



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**“Gestión administrativa y el desempeño laboral de los colaboradores del
Área Administrativa de la Empresa Autoridad Autónoma Del Tren
Eléctrico”**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

Modesta Rubela Lujan Cataño

ASESOR:

Mg. Jesús Romero Pacora

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Planificación

LIMA – PERÚ

AÑO 2017

Página del Jurado



Mg. Flabio Paca Pantigoso

Presidente



Dra. Teresa Narvaez Aranibar

Secretario



Mg. Jesús Romero Pacora

Vocal

Dedicatoria

La presente tesis la dedico a mi madre que estuvo siempre a mi lado brindándome su apoyo con palabras de aliento para llegar a culminar mi carrera profesional, a mi padre que a pesar de su distancia siempre estuvo presente en mi crecimiento y a mis hermanos que fueron también una ayuda, convirtiéndose en pilares fundamentales para mi formación.

Agradecimiento

Un agradecimiento especial hacia el Director de la empresa AATE, así como a los compañeros de trabajo que ayudaron a que la presente tesis obtenga un buen resultado, también hacia mis asesores y docentes que fueron participe de este proceso de formación, ya sea de manera directa o indirecta, ya que se vería reflejado en la culminación de mi paso por la universidad. Gracias a cada uno de ellos, por todo lo brindado.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo Modesta Rubela Lujan Cataño con DNI N° 46402679 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que adjunto es veraz y auténtica.

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

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

Lima, 07 de Julio del 2017



Modesta Rubela Lujan Cataño

DNI. 46402679

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Gestión Administrativa y Desempeño Laboral de los Colaboradores del Área Administrativa de la Empresa Autoridad Autónoma del Tren Eléctrico - AATE”, la cual tiene como objetivo general determinar la relación que existe entre las dos variables de estudio, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Administración de empresas.

Modesta Rubela Lujan Cataño



ÍNDICE

	Pág.
PÁGINA DEL JURADO.....	ii
DEDICATORÍA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	12
1.1 Realidad Problemática.....	12
1.2 Trabajos previos.....	14
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	17
1.4 Formulación del problema.....	24
1.5 justificación del estudio.....	25
1.6 Hipótesis.....	26
1.7 Objetivos.....	27
II. MÉTODO.....	28
2.1 Diseño de investigación.....	28
2.2 Variables, Operacionalización.....	29
2.3 Población y Censo.....	33
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad...	34

2.5 Métodos de análisis de datos	39
2.6 Aspectos éticos.....	39
III. RESULTADOS	40
IV. DISCUSIÓN.....	47
V. CONCLUSIÓN.....	51
VI. RECOMENDACIONES.....	53
VII. REFERENCIAS.....	54
ANEXOS.....	56
Anexo 1: Instrumentos.....	56
Anexo 2: Validación de Instrumentos.....	60
Anexo 3: Matriz de Consistencia.....	80
Anexo 4: Tabla de especificaciones.....	81
Anexo 5: Matrices de evidencias internas y externas.....	83
Anexo 6: Base de datos del personal administrativo de la empresa.....	86
Anexo 7: Solicitud de permiso para aplicar encuesta en la empresa.....	88
Anexo 8: Porcentaje de similitud.....	89

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 01: Operacionalización Variable 1.....	31
Tabla N° 02: Operacionalización Variable 2.....	32
Tabla N° 03: Validación Variable 1.....	35
Tabla N° 04: Validación Variable 2.....	36
Tabla N° 05: Expertos de Validación Variable 1 y Variable 2.....	37
Tabla N° 06: Fiabilidad Variable 1.....	37
Tabla N° 07: Fiabilidad Variable 2.....	38
Tabla N° 08: Tabla Cruzada de variable 1 y variable 2.....	40
Tabla N° 09: Tabla Cruzada de Variable 1 y Dimensión 1.....	41
Tabla N° 10: Tabla Cruzada de Variable 1 y Dimensión 2.....	43
Tabla N° 11: Tabla Cruzada de Variable 1 y Dimensión 3.....	44
Tabla N° 12: Tabla Cruzada de Variable 1 y Dimensión 4.....	45

RESUMEN

La investigación titulada Gestión administrativa y desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de la AATE, donde se identifica una deficiente coordinación en las gestiones administrativas que podría afectar en el desempeño de los colaboradores, por ello teniendo la carencia de un Manual de Procedimientos que ayuden a identificar las labores que se ejecutan para un mejor desarrollo, lo cual ha hecho que se genere una problemática, el tiempo de duración de la investigación es por un periodo aproximado de 8 meses, las teorías a las que se enmarca la tesis es de los autores como Robbins y Chiavenato cada una mencionada en las variables correspondientes, el tipo de investigación es descriptiva correlacional, de diseño no experimental de corte transversal y de enfoque cuantitativo, que tiene como objetivo determinar la relación entre gestión administrativa y desempeño laboral desde la perspectiva de los colaboradores de la AATE. La población está compuesta por 51 colaboradores, para la cual se empleó la técnica del censo, el instrumento utilizado es el cuestionario con 30 preguntas para cada una de las variables. Luego se procesó la información recopilada en el software SPSS, donde permitió obtener las tablas de frecuencia y tablas cruzadas según lo planteado en la investigación, entonces se procedió a interpretar las variables de estudio en donde indicaron que existe una regular gestión administrativa en 70.6% y regular desempeño en un 74.5%. Además, al análisis estadístico mediante la prueba Rho Spearman en la contratación de hipótesis entre las variables se logró una correlación perfecta en un 0.989, la cual se concluye que para llevar una buena gestión administrativa se tendrá que mejorar en la dirección a fin de que los colaboradores demuestren un desempeño eficiente.

Palabras clave: Gestión, Administración, Desempeño, Laboral

ABSTRACT

The research entitled Administrative management and work performance of the employees of the administrative area of AATE, where it is identified a poor coordination in the administrative management that could affect the performance of the collaborators, for that reason having the lack of a Manual of Procedures that help To identify the tasks that are executed for a better development, which has caused that a problem is generated, the duration of the investigation is for a period of approximately 8 months, the theories to which the thesis is framed is of the Authors such as Robbins and Chiavenato each mentioned in the corresponding variables, the type of research is descriptive correlational, non-experimental cross-sectional design and quantitative approach, whose objective is to determine the relationship between administrative management and labor performance from the perspective of The AATE collaborators. The population is composed by 51 collaborators, for which the census technique was used, the instrument used is the questionnaire with 30 questions for each of the variables. Then the information collected in the SPSS software was processed, where it was possible to obtain the frequency tables and cross tables as proposed in the research. Then, we proceeded to interpret the study variables where they indicated that there is a regular administrative management in 70.6% and Regular performance by 74.5%. In addition, the statistical analysis using the Rho Spearman test in the recruitment of hypotheses between the variables obtained a perfect correlation in a 0.989, which concludes that to carry out a good administrative management will have to improve in the direction so that the Demonstrate efficient performance.

Key words: Management, Administration, Performance, Labor

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

El presente trabajo de investigación se desarrollará sobre el Tema de Gestión Administrativa, ya que sabemos que el éxito de las empresas en los últimos años se logra con la efectividad en la administración, como en los procesos, en las actividades encomendadas así como en los puesto de trabajo para asegurar un buen desempeño hacia los trabajadores y una buena orientación, por tanto cabe destacar que si las empresas quieren ir creciendo se debe reconocer y fortalecer el capital humano, ya que sin ello la organización no podrá crecer y lograr cumplir sus metas.

Por ello, a través del diario crhoy.com. Patrocinador oficial de la sele. (2015), de Costa Rica, menciona una noticia importante sobre el problema de la gestión administrativa que no permite agilizar acciones en el Ministerio de educación pública de dicho país, por ello informa de que existe “dificultad para procesar la información de nombramientos de lecciones a docentes, así como infraestructura en condiciones deplorables, falta de coordinación para corregir ordenes sanitarias y distribución inadecuada de insumos a los centros educativos”, entonces ello demuestra que la problemática que presenta en la entidad pública se debe hacia la deficiente gestión dada por la anterior viceministra administrativa, y que se debería mejorar la infraestructura como los nombramientos hacia los docentes de las escuelas, por tanto cabe destacar que estos incidentes no solo afecta a los involucrados de dicha organización sino a la sociedad.

Por otro lado, un análisis detallado de la gestión 2006 – 2010, considera que uno de los problemas principales de la experiencia reciente es la forma improvisada con que se decidió crear las nuevas empresas públicas. Este análisis lo menciona el diario La Razón (2012 – Lima), además menciona que la cuestión no es ni buena o mala, toda vez que su evaluación depende de los objetivos a los que responden y como son gestionadas para minimizar los posibles errores, identificarlos a tiempo, corregirlos y transformarlos en aprendizajes para la toma de decisión óptima.

La Autoridad Autónoma del Tren Eléctrico - AATE, es una entidad del estado y unidad ejecutora del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, constituye un proyecto especial, ya que tiene la responsabilidad de la proyección, ejecución y administración de la infraestructura ferroviaria del Metro de Lima. Además, como toda institución pública muestra debilidades en sus gestiones operativas y administrativas, lo cual origina que no cumpla con sus objetivos y metas estipulados en el Plan Estratégico Institucional. La AATE, cuenta con gerencias y jefaturas donde realizan funciones según lo estipulado en su Manual de Operaciones, las principales áreas involucradas en el estudio serán 8 donde se analizará las deficiencias de gestión administrativa que presenta.

Por ello, la problemática que presenta la AATE, es en atención al deficiente manejo en los procesos administrativos que vienen ejecutando las áreas involucradas; toda vez que, al no cumplir lo estipulado en el manual operativo ha hecho que se genere una gran incomodidad cuando se delegan funciones como al ejecutarlas, el tiempo de demora en los documentos y falta de coordinaciones, como el poco seguimiento y control hacia los trabajos ejecutados por los servidores, ocasionando retrasos en las contrataciones, adquisiciones y además de una inadecuada planificación hacia los presupuestos en los bienes y servicios; también afecta la ausencia del Manual de procedimientos (MAPRO); por cuanto, no se puede constatar a través de un flujograma, los procesos adecuados al que todos deberán ejecutarlos, ello ha originado que mucho de los colaboradores transmitan su incomodidad, con el riesgo de afectar en la productividad individual y organizacional.

Entonces, el exceso de la burocracia y las incorrectas actuaciones de los funcionarios y servidores que participan en el ámbito de dichos procesos administrativos, han perjudicado en la gestión, trayendo como consecuencia el bajo desempeño de los colaboradores, así como una descontrolada adquisición de los bienes o servicios, como de las tareas que se realizan sin tener tiempos estimados y de aquellas que no tienen valor, que ayuden a mejorar en las funciones diarias, ya que esto dificulta a que se puedan cumplir los objetivos institucionales.

1.2 Trabajos Previos

Para dar validez y reforzamiento a la presente investigación se mencionara y detallara algunos trabajos previos realizados en el ámbito internacional y nacional que presentan las variables en estudio del presente trabajo.

Internacionales

Caisa (2014) presenta la investigación titulada “La Gestión Administrativa y su Impacto en el Desempeño Laboral en la Empresa Metalmecánica “Alhice” de la Ciudad de Ambato”. Señala como objetivo general: Estudiar cómo se relaciona la gestión administrativa en el desempeño laboral en la empresa metalmecánica “ALHICE” de la ciudad de Abanto. Su base teórica fue respaldada por Koontz (2008), Torres (2007) y Munch (2010). La metodología empleada en su nivel o tipo investigación fue explicativa y correlacional, la recopilación de información se dio por la encuesta a 35 trabajadores de la empresa. Se identificó que utilizo la prueba estadística Chi cuadrado $X^2= 41.33$; y una significancia bilateral=0.000; ($p < 0.05$). Concluye que la empresa no cuenta con un modelo de gestión administrativa lo que necesita una herramienta administrativa, que se complemente con el recurso humano de la empresa.

La presente investigación se considerara como modelo para un mejor desarrollo de los conceptos teóricos y como ayuda para realizar la operacionalización de variables de la investigación.

Ortega (2013) presenta la investigación titulada “Gestión Administrativa del Talento Humano y su Incidencia en las Empresas Publicas Administradoras de Agua Potable en la Provincia del Carchi”. Señala como objetivo general: Determinar como la gestión administrativa del talento humano incide en el desempeño laboral de los servidores (as) de la empresa pública administradora de agua potable de Tulcán EPMAPA – T. Su base teórica fue respaldada por Chiavenato (1997, 2008, 2009), Ventura (2008) y Villegas (2007). La Metodología empleada en su nivel o tipo de

investigación es descriptiva, como la recopilación de información se dio por la encuesta a 80 colaboradores de la empresa administradora de agua potable Tulcán EPMAPA. Concluye que se debe concienciar de ciertos elementos, reglas y manuales que dispone la empresa, para así lograr un empoderamiento por parte de los empleados, como proponer un plan de capacitación, motivación y trabajo en equipo dentro del Plan Operativo Anual de la Institución Pública.

