



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Proceso administrativo y desempeño laboral del Equipo de
Trámite Documentario de una entidad pública del sector
educación, San Borja, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

AMPUERO IZQUIERDO, Nancy Soledad (ORCID: 0000-0001-6372-9446)

DEL VILLAR SOTELO, Miguel Angel (ORCID: 0000-0002-8395-2183)

ASESORA:

Dra. QUISPE LÓPEZ, Jenny Martha (ORCID: 0000-0001-7624-9695)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

De manera especial a nuestras familias y seres queridos, que con su ejemplo, amor y calidez orientan nuestros pasos hacia un camino de responsabilidad y deseo de superación.

Agradecimiento

Agradecemos a Dios, por ser nuestro guía a lo largo de esta carrera universitaria.

A nuestra familia por ser nuestra fortaleza en momentos de debilidad.

A la **Universidad Privada César Vallejo**, en especial a la **Facultad de Ciencias Empresariales**, por la asignación de docentes que, a lo largo de cinco años, con su experiencia y conocimientos, han contribuido con nuestra formación como profesionales.

Los autores.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
II. MARCO TEÓRICO	11
III. METODOLOGÍA	16
3.1 Tipo y diseño de investigación	16
3.2 Variables y operacionalización	16
3.3 Población, muestra y muestreo	18
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5 Procedimientos	20
3.6 Método de análisis de datos	21
3.7 Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	37
ANEXOS	43
Anexo 1. <i>Matriz de Operacionalización de variables</i>	
Anexo 2. <i>Instrumento de recolección de datos</i>	
Anexo 3. <i>Validación por juicio de expertos</i>	
Anexo 4. <i>Carta de autorización de uso de información</i>	

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Operacionalización de la variable proceso administrativo</i>	17
Tabla 2. <i>Operacionalización de la variable desempeño laboral</i>	18
Tabla 3. <i>Validación de juicio de expertos</i>	19
Tabla 4. <i>Interpretación de intervalos de coeficiente y valorización</i>	20
Tabla 5. <i>Confiabilidad de la variable Proceso Administrativo</i>	20
Tabla 6. <i>Confiabilidad de la variable Desempeño Laboral</i>	21
Tabla 7. <i>Valoración para determinar el nivel de correlación</i>	21
Tabla 8. <i>Proceso administrativo y dimensiones</i>	23
Tabla 9. <i>Desempeño laboral y dimensiones</i>	24
Tabla 10. <i>Correlación objetivo específico 1</i>	25
Tabla 11. <i>Correlación objetivo específico 2</i>	26
Tabla 12. <i>Correlación objetivo específico 3</i>	26
Tabla 13. <i>Correlación objetivo específico 4</i>	27
Tabla 14. <i>Correlación objetivo general</i>	27

Índice de figuras

Figura 1. <i>Variable proceso administrativo</i>	23
Figura 2. <i>Variable desempeño laboral</i>	25
Figura 3. <i>Nivel de correlación entre variables</i>	28

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general Determinar la relación entre el proceso administrativo y el desempeño laboral del Equipo de Trámite Documentario de una entidad pública del sector educación, San Borja, 2021. Su enfoque fue cuantitativo, de tipo aplicada y un nivel descriptivo correlacional. Su población-muestra fue de 30 colaboradores. Asimismo, se utilizó la técnica de la encuesta mediante el instrumento del cuestionario, la misma que se aplicó mediante un formulario del Google a cada colaborador. Para ello se consideró un total de 13 ítems relacionados a la primera variable: Proceso administrativo; y 18 ítems relacionados a la segunda variable: Desempeño laboral. Para el procedimiento de recolección se utilizó el paquete estadístico IBM SPSS Statistics Subscription versión 28, en inglés, pudiéndose determinar el grado de confiabilidad mediante el coeficiente estadístico “alfa de Cronbach”, además, para medir la relación entre las variables y sus dimensiones se utilizó la prueba paramétrica, a través de la correlación de Rho Spearman. Finalmente se determinó que sí existe relación significativa entre el proceso administrativo y el desempeño laboral.

Palabras clave: Desempeño laboral, rendimiento laboral, proceso administrativo, dirección, control, planificación, organización, competitividad, aptitud, desempeño de tareas.

Abstract

The general objective of this research work was to determine the relationship between the administrative process and the work performance of the Documentary Processing Team of a public entity in the education sector, San Borja, 2021. Its approach was quantitative, applied and a descriptive level correlational. Its sample population was 30 collaborators. Likewise, the survey technique was used by means of the questionnaire instrument, the same that was applied by means of a Google form to each collaborator. For this, a total of 13 items related to the first variable were considered: Administrative process; and 18 items related to the second variable: Job performance. For the collection procedure, the statistical package IBM SPSS Statistics Subscription version 28 was used, in English, being able to determine the degree of reliability by means of the statistical coefficient "Cronbach's alpha", in addition, to measure the relationship between the variables and their dimensions, it was used the parametric test, through Rho Spearman's correlation. Finally, it was determined that there is a significant relationship between the administrative process and job performance.

Keywords: Work performance, work performance, administrative process, direction, control, planning, organization, competitiveness, aptitude, task performance.

I. INTRODUCCIÓN

En el contexto actual, y tras las medidas adoptadas a nivel mundial para salvaguardar el bienestar de la población ante la pandemia por Covid-19, muchas empresas se vieron obligadas a reemplazar ciertos procesos que resultaban rentables en una modalidad de trabajo presencial, pero que, en una modalidad a distancia no solo son ineficientes o generan costos muy altos, sino que, además, desgastaba emocionalmente a los trabajadores.

A nivel internacional, el aislamiento social incrementó los estados depresivos, hipocondría, insomnio y ansiedad, lo cual alertaba a las organizaciones de salud respecto del estado situacional de la salud mental, puesto que, permanecer encerrado en casa puede inducir a un estrés crónico que afecta la calidad de vida, la capacidad de adhesión al trabajo y la motivación laboral, que se evidencia en su desempeño y productividad. (Cárdenas, 2020).

A nivel nacional, si bien el trabajo remoto ha permitido garantizar la continuidad de los servicios públicos, el desempeño de los servidores es confuso y deficiente debido a la falta de una gestión por resultados, las diferencias y rivalidades entre los diversos regímenes laborales y la ausencia de planes estratégicos que simplifiquen procesos burocráticos. (Hurtado, 2019).

Bajo esa premisa, las tasas de productividad se han visto afectadas debido a la carga laboral, las dificultades en la comunicación, falta de herramientas tecnológicas y, sobre todo, por la incertidumbre en medio de una emergencia sanitaria, por lo que, deberían considerarse ciertas medidas a fin de minimizar el impacto negativo en el desempeño laboral. (Chuco et al., 2020).

En una entidad pública del sector educación situada en el distrito de San Borja, ante el nuevo escenario, se optó por convertir la Plataforma de Atención al Usuario del Equipo de Trámite Documentario en un canal de atención no presencial no sin antes evaluar y analizar los procesos administrativos que se llevarían a cabo garantizando el bienestar emocional de los colaboradores.

