9	6	5	24	Bajo
E-16	4	2	4	5	5	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	15	12	10	10	47	Medio
E-17	4	5	4	3	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4	3	5	16	20	14	16	66	Alto
E-18	1	3	4	3	5	5	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	11	17	14	15	57	Alto
E-19	3	4	3	4	4	1	1	1	2	2	2	1	2	3	2	2	14	7	7	9	37	Medio
E-20	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	16	13	13	12	54	Alto

ENCUESTADO	VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL																					
	DIMENSIÓN 1: DESEMPEÑO DE LA TAREA					DIMENSIÓN 2: CIVISMO					DIMENSIÓN 3: PRODUCTIVIDAD									TOTAL V1	NIVEL	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	D1	D2	D3	D4			
E-1	5	2	3	5	1	2	3	3	3	4	4	1	4	2	1	16	15	12	43	Medio		
E-2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15	15	15	45	Medio		
E-3	4	3	4	5	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	20	18	21	59	Alto		
E-4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	20	20	18	58	Alto	
E-5	5	1	1	1	1	2	2	2	3	3	2	3	4	1	2	9	12	12	33	Medio		
E-6	3	2	2	2	2	3	3	2	3	4	3	2	2	2	3	11	15	12	38	Medio		
E-7	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	7	8	5	20	Bajo		
E-8	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	5	8	5	18	Bajo		
E-9	2	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	8	13	15	36	Medio		
E-10	3	2	4	4	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	17	15	15	47	Medio		
E-11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	20	20	18	58	Alto	
E-12	3	2	2	2	2	3	3	2	3	4	3	2	2	2	3	11	15	12	38	Medio		
E-13	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	7	8	5	20	Bajo		
E-14	5	2	3	5	1	2	3	3	3	4	4	1	4	2	1	16	15	12	43	Medio		
E-15	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	5	8	5	18	Bajo		
E-16	5	1	1	1	1	2	2	2	3	3	2	3	4	1	2	9	12	12	33	Medio		
E-17	4	3	4	5	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	20	18	21	59	Alto		
E-18	2	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	8	13	15	36	Medio		
E-19	3	2	4	4	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	17	15	15	47	Medio		
E-20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15	15	15	45	Medio		

## **Anexo 5: Consentimiento o asentimiento informado UCV**

### **Consentimiento Informado**

Título de la investigación: Gestión administrativa y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una entidad pública de saneamiento de Ancash, 2024.

Investigador: Ronald Armando Azabache Figueroa

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada Gestión administrativa y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una entidad pública de saneamiento de Ancash 2024, cuyo objetivo es determinar la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en trabajadores administrativos de una entidad pública de saneamiento de Ancash, 2024. Esta investigación es desarrollada por estudiantes del programa de estudio académico de maestría en gestión pública, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución EPS Chavín S.A.

Describir el impacto del problema de la investigación.

El impacto del problema de investigación se centra en comprender la relación que existe entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en trabajadores administrativos de una entidad pública de saneamiento de Ancash, 2024. Esta investigación tiene el potencial de generar conocimientos valiosos que podrían influir en diversos aspectos del ámbito educativo y del desarrollo estudiantil. Algunos de los posibles impactos incluyen: i) Mejora del desempeño laboral, ii) Desarrollo de programas de capacitación, iii) Optimización de Recursos económicos y humanos, iv) Cumplimiento de metas y v) Satisfacción de los ciudadanos.

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):



1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de minutos y se realizará en el ambiente del auditorio de la institución EPS Chavín S.A. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

**Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador Ronald Armando Azabache Figueroa email: [razabachef28@gmail.com](mailto:razabachef28@gmail.com) y asesor Dr. Tito Orlando Chunga Díaz email: [tchung@ucvvirtual.edu.pe](mailto:tchung@ucvvirtual.edu.pe).

## Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: \_\_\_\_\_

Fecha y hora: \_\_\_\_\_

Nombre y apellidos: Ronald Armando Azabache Figueroa

Firma(s): 

Fecha y hora: 17-05-2024, 8:30AM

## Anexo 7: Análisis complementario

### Anexo 7.1: Cálculo de tamaño de muestra

Margen: 5%  
Nivel de confianza: 95%  
Poblacion: 102

Tamaño de muestra: **81**

#### Ecuacion Estadistica para Proporciones poblacionales

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

n= Tamaño de la muestra  
Z= Nivel de confianza deseado  
p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)  
q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)  
e= Nivel de error dispuesto a cometer  
N= Tamaño de la población

### Anexo 7.2: Fiabilidad del instrumento

1ra variable: Gestión Administrativa

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,954	16

## Variable 2: Desempeño Laboral

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,960	15

## Anexo 7.3: Rangos de confiabilidad

Rango	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Fuente: Ruiz Bolívar (1998)

## Anexo 7.4: Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Administrativa	,124	81	,004
Desempeño Laboral	,213	81	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

## Anexo 8: Autorizaciones para el desarrollo del proyecto de investigación



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Lima, 13 de mayo de 2024  
Carta P. 0087-2024-UCV-VA-EPG-F01/J

Abg.  
María del Carmen Marchena Valdiviezo  
GERENTE  
EPS Chavín S.A.

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a Azabache Figueroa, Ronald Armando; identificado con DNI N° 73308691 y con código de matrícula N° 7000695123; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

**Gestión administrativa y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de una entidad pública de saneamiento de Ancash, 2024**

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestro estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante Investigador Azabache Figueroa, Ronald Armando 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.

La información a solicitar por parte de nuestro alumno (a) corresponde a una muestra de Personas, mediante técnica de recolección de datos de Encuesta.

Asimismo solicitamos el acuse de recibo de la presente carta confirmando la aceptación o no aceptación por parte de su institución al correo electrónico: [mesadepartes.epg.ln@ucv.edu.pe](mailto:mesadepartes.epg.ln@ucv.edu.pe)

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

Atentamente,



*Helga R. Majo Marrufo*  
Dra. Helga R. Majo Marrufo  
Jefe  
Escuela de Posgrado UCV  
Filial Lima Campus Los Olivos

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



**eps chavín s.a.**  
Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Chavín S.A.  
EMPRESA MUNICIPAL

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho".

Huaraz, 15 de mayo del 2024

### **CARTA N°056-2024-EPS-CHAVIN S.A./G.G.**

**DRA. HELGA R. MAJO MARRUFO**  
Jefe de la Escuela de Posgrado UCV.  
Filial Lima Campus Los Olivos

**Presente.-**

**ASUNTO :** COMUNICO ACEPTACIÓN Y APOYO CON INFORMACIÓN CON FINES DE ESTUDIO.

**REFERENCIA :** CARTA P.0087-2024-UCV-VA-EPG-F01/J.

Es grato dirigirme a usted saludándole cordialmente, asimismo en atención al documento de la referencia me permito comunicarle que la EPS Chavín S.A. acepta y otorga el permiso de entrega de información con fines de estudio para la elaboración de la tesis para la obtención de la maestría de Ronald Azabache Figueroa. Asimismo se solicita que culminada la tesis, se haga de conocimiento de mi Representada.

Hago propicia la ocasión para manifestarle las muestras de mi consideración y estima personal.

Atentamente.

[mesadepartes@epschavin.com](mailto:mesadepartes@epschavin.com)  
para mí

Remito lo solicitado

*Abg. María Marchena Valdiviezo*  
Abog. María Marchena Valdiviezo  
C.A.A. 1915  
GERENTE GENERAL

----- Mensaje Original -----

Asunto: CARTA N°056-2024-EPS CHAVIN S.A./G.G.  
Fecha: 2024-05-15 13:53  
De: [mesadepartes@epschavin.com](mailto:mesadepartes@epschavin.com)  
Destinatario: [mesadepartes.epg.ln@ucv.edu.pe](mailto:mesadepartes.epg.ln@ucv.edu.pe)

Por medio del presente remito adjunto la Carta N°056-2024.  
Atentamente  
Mónica Romero Estrada  
Secretaria de Gerencia General.

Cc.  
Arch.