Se considerara la presente investigación ya que presenta el mismo nivel de investigación, además sus marcos teóricos ayudaran a tener una idea más clara de los conceptos aplicados a la gestión administrativa y desempeño laboral, y como ayuda para realizar el instrumento.

Vélez (2015) presenta la investigación titulada “Diseño de Indicadores de Gestión para Evaluar el Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Universidad Estatal Península de Santa Elena del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena”. Señala como objetivo general: Determinar la incidencia del limitado control de gestión administrativa en el rendimiento laboral de los servidores públicos de la Universidad Estatal Península de Santa Elena del cantón La Libertad provincia de Santa Elena, año 2015. Su base teórica fue respaldada por Amat (2004), Arias (2014), Pérez (2013), Robbins & Coulter (2010) y Chiavenato (2001). La Metodología empleada en su nivel o tipo de investigación es descriptiva, como la recopilación de información se dio por la encuesta a 335 colaboradores de la empresa UPSE. Concluyo que los indicadores para evaluar al personal administrativo de la UPSE, va a permitir mejorar el rendimiento de cada uno de los colaboradores de manera que aporten a la organización la ruta adecuada para que logren cumplir con las metas establecidas en la planificación.

Se considerara el trabajo en mención porque el campo de estudio es similar ya que realizan la investigación en una entidad pública, también realiza un aporte en el marco teórico para la segunda variable.

Nacionales

Fernández (2014) presenta la investigación titulada “Gestión Administrativa y Desempeño Laboral del Personal de Tesorería de la Municipalidad de Carabayllo 2013”. Señala como objetivo general: Identificar la relación de la gestión administrativa y el desempeño laboral de los trabajadores del área de tesorería de la Municipalidad de Carabayllo 2013. Su base teórica fue respaldada por Ruiz (1995) y Palaci (2005). La Metodología empleada fue el tipo de estudio descriptivo correlacional, y el diseño de investigación no experimental - transversal, la encuesta se realizó a 30 colaboradores de la Municipalidad Distrital de Carabayllo. Además la prueba estadística utilizada fue Chi cuadrado $X^2 = 27,655$; Sig. (Bilateral) = 0.001; (p 0.05). Concluyo que la gestión administrativa se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores en la medida que si los procedimientos se desarrollan es por la oportunidad de los colaboradores, sucede entonces que la procedencia es evidente.

Se considerara la investigación porque el estudio empleado coincide con el trabajo, ya que las dos variables como la gestión administrativa y el desempeño laboral, son temas de mucha importancia para determinar si es factible la relación que existe entra ambas, además sirve como ejemplo para determinar la técnica a utilizar, para la obtención de la información.

Quichca, G. (2012) presenta la investigación titulada “Relación entre la Calidad de Gestión Administrativa y el Desempeño Docente según los Estudiantes del I al VI ciclo 2010 – I del Instituto Superior Particular “La Pontificia” del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho – Perú”. Señala como objetivo general: Analizar la relación entre la Gestión Administrativa y el Desempeño Docente según los estudiantes del I al VI Ciclo – 2010 – I del Instituto Superior Particular, La Pontificia del Distrito Carmen Alto de Huamanga Ayacucho Perú. Su base teórica fue respaldada por Vicente (2001), Marrou (2002), Leepeley (2001) y Demming (1981). La Metodología empleada fue el tipo de estudio descriptivo correlacional, y el diseño de investigación no experimental - Transversal, la encuesta se realizó a 124

docentes. Además la prueba estadística utilizada fue Chi cuadrado $X^2 = 50.35$; Sig. (Bilateral) = 0.000; ($p < 0.05$). Concluyo indicando que existe la relación significativa entre la Gestión Administrativa y el Desempeño Docente según los estudiantes del I al VI ciclo – 2010 – I, como también existe una asociación significativa baja entre el ambiente físico y el desempeño del docente.

Se procederá a señalar el trabajo en mención, ya que el tipo de investigación es descriptivo correlacional, también sirve de guía para realizar la parte metodológica de la investigación.

Moya & Upiachihua (2016), presenta la investigación titulada “Relación entre Gestión administrativa y el Desempeño de la fuerza de ventas de la empresa Química Suiza-Trujillo, primer semestre del año 2016”. Señala como objetivo general: Determinar la relación de la gestión administrativa en el desempeño de la fuerza de ventas en la empresa Química Suiza Trujillo, en el Primer Semestre del año 2016. Su base teórica fue respaldado por Chiavenato (2006), Griffin & Moorhead (2010), Bittel (2000). La metodología empleada fue el tipo de diseño de investigación descriptiva, la encuesta se realizó a 31 individuos. Además la prueba estadística utilizada fue, Chi cuadrado $X^2 = 0.5581$; Sig. (Bilateral) = 0.000; ($p < 0.05$). Concluyo de que la relación entre la gestión administrativa y el desempeño de la fuerza de ventas de una empresa debe estar basada en como participan en el logro de su objetivo.

El trabajo se considerara por que presenta las mismas dimensiones de la primera variable de gestión administrativa, como el mismo diseño de la investigación, y se coincide con el mismo autor para la segunda variable. Ello me sirvió de ayuda para poder realizar una adecuada discusión del presente trabajo.

1.3 Teorías relacionadas al tema

Para llevar un mayor análisis y respaldo al presente trabajo de investigación se mencionara autores que determinen el concepto de la variable gestión administrativa.

Variable 1: Gestión Administrativa

(Robbins y Coulter, 2010). Sostiene que la administración involucra aquella coordinación como supervisión de las actividades que realizan los trabajadores en una empresa, para que se presente de forma eficiente y eficaz logrando así una buena gestión como los objetivos trazados para un mejor desarrollo de la organización.

Dimensiones de Gestión Administrativa según Robbins:

Dimensión 1: Planificación

Indica que la planeación comprende y precisa los objetivos de la empresa como también establecer estrategias óptimas para lograr los objetivos y poder así desarrollar planes para incorporar y coordinar una adecuada función de trabajo.

La planeación es un tema muy relevante en toda organización ya que con una buena planificación en las actividades, ya sea está a un largo plazo, podrá lograr una mejor programación en cada uno de los órganos de la empresa, y con ello trazar nuevas tareas para mejorar aquellos déficits obtenidos en el pasado.

Dimensión 2: Organización

La organización implica que los gerentes o las personas de gerencia establezcan trabajos para que se logre los objetivos y los planes de la empresa, en adición a que se permita que las actividades se han eficientes y eficaces.

Para que una actividad pueda estar acorde a las normas planteadas por la organización se deberá realizar una buena estructura organizativa que ayude a mejorar todos los planes de acción y con ello lograr un buen manejo de los equipos de trabajo. También es importante mencionar que organizar se refiere a preparar,

arreglar y acondicionar aquellas cosas que hacen que se pueda ejecutar dentro de lo previsto de manera satisfactoria para el desarrollo de la empresa.

Dimensión 3: Dirección

La dirección es una función importante ya que lograra que los gerentes supervisen y coordinen su trabajo así como alcanzar las metas de la empresa, como también se involucren los colaboradores en la organización.

La dirección de las personas en las empresas es muy importante ya que ayuda a identificar los factores más relevantes del comportamiento y compromiso que puede presentar cada individuo, y ver influenciado en su satisfacción y con ello tener una motivación para que así logre ejercer un mejor resultado.

Dimensión 4: Control

Menciona que el control es un proceso que permite llevar un adecuado monitoreo, análisis y modificación del desempeño laboral de todos los trabajadores, esto se dará a través de los gerentes, ya que permitirá estructurar la organización y cumplir las metas establecidas.

Este elemento final de las dimensiones de la Gestión Administrativa, permite dar a conocer sobre como los directores o gerentes de una organización deben inspeccionar, examinar, verificar y supervisar a todos aquellos trabajadores que estén brindando el servicio en su ambiente de trabajo, ya que con ello se lograra llevar un buen manejo de las propuestas planteadas como corregir aquellas que afectan al proceso administrativo, y estructurar medidas para lograr un buen desempeño organizacional.

Según Hurtado (2008) “La Gestión Administrativa es una Acción Humana que depende del conocimiento de las ciencias administrativas, del arte, de las habilidades personales y del liderazgo” (p. 46)

También detalla que existe cuatro componentes importantes que designan un buen proceso administrativo, ya que al hablar o definir administración lo relacionamos con la Gestión Administrativa, las cuales son planeación, organización, dirección y control; sin ellos será imposible hablar sobre la gestión administrativa.

Las cuales también indican las siguientes funciones que tiene un administrador en un proceso administrativo las cuales se detallara dimensiones:

Planeación.- Según Hurtado (2008) “Determina los objetivos que se desean alcanzar en el futuro y las acciones que se deben emprender para el logro de los mismos” (p. 48)

Organización.- Según Hurtado (2008) “Es la estructura de la organización donde intervienen elementos fundamentales” (p. 48)

Dirección.- Según Hurtado (2008) “Consiste en ejecutar lo planeado a través del recurso humano” (p. 48)

Control.- Según Hurtado (2008) “Permite comparar resultados durante y después de los procesos” (p. 48)

(Koontz, Weihrich, & Cannice, 2008). Administración es un proceso donde diversas personas laboran en un ambiente de trabajo donde cumplen metas específicas para lograr una buena eficacia y eficiencia.

También describe las funciones administrativas que vienen hacer las dimensiones de una gestión administrativa las cuales son:

Planeación.- Se refiere a realizar acciones futuras que vienen desde un propósito y objetivo general ya que un plan se ejecuta tomando decisiones óptimas, como un análisis de propuestas para realizar una actividad específica.

Organizar.- Se refiere a establecer una estructura de las funciones como de las áreas donde se desempeñan los trabajadores, como asegurar que las tareas se ejecuten y logren las metas trazadas.

Integrar el Personal.- Se refiere a mantener cubierto todas las áreas funcionales que están establecidas en su organigrama como seleccionar y reclutar a los candidatos adecuados para una mejor eficiencia y eficacia.

Dirigir.- Se refiere a influir a las personas, para que contribuya al desarrollo de la organización. Así como en el comportamiento de cada uno de ellos hacia el puesto que ocupa, además de buscar la satisfacción de ellos.

Controlar.-Se refiere a medir indicadores que facilite el cumplimiento de los planes como las metas trazadas para un mejor desarrollo de la organización, esto también permitirá que se verifique aquellas deficientes gestiones que hacen que los presupuestos establecidos no sean ejecutados acorde a lo planificado.

Para la variable desempeño laboral se mencionara los siguientes teóricos.

Variable 2: Desempeño Laboral

Según (Chiavenato, 2011). Define el desempeño laboral como aquella eficacia que presenta un trabajador dentro de una organización, laborando con una satisfacción y motivación. También dependerá del comportamiento que presente, así como los factores que influyen en el puesto que ocupa.

Además es importante señalar que la evaluación del desempeño es aquella técnica administrativa o un proceso con la cual se determina el valor, cualidad y calidad de trabajo de un individuo que labora en una organización.

De acuerdo a este autor se define como el rendimiento que tiene cada trabajador de acuerdo a sus capacidades, habilidades, conocimientos y experiencias que ayuden a mejorar su buen desempeño hacia el trabajo que realiza, en beneficio de la organización.

Según el autor en mención se define las siguientes dimensiones las cuales se detallan a continuación:

Dimensión 1: Habilidad para Aprender

Se refiere a como un individuo presenta la iniciativa, disposición e interés hacia su trabajo, también el deseo de obtener nuevos conocimientos.

Dimensión 2: Calidad de trabajo

Es el desenvolvimiento de los colaboradores en las funciones asignadas y realizadas en su puesto de trabajo. Para realizar de manera eficaz el cumplimiento de las tareas.

Dimensión 3: Actitud y dedicación al trabajo

Es aquella capacidad que presenta un individuo en el trabajo que viene realizando y con ello surgir una mayor entrega hacia el puesto que ocupa.

Dimensión 4: Relaciones interpersonales

Capacidad del trabajador para interactuar y relacionarse con los compañeros de trabajo. En toda organización se debería implementar algunas actividades que ayuden a elevar las relaciones entre los subordinados y los superiores, para que exista un mayor porcentaje de vigor y perseverancia de parte de ellos.

Dimensión 5: Cumplimiento de tareas

Es aquel deber que presenta cada individuo y que debe estar reflejado en el cumplimiento de sus funciones dentro del tiempo establecido. Además es la acción y efecto de cumplir con determinados encargos o con alguien a fin de que se ejecuten los trabajos de manera responsable.