Por lo tanto, es importante analizar el vínculo entre el proceso administrativo y el desempeño laboral en la actual emergencia sanitaria; en ese sentido, formulamos la siguiente pregunta de investigación: ¿Existe relación entre el

proceso administrativo y el desempeño laboral del Equipo de Trámite Documentario de una entidad pública del sector educación, San Borja, 2021?

Bajo esa interrogante, este estudio se justifica teóricamente por los conceptos considerados para sustentar las bases teóricas de las variables que, a su vez permitirán construir nuevas teorías; en lo práctico se justifica porque ofrecerá una propuesta de mejora para identificar aquellos procesos que conlleven a un desempeño laboral óptimo.

Por otro lado, desde la perspectiva social, esta investigación servirá como guía a las jefaturas de área y Dirección de manera que puedan actualizar procesos administrativos que no se ajusten a la realidad del Equipo de Trámite Documentario de una entidad pública del sector educación en el distrito de San Borja; y, finalmente, tiene una utilidad metodológica puesto que el instrumento de estudio utilizado (cuestionario) para la recolección de datos constituirá un aporte a futuras investigaciones.

Ante ello, nuestro objetivo general se define en determinar la relación entre el proceso administrativo y el desempeño laboral del Equipo de Trámite Documentario de una entidad pública del sector educación, San Borja, 2021; mientras que nuestros objetivos específicos son: a) determinar la relación entre la dimensión planificación y desempeño laboral del Equipo de Trámite Documentario de una entidad pública del sector educación, San Borja, 2021, b) determinar la relación entre la dimensión organización y desempeño laboral del Equipo de Trámite Documentario de una entidad pública del sector educación, San Borja, 2021, c) determinar la relación entre la dimensión dirección y desempeño laboral del Equipo de Trámite Documentario de una entidad pública del sector educación, San Borja, 2021 y d) determinar la relación entre la dimensión control y desempeño laboral del Equipo de Trámite Documentario de una entidad pública del sector educación, San Borja, 2021.

Por consiguiente, se ha planteado como hipótesis general que sí existe relación significativa entre el proceso administrativo y el desempeño laboral del Equipo de Trámite Documentario de una entidad pública del sector educación, San Borja, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Al respecto, se precisa algunos antecedentes de estudios relacionados a las variables en cuestión para la presente investigación:

A nivel internacional, Flores (2015) desarrolló un estudio con el objetivo de analizar la gestión empresarial y el proceso administrativo de una empresa en un periodo determinado. Este estudio no experimental de tipo descriptivo se trabajó con una muestra de 15 personas. Los instrumentos que utilizó el autor para la recolección de datos fueron la revisión documental, observación directa y entrevista, concluyendo que el funcionamiento de los procesos administrativos de esta empresa no es el adecuado puesto que el conocimiento de los directivos es muy limitado.

Asimismo, Muñoz (2015) realizó una investigación para definir como incide la gestión del talento humano sobre el desempeño laboral de los colaboradores en un hospital en Ecuador. Ésta fue de tipo descriptiva y consideró como muestra a 53 personas. Como instrumento se utilizó la revisión documental y el cuestionario. Se concluyó que, la mala gestión del talento humano afecta significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores.

En la misma línea, Caisa (2014) llevó a cabo un estudio cuyo propósito fue determinar el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa metalmecánica, en la ciudad de Ambato, bajo la influencia de la gestión administrativa. Fue de tipo explicativa correlacional, con una muestra de 35 trabajadores, quienes participaron de un cuestionario (instrumento). El estudio concluyó que la organización emplea una gestión administrativa que no complementa los recursos humanos de la misma.

A nivel nacional, Quiroz y Vega (2020) realizaron una investigación para identificar en una institución educativa pública, la relación entre gestión administrativa y desempeño docente, Otuzco, 2019. Ésta fue de tipo descriptiva correlacional y transaccional, considerando una muestra de 40 personas, con el instrumento del cuestionario. Los autores concluyen que entre las referidas variables existe relación directa y significativamente moderada.

Por su parte, Tamay (2017), realizó un estudio con la finalidad de comprender la influencia de la gestión administrativa sobre el desempeño laboral en una universidad de Chiclayo, 2015. Éste estudio de tipo cuantitativo no experimental con diseño descriptivo, causal, explicativo y transeccional, consideró una muestra de 40 personas. Se empleó el instrumento de la guía de entrevista, así como el cuestionario. El autor concluyó que, el desempeño laboral deficiente en la referida entidad se debe a la desmotivación de sus colaboradores.

Así también, Del Águila y Meléndez (2020), realizaron un estudio para determinar el vínculo entre gestión por competencias y, desempeño de los colaboradores en una empresa de Yurimaguas, 2020. Fue de tipo cuantitativo con enfoque correlacional. Tuvo una muestra de 100 personas, quienes participaron en un cuestionario como instrumento. Los autores concluyeron que, el desempeño laboral será mayor, siempre y cuando exista una buena gestión por competencias.

En el ámbito local, Rosado (2019), llevó a cabo una investigación para definir la relación de gestión administrativa con desempeño laboral en las entidades públicas del sector educación, Cañete, 2018. Para este estudio de tipo básico, con diseño no experimental correlacional de corte transversal, se consideró como muestra a 80 personas. Se empleó el instrumento del cuestionario. El autor llegó a la conclusión que, el nivel de desempeño laboral mejora en paralelo con el nivel de gestión administrativa.

Así también, Vásquez (2017) realizó una investigación con la finalidad de definir el nexo entre proceso administrativo y desempeño laboral en Betcris, Lima, 2017. Ésta fue de tipo aplicada, a nivel descriptivo, correlacional y diseño no experimental de corte transaccional. Se empleó como instrumento el cuestionario para una muestra de 37 personas. El autor concluyó que, entre las referidas variables de estudio existe una correlación positiva considerable.

Para mayor contexto, citamos algunas definiciones teóricas en relación a las variables de estudio: proceso administrativo y desempeño laboral:

El proceso administrativo es un instrumento que no solo sirve para alcanzar metas, además, permite satisfacer necesidades sociales y lucrativas, considerando que, si en una empresa los empleados y gerentes hacen un trabajo eficiente y

eficaz, es posible que el desempeño sea producto de una buena gestión. (Hurtado, 2019).

En esa línea, Chiavenato (2006), señala que este proceso se caracteriza por establecer los lineamientos fundamentales para un desempeño adecuado de la administración; por su parte, Bernal (2013), lo compone de cuatro pilares: Planeación, organización, dirección y control.

Entonces, el proceso administrativo se entiende como el conjunto de acciones que deben considerarse en una empresa para la ejecución eficiente de sus funciones y cumplimiento de objetivos trazados que involucra las siguientes dimensiones:

En primer lugar, la planificación que se basa en fijar metas para el corto, mediano y largo plazo, considerando el capital humano y la importancia del rol que cumple cada uno dentro de una organización. (Bernal, 2013); por lo que se deduce en la parte fundamental de toda empresa para tener un orden de ideas y acciones a desarrollarse en un periodo determinado y para cierto fin.

En segundo lugar, la organización que, según Bernal (2013), consiste en establecer un organigrama para definir la jerarquía y grado de responsabilidad de cada colaborador dentro de una empresa. Por su parte, Louffat (2012), considera que es un elemento principal que se debe contextualizar acorde a las medidas determinadas previamente en la planificación; en tal sentido, se basa en el desarrollo de un esquema que permita identificar el nivel jerárquico y las responsabilidades por niveles.

En tercer lugar, la dirección. Esta dimensión toma en cuenta la estimulación y orientación de los colaboradores, además del manejo y uso adecuado de los equipos y herramientas asignadas para generar incentivos para los trabajadores. (Bernal, 2013); bajo esa premisa, la dirección es la capacidad de liderazgo para dirigir las acciones de acuerdo a la planificación y organización planteadas.

Y, por último, el control que, según Bernal (2013), consiste en hacer un análisis de comparación entre lo planificado y lo obtenido para que, en caso exista una desviación, poder analizar las causas y ofrecer alternativas de solución. Por su parte, Fayol (2003), hace referencia que esta etapa sirve para advertir de los

posibles errores que nos lleven a enfrentar una situación de riesgo, de modo que seamos capaces de identificar aquellos que puedan ser posibles reiterativos.

En cuanto al desempeño laboral, Chávez (2017), señala que, consiste en cómo cada individuo puede desarrollar las actividades que se le asignen, de acuerdo a su personalidad, capacidad, habilidad y estado de ánimo, lo que finalmente influye en su rendimiento. Asimismo, Chiavenato (2000) lo define como los estímulos, las motivaciones laborales y acciones que responden de un esfuerzo y, esto va a depender de las vivencias y del entendimiento del rol que va a desempeñar; esto se resume en que esta dimensión involucra las destrezas y habilidades de la persona, según su experiencia de vida, capacidad intelectual y estado emocional.

Ante ello, se ha determinado como primera dimensión, el desempeño de tareas. De acuerdo a Varela y Salgado (2010), está referido al conjunto de actitudes y aptitudes frente a una labor asignada; por otro lado, Gorriti (2015) destaca la importancia del conocimiento, habilidades, capacidades y hábitos para desempeñarse en un determinado puesto de trabajo.

Como segunda dimensión se ha considerado el desempeño contextual que es la conducta de la persona frente a actividades que no están ligadas al desarrollo de un trabajo en particular, sino más bien, al entorno y ambiente laboral; por lo que resulta importante precisar los factores considerados para su evaluación: contextual sobre las tareas, contextual interpersonal, adaptación e innovación y contextual organizacional. (Varela y Salgado, 2010).

Según Gorriti (2015), este tipo de desempeño permite contextualizar variables moderadoras que se relacionan con el entorno organizacional, social y psicológico, lo cual hace más fácil o difícil el desempeño laboral adecuado; Por tanto, resume cómo afecta al entorno, contexto y clima laboral en el desarrollo de las actividades asignadas.

Y como tercera dimensión, el desempeño contraproducente, mediante el cual, será posible determinar los actos que trasgreden la Ley y, las conductas de las que el empleado debe abstenerse, tomando en cuenta los siguientes factores: ejercicio

contraproducente organizacional y actuación contraproducente interpersonal.
(Varela y Salgado, 2010).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo: La presente investigación es de tipo aplicada, pues nos orienta a determinar, mediante el conocimiento científico, la metodología, protocolos y tecnología para cubrir una necesidad reconocida y específica (CONCYTEC, 2018);

Enfoque: Tiene un enfoque cuantitativo porque recolecta datos que, luego de analizarlos, basado en la medición y análisis mediante la estadística nos permite comprobar nuestra hipótesis, en base al comportamiento de un grupo de personas seleccionadas (Hernández et al., 2014; p.6).

Nivel y diseño: El presente estudio se ha desarrollado con un diseño no experimental de corte transversal descriptivo, a nivel correlacional, pues no manipula las variables, por el contrario, observa los fenómenos de acuerdo a su realidad para conocer su incidencia e interrelación (Hernández et al., 2014; p. 152 y 154).

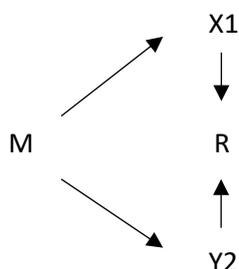
Donde:

M = muestra

X1 = V1

Y2 = V2

R = Relación



3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Proceso administrativo, variable cualitativa ordinal.

Definición conceptual: El proceso administrativo es un conjunto de pasos (planificación, organización, gestión y control) para lograr en forma eficiente aquellos objetivos fijados en una empresa, es decir, una hoja de ruta para un período de tiempo determinado. (López, 2019).

Definición operacional: Para medir esta variable empleamos un cuestionario de 13 preguntas que incluye sus cuatro dimensiones: Planificación, organización, dirección y control, lo cual fue medido una escala ordinal de tipo Likert.

Tabla 1.

Operacionalización de la variable proceso administrativo.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	NIVEL DE ESCALA
Proceso administrativo	Dimensión 1: Planificación	- Diagnóstico - Estrategias - Objetivo	1 - 4	Escala ordinal - Malo - Regular - Bueno
	Dimensión 2: Organización	- Reglamento y funciones (ROF)	5 - 7	
	Dimensión 3: Dirección	- Liderazgo - Atención al cliente - Comunicación	8 - 10	
	Dimensión 4: Control	- Supervisión - Evaluación - Retroalimentación	11 - 13	

Nota: Hurtado, 2019.

Variable 2: Desempeño laboral, variable cualitativa ordinal.

Definición conceptual: El desempeño laboral es el comportamiento del empleado en el cumplimiento de las metas marcadas y representa la estrategia individual para lograrlas, la forma en que se logre depende de su actitud, sus habilidades y sus habilidades. (Chiavenato, 2007).

Definición operacional: Para medir esta variable se aplicó un cuestionario de 18 preguntas incluyendo sus tres dimensiones: Desempeño de tareas,

desempeño contextual y desempeño contraproductivo, lo cual fue medido en una escala ordinal de tipo Likert.

Tabla 2.

Operacionalización de la variable desempeño laboral.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	NIVEL DE ESCALA
Desempeño laboral	Dimensión 1: Desempeño de tareas	- Administración de personal - Distribución de funciones - Herramientas de trabajo - Lineamientos de la organización	1 - 8	Escala ordinal
	Dimensión 2: Desempeño contextual	- Liderazgo - Compromiso - Adaptación e innovación	9 - 14	- Malo - Regular - Bueno
	Dimensión 3: Desempeño contraproductivo	- Contraproductivo interpersonal - Contraproductivo organizacional	15 - 18	

Nota: Hurtado, 2019.