Atención al cliente interno.- Dentro de toda organización los trabajadores llevan a cabo diversas funciones para la empresa, además de llevar una información oportuna hacia el personal dentro del área y en otras oficinas, también existe la atención hacia los clientes externos y se da según la imagen que represente cada colaborador, por ello el cliente interno es un miembro importante y juega un papel clave en el éxito de toda empresa.

(Arias y Heredia, 2006), indica que el desempeño se presenta a través de todos los miembros de una organización a fin de evaluar y establecer estándares de actuación como estar comprometidos para alcanzar un alto grado de desempeño.

Robbins y Coulter (2010) señala que “el desempeño es el resultado final de una actividad, dicha actividad puede presentar diversos acontecimientos, en llevar a cabo responsabilidades laborales tan eficiente y eficaz que sea posible” (p. 403).

Dimensiones del Desempeño Laboral según Robbins & Coulter

Motivación. Robbins y Coulter (2010). Indica que la motivación son procesos mediante el cual los esfuerzos de una persona se ven elevados y sostenidos al punto de lograr una meta, es por ello que se plantea tres elementos importantes como son; energía, dirección y perseverancia.

Comportamiento. Robbins y Coulter (2010). Indica que “son acciones de las personas”, pero también indica que el comportamiento organizacional es “el estudio de las acciones de las personas en el trabajo”.

Por tanto, el Comportamiento organizacional es un tema de mucha importancia ya que permite identificar los puntos claves que hacen que una organización surja, con

una buena gestión hacia los colaboradores y llevar con ello la productividad en la empresa.

Satisfacción. Robbins y Coulter (2010). Se refiere a la actitud positiva que presenta la persona hacia su puesto de trabajo o ambiente donde labora.

Por ello, la satisfacción se manifiesta cuando el empleado muestra una actitud positiva hacia el puesto de trabajo que ocupa, en consecuencia podrá llevar un alto nivel de satisfacción y así tendrá mayor rendimiento.

Compromiso. Robbins y Coulter (2010). Es la forma en que un empleado se identifica con una organización con la finalidad de cumplir sus metas y objetivos de la empresa.

Por lo cual, el grado de compromiso que presente cada colaborador se deberá a cuan identificados se sientan con la empresa, para poder lograr sus objetivos y metas trazadas, claro está que ello se lograra siempre que el personal presente una buena satisfacción como motivación hacia su ambiente de trabajo.

Por consiguiente el desempeño está vinculado con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en relación de consolidar los objetivos de la organización.

1.4 Formulación del Problema

Problema General

¿Qué relación existe entre la Gestión Administrativa y el Desempeño Laboral de los colaboradores del área administrativa de la empresa Autoridad Autónoma del Tren Eléctrico – AATE, San Borja, 2017?

Problemas Específicos

¿Qué relación existe entre la planificación y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de la empresa Autoridad Autónoma del Tren Eléctrico – AATE, San Borja, 2017?

¿Qué Relación existe entre organización y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de la empresa Autoridad Autónoma del Tren Eléctrico – AATE, San Borja, 2017?

¿Qué relación existe entre la dirección y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de la empresa Autoridad Autónoma del Tren Eléctrico – AATE, San Borja, 2017?

¿Qué relación existe entre el control y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de la empresa Autoridad Autónoma del Tren Eléctrico – AATE, San Borja, 2017?

1.5 Justificación del estudio:

Justificación Teórica. Presenta una importancia teórica, al reafirmar las teorías existentes aplicándola en una realidad de la Administración en la gestión del recurso humano en las organizaciones, es por ello que los temáticos mencionados líneas arriba como Robbins, S & Coulter, M. nos indica un concepto más relevantes de la Gestión Administrativa, dando ejemplos con empresas extranjeras que son líderes en el mercado americano, que identifican las funciones administrativas para el logro de los objetivos. También se observa al teórico de la administración como Chiavenato, I, donde indica la importancia del capital humano en las empresas y como deben ser evaluadas su desempeño para el mejor logro de las tareas y funciones que ayuden a lograr las metas institucionales.

Justificación Práctica. Al obtener los resultados finales de la investigación contribuye a que la empresa en estudio tenga una idea más clara sobre la perspectiva que tienen sus colaboradores hacia su ambiente de trabajo y con ello pueda implementar estrategias optimas, que ayuden a que las actividades que vienen realizando mejoren para llevar al éxito a la empresa y puedan además alcanzar sus metas y objetivos. Por otro lado el trabajo ayudara a que otros investigadores tengan una base óptima de lo aplicado en el presente estudio, para futuros trabajos que se puedan emplear con las mismas variables.

Justificación Metodológica. La investigación es de tipo descriptivo correlacional, y para determinar la relación que existe entre estas dos variables se realizara la encuesta a través del instrumento llamado cuestionario, que permitirá realizar preguntas óptimas para que cada colaborador encuestado responda de manera confidencial su modo de considerar su opinión ante los trabajos que realiza frente a la gestión que desempeña los compañeros de trabajo como los jefes y gerentes del área administrativa de la empresa AATE, entonces teniendo los resultados se demostrara la veracidad de ellos, para concluir a un mejor resultado que ayude a implementar mejoras para la empresa. Además este proceso de recopilación de datos podrá permitir a futuros proyectos de investigación aplicar esta metodología que ayuda a que la investigación exprese no solo datos sino lograr que se brinde un mensaje cotidiano sobre el sentir y pensar de las personas.

Justificación Social. En las empresas públicas están destinadas a regirse de normas y leyes para poder tomar las decisiones a su competencia, pero muchas veces el recurso humano que es un factor muy importante dentro de toda organización debe acatar órdenes empleadas por los superiores. Por ello se deberá implementar una buena gestión y acciones óptimas para lograr un mayor desempeño de parte de ellos como mejorar los indicadores de gestión, además la empresa busca de que los procesos que se ejecuten tengan una buena finalidad para el desarrollo organizacional, y que ello lleve a ser una empresa líder en el sector transportes.

1.6 Hipótesis

Hipótesis General

Existe relación entre la Gestión Administrativa y el Desempeño Laboral de los colaboradores del área administrativa de la empresa Autoridad Autónoma del Tren Eléctrico – AATE, San Borja. 2017.

Hipótesis Específicas

Existe relación entre la planificación y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de la empresa Autoridad Autónoma del Tren Eléctrico – AATE, San Borja, 2017

Existe relación entre organización y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de la empresa Autoridad Autónoma del Tren Eléctrico – AATE, San Borja, 2017

Existe relación entre la dirección y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de la empresa Autoridad Autónoma del Tren Eléctrico – AATE, San Borja, 2017

Existe relación entre el control y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de la empresa Autoridad Autónoma del Tren Eléctrico – AATE, San Borja, 2017

1.7 Objetivos

Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la Gestión Administrativa y el Desempeño Laboral de los colaboradores del área administrativa de la empresa Autoridad Autónoma del Tren Eléctrico – AATE, San Borja, 2017.

Objetivos Específicos

Determinar la relación que existe entre la planificación y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de la empresa Autoridad Autónoma del Tren Eléctrico – AATE, San Borja, 2017.

Determinar la relación que existe entre la organización y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de la empresa Autoridad Autónoma del Tren Eléctrico – AATE, San Borja, 2017.

Determinar la relación que existe entre la dirección y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de la empresa Autoridad Autónoma del Tren Eléctrico – AATE, San Borja, 2017.

Determinar la relación que existe entre el control y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de la empresa Autoridad Autónoma del Tren Eléctrico – AATE, San Borja, 2017.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de Investigación

Hernández, Fernández & Baptista (2010) sostiene que el investigador visualiza de una manera práctica y concreta su estudio a fin de responder a las preguntas de investigación, como lograr cubrir sus objetivos planteados para luego desarrollar un adecuado estudio. El diseño de investigación es un plan o estrategia dada por un individuo con la finalidad de obtener la información al problema que se presente.

La presente investigación es Descriptiva; según Bernal (2010), indica que “la investigación descriptiva es la capacidad para seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio y su descripción detallada de las partes, categorías o clases de ese objeto” (p. 113).

Por ende, la presente investigación es de nivel descriptivo - correlacional; porque con este estudio se logra evaluar el grado de asociación entre las dos variables de estudio.

El estudio es de diseño no experimental, ya que no se manipularan las variables que comprende en el estudio de investigación.

Por tanto, teniendo el diseño no experimental por su totalidad es de corte transversal, ya que según Hernández et al. (2010). En la “investigación transversal se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único” (p. 151). Por ello es que afirmamos el presente diseño.

Por otra parte se identifica que la investigación es de tipo aplicada, ya que según Valderrama (2013) “la investigación aplicada se encuentra ligada con la investigación básica, ya que depende de sus descubrimientos y aportes teóricos para llevar a cabo la solución de los problemas, con la finalidad de generar bienestar de la sociedad”. (p. 164). Además en el presente estudio se busca identificar el déficit o problemática a fin de que se concrete con una solución óptima.

Con respecto al enfoque de la investigación es cuantitativa, ya que recoge datos utilizados en la encuesta dirigida a los colaboradores de la entidad Autoridad Autónoma del Tren Eléctrico- AATE.

2.2 Variables, Operacionalización

Según Tamayo (2003), indica que la operacionalización son importantes para llevar una investigación adecuada, ya que los datos se deben basar en hechos reales, y que las variables operacionales permite tener una mayor profundidad y énfasis la función de investigar sobre las dimensiones e indicadores que ayuden a trabajar con mayor claridad el estudio de investigación.

Por ello se realizara la siguiente operación para determinar y conceptualizar las variables de Gestión Administrativa y Desempeño Laboral.

TABLA N° 01. Operacionalización de la variable gestión administrativa

Titulo	Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicador	Ítems	Escala	Tipo de Escala
Gestión Administrativa y Desempeño Laboral de los colaboradores del área Administrativa de la Empresa AATE, San Borja, 2017	Gestión Administrativa	Robbins, S. & Coulter, M. (2010). Indica que la administración involucra aquella coordinación como supervisión de las actividades que realizan los trabajadores en una empresa, para que se presente de forma eficiente y eficaz logrando así una buena gestión como los objetivos trazados para un mejor desarrollo de la organización (Pág.18)	La variable de Gestión Administrativa se evaluará empleando el instrumento de cuestionario con valores tipo likert, mediante la técnica encuesta destinada a la muestra que se extrajo de la población de los trabajadores de la empresa AATE, para que con ello conseguir la información, y se mencionara las siguientes dimensiones.	Planificación	Plan Estratégico	1, 2	Escala de Likert (1) Nunca, (2) Casi Nunca, (3) A veces (4) Casi Siempre, (5) Siempre	Ordinal
					Cronogramas	3, 4		
					Requerimientos	5, 6		
					Diagnostico	7, 8		
				Organización	Función Laboral	9, 10		
					Delegación de Funciones	11, 12		
					Estructura Organizacional	13, 14		
					Coordinación Efectiva	15, 16		
				Dirección	Supervisión	17, 18		
					Empoderamiento	19, 20		
					Liderazgo	21, 22		
					Toma de Decisiones	23, 24		
				Control	Monitoreo	25, 26		
Medición de logros	27, 28							
Medidas Correctivas	29							
Seguimiento Continuo	30							

Fuente: Elaboración propia

TABLA N° 02: Operacionalización de las variable desempeño laboral

Titulo	Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicador	Ítems	Escala	Tipo de Escala
Gestión Administrativa y Desempeño Laboral de los colaboradores de la Empresa AATE, San Borja, 2016	Desempeño Laboral	Según Chiavenato, I. (2011). Define el desempeño laboral como aquella eficacia que presenta un trabajador dentro de una organización, laborando con una satisfacción y motivación. También dependerá del comportamiento que presente, así como los factores que influyen en el puesto que ocupa. (pág. 202).	La variable Desempeño Laboral se evaluará empleando el instrumento de cuestionario con valores tipo likert, mediante la técnica encuesta destinada a la muestra que se extrajo de la población de los trabajadores de la empresa AATE, para que con ello conseguir la información, y se mencionara las siguientes dimensiones.	Habilidades para Aprender	Disposición al Aprendizaje	1, 2, 3	Escala de Likert (1) Nunca, (2) Casi Nunca, (3) A veces (4) Casi Siempre, (5) Siempre	Ordinal
					Interés por mejorar	4, 5, 6		
				Calidad de Trabajo	Labor eficiente	7, 8		
					Cumplimiento Laboral	9, 10		
				Actitud y Dedicación al trabajo	Perseverancia	11, 12		
					Compromiso	13, 14, 15		
				Relaciones Interpersonales	Comunicación efectiva	16, 17		
					Trabajo en Equipo	18, 19, 20		
				Cumplimiento de Tareas	Responsabilidad	21, 22, 23		
					Dedicación	24, 25		
				Atención al Cliente Interno	Solidaridad Laboral	26, 27, 28		
					Entusiasmo al realizar los trabajos	29, 30		

Fuente: Elaboración propia

2.3 Población y Censo

Población, Según Hernández, Fernández & Baptista, (2010), indica que es un conjunto de casos que presentan similares características las cuales se realizara el estudio. Además en toda investigación se pretende delimitar cuales serían los parámetros muestrales para que con ello se pueda realizar una buena investigación.