3.3 Población, muestra y muestreo

Según Lugo (2020), la población es la agrupación de sujetos con características similares que serán materia de investigación; para el presente estudio, se consideró al total de colaboradores del Equipo de Trámite Documentario de una entidad pública del sector educación en el distrito de San Borja, que sumaron 30 personas, para lo cual se aplicó lo siguiente:

Criterios de Inclusión de la población:

- Colaboradores del Equipo de Trámite Documentario del Área de Administración.

Criterios de exclusión de la población:

- Colaboradores de otros equipos del Área de Administración.

Cabe precisar que, al tratarse de una población reducida, se consideró el 100% de la misma, como muestra de estudio; sustentado en la muestra censal que, considera la participación de todas las unidades de un subconjunto de investigación. (Ramírez, 2018).

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la presente investigación aplicamos la encuesta, esta técnica tiene intención de recopilar información para definir una idea y sugerir hipótesis. (Cabelleto, 2017). El instrumento utilizado fue el cuestionario, el mismo que se validó con el juicio de cuatro expertos, y permitió obtener datos valiosos de manera rápida y sencilla ante la coyuntura actual, salvaguardando nuestra salud y la de los encuestados. (Carrasco, 2017).

Tabla 3.

Validación de juicio de expertos.

GRADO	APELLIDOS Y NOMBRES	VALIDACIÓN
Doctor	Daniel Pérez, Jorge Augusto	Muy bueno
Doctora	Quispe López Jenny Martha	Muy bueno
Magister	Del Villar Sotelo, Javier Roque	Bueno
Magister	Del Villar Gálvez, Roque Blas	Muy bueno

Nota: Elaboración propia.

El cuestionario aplicado consta de 31 preguntas que abarca las dos variables propuestas en el presente estudio y se realizó mediante un Formulario Google que se compartió mediante un enlace web a través del WhatsApp. Este cuestionario fue medido en la escala de Likert, teniendo en cuenta 05 valores: Nunca, Casi nunca,

A veces, Casi siempre, Siempre; posterior a ello, se procedió a la tabulación y análisis de los resultados en una base de datos para evaluar la confiabilidad con el Alfa de Cronbach, considerando el siguiente esquema:

Tabla 4.

Interpretación de intervalos de coeficiente y valorización.

Intervalo al que pertenece el coeficiente Alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
0 ; 0.5	Inaceptable
0.5 ; 0.6	Pobre
0.6 ; 0.7	Débil
0.7 ; 0.8	Aceptable
0.8 ; 0.9	Bueno
0.9 ; 1	Excelente

Nota: Chávez y Rodríguez (2018. P. 81)

3.5 Procedimientos

Para aplicar el instrumento elaborado para la presente investigación, solicitamos la autorización correspondiente a la Coordinadora del Equipo de Trámite Documentario de una entidad pública del sector educación, ubicada en San Borja, el mismo que se realizó de manera virtual, a través del Formulario Google.

Tabla 5.

Confiabilidad de la variable Proceso Administrativo.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,892	13

Nota: Elaboración propia en SPSS V28

Se observa que la variable proceso administrativo alcanzó el valor 0,892 siendo una confiabilidad alta y consistente.

Tabla 6.

Confiabilidad de la variable Desempeño Laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,936	18

Nota: Elaboración propia en SPSS V28

Se observa que la variable desempeño laboral alcanzó el valor 0,936 siendo una confiabilidad alta y consistente.

3.6 Método de análisis de datos

El método para el procesamiento y análisis de información consta de dos etapas:

- Método de la estadística descriptiva para la cual, se ha recopilado la información obtenida del Formulario Google en el programa MS Excel, para su posterior análisis e interpretación en gráficos, figuras, tablas o cuadros generados por el paquete estadístico IBM SPSS V28, lo que ha permitido formular recomendaciones de manera sencilla y clara. (Villasis y Miranda, 2016, p. 398)
- Método de la estadística inferencial cuyo objetivo pretende que los datos obtenidos de una muestra, se extienda a la población total. (Rincón, 2019, P. 2).

En ese sentido, se utilizó el análisis en base a la correlación de Rho de Spearman, con una escala con la siguiente escala:

Tabla 7.

Valoración para determinar el nivel de correlación

CORRELACIÓN DE SPEARMAN	NIVEL
--------------------------------	--------------

-1, 0	Perfecta correlación inversa
-0,99 a -0,76	Correlación intensa inversa
-0,75 a -0,60	Correlación moderada alta inversa
-0,59 a -0,43	Correlación moderada media inversa
-0,42 a -0,26	Correlación moderada baja inversa
-0,25 a -0,01	Correlación baja inversa
0,00	Sin correlación
0,01 a 0,25	Correlación baja positiva
0,26 a 0,42	Correlación moderada baja positiva
0,43 a 0,59	Correlación moderada media positiva
0,60 a 0,75	Correlación moderada alta positiva
0,76 a 0,99	Correlación intensa positiva
1,00	Perfecta correlación positiva

Para que la correlación encontrada sea significativa, el valor p debió ser inferior al nivel de significancia elegido ($\alpha = 0.05$).

Nota: Mondragón (2014, p.100)

3.7 Aspectos éticos

Al diseñar un proyecto de investigación, según el Colegio de Psicólogos del Perú, quien asume la responsabilidad de una evaluación cuidadosa de su aceptabilidad ética recae en quién la realiza; Por tanto, el investigador está obligado a buscar asesoramiento ético y a proteger los derechos humanos de los implicados si durante el desarrollo de la investigación se viola alguno de sus principios éticos.

Es necesario que el autor del estudio informe claramente a todos los participantes de qué está hecho el proyecto para que conozcan las características que pueden influir en su decisión de participar; Con esto en mente, se programará una reunión con los empleados involucrados a través de Google Meet con el fin de dar a conocer los temas involucrados en esta investigación.

IV. RESULTADOS:

Para obtener los resultados utilizamos la estadística descriptiva y correlación con frecuencia de los datos obtenidos para medir la relación entre las variables y las dimensiones.

Tabla 8.

Proceso administrativo y dimensiones

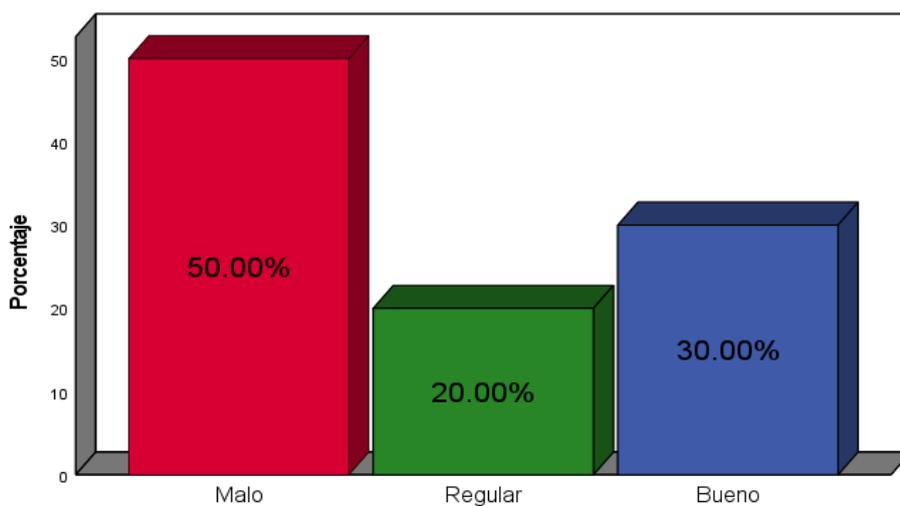
	Malo		Regular		Bueno		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
V1: Proceso administrativo	15	50.0%	6	20.0%	9	30.0%	30	100.0%
D1: Planificación	16	53.3%	9	30.0%	5	16.7%	30	100.0%
D2: Organización	14	46.7%	11	36.7%	5	16.7%	30	100.0%
D3: Dirección	18	60.0%	11	36.7%	1	3.3%	30	100.0%
D4: Control	16	53.3%	11	36.7%	3	10.0%	30	100.0%

Nota: Elaboración propia en SPSS V28.

Interpretación: La presente tabla muestra que, respecto a la variable proceso administrativo, el 50% de los encuestados lo califica como malo, el 20% lo considera regular y, el 30% manifiesta que es bueno. En la misma línea, el 53% considera que las dimensiones planificación y control son malas, así como la dimensión organización con un 46% y la dimensión dirección con el 60%. Por otro lado, el 36% de los trabajadores del Equipo de Trámite Documentario de una entidad pública del sector educación considera que las dimensiones organización, dirección y control son regular.

Figura 1.

Variable proceso administrativo



Variable proceso administrativo
 Nota: Elaboración propia en SPSS V28.

Tabla 9.

Desempeño laboral y dimensiones

	Malo		Regular		Bueno		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
V2: Desempeño laboral	14	46.7%	12	40.0%	4	13.3%	30	100.0%
D1: Desempeño de tareas	16	53.3%	13	43.3%	1	3.3%	30	100.0%
D2: Desempeño contextual	15	50.0%	12	40.0%	3	10.0%	30	100.0%
D3: Desempeño contraproductivo	18	60.0%	9	30.0%	3	10.0%	30	100.0%

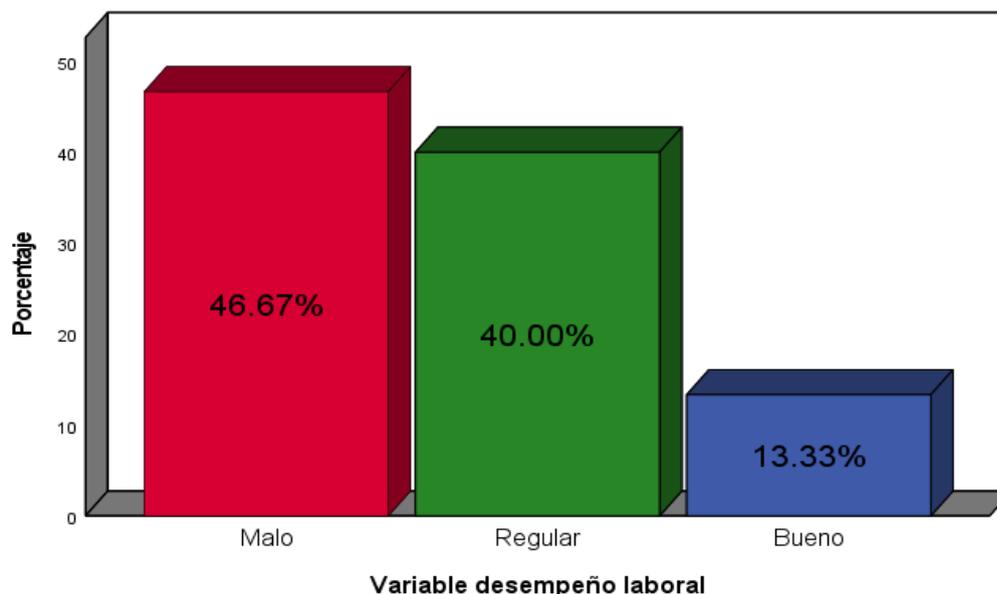
Nota: Elaboración propia en SPSS V28.

Interpretación: La presente tabla muestra que, en relación a la variable desempeño laboral, el 46% del total de encuestados lo califica como malo, el 40% lo considera regular y, el 13% manifiesta que es bueno. En la misma línea, el 53% considera que la dimensión desempeño de tareas es malo, así como la dimensión desempeño contextual con un 50% y la dimensión desempeño contraproductivo con el 60%. Por otro lado, el 43% y 40% de los trabajadores del Equipo de Trámite

Documentario de una entidad pública del sector educación considera que las dimensiones desempeño de tareas y desempeño contextual son regular, respectivamente

Figura 2.

Variable desempeño laboral



Nota: Elaboración propia en SPSS V28.

De los objetivos específicos:

Objetivo Específico 1: Determinar la relación entre la dimensión planificación y desempeño laboral del Equipo de Trámite Documentario de una entidad pública del sector educación, San Borja, 2021.

Tabla 10.

Correlación objetivo específico 1.

			Dimensión Planificación
Rho de Spearm an	Variable Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	.697**
		Sig. (bilateral)	<.001
		N	30

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

Nota: Elaboración propia en SPSS V28

Interpretación: El coeficiente estadístico Rho de Spearman tiene un valor de 0,697, de lo cual se infiere que la correlación es positiva moderada, además, el

valor significativo fue 0.01 (0%), que está por debajo del 5%, inclusive del 1%, por lo que existe una correlación significativa.

Objetivo Específico 2: Determinar la relación entre la dimensión organización y desempeño laboral del Equipo de Trámite Documentario de una entidad pública del sector educación, San Borja, 2021.

Tabla 11.

Correlación objetivo específico 2.

Rho de Spearman	Variable Desempeño laboral	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	Dimensión Organización
		N	.569** <.001 30

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

Nota: Elaboración propia en SPSS V28

Interpretación: El valor del coeficiente estadístico Rho de Spearman es de 0,569, ello resulta en una correlación positiva moderada, además, el valor significativo fue 0.01 (0%), que está por debajo del 5%, inclusive del 1%, por lo que existe una correlación significativa.

Objetivo Específico 3: Determinar la relación entre la dimensión dirección y desempeño laboral del Equipo de Trámite Documentario de una entidad pública del sector educación, San Borja, 2021.

Tabla 12.

Correlación objetivo específico 3.

Rho de Spearman	Variable Desempeño laboral	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	Dimensión Dirección
		N	.803** <.001 30

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

Nota: Elaboración propia en SPSS V28

Interpretación: El valor del coeficiente estadístico Rho de Spearman resulta en 0,803, representando una correlación positiva alta, además, el valor significativo fue

0.01 (0%), que está por debajo del 5%, inclusive del 1%, por lo que existe una correlación significativa.