Para el presente estudio se identificó que la población está compuesta por un total de 51 colaboradores que trabajan en el área administrativa de la empresa AATE, la cual está conformada por las siguientes áreas: Oficina de Administración, Jefatura de Recursos Humanos, Jefatura de Logística, Jefatura de Contabilidad, Jefatura de Tesorería, Jefatura de Informática, Oficina de Programación, Evaluación e Información y Oficina de Seguimiento y Monitoreo; que hace un total de 8 oficinas, entonces dicho personal serán considerados en el estudio. Además se inserta como anexo la base de datos, donde se indica el número de colaboradores por área.

El presente trabajo no se desarrolló bajo ningún muestreo, porque se empleó la técnica de censo, la cual estudiara a toda la población del contexto laboral, es decir que tomara a los 51 colaboradores del área administrativa de la entidad AATE.

Por ello, se mencionara dos criterios importantes que ayudaran a delimitar los posibles números de individuos que se someterá a la encuesta en la investigación las cuales son:

a) Criterios de Inclusión:

- Estará conformado por todos aquellos trabajadores que conforman la parte administrativa como aquellos jefes o gerentes y subordinados.
- También todos aquellos trabajadores que trabajan bajo el régimen laboral 728 o planilla y personal CAS.

- Personal que labora en la sede de la Av. Aviación 2494, del distrito de San Borja

b) Criterios de Exclusión:

- Aquel colaborador contratado como Locador de servicios, así como personal de seguridad y de limpieza que tiene un contrato externo por una empresa de servís.
- También aquellas consultorías o asesores externos que solo laboran mediante una adjudicación o un proceso logístico, son considerados como personal externo que viene dos o tres veces a la semana a entregar su informe o fin de mes para el pago correspondiente.
- A las demás unidades gerenciales que no están en el estudio y personal que labora en las otras sedes de la institución.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Según Hernández, Fernández, & Baptista (2010). La recolección de datos implica la elaboración de un plan detallado a fin de determinar el propósito idóneo en la investigación.

2.4.1. La Técnica

La técnica que se empleara en la presente investigación es la encuesta, ya que se proporcionara directamente preguntas a fin de que sus respuestas se han las determinantes para identificar la correlación de las variables de estudio.

2.4.2. Validez

Según Valderrama (2002) la validez “busca que los instrumentos elaborados tengan el grado óptimo de validez para obtener datos confiables” (p. 206)

Se refiere a la importancia que representa un instrumento al realizar una validación efectiva de la información obtenida a fin de lograr una buena investigación sin que se cuestione la veracidad de la información. Por ello, para demostrar la validez de los instrumentos empleados a las dos variables, se llevara mediante la validez por juicio de expertos, conformados por 2 asesores metodólogos y 3 asesores temáticos de la escuela de administración.

TABLA N°03. Validación por juicio de expertos primera variable- gestión administrativa

VARIABLE - GESTIÓN ADMINISTRATIVA						
INDICADORES	EXPERTO	EXPERTO	EXPERTO	EXPERTO	EXPERTO	TOTAL
	N° 1	N° 2	N°3	N° 4	N° 5	
CLARIDAD	80%	78%	75%	85%	75%	393%
OBJETIVIDAD	80%	78%	75%	85%	75%	393%
PERTINENCIA	80%	78%	75%	85%	75%	393%
ACTUALIDAD	80%	78%	75%	85%	75%	393%
ORGANIZACIÓN	80%	78%	75%	85%	75%	393%
SUFICIENCIA	80%	78%	75%	85%	75%	393%
INTENCIONALIDAD	80%	78%	75%	85%	75%	393%
CONSISTENCIA	80%	78%	75%	85%	75%	393%
COHERENCIA	80%	78%	75%	85%	75%	393%
METODOLOGÍA	80%	78%	75%	85%	75%	393%
					TOTAL	3930%
					CV	79%

Fuente: Elaboración propia

Dónde:

CV= Coeficiente de validación

Xij= Valoración del criterio "i", por el experto "j"

c= N° de criterios

k= N° de expertos que validan

$$C = \frac{\sum_{i=1}^c \sum_{j=1}^k X_{ij}}{c * k} \%$$

$$C = \frac{3930}{10 * 5} \%$$

$$C = 79\%$$

El promedio total de la validación del instrumento sobre la variable gestión administrativa corresponde a un 79% de validez, ello demuestra que la calificación es muy bueno ya que se encuentra entre el rango de (61-80%).

TABLA N°04. Validación por juicio de expertos-segunda variable desempeño laboral

VARIABLE - DESEMPEÑO LABORAL							
INDICADORES	EXPERTO	EXPERTO	EXPERTO	EXPERTO	EXPERTO	TOTAL	
	N° 1	N° 2	N°3	N° 4	N° 5		
CLARIDAD	80%	78%	75%	65%	75%	373%	
OBJETIVIDAD	80%	78%	75%	65%	75%	373%	
PERTINENCIA	80%	78%	75%	65%	75%	373%	
ACTUALIDAD	80%	78%	75%	65%	75%	373%	
ORGANIZACIÓN	80%	78%	75%	65%	75%	373%	
SUFICIENCIA	80%	78%	75%	65%	75%	373%	
INTENCIONALIDAD	80%	78%	75%	65%	75%	373%	
CONSISTENCIA	80%	78%	75%	65%	75%	373%	
COHERENCIA	80%	78%	75%	65%	75%	373%	
METODOLOGIA	80%	78%	75%	65%	75%	373%	
						TOTAL	3730%
						CV	75%

Fuente: Elaboración propia

$$C = \frac{3730}{10 * 5} \%$$

$$C = 75\%$$

El promedio total de la validación del instrumento sobre la variable desempeño laboral corresponde a un 75% de validez, ello demuestra que la calificación es muy bueno ya que se encuentra entre el rango de (61-80%).

Para dar fe de ello se presenta los cinco expertos que participaron en la validación del instrumento, la cual se detalla:

TABLA N°05. Expertos de validación de los cuestionarios de gestión administrativa y desempeño laboral	
Experto N° 1	Mg. Luis Flores Bolívar
Experto N°2	Mg. Lupe Graus Cortez
Experto N°3	Mg. José Luis Fernández Dávila
Experto N°4	Dr. Flavio Romeo Paca Pantigoso
Experto N°5	Dr. Daniel Cárdenas Canales

Fuente: Elaboración propia

La confiabilidad, es aquel instrumento que mide el grado de igualdad entre dos productos, con la finalidad de que se indique el porcentaje total de la similitud de los trabajos similares, a fin de que no se produzca una información coherente.

TABLA N° 06. Análisis de fiabilidad a través del alfa de cronbach de la variable gestión administrativa

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,850	30

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Teniendo un índice de consistencia interna en donde los datos fue de 0.850 considerando una fiabilidad aceptable, ya que esta entre la escala límite de 0.8 a 1.0, con lo cual los datos son confiables.

Tabla N°07. *Análisis de fiabilidad a través del alfa de cronbach de la variable desempeño laboral*

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,830	30

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Teniendo un índice de consistencia interna en donde los datos fue de 0.830 considerando una fiabilidad aceptable, ya que esta entre la escala límite de 0.8 a 1.0, con lo cual los datos son confiables.

El instrumento, que se empleara para hallar y recolectar la información a la investigación es mediante el cuestionario de preguntas la cual, Hernández, Fernández, & Baptista (2010), define que es un conjunto de preguntas en atención a o las variables a estudiar, con la finalidad de plantear la congruencia entre el planteamiento del problema como la hipótesis de estudio.

Por ello, mediante la escala de Likert, donde se define como un conjunto de ítems que nos ayuda a identificar reacción de los participantes, a fin de elegir uno de los cinco puntos o categorías de escala. Entonces se realizará el cuestionario donde estará conformada por cinco escalas, como 30 ítems para cada una de las variables, las cuales son:

Gestión Administrativa y Desempeño Laboral:

Nunca	punto 1
Casi Nunca	punto 2
A veces	punto 3
Casi Siempre	punto 4
Siempre	punto 5

2.5 Métodos de análisis de datos

Según Hernández, Fernández, & Baptista (2010), el análisis de datos se llevara a cabo mediante un análisis basado en una matriz de datos, utilizando un programa estadístico en la computadora, que ayudara a poder obtener una información más relevante e importante para identificar los resultados.

El método de análisis de datos en la investigación es cuantitativo, donde se realizara un análisis estadístico e informático, a través del programa llamado SPSS versión 22, se podrá realizar un mejor estudio ya que se incorporara la información obtenida de la encuesta para analizar los resultados numéricos como gráficos detallados con porcentajes que determinan la relación entre las variables. Además el tipo de estadística utilizada es muestreo aleatorio simple.

Entonces es importante mencionar que el nivel de confianza con la cual se trabaja es del 95% (1.96) y el 5% (0.05) del margen de error, y finalmente usaremos tablas cruzadas o contingencia.

2.6 Aspectos éticos

Según Bernal, C (2010), indica que al decir ética de la ciencia, es hablar sobre aquellas ideologías que se deben utilizar de forma correcta, sin que se cometa actos incorrectos o inapropiados, que perjudiquen a la investigación. (pág. 18).

Por ello, la recopilación de información como aquellos resultados obtenidos de la encuesta se presentan con la claridad y autenticidad del autor y respetando las citas textuales dada por teóricos que ayudan a presentar una idea más clara y precisa para el estudio, por tanto la realización del trabajo de investigación presenta una forma ética con responsabilidad sin que se perjudique la veracidad de la empresa.

III. RESULTADOS, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Tabla N° 08. Gestión Administrativa y Desempeño Laboral				
Gestión Administrativa (V1)	Desempeño Laboral (V2)		Total	Rho Spearman
	Regular	Bueno		
Malo	3.9%	0.0%	3.9%	Rho= 0.989**
Regular	70.6%	0.0%	70.6%	
Bueno	0.0%	25.5%	25.5%	Sig. (bilateral)= 0.000
Total	74.5%	25.5%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia

****.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación: En atención a la tabla 08, donde afirman que la gestión administrativa es regular con un 70.6% y el desempeño laboral es regular con un 74.5%.

Entonces, el objetivo general de la presente investigación es determinar la relación entre gestión administrativa y desempeño laboral desde la perspectiva de los colaboradores del área administrativa de la empresa AATE, San Borja, 2017; en donde al obtener los resultados se puede visualizar que cuando la gestión administrativa es regular, el desempeño laboral es regular en un 70.6%, por otro lado

tenemos que cuando la gestión administrativa es buena, el desempeño laboral es bueno en un 25.5%.

También, se tiene como hipótesis general que si existe relación entre la gestión administrativa y desempeño laboral desde la perspectiva de los colaboradores del área administrativa de la empresa AATE, San Borja, 2017; entonces en la tabla 08, la hipótesis es confirmada por la prueba estadística Rho de Spearman que muestra un coeficiente de correlación de 0.989 con un nivel de significancia bilateral de 0.000, esto nos indica que se confirma la hipótesis planteada para las dos variables. Además en términos porcentuales el índice de correlación nos muestra que existe un 98.9% de correlación entre las dos variables, lo cual se califica como un nivel de correlación perfecta.

Tabla N° 09. Planificación y Desempeño Laboral				
Planificación (D1V1)	Desempeño Laboral (V2)		Total	Rho Spearman
	Regular	Bueno		
Malo	15.7%	0.0%	15.7%	Rho= 0.844**
Regular	51.0%	5.9%	56.9%	
Bueno	7.8%	19.6%	27.5%	Sig. (bilateral)= 0.000
Total	74.5%	25.5%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia

****.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación: Considerando a la planificación como una dimensión de la gestión administrativa, dada en la tabla 09 se tiene una distribución dispersa en tres categorías de las cuales en un 56.9% de los servidores expresan que la planificación es regular, en cambio un porcentaje de 27.5% considera una buena planificación. Por

otro lado los colaboradores señalan que existe una mala planificación con un 15.7% respectivamente.

En el primer objetivo específico de la presente investigación es determinar la relación que existe entre la planificación y desempeño laboral desde la perspectiva de los colaboradores del área administrativa de la empresa AATE, San Borja, 2017; en la tabla 09 nos muestra que los colaboradores identifican que cuando la planificación es regular, el desempeño laboral es regular en un 51.0%, y buena en un 5.9%, por otra categoría tenemos que cuando la planificación es buena, el desempeño laboral es bueno en un 19.6%, y regular en un 7.8%. Estos resultados nos muestran que existe una relación moderada entre estas dos variables.

Entonces, en la tabla 09 donde es la primera hipótesis específica, se muestra que los resultados de la prueba estadística Rho de Spearman, donde muestra un coeficiente de correlación de $Rho = 0.844$ y una significancia bilateral = 0.000 que demuestra que se tiene una correlación significativa entre la planificación y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de la empresa AATE, San Borja, 2017.

Considerando la variación del coeficiente de correlación positivo, de 0 a 1 en una escala de cuatro categorías: escasa o nula (0.00 a 0.25), débil (0.26 a 0.50), Moderada (0.51 a 0.75) y fuerte o perfecta (0.76 a 1.00); la calificación del resultado obtenido corresponde a una perfecta correlación.

Tabla N° 10. Organización y Desempeño Laboral

Organización (D2V1)	Desempeño Laboral (V2)		Total	Rho Spearman
	Regular	Bueno		
Malo	7.8%	0.0%	7.8%	Rho= 0.794**
Regular	66.7%	17.6%	84.3%	
Bueno	0.0%	7.8%	7.8%	Sig. (bilateral)= 0.000
Total	74.5%	25.5%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia

****.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación: Se considera la organización como una dimensión de la variable gestión administrativa, en la tabla 10 muestra que se tiene una distribución dispersa, ya que se tiene que el 84.3% de los colaboradores encuestados nos expresan que la organización es regular, seguido de un 7.8% que considera que la organización es buena y respectivamente mala.

El segundo objetivo específico de la investigación es determinar la relación que existe entre organización y el desempeño laboral desde la perspectiva de los colaboradores del área administrativa de la empresa AATE, San Borja, 2017, en la tabla 10 nos muestra que cuando la organización es regular, el desempeño laboral es regular en un 66.7% y bueno en un 17.6%. Estos resultados nos muestran que existe una relación moderada entre estas dos variables.

Entonces, en la tabla 10 es la segunda hipótesis específica, nos muestra los resultados de la prueba estadística Rho de Spearman que muestra un coeficiente de correlación $Rho=0.794$ y una significancia bilateral= 0.000 que nos demuestra estadísticamente que si existe una correlación significativa entre organización y desempeño laboral de los colaboradores de la AATE. Considerando la escala de

cuatro categorías para la correlación tendríamos que calificar el resultado de estas variables como organización y desempeño laboral como perfectas y aceptadas.

Tabla N° 11. Dirección y Desempeño Laboral				
Dirección (D3V1)	Desempeño Laboral (V2)		Total	Rho Spearman
	Regular	Bueno		
Malo	2.0%	0.0%	2.0%	Rho= 0.786**
Regular	70.6%	17.6%	88.2%	
Bueno	2.0%	7.8%	9.8%	Sig. (bilateral)= 0.000
Total	74.5%	25.5%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia

****.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación: Se considera a la dirección como una variable de gestión administrativa, en la tabla 11 se muestra que se tiene una distribución dispersa en las cuales un 88.2% de colaboradores expresa que es regular la dirección, pero un 9.8% señala que es buena, por otro lado un 2.0% de encuestados percibe como mala.

El tercer objetivo específico de la investigación es determinar la relación que existe entre la dirección y desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de la empresa AATE, San Borja 2017, la tabla 11 nos muestra que cuando la dirección es regular, el desempeño es regular en un 70.6%, y buena en un 17.6%, por otra categoría tenemos que cuando la dirección es buena, el desempeño es bueno en un 7.8%, y regular en un 2.0%. Estos resultados nos indican que si existe una relación moderada entre estas dos variables.

Por otro lado, en la tercera hipótesis específica se indica en la tabla 11 los resultados de la prueba estadística Rho de Spearman que indica un coeficiente de correlación $Rho=0.786$ y una significancia bilateral= 0.000 donde demuestra estadísticamente que si existe una correlación significativa entre dirección y desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de la empresa AATE, San Borja, 2017. Considerando la escala de cuatro categorías para la correlación tendríamos que calificar el resultado de estas variables como organización y desempeño laboral como perfectas y aceptadas.

Tabla N° 12. Control y Desempeño Laboral				
Control (D4V1)	Desempeño Laboral (V2)		Total	Rho Spearman
	Regular	Bueno		
Malo	3.9%	0.0%	3.9%	Rho= 0.819**
Regular	66.7%	9.8%	76.5%	
Bueno	3.9%	15.7%	19.6%	Sig. (bilateral)= 0.000
Total	74.5%	25.5%	100.0%	

Fuente Elaboración propia

****.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación: Al considerar al control como una dimensión de la variable gestión administrativa, la tabla 12 nos muestra que se tiene una distribución dispersa las cuales los colaboradores del área administrativa de la empresa AATE, San Borja, 2017, señalan que es regular el control en un 76.5%, seguido de buena en un 19.6%, por otro lado un 3.9% de malo.

El cuarto objetivo específico de la investigación es determinar la relación que existe entre control y desempeño laboral donde la perspectiva de los colaboradores del área administrativa de la empresa AATE, San Borja, 2017, la tabla 12 nos muestra

que cuando el control es regular, el desempeño laboral es regular en un 66.7%, y es bueno en un 9.8%, además en otras categoría se verifica que cuando el control es bueno, el desempeño es bueno en un 15.7%, y regular en un 3.9%. Estos resultados nos muestran que existe una relación adecuada entre estas dos variables.

Además, en la cuarta hipótesis específica se indica en la tabla 12 los resultados de la prueba estadística Rho de Spearman con un coeficiente de correlación $Rho=0.819$ y una significancia bilateral $=0.000$ en donde nos demuestra que existe una correlación significativa entre el control y desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de la empresa, AATE, San Borja, 2017. Considerando la escala de cuatro categorías para la correlación tendríamos que calificar el resultado de estas variables como control y desempeño laboral como perfectas.

IV. DISCUSIÓN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de la empresa Autoridad Autónoma del Tren Eléctrico- AATE, distrito de San Borja, 2017. Por ello, también se busca determinar la relación entre cada una de las dimensiones de la variable gestión administrativa (planificación, organización, dirección y control) con la variable desempeño laboral.

Para el desarrollo de la investigación se procedió a realizar un limitante importante en lo que refiere al número de la población, donde se consideró a los colaboradores que trabajan bajo el régimen de planilla y CAS, en donde los resultados serán obtenidos del grupo de colaboradores antes mencionados del estudio. Además es relevante indicar que la entidad está encargada de las actividades de preparación, gestión, administración y ejecución de las obras y mantenimiento de la infraestructura civil y electromecánica y del equipamiento del tren eléctrico de Lima.

Los cuestionarios utilizados han sido debidamente elaborados teniendo las características de la empresa AATE y luego se validó por cinco expertos de la UCV con una calificación del 79%, para lo que respecta gestión administrativa (primera variable), y un 75%, en lo que respecta al desempeño laboral (segunda variable). Luego se obtuvo una prueba piloto en donde se calcula la confiabilidad con el alfa de cronbach de 0.850 para el cuestionario de gestión administrativa y un 0.830 para lo que respecta al cuestionario de desempeño laboral.

Los resultados nos muestran que los colaboradores del área administrativa de la AATE, califican la gestión administrativa regular en un 70.6%, pero un grupo de trabajadores califica como bueno, situación que debe ser considerada por los directivos de la entidad, a fin de evaluar estos resultados. Por otro lado se tiene que los mismos colaboradores presentan un desempeño moderado ante la gestión administrativa de la entidad AATE en un 74.5%.

Al analizar la relación que tienen las dos variables se observa que el mayor porcentaje de los datos se concentra en la diagonal principal de los resultados de la tabla cruzada, donde los colaboradores consideran que la gestión administrativa es regular, presentan un desempeño laboral regular en un 70.6% y los colaboradores que consideran que la gestión administrativa es buena, presentan un desempeño bueno en un 25.5%, por otro lado cuando la gestión administrativa es mala, el desempeño laboral es regular en un 3.9%. Entonces al obtener la lectura de los resultados nos permitirá afirmar que existe una relación lineal directa entre estas dos variables de estudio; ello es corroborado con la prueba estadística de correlación Rho de Spearman (0.989, Significancia (Bilateral)= 0.000; (p < 0.05); ello nos permite afirmar de que existe una relación directa entre estas dos variables. Los resultados obtenidos por Fernández (2014) (Chi cuadrado $X^2 = 27,655$; Sig. (Bilateral) = 0.001; (p < 0.05)); que demuestra que existe una relación directa entre la gestión administrativa y desempeño laboral de los empleados del área de tesorería de la Municipalidad de Carabaylo, 2013. También se ha obtenido que Moya & Upiachiua (2016) (Chi cuadrado $X^2 = 0.5581$; Sig. (Bilateral) = 0.000; (p < 0.05); a demostrado que existe una relación directa y significativa de la gestión administrativa en el desempeño de la fuerza de ventas en la empresa Química Suiza, Trujillo, 2016. Se tiene que Quichca (2012) (Chi cuadrado $X^2 = 50.35$; Sig. (Bilateral) = 0.000; (p < 0.05); donde demuestra que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y el desempeño de los docentes según los estudiantes del I al VI ciclo-2010-I del Instituto superior particular “La Pontificia”, del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho – Perú. Por ello, Caisa (2014) (Chi cuadrado $X^2 = 41.33$; Sig. (Bilateral) = 0.000; (p < 0.05); demuestra de que existe la adecuada gestión administrativa permitiendo mejorar el desempeño laboral en la empresa metalmecánica “Alhice” de la ciudad de Ambato. Estos resultados nos muestran que si existe relación entre la gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores en diferentes tipos de organizaciones, como las que son consideradas para estos resultados obtenidos en el presente estudio.

Al analizar los resultados de las dimensiones de gestión administrativa en forma independiente se observa que la planificación presenta una calificación de 56.9% en regular, seguido de la dimensión organización con un 84.3% en regular, en otro extremo se encuentra la dirección que presenta un 88.2% en regular, y por otro lado tenemos que control tiene un 76.5% en regula; sin embargo las tres últimas dimensiones están por encima de la variables gestión administrativa que tiene 70.6% en regular. Por ello, la dimensión dirección que esta por encima de la variable gestión administración, a comparación de las otras tres restantes dimensiones se tendrá que mejorar para que logre un menor porcentaje en regular y mayor en los que respecta a una buena dirección. Por tanto, los jefes de la empresa AATE deberán mejorar en los indicadores de dirección, a fin de ejecutar una buena supervisión y adecuada toma de decisiones, como alcanzar un buen liderazgo de los jefes o superiores de la entidad.

Estos resultados de la tabla cruzada, son coincidentes con los obtenidos en la interrelación de las dos variables y la de las dimensiones de gestión administrativa con la variable desempeño laboral, en donde se tiene que cuando los colaboradores consideran que la gestión administrativa es regular, presentan un desempeño en un 70.6%; la mayor interrelación corresponde a las dimensiones organización y control con el desempeño laboral, cuando los colaboradores consideran que la gestión administrativa es regular, entonces los colaboradores presentan un desempeño regular en un 66.7%, en ambos casos. La dimensión planificación relacionada con el desempeño laboral es la que presenta un menor porcentaje para cuando respecta que los colaboradores consideran que la gestión administrativa es regular, en donde se identifica que los colaboradores presentan un desempeño en un 51.0%.

Los resultados de la prueba estadística de correlación entre las dimensiones de gestión administrativa y desempeño laboral, coinciden con los obtenidos en las tablas cruzadas. Por ello se ubica que los Rho de Spearman mas altos corresponden a las dimensiones de planificación (Rho de Spearman $Rho=0.844$, Sig. (Bilateral) = 0.000; y control (Rho de Spearman $Rho=0.819$, Sig. (Bilateral) = 0.000; también se obtiene

que los más bajos son los que corresponden a organización (Rho de Spearman Rho=0.794, Sig. (Bilateral) = 0.000; y dirección (Rho de Spearman Rho=0.786, Sig. (Bilateral) = 0.000. Entonces concluimos en afirmar que todas las dimensiones de gestión administrativa están correlacionadas en forma directa y significativa con la variable desempeño laboral, en donde corresponde indicar que la correlación más baja es para la dimensión dirección y la más alta en planificación y control.