Objetivo Específico 4: Determinar la relación entre la dimensión control y desempeño laboral del Equipo de Trámite Documentario de una entidad pública del sector educación, San Borja, 2021.

Tabla 13.

Correlación objetivo específico 4.

			Dimensión Control
Rho de Spearman	Variable Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	.647**
		Sig. (bilateral)	<.001
		N	30

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

Nota: Elaboración propia en SPSS V28

Interpretación: El coeficiente estadístico Rho de Spearman tiene un valor de 0,647, ello sugiere una correlación positiva moderada, además, el valor significativo fue 0.01 (0%), que está por debajo del 5%, inclusive del 1%, por lo que existe una correlación significativa.

Objetivo General: Determinar la relación entre el proceso administrativo y el desempeño laboral del Equipo de Trámite Documentario de una entidad pública del sector educación, San Borja, 2021.

Tabla 14.

Correlación objetivo general.

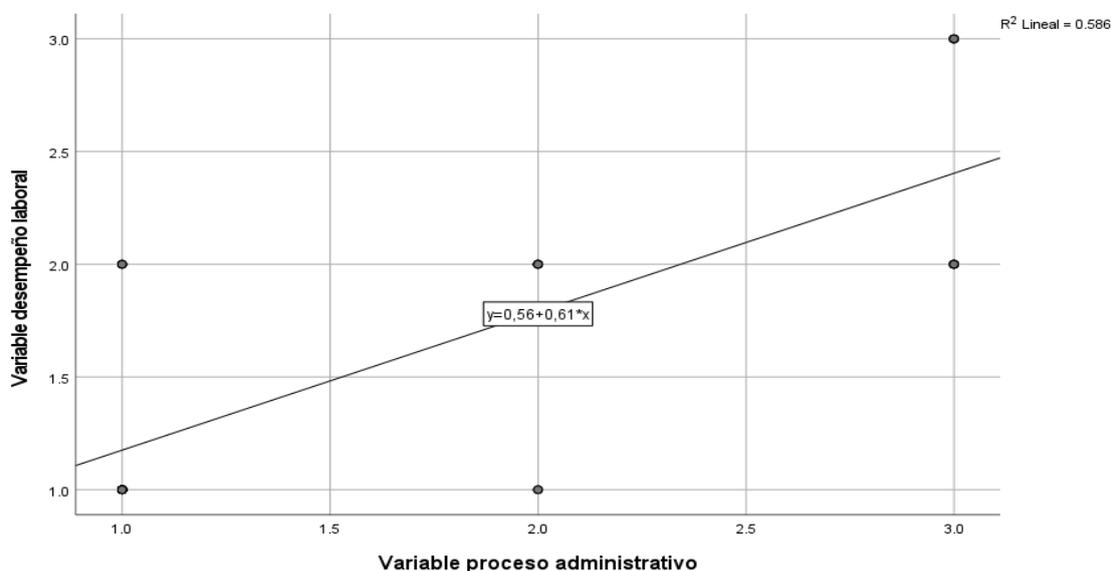
			Variable Proceso Administrativo
Rho de Spearman	Variable Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	.759**
		Sig. (bilateral)	<.001
		N	30

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

Nota: Elaboración propia en SPSS V28

Interpretación: El valor del coeficiente estadístico Rho de Spearman llega a 0,759, esto significa una correlación positiva alta, además, el valor significativo fue 0.01 (0%), que está por debajo del 5%, inclusive del 1%, por lo que existe una correlación significativa que acepta con seguridad la hipótesis planteada en la presente investigación, la cual propone lo siguiente: Sí existe relación significativa entre el proceso administrativo y el desempeño laboral del Equipo de Trámite Documentario de una entidad pública del sector educación, San Borja, 2021.

Figura 3. Nivel de correlación entre variables



Nota: Elaboración propia en SPSS V28

V. DISCUSIÓN:

La presente investigación pretendió establecer la relación entre proceso administrativo (variable 1) y desempeño laboral (variable 2) de los colaboradores del Equipo de Trámite Documentario. Los resultados obtenidos del IBM SPSS Statistics Subscription versión 28 determinaron que, sí existe una relación significativa entre ambas variables; sin embargo, no sería posible generalizar su inidencia en otras entidades, puesto que corresponde exclusivamente a la población estudiada. No obstante, para otras investigaciones de cierta similitud, se puede utilizar el tipo de investigación, metodología e instrumento utilizados en este estudio.

En lo que respecta a la variable 1 y sus cuatro dimensiones, Bernal (2013) sostiene que el proceso administrativo se caracteriza por establecer los lineamientos fundamentales en la organización para un desempeño adecuado de la administración mediante cuatro pilares: Planeación, organización, dirección y control; bajo esta premisa, de los resultados obtenidos según los trabajadores del Equipo de Trámite Documentario de una entidad pública del sector educación, el 50% no lo consideran óptimo ante una coyuntura que limita el trabajo presencial y que amerita nuevas orientaciones en aras de ofrecer una atención al público oportuna, eficiente, eficaz y de calidad. Esto coincide con lo señalado en la investigación realizada por Tamay (2017) que tuvo por finalidad determinar la influencia que ejerce la gestión administrativa en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chiclayo 2015 y que tuvo como resultado que efectivamente el personal se encuentra desmotivado debido al desconocimiento y poca identificación con la entidad por una mala gestión administrativa, lo cual es determinante en su desempeño laboral.

En cuanto a la variable 2 y sus tres dimensiones, Pacheco & Ugarte (2015) definen el desempeño laboral como las funciones asignadas a una persona y su cumplimiento asociado a diversos factores. Para este caso, el 46.7% de los colaboradores del Equipo de Trámite Documentario de una entidad pública del sector educación consideran que este término no es el adecuado frente a una realidad nueva que implica procesos improvisados; lo cual coincide con el estudio realizado por Muñoz (2015), el cual tuvo como fin evaluar la gestión del talento

humano y su influencia en el desempeño del personal administrativo de un hospital en Babahoyo, donde señala que éste no solo incluye lo que sabe hace el trabajador (conocimientos), sino que también lo que hace (aptitudes); por lo que, si los trabajadores no tienen la iniciativa, el compromiso y el expertiz, no obtendrán un buen rendimiento en sus funciones. Es por ello que, los resultados obtenidos advierten del desacuerdo del personal administrativo con el Departamento de Talento Humano, lo cual influye de manera negativa en el rendimiento del personal y la calidad en el servicio de atención.

En la misma línea, con relación al primer objetivo específico, el cual pretendía determinar la relación entre la dimensión planificación y desempeño laboral del Equipo de Trámite Documentario de una entidad pública del sector educación, San Borja, 2021, Chiavenato (2011) destaca la importancia de establecer metas empresariales de manera anticipada. Según el resultado mostrado en la tabla 8 y sustentado en el coeficiente de relación de Spearman (0.697), existe una relación positiva moderada, lo cual coincide con lo señalado por Rosado (2019), cuya investigación planteó relacionar la planificación y el desempeño laboral en entidades públicas del sector educación en el distrito de Cañete y, concluyendo en la existencia de una relación positiva alta.