Por tanto, si comparamos estos resultados de correlación con los obtenidos en los trabajos previos tenemos que Fernández (2014) encuentra que la planificación también tiene relación con el desempeño laboral efectuando una prueba estadística de Chi cuadrado $X^2 = 41,256$; Sig. (Bilateral) = 0.000; ($p < 0.05$), que demuestra que existe una relación directa entre la primera dimensión con la variable desempeño laboral de los empleados del área de tesorería de la Municipalidad de Carabayllo. Además Moya y Upiachihua (2016) efectúa una prueba estadística de Chi cuadrado para demostrar que existe una relación directa y significativa entre las dimensiones como planificación Chi cuadrado $X^2 = 0.7044$; Sig. (Bilateral) = 0.000; ($p < 0.05$); organización Chi cuadrado $X^2 = 0.4347$; Sig. (Bilateral) = 0.000; ($p < 0.05$); dirección Chi cuadrado $X^2 = 0.3491$; Sig. (Bilateral) = 0.000; ($p < 0.05$); y control Chi cuadrado $X^2 = 0.006$; Sig. (Bilateral) = 0.000; ($p < 0.05$). En conclusión podríamos afirmar que se tiene la evidencia suficiente para indicar que existe correlación entre las dimensiones de gestión administrativa y desempeño laboral, por lo cual si se mejora en la gestión administrativa podríamos seguir mejorando en el desempeño laboral de los colaboradores. Asimismo, se debe llevar una mayor atención y responsabilidad para mejorar en la organización y dirección de la entidad, para que con ello se mejore el desempeño de los colaboradores, claro está sin descuidar las demás dimensiones de la gestión administrativa.

V. CONCLUSIONES

En base a los objetivos planteados y los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, se ha determinado indicar las siguientes conclusiones:

1. Existe una relación perfecta entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de la empresa Autoridad Autónoma del Tren Eléctrico – AATE, San Borja, 2017. Tomando en cuenta los resultados obtenidos en el coeficiente de correlación de $Rho=0.989$ y nivel de Sig. (Bilateral) = 0.000; se evidencia de que los trabajadores indican un mayor porcentaje en que existe una regular gestión administrativa en 70.6%, como en el desempeño laboral en 74.5%, de obtener ello podría indicar de que se tendrá que mejorar en los procesos administrativos a fin de establecer estrategias óptimas.
2. Existe una relación perfecta entre la planificación y desempeño laboral, según los resultados obtenidos en el coeficiente de correlación de $Rho=0.844$ y nivel de Sig. (Bilateral) = 0.000, ya que se evidencia de que los colaboradores perciben un mayor porcentaje en lo que respecta a una regular planificación en 56.9% y con ello también un regular desempeño laboral en 74.5%.
3. Existe una relación perfecta entre organización y desempeño laboral, teniendo los resultados de la investigación se obtiene un coeficiente de correlación de $Rho=0.794$ y nivel de Sig. (Bilateral) = 0.000; se evidencia de que los colaboradores presentan un mayor porcentaje en lo que respecta a una regular organización en 84.3% y con ello un regular desempeño laboral en 74.5%.
4. Existe una relación perfecta entre la dirección y desempeño laboral, teniendo como evidencia los resultados de la investigación se obtiene un coeficiente de correlación de $Rho=0.786$ y nivel de Sig. (Bilateral) = 0.000; en donde los

colaboradores manifiestan un mayor porcentaje en lo que respecta a una regular dirección en 88.2%, frente a un regular desempeño laboral en 74.5%.

5. Existe una relación perfecta entre el control y desempeño laboral, teniendo en cuenta los resultados de la investigación se obtiene un coeficiente de correlación de $Rho=0.819$ y nivel de Sig. (Bilateral) = 0.000, en donde los colaboradores indican de que existe un mayor porcentaje en lo que respecta a un regular control en la entidad en 76.5%, frente a un regular desempeño laboral en 74.5%.

VI. RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta las conclusiones antes mencionadas, se plantea las siguientes recomendaciones:

1. Para mejorar la gestión administrativa y el desempeño laboral, se deberá mejorar la actual dirección que permita realizar supervisiones óptimas, adecuada toma de decisiones, así como un empoderamiento que logre el cumplimiento de las actividades asignadas, además de brindar capacitaciones hacia los superiores que ayude alcanzar un buen liderazgo.
2. Programar un presupuesto que optimicen gastos a través de un adecuado cronograma de actividades; así como también se sugiere que los requerimientos de bienes y servicios sean debidamente anticipados de parte de las áreas involucradas a fin de cumplir con las fechas establecidas plan anual de contrataciones.
3. La empresa deberá exhortar al personal administrativo el cumplimiento de las funciones establecidas en el manual de organización y funciones, además se sugiere que los jefes inmediatos efectúen trabajos previos para garantizar una *coordinación efectiva y mejorar en la delegación de funciones hacia los subordinados*.
4. Los ejecutivos de mayor jerarquía realicen una adecuada supervisión hacia los jefes de mando medio a fin de que ejecuten una buena dirección a través de la toma de decisiones; y, mejorar el liderazgo que promueva e incentive a su personal a realizar de manera eficiente y eficaz sus tareas asignadas.
5. Por último, los gerentes y jefes deberán monitorear las tareas del personal para mejorar la gestión; así como, aplicar medidas correctivas para la buena ejecución del plan operativo institucional.

VII. REFERENCIAS

- Arias, F & Heredia, V (2006), *Administración de Recursos Humanos para el Alto Desempeño*. México: Trillas
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación. Administración, economía, humanidades y ciencia social*. (3ra ed.), Colombia: Pearson
- Caisa, S. (2014). *La Gestión Administrativa y su Impacto en el Desempeño Laboral en la Empresa Metalmeccánica Alhice, de la Ciudad de Ambato*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Técnica de Ambato. Ambato, Ecuador
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones*. (9na ed.), México: Mc Graw Hill
- Fernández, A. (2014) *Gestión Administrativa y Desempeño Laboral del Personal de Tesorería de la Municipalidad de Carabayllo*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú
- Hernández, R. Fernández, C & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5ta ed.), México: Mc Graw-Hill
- Hernández, R. Fernández, C & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. (6ta ed.), México: Mc Graw-Hill
- Hurtado, D. (2008), *Principios de Administración*. Colombia: Fondo Editorial ITM
- Koontz, H., Weihrich, H. & Cannice, M. (2008). *Administración, una perspectiva global y empresarial*. (14a ed.), México: Mc Graw-Hill
- Mena, F. (21 de enero de 2015). Problemas de gestión administrativa no permite agilizar acciones en el MEP. Diario crhoy.com. Recuperado de: <http://www.crhoy.com/archivo/archivo-de-setena-permanecera-cerrado-cada-miercoles-de-la-semana/nacionales/>
- Moya, C. & Upiachihua, K. (2016) *Relación entre Gestión administrativa y el desempeño de la fuerza de ventas de la empresa. Química Suiza-Trujillo Primer semestre del año 2016*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada del Norte, Perú.
- Ortega, N. (2013) *Gestión Administrativa del Talento Humano y su Incidencia en las Empresas Publicas Administradoras de Agua Potable en la Provincia del*

- Carchi*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Politécnica Estatal de Carchi. Tulcán, Ecuador.
- Quichca, G. (2012) *Relación entre la Calidad de Gestión Administrativa y el Desempeño Docente según los Estudiantes del I al VI ciclo 2010 – I del Instituto Superior Particular “La Pontificia” del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga*. (Tesis de Magister). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Ayacucho, Perú
- Robbins, S. & Coulter, M. (2010). *Administración*. (10ma ed.). México: Pearson
- Tamayo, M. (2003). *El Proceso de la Investigación Científica*. (4ta ed.), México: Limusa Noriega Editores
- Valderrama, S. (2013). *Pasos para Elaborar Proyectos de Investigación Científica*. (2da.ed.). Perú: San Marcos
- Vélez, A. (2015) *Diseño de Indicadores de Gestión para Evaluar el Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Universidad Estatal Península de Santa Elena del Cantón La Libertad*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Estatal Península de Santa Elena. La Libertad, Ecuador
- Wanderley, F. (19 de febrero de 2012). Empresas Públicas: ¿Cuál es el problema? *LaRazón*. Recuperado de: http://www.la-razon.com/index.php?_url=/opinion/columnistas/Empresas-publicas-problema_0_1562843701.html

V. ANEXOS

Anexo 01. Instrumentos

Cuestionario sobre Gestión Administrativa

Instrucciones:

El presente documento es anónimo y confidencial, ya que la ejecución es para realizar la investigación titulada “Gestión Administrativa y Desempeño Laboral de los Colaboradores del área administrativa de la empresa Autoridad Autónoma del Tren Eléctrico–AATE, San Borja, 2017”. Por ello el cuestionario está conformado por cuatro (4) dimensiones, donde se especifica los puntos claves sobre la Gestión Administrativa.

Se solicita responder con una “X” en la casilla correspondiente la alternativa elegida teniendo en cuenta los criterios de la leyenda:

N°	Leyenda
1	Nunca
2	Casi Nunca
3	A Veces
4	Casi Siempre
5	Siempre

ITEM		1	2	3	4	5
	Plan Estratégico					
1	El Plan Estratégico es conocido y aplicado por todo el personal administrativo					
2	El Plan Estratégico es de utilidad en el área administrativa					
	Cronogramas					
3	El cronograma de actividades se cumple de acuerdo a lo planeado					
4	El cronograma de presupuesto de gastos se ejecuta de acuerdo a lo programado					
	Requerimientos					
5	Su Jefe inmediato hace los requerimientos necesarios para ser considerados en la planificación de la empresa					
6	Los requerimientos de las áreas administrativas cumplen con las fechas establecidas					
	Diagnóstico					
7	El área donde labora aporta con el diagnóstico para ser considerado en el proceso de planificación					
8	La empresa establece políticas de diagnóstico					
	Función Laboral					
9	La empresa limita el conocimiento público del Manual de Organización y Funciones para el buen desempeño del colaborador					
	El área de Recursos Humanos realiza coordinaciones eficientes para el					

10		desarrollo de las capacitaciones hacia el personal					
		Delegación de Funciones					
11		La delegación de funciones ayuda a mejorar los trabajos					
12		Al delegar funciones se empodera al trabajador					
		Estructura Organizacional					
13		La estructura organizacional permite desarrollar una adecuada Gestión Administrativa					
14		La estructura organizacional genera una óptima distribución de las funciones					
		Coordinación Efectiva					
15		El responsable del área efectúa trabajos previos para garantizar una coordinación efectiva					
16		Realiza permanentemente coordinaciones efectivas con otras áreas					
		Supervisión					
17		Existe supervisión responsable de parte de los superiores					
18		Una buena dirección se inicia con la supervisión hacia los jefes y coordinadores de área.					
		Empoderamiento					
19		Amerita empoderar a colaboradores a fin de alcanzar las metas					
20		Con el empoderamiento se logra el cumplimiento de las funciones asignadas					
		Liderazgo					
21		Considera usted un líder a su jefe inmediato					
22		Existe liderazgo dentro de la organización					
		Toma de Decisiones					
23		Para la ejecución de una nueva tarea se toma decisiones adecuadas					
24		La toma de decisiones dentro de la empresa son las más adecuadas					
		Monitoreo					
25		Las áreas administrativas monitorean las actividades para que se ejecute de manera eficiente					
26		Monitorea las tareas del personal para una mejor gestión					
		Medición de Logros					
27		Los logros obtenidos por sus compañeros de trabajo son medidos por los superiores					
28		Es importante la medición de los logros para mejorar los resultados de la empresa					
		Medidas Correctivas					
29		Se aplican las medidas correctivas en la ejecución de los planes operativos					
		Seguimiento Continuo					
30		Existe un seguimiento continuo de las labores efectuadas durante la semana					

Cuestionario sobre Desempeño Laboral

Instrucciones:

El presente documento es anónimo y confidencial, ya que la ejecución es para realizar la investigación titulada “Gestión Administrativa y Desempeño Laboral de los Colaboradores del área administrativa de la empresa Autoridad Autónoma del Tren Eléctrico–AATE, San Borja, 2017”. Por ello el cuestionario está conformado por cuatro (6) dimensiones, donde se especifica los puntos claves sobre el Desempeño Laboral.