Por otro lado, en lo concerniente al segundo objetivo específico que pretendía determinar la relación entre la dimensión organización y desempeño laboral del Equipo de Trámite Documentario de una entidad pública del sector educación, San Borja, 2021, Rosado (2019) lo define como la agrupación de actividades y la formación de una estructura jerárquica dentro de una entidad. Según los resultados de la tabla 9 de nuestra investigación, sustentado en el coeficiente de relación de Spearman (0.569), existe una relación positiva moderada, lo cual coincide con la investigación realizada por Rosado (2019), cuyo objetivo fue determinar la relación entre organización y desempeño laboral en entidades públicas del sector educación, Cañete 2018; teniendo como resultado que, existe una alta relación positiva al obtener 0,752 en el coeficiente de relación de Rho de Spearman.

En cuanto al tercer objetivo específico que busca determinar la relación entre la dimensión dirección y desempeño laboral del Equipo de Trámite Documentario

de una entidad pública del sector educación, San Borja, 2021; Vásquez (2017) señala que se trata de ejecutar acciones dinamizando el recurso humano. De acuerdo con los resultados de la tabla 10, existe una relación positiva alta según el coeficiente de Spearman (0.803). Esto coincide con la investigación de Quiroz y Vega (2020), la cual tuvo por objetivo identificar la relación entre gestión administrativa y desempeño docente, teniendo como resultado que, el 65% de los encuestados manifiestan su desacuerdo con la dirección de la entidad; mientras que el 15% se muestran indiferentes.

Respecto al cuarto objetivo específico que requiere determinar la relación entre la dimensión control y desempeño laboral del Equipo de Trámite Documentario de una entidad pública del sector educación, San Borja, 2021, Bernal (2013), considera que para ello se debe realizar una evaluación y retroalimentación de todo el proceso laboral desde el inicio al final. De los resultados obtenidos, según la tabla 11, sustentado en el coeficiente de relación de Spearman (0.647), existe una relación positiva moderada. Estos resultados tienen sustento en Bernal (2013), quien precisa que, es importante realizar un feedback de todo el proceso laboral, considerando que, es la única respuesta para lograr mayor compromiso de los trabajadores, por ende, mejor desempeño.

Finalmente, con relación al objetivo general que buscó determinar la relación entre el proceso administrativo y el desempeño laboral del Equipo de Trámite Documentario de una entidad pública del sector educación, San Borja, 2021, Tamay (2017) define el proceso administrativo como la combinación de factores que incrementan la productividad de los diversos componentes de la empresa, y el desempeño laboral como los resultados del cómo se realiza el trabajo asignado. Según los resultados de la tabla 12, sustentado con el coeficiente de relación de Spearman (0.759), existe una relación positiva alta. Esto coincide con Vásquez (2017), cuya finalidad fue determinar la relación entre el proceso administrativo y desempeño laboral en Betcris, Lima, 2017; teniendo como resultado que, existe una relación positiva considerable, según la prueba Rho de Spearman con el valor de significancia (bilateral) de 0,000 y su coeficiente de correlación de 0,578.

Por lo expuesto, la investigación demuestra que sí existe relación significativa entre proceso administrativo y desempeño laboral del Equipo de

Trámite Documentario de una entidad pública del sector educación, San Borja, 2021; puesto que, según los resultados del coeficiente de Rho Spearman, el nivel de significancia bilateral (sig.=) es mayor que el valor (0.5), lo que significa que la correlación es positiva alta (0,759); por lo que, se acepta la hipótesis general (H1). En consecuencia, el proceso administrativo y desempeño laboral se relaciona de manera directa con los colaboradores del Equipo de Trámite Documentario de una entidad pública del sector educación, San Borja, 2021.

VI. CONCLUSIONES:

1. Se concluye que, el 50% del personal del Equipo de Trámite Documentario considera que la variable proceso administrativo es “malo”, siendo la dimensión con mayor calificación la dirección y la de menor calificación, la organización.
2. Se concluye que, el 46.7% del personal del Equipo de Trámite Documentario considera que la variable desempeño laboral es “malo”, siendo la dimensión con mayor calificación el desempeño contraproductivo y la de menor calificación, el desempeño contextual.
3. Se concluye que la dimensión planificación y la variable desempeño laboral representan un nivel de correlación positivo moderado, al obtener un coeficiente estadístico Rho de Spearman de 0,697; asimismo, su nivel de significancia es de 0.01.
4. Se concluye que la dimensión organización y la variable desempeño laboral, representan un nivel de correlación positivo moderado, al obtener un coeficiente estadístico Rho de Spearman de 0,569; asimismo, su nivel de significancia es de 0.01.
5. Se concluye que la dimensión dirección y la variable desempeño laboral, representan un nivel de correlación positivo alto, al obtener un coeficiente estadístico Rho de Spearman de 0,803; asimismo, su nivel de significancia es de 0.01.
6. Se concluye que la dimensión control y la variable desempeño laboral, representan un nivel de correlación positivo moderado, al obtener un coeficiente estadístico Rho de Spearman de 0,647; asimismo, su nivel de significancia es de 0.01.
7. Se concluye que la variable proceso administrativo incide significativamente en el desempeño laboral, entendiendo que, el valor del coeficiente estadístico Rho de Spearman es de 0,759, lo que significa que la correlación es positiva alta con un nivel de significante de 0.01.

8. Se concluye que, según los resultados obtenidos, se valida la hipótesis general debido a que las variables proceso administrativo se relaciona de manera significativa con la variable desempeño laboral según el personal que labora en el Equipo de Trámite Documentario y Archivo de una entidad pública del sector educación en el distrito de San Borja.

VII. RECOMENDACIONES:

Se recomienda al Equipo de Trámite Documentario realizar un informe situacional respecto a la problemática interna que incluya técnicas y estrategias adecuadas para formalizar a los sub equipos y posteriormente, realizar el levantamiento de procesos de acuerdo a la realidad en una era digital.

Se recomienda al Equipo de Trámite Documentario evaluar y reorganizar al personal de los sub equipos de acuerdo a las tareas asignadas y sus habilidades; así como las herramientas de trabajo que requiere para el desempeño adecuado de sus funciones, teniendo en cuenta que el nivel de esfuerzo y dedicación se incrementa según la comodidad de los trabajadores.

Se recomienda a los Sub Encargados del Equipo de Trámite Documentario realizar el seguimiento, supervisión y control de calidad de las actividades desempeñadas por el personal del Equipo de Trámite Documentario a fin de medir la productividad y mejoras alcanzadas.

Al Área de Administración, responsable del Equipo de Trámite Documentario, se le recomienda socializar la problemática con la Dirección de la entidad, de modo que se evidencie la situación y se ponga en marcha las estrategias de solución.

Se recomienda al Área de Recursos Humanos implementar estrategias para el control de horas trabajadas por parte del personal del Equipo de Trámite Documentario, a fin de medir la puntualidad y horas de trabajo efectivas.

A la entidad objeto de estudio se le recomienda fortalecer el compromiso de los trabajadores, mediante capacitaciones y actividades de integración, de modo que se mantenga la ética e identidad, procurando un desempeño compatible con las metas institucionales.

A futuros investigadores se recomienda realizar estudios con distintas variables que permitan identificar otras causas para una relación de manera significativa que involucre el proceso administrativo.

Por último, a los estudiantes y futuros profesionales de administración, se les recomienda orientar sus investigaciones a proponer aportes o refutar la

correlación entre el proceso administrativo y desempeño laboral, lo cual permitirá advertir y/o comparar posibles similitudes y diferencias encontradas.

REFERENCIAS

- Al-bdareen, R. (2020). The Impact of the Administrative Empowerment on the Employees Performance Management Process. *International Journal of Asian Social Science*, 10(4), 193–206. <https://archive.aessweb.com/index.php/5007/article/view/3179>
- Arpine, E. (2020). Remote Work Transitioning to Remote Work in Times of Crisis. Umea School of Business, economics and statistics. <http://umu.diva-portal.org/smash/record.jsf?pid=diva2%3A1446999&dswid=-3013>
- Antwerpen, S., & Ferreira, E. (2016). Contributing factors to poor service delivery by administrative employees in the gauteng public service in South Africa. *Africa Development*, 41(1), 81–98. <https://doi.org/10.4314/ad.v41i1>
- Castro, K. & Delgado, J. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral. *Revista Multidisciplinar Ciencia Latina*. Repositorio UCV. DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.107
- Chenet, M. et. al. (2020). Motivación y desempeño laboral en docentes de la facultad de enfermería de la Universidad Nacional de Huancavelica – Perú. *Revista de Investigación Científica Cultura Viva Amazónica*. DOI: <https://doi.org/10.37292/riccva.v4i3.153>
- Chiang V. et. al. (2015). Análisis de satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de la Talcahuano. *Revista Scielo*, 160. Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492015000300001
- Cho, K. (2020). Telework and Its Associations with Job Satisfaction and Turnover in the Los Angeles County Department of Public Social Services. (Proyecto de tesis de Posgrado de la Universidad Nacional de California-Estados Unidos). <http://scholarworks.csun.edu/bitstream/handle/10211.3/217227/Cho-Kentthesis-2020.pdf?sequence=1>
- Chuco, V. et. al. (2020). El trabajo remoto y el desempeño laboral en el marco del COVID-19. *Review of Global Management*, 6(1), 50-55. <https://doi.org/10.19083/rgm.v6i1.1489>

- Del Águila, M. (2020). Gestión por competencias y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la EPS Sedaloretto S.A Yurimaguas, 2020. [Tesis de título profesional. Universidad Peruana Unión]. Repositorio UPEU. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4222/Marisel_a_Tesis_Licenciatura_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Díaz, M. (2017). Seguridad en el trabajo y desempeño laboral. Quetzaltenango-Guatemala. [Tesis de maestría. Universidad Rafael Landívar]. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2017/05/43/Diaz-Marleny.pdf>.
- Duran, J., et. al. (2014). Working conditions in central public administration. Obtenido de <https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2014/workingconditions-in-central-public-administration>
- Ferrer, M. (2017). Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016. [Tesis de título profesional. Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8993/Ferrer_SEM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Flores, S. (2015). Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega” 2010-2013. [tesis de maestría. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua]. Repositorio UNAN. <https://repositorio.unan.edu.ni/1800/1/5330.pdf>
- García, L. (2015). Evaluación del desempeño laboral de los servidores públicos con nombramiento en provisionalidad: Una revisión teórica y de legalidad. Universidad Militar Nueva Granada. <http://hdl.handle.net/10654/6507>
- Gorriti, M. (2015) Nuevos enfoque de la gestión de recursos humanos en la administración pública. Recuperado de: <https://www.vitoria-gasteiz.org/wb021/http/contenidosEstaticos/adjuntos/es/22/22/2222.pdf>
- Gutierrez, D. et. al. (2018). Telework as a Labor Satisfaction Strategy. Findings in Emerging Economies. European Scientific Journal August. 14(22), 1857 – 7881. <http://dx.doi.org/10.19044/esj.2018.v14n22p1>

- Hernández, J. & Hernández, S. (2019). Etapas del Proceso Administrativo. Boletín Científico De La Escuela Superior Atotonilco De Tula, 6(11), 66-67. <https://doi.org/10.29057/esat.v6i11.3704>
- Hurtado, O. (2019). El proceso administrativo en el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Martín de Porres, 2018. [Tesis de maestría. Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29248>
- International Labour Organization. (2021). Working Conditions. Obtenido de <https://www.ilo.org/global/topics/working-conditions/lang--en/index.html>
- Khairymustaffa, S., & Kittanah, A.-J. (2016). The Impact of Electronic Documents Management on Performance. Global Journal of Management and Business Research: A Administration and Management, 16. https://globaljournals.org/GJMBR_Volume16/1-The-Impact-of-Electronic-Documents.pdf
- Loan, L. (2020). The influence of organizational commitment on employees' job performance: The mediating role of job satisfaction. Management Science Letters, 10(14), 3307–3312. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.6.007>
- Loo, M. (2017). El significado del procedimiento administrativo. Revista Derecho del Estado. 38 (jun. 2017), 155–175. DOI:<https://doi.org/10.18601/01229893.n38.06>.
- Mamani, Y. et. al. (2019). Desempeño laboral: una revisión teórica. Universidad Peruana Unión. <http://hdl.handle.net/20.500.12840/2260>
- Mendivel, R. et. al. (2020). Gestión administrativa y gestión de talento humano por competencias en la Universidad peruana Los Andes, Filial Chanchamayo. [artículo científico]. Revista Conrado, Universidad de Cienfuegos, Cuba. 16(72), 262-268. pub 02 de febrero de 2020. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000100262&lng=es&tlng=es.
- Millar, C. C. J. M., Chen, S., and Waller, L. (2017). Leadership, knowledge and people in knowledge-intensive organisations: implications for HRM theory 34

and practice. *Int. J. Hum. Res. Manag.* 28, 261–275. doi:
<https://doi.org/10.1080/09585192.2016.1244919>

Moreno D. (2018). *Gestión Administrativa y desempeño de los trabajadores del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2018*. [Tesis de maestría. Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26046/Moreno_PDM.pdf?sequence=1

Msallam, A. et. al. (2019). Computerized Management Information Systems and Its Relationship to Improving the Job Performance of the Employees of the Palestinian Cellular Telecommunications Company-Jawwal. *International Journal of Academic Information Systems Research (IJASIR)*, 3, 15–28. <http://ijeais.org/wp-content/uploads/2019/01/IJASIR190103.pdf>

Muñoz, L. (2015) *Análisis del desarrollo de la Gestión del Talento Humano y la incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital del IESS de Babahoyo*. [Tesis de título profesional. Universidad Técnica de Babahoyo]. Recuperado de: <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/2050/T-UTB-CEPOS-MAE