Se solicita responder con una “X” en la casilla correspondiente la alternativa elegida teniendo en cuenta los criterios de la leyenda:

N°	Leyenda
1	Nunca
2	Casi Nunca
3	A Veces
4	Casi Siempre
5	Siempre

ÍTEM		Disposición al Aprendizaje	1	2	3	4	5
1	HABILIDADES PARA APRENDER	Participa de las capacitaciones que brinda la empresa para mejorar en su aprendizaje					
2		Observa que sus demás compañeros tomen iniciativa para lograr un mejor trabajo					
3		Con las tareas que realiza demuestra que tiene una mayor predisposición para aprender					
4		Interés por mejorar					
5		Presta atención a fin de ejecutar un buen proyecto para la empresa					
6		Realiza actividades que aporten mejoras para la empresa					
		Los colaboradores tienen interés por mejorar sus aprendizajes					
7	CALIDAD DE TRABAJO	Labor Eficiente					
8		Realiza con mayor eficiencia las labores asignadas					
9		Sus compañeros de área realizan un buen trabajo en un menor tiempo					
10		Cumplimiento Laboral					
		Su Jefe evalúa en forma constante su cumplimiento laboral					
		Su Jefe valora la calidad del trabajo que realiza					
11	ACTITUD Y DEDICACIÓN AL TRABAJO	Perseverancia					
12		Usted es perseverante en resolver los problemas que se presenta en su entorno laboral					
		Las actitudes que presentan sus demás compañeros influyen al momento de realizar su trabajo					

13		Compromiso							
		Se encuentra comprometido con la empresa							
14		Demuestra lealtad al momento de realizar su trabajo							
15		Sus superiores le ayudan a tener mayor interés y dedicación para el logro de los objetivos institucionales							
16	RELACIONES INTERPERSONALES	Comunicación Efectiva							
		La comunicación con su Jefe Inmediato es la más adecuada							
17		Es importante tener una buena comunicación para mejorar la ejecución del trabajo							
18		Trabajos en Equipo							
		Tiene usted una relación apropiada con sus compañeros para trabajos en equipo							
19		Influye en su desempeño los trabajos en equipo							
20		Efectúa trabajos en equipo							
21	CUMPLIMIENTO DE TAREAS	Responsabilidad							
		Cumple sus tareas de manera responsable							
22		Solicita ayuda de un compañero ante una dificultad, por la responsabilidad asignada							
23		Realiza sus trabajos oportunamente cumpliendo con los plazos establecidos							
24		Dedicación							
		Acostumbra a quedarse fuera del horario de trabajo a fin realizar un buen informe							
25		Cuándo un trabajo amerita dedicar un mayor tiempo, usted está dispuesto							
26	ATENCIÓN AL CLIENTE INTERNO	Solidaridad Laboral							
		Es importante brindar apoyo a otras áreas para ejecutar un buen trabajo							
27		Alguna vez recibió el apoyo de un compañero para presentar un trabajo							
28		Se solidariza con sus compañeros a fin de que se realice un buen trabajo							
29		Entusiasmo al realizar los trabajos							
		Trabaja con gran actitud y está conforme con las labores encomendadas por los superiores							
30		Demuestra entusiasmo al realizar su trabajo							

Anexo 2: Validación de Instrumentos



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:


- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Florencia Bolchini Luján A.
 I.2. Cargo e Institución donde labora: UCV- D.T.C.
 I.3. Especialidad del experto: Mg. Gestión Pública.
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: _____
 I.5. Autor del instrumento: Lujan Cataño, Modesta Rubela

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				✓	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				✓	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				✓	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de Gestión Administrativa				✓	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				✓	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				✓	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				✓	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				✓	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				✓	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				✓	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					80%	

ÍTEMES DE LA PRIMERA VARIABLE : Gestión Administrativa

ÍTEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			
13	✓			

14	 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO			
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

.....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

80%

San Juan de Lurigancho, 11 de Mayo del 2017



.....
Firma de experto informante
DNI: 10356413
.....

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:


- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg: Flora Bolívar Ruiz
 I.2. Cargo e Institución donde labora: UCV DTC
 I.3. Especialidad del experto: Mg. Gestión Pública
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: _____
 I.5. Autor del instrumento: Lujan Cataño, Modesta Rubela

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				/	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				/	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				/	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de Desempeño Laboral				/	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				/	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				/	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				/	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				/	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento.				/	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				/	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					90%	

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: Desempeño Laboral

N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			
12	/			

13	 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO			
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

.....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

80%

San Juan de Lurigancho, 11 de mayo del 2017



.....
 Firma de experto informante
 DNI: 10352412.....

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Graus Cortez Luján Esther
- I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente
- I.3. Especialidad del experto: Gestión y Planificación
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: _____
- I.5. Autor del instrumento: Lujan Cataño, Modesta Rubela

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				78%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				78%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				78%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de Gestión Administrativa				78%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				78%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				78%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				78%	
CONSISTENCIA	Considera que los items utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				78%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				78%	
METODOLOGÍA	Considera que los items miden lo que pretende medir.				78%	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE : Gestión Administrativa

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			
13	✓			

14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

.....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

78%

San Juan de Lurigancho, de del 2017



Firma de experto informante
DNI: 07539368

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:


- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Graciela Cortez Ayre
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente
 I.3. Especialidad del experto: Selección y Planificación
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: _____
 I.5. Autor del instrumento: Lujan Cataño, Modesta Rubela

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				78%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				78%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				78%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de Desempeño Laboral				78%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				78%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				78%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				78%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				78%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento.				78%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				78%	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: Desempeño Laboral

N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO			
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?


.....

.....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

78%

San Juan de Lurigancho, de del 2017

.....

 Firma de experto informante
 DNI: 07539368

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:


- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Fernando David Salazar
- I.2. Cargo e Institución donde labora: PTC/UCV
- I.3. Especialidad del experto: sociólogo
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: _____
- I.5. Autor del instrumento: Lujan Cataño, Modesta Rubela

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				✓	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				✓	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				✓	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de Gestión Administrativa				✓	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				✓	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				✓	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				✓	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				✓	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				✓	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				✓	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					75%	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE : Gestión Administrativa

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			
13	✓			

14	 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO			
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

aplicables

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

75%

San Juan de Lurigancho, de del 2017



Firma de experto informante
DNI: *06581225*

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Rosendo Domínguez Villalobos José Luis
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DEC/UCV
 I.3. Especialidad del experto: Sociología
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: _____
 I.5. Autor del instrumento: Lujan Cataño, Modesta Rubela

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				/	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				/	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				/	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de Desempeño Laboral				/	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				/	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				/	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				/	
CONSISTENCIA	Considera que los items utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				/	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento.				/	
METODOLOGÍA	Considera que los items miden lo que pretende medir.				/	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					75%	

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: Desempeño Laboral

N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			
12	/			

13		UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO			
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

aplicable

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

75%

San Juan de Lurigancho, de del 2017



Firma de experto informante

DNI: *66582225*

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Paco Paratigoso, F. Romeo
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente TP UCV
 I.3. Especialidad del experto: Método Logu (Estadístico)
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario Gestión Administrativa
 I.5. Autor del instrumento: Lujan Cataño, Modesta Rubela

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				85%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				85%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				85%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de Gestión Administrativa				85%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				85%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				85%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				85%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				85%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				85%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				85%	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					85%	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE : Gestión Administrativa

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12		✓		

13		✓ UCV				
14						
15				✓		
16			✓ UNIVERSIDAD			
17	✓ CÉSAR VALLEJO					
18			✓			
19	✓					
20	✓		✓			
21	✓					
22	✓					
23	✓					
24	✓					
25	✓					
26			✓			
27	✓					
28	✓					
29	✓					
30	✓					

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

85%

San Juan de Lurigancho, 16 de Mayo del 2017



Firma de experto informante

DNI: 01212856

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:


- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Paco Pantigosa, F. Romero
 1.2. Cargo e Institución donde labora: Docente TP UCV
 1.3. Especialidad del experto: Metadólogo (Estadística)
 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario (Desempeño Laboral)
 1.5. Autor del instrumento: Lujan Cataño, Modesta Rubela

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				65%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				65%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				65%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de Desempeño Laboral				65%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				65%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				65%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación				65%	
CONSISTENCIA	Considera que los items utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				65%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento.				65%	
METODOLOGÍA	Considera que los items miden lo que pretende medir.				65%	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					65%	

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: Desempeño Laboral

N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01				
02				
03				
04				
05				
06		✓		
07				
08		✓		
09		✓		
10		✓		
11		✓		
12				

13	 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO			
14				
15			✓	
16			✓	
17		✓		
18		✓		
19		✓		
20		✓		
21	✓			
22	✓			
23	✓			
24	✓			
25		✓		
26		✓		
27	✓			
28	✓			
29	✓			
30		✓		

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

.....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

65%

San Juan de Lurigancho, 16 de Mayo del 2017



Firma de experto informante

DNI: 01212856

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:


- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: CORDOENAS CONO LEI DOMIC
 1.2. Cargo e Institución donde labora: DOCENTE UCV-EITE
 1.3. Especialidad del experto: MAGISTER EN INVESTIGACIÓN
 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: _____
 1.5. Autor del instrumento: Lujan Cataño, Modesta Rubeta

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				75%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				75%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				75%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de Gestión Administrativa				75%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				75%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				75%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				75%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				75%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				75%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				75%	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					75%	

ÍTEM DE LA PRIMERA VARIABLE : Gestión Administrativa

ÍTEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			
12	/			
13	/			

14		UCV			
15					
16					
17			UNIVERSIDAD		
18	CÉSAR VALLEJO				
19		/			
20		/			
21		/			
22		/			
23		/			
24		/			
25		/			
26		/			
27		/			
28		/			
29		/			
30		/			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

..... *S aplicable*

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

75%

San Juan de Lurigancho, " de 5 del 2017

[Handwritten Signature]

Firma de experto informante

DNI: *07775232*

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: CORDOENIS CONCELA DOLICE
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DOCENTE UCV-FITE
 I.3. Especialidad del experto: MAESTRIA EN INVESTIGACION
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: _____
 I.5. Autor del instrumento: Lujan Cataño, Modesta Rubela

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				75%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				75%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				75%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de Desempeño Laboral				75%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				75%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				75%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				75%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				75%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento.				75%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				75%	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					75%	

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: Desempeño Laboral

N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			
12	/			

13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Es aplicable

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

75%

San Juan de Lurigancho, 11 de 5 del 2017

[Handwritten Signature]

Firma de experto informante
DNI: *07270236*

Anexo 3: Matriz de Consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA										
TÍTULO	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DEL ESTUDIO	HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITE MS	
"Gestión Administrativa y Desempeño Laboral de los colaboradores del área administrativa de la Empresa AATE, San Borja, 2017"	PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE (1)	DEFINICIÓN CONCEPTUAL V1	DEFINICIÓN OPERACIONAL V1	DIMENSIÓN V1	INDICADORES V1	30	
	¿Qué Relación existe entre la Gestión Administrativa y el Desempeño Laboral de los colaboradores del área administrativa de la empresa Autoridad Autónoma del Tren Eléctrico – AATE, San Borja, 2017?	Determinar la relación que existe entre la Gestión Administrativa y el Desempeño Laboral de los colaboradores del área administrativa de la empresa Autoridad Autónoma del Tren Eléctrico – AATE, San Borja, 2017.	Existe relación entre la Gestión Administrativa y el Desempeño Laboral de los colaboradores del área administrativa de la empresa Autoridad Autónoma del Tren Eléctrico – AATE, San Borja, 2017.	Gestión Administrativa	Robbins, S. & Coulter, M. (2010). Indica que la administración involucra aquella coordinación como supervisión de las actividades que realizan los trabajadores en una empresa, para que se presente de forma eficiente y eficaz logrando así una buena gestión como los objetivos trazados para un mejor desarrollo de la organización (Pág.18)	La variable de Gestión Administrativa se evaluará empleando el instrumento de cuestionario con valores tipo likert, mediante la técnica encuesta destinada a la muestra que se extrajo de la población de los trabajadores de la empresa AATE, para que con ello conseguir la información, y se mencionara las siguientes dimensiones.	Planificación	Plan Estratégico		1, 2
								Cronogramas		3, 4
								Requerimientos		5, 6
								Diagnostico		7, 8
							Organización	Función Laboral		9, 10
								Delegación de Funciones		11, 12
								Estructura organizacional		13, 14
							Dirección	Coordinación Efectiva		15, 16
								Supervisión		17, 18
Empoderamiento								19, 20		
Control	Liderazgo	21, 22								
	Toma de Decisiones	23, 24								
	Monitoreo	25, 26								
	Medición de Logros	27, 28								
Medidas correctivas	29									
Seguimiento Continuo										
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	VARIABLE (2)	DEFINICIÓN CONCEPTUAL V2	DEFINICIÓN OPERACIONAL V2	DIMENSIÓN V2	INDICADORES V2	ITE MS		
¿Qué Relación existe entre la Planificación y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de la empresa Autoridad Autónoma del Tren Eléctrico – AATE, San Borja, 2017?	Determinar la relación que existe entre la Planificación y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de la empresa Autoridad Autónoma del Tren Eléctrico – AATE, San Borja, 2017.	Existe relación entre la Planificación y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de la empresa Autoridad Autónoma del Tren Eléctrico – AATE, San Borja, 2017.	Desempeño Laboral	Según Chiavenato, I. (2011). Define el desempeño laboral como aquella eficacia que presenta un trabajador dentro de una organización, laborando con una satisfacción y motivación. También dependerá del comportamiento que presente, así como los factores que influyen en el puesto que ocupa. (pág. 202).	La variable Desempeño Laboral se evaluará empleando el instrumento de cuestionario con valores tipo likert, mediante la técnica encuesta destinada a la muestra que se extrajo de la población de los trabajadores de la empresa AATE, para que con ello conseguir la información, y se mencionara las siguientes dimensiones.	Habilidades para Aprender	Disposición al Aprendizaje	1, 2, 3		
							Interés por mejorar	4, 5, 6		
						Calidad de Trabajo	Labor Eficiente	7, 8		
							Cumplimiento laboral	9, 10		
						Actitud y Dedicación al Trabajo	Perseverancia	11, 12		
							Compromiso	13, 14, 15		
Relaciones Interpersonales	Comunicación efectiva	16, 17								
	Trabajos en equipo	18, 19, 20								
Cumplimiento de tareas	Responsabilidad	21, 22, 23								
	Dedicación	24, 25								
	Solidaridad Laboral	26, 27, 28								
Atención al Cliente Interno	Entusiasmo al realizar los trabajos	29, 30								

Anexo 4: TABLA DE ESPECIFICACIONES

Tabla de Especificaciones de la Variable Gestión Administrativa					
Título	Variable 1	Dimensiones	Peso	Indicador	Cantidad de Ítems
"Gestión Administrativa y Desempeño Laboral de los colaboradores del área administrativa de la Empresa AATE, San Borja, 2017"	Gestión Administrativa	Planificación	27%	Plan Estratégico	8
				Cronogramas	
				Requerimientos	
				Diagnostico	
		Organización	27%	Función Laboral	8
				Delegación de funciones	
				Estructura Organizacional	
				Coordinación efectiva	
		Dirección	27%	Supervisión	8
				Empoderamiento	
				Liderazgo	
				Toma de Decisiones	
		Control	19%	Monitoreo	6
				Medición de logros	
				Medidas correctivas	
				Seguimiento continuo	
Total			100%	Total de Ítems	30

Tabla de Especificaciones de la Variable Desempeño Laboral

Título	Variable 2	Dimensiones	Peso	Indicador	Cantidad de Items
Gestión Administrativa y Desempeño Laboral de los colaboradores del área administrativa de la Empresa AATE, San Borja, 2017	Desempeño Laboral	Habilidades para Aprender	19%	Disposición al aprendizaje	6
				Interés por mejorar	
		Calidad de Trabajo	13%	Labor eficiente	4
				Cumplimiento laboral	
		Actitud y Dedicación al trabajo	17%	Perseverancia	5
				Compromiso	
		Relaciones Interpersonales	17%	Comunicación efectiva	5
				Trabajos en equipo	
		Cumplimiento de tareas	17%	Responsabilidad	5
				Dedicación	
Atención al Cliente	17%	Solidaridad Laboral	5		
		Entusiasmo al realizar los trabajos			
Total			100%	Total de Items	30

ANEXO 5: MATRICES DE EVIDENCIAS INTERNAS Y EXTERNAS

MATRIZ DE EVIDENCIAS INTERNAS PARA LA DISCUSIÓN

Variable y/o dimensión	Resultado	
	Solo variable y/o dimensión	Interrelación con variable 2 (Desempeño Laboral)
Gestión Administrativa	Regular 70.6%, 2 ^{do} /3; Bueno 25.5%, 3 ^{ro} /3; Malo 3.9%, 1 ^{ro} /3	Colaboradores que consideran que la gestión administrativa es mala, presentan un desempeño laboral regular en un 3.9%, cuando la gestión administrativa es bueno, presentan un desempeño en un 25.5%, además cuando la gestión administrativa es regular, presentan un desempeño en un 70.6%
Planificación	Regular 56.9%, 2 ^{do} /3; Bueno 27.5%, 3 ^{ro} /3; Malo 15.7%, 1 ^{ro} /3	Colaboradores que consideran que la planificación es mala, presentan un desempeño laboral regular en un 15.7%, cuando la planificación es buena, el desempeño presenta un 19.6%, además cuando la planificación es regular, el desempeño es regular en un 51.0%.
Organización	Regular 84.3%, 2 ^{do} /3; Bueno 7.8%, 3 ^{ro} /3; Malo 7.8%, 1 ^{ro} /3	Colaboradores que consideran que la organización es mala, presentan un desempeño laboral regular en un 7.8%, cuando la organización es buena, el desempeño es bueno en un 7.8%, además cuando la organización es regular, el desempeño es regular en un 66.7%.
Dirección	Regular 88.2%, 2 ^{do} /3; Bueno 9.8%, 3 ^{ro} /3; Malo 2.0%, 1 ^{ro} /3	Colaboradores que consideran que la dirección es mala, presentan un desempeño laboral regular en un 2.0%, cuando la dirección es buena, presentan un desempeño bueno en un 7.8%, además cuando la dirección es regular, el desempeño es regular en un 70.6%.
Control	Regular 76.5%, 2 ^{do} /3; Bueno 19.6%, 3 ^{ro} /3; Malo 3.9%, 1 ^{ro} /3	Colaboradores que consideran que el control es malo, presentan un desempeño laboral regular en un 3.9%, cuando el control es bueno, el desempeño es bueno en un 15.7%, además cuando el control es regular, el desempeño es regular en un 66.7%.
Desempeño Laboral	Regular 74.5%, 2 ^{do} /3; Bueno 25.5%, 3 ^{ro} /3	

Fuente: Elaboración Propia

MATRIZ DE EVIDENCIAS EXTERNAS PARA LA DISCUSIÓN

Variables: Gestión Administrativa y Desempeño Laboral		
Autor (Año)	Hipótesis	Prueba estadística
Fernández, (2014)	Existe una relación directa entre la gestión administrativa y desempeño de los empleados del área de tesorería de la Municipalidad de Carabayllo, 2013.	Chi cuadrado $X^2 = 27,655$; Sig. (bilateral) = 0.001; (p 0.05)
	Existe relación directa entre la planificación y desempeño laboral de los empleados del área de tesorería de la Municipalidad de Carabayllo, 2013.	Chi cuadrado $X^2 = 41,256$; Sig. (bilateral) = 0.000; (p 0.05)
Lujan, (2016)	Existe relación entre la Gestión Administrativa y el Desempeño Laboral de los colaboradores del área administrativa de la empresa Autoridad Autónoma del Tren Eléctrico – AATE, San Borja. 2017	Rho de Spearman Rho=0.989, Sig. (bilateral) = 0.000; (p 0.05)
	Existe relación entre la planificación y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de la empresa Autoridad Autónoma del Tren Eléctrico – AATE, San Borja, 2017	Rho de Spearman Rho=0.844, Sig. (bilateral) = 0.000; (p 0.05)
	Existe relación entre organización y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de la empresa Autoridad Autónoma del Tren Eléctrico – AATE, San Borja, 2017	Rho de Spearman Rho=0.794, Sig. (bilateral) = 0.000; (p 0.05)
	Existe relación entre la dirección y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de la empresa Autoridad Autónoma del Tren Eléctrico – AATE, San Borja, 2017	Rho de Spearman Rho=0.786, Sig. (bilateral) = 0.000; (p 0.05)
	Existe relación entre el control y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de la empresa Autoridad Autónoma del Tren Eléctrico – AATE, San Borja, 2017	Rho de Spearman Rho=0.819, Sig. (bilateral) = 0.000; (p 0.05)

	Existe una relación directa y significativa de la gestión administrativa en el desempeño de la fuerza de ventas en la empresa Química Suiza Trujillo,2016	Chi cuadrado $X^2 = 0.5581$; Sig. (bilateral) = 0.000; (p 0.05)
Moya, & Upiachihua, (2016)	Existe una relación directa y significativa de la planificación en el desempeño de la fuerza de ventas en la empresa Química Suiza Trujillo, 2016	Chi cuadrado $X^2 = 0.7044$; Sig. (bilateral) = 0.000; (p 0.05)
	Existe una relación directa y significativa de la organización en el desempeño de la fuerza de ventas en la empresa Química Suiza Trujillo, 2016.	Chi cuadrado $X^2 = 0.4347$; Sig. (bilateral) = 0.000; (p 0.05)
	Existe una relación directa y significativa de la dirección en el desempeño de la fuerza de ventas en la empresa Química Suiza Trujillo, 2016	Chi cuadrado $X^2 = 0.3491$; Sig. (bilateral) = 0.000; (p 0.05)
	Existe una relación directa y significativa entre el control en el desempeño de la fuerza de ventas de la empresa Química Suiza Trujillo, 2016	Chi cuadrado $X^2 = 0.006$; Sig. (bilateral) = 0.000; (p 0.05)
Quichca, (2012)	Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y el desempeño de los docentes según los estudiantes del I al VI ciclo-2010-I del Instituto superior particular “La Pontificia”, del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho - Perú	Chi cuadrado $X^2 = 50.35$; Sig. (bilateral) = 0.000; (p 0.05)
Caisa, (2014)	La adecuada gestión administrativa permitirá mejorar el desempeño laboral en la empresa metalmecánica “Alhice” de la ciudad de Ambato.	Chi cuadrado $X^2 = 41.33$; Sig. (bilateral) = 0.000; (p 0.05)

Fuente: Elaboración Propia

ANEXO 6: BASE DE DATOS DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA - AATE



PERSONAL DE CONTRATO ADMINISTRATIVO DE SERVICIOS - CAS	
N° DE PERSONAL CAS	DEPENDENCIA
05 COLABORADORES	OFICINA DE ADMINISTRACIÓN
04 COLABORADORES	OFICINA DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO
04 COLABORADORES	JEFATURA DE CONTABILIDAD
05 COLABORADORES	JEFATURA DE INFORMATICA
11 COLABORADORES	JEFATURA DE LOGISTICA
08 COLABORADORES	OFICINA DE PRORAMACIÓN, EVALUACIÓN E INFORMACIÓN – OPEI
05 COLABORADORES	JEFATURA DE RECURSOS HUMANOS
04 COLABORADORES	JEFATURA DE TESORERIA
TOTAL 46 COLABORADORES	

PERSONAL DE PLANILLA

N° DE PERSONAL DE PLANILLA	DEPENDENCIA
0 COLABORADOR	OFICINA DE ADMINISTRACIÓN
0 COLABORADOR	OFICINA DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO
01 COLABORADOR	JEFATURA DE CONTABILIDAD
0 COLABORADOR	JEFATURA DE INFORMATICA
0 COLABORADOR	JEFATURA DE LOGISTICA
01 COLABORADOR	OFICINA DE PRORAMACIÓN, EVALUACIÓN E INFORMACIÓN - OPEI
02 COLABORADORES	JEFATURA DE RECURSOS HUMANOS
01 COLABORADOR	JEFATURA DE TESORERIA
TOTAL 05 COLABORADORES	
TOTAL 51 COLABORADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA	

Fuente: Elaboración Propia

ANEXO 7: SOLICITUD DE PERMISO PARA APLICAR ENCUESTA EN LA EMPRESA

Lima, 24 de abril de 2017



Señor
CARLOS ALBERTO UGAZ MONTERO
DIRECTOR EJECUTIVO
AUTORIDAD AUTÓNOMA DEL TREN ELÉCTRICO
Av. Aviación N° 2494, San Borja
Presente.-

Asunto: Solicito Autorización para aplicar encuesta a sus colaboradores del área administrativa de la AATE.

Tengo el agrado de dirigirme a usted, a fin de solicitarle autorización para realizar la encuesta a los colaboradores del área administrativa de la entidad que sustentara mi desarrollo de tesis: "Gestión Administrativa y Desempeño Laboral", debido a que estoy cursando el decimo ciclo de la carrera de Administración de Empresas en la Universidad Cesar Vallejo, que me permita presentar mi tesis y obtener el grado de Bachiller y Título profesional. Por ello, espero contar con su valioso apoyo para culminar exitosamente esta etapa universitaria.

Sin otro particular, es propicia la oportunidad para saludarlo y manifestarle mi especial consideración.

Atentamente,


Modesta Eubela Lujan Cataño
Cargo: Asistente Administrativo
DNI 46402679

ANEXO 8: PORCENTAJE DE SIMILITUD

“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y
EL DESEMPEÑO LABORAL DE
LOS COLABORADORES DEL
ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA
EMPRESA AUTORIDAD
AUTÓNOMA DEL TREN
ELÉCTRICO – AATE, SAN
BORJA 2017”

ARCHIVO	DESARROLLO_TESIS- RUBELA.DOCX (25.57 MB)		
HORA DE LA ENTREGA	04-JUL-2017 07:50P.M.	NÚMERO DE PALABRAS	14731
IDENTIFICADOR DE LA ENTREGA	829009484	SUMA DE CARACTERES	83458

"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA AUTORIDAD AUTÓNOMA DEL TREN ELÉCTRICO – AATE, SAN BORJA 2017"

INFORME DE ORIGINALIDAD

13%	12%	1%	2%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	2%
2	Submitted to Universidad de San Martin de Porres Trabajo del estudiante	1%
3	repo.uta.edu.ec Fuente de Internet	1%
4	es.slideshare.net Fuente de Internet	1%
5	repositorio.coi.gov.cn Fuente de Internet	1%
6	theibfr.com Fuente de Internet	<1%
7	www.theibfr.com Fuente de Internet	<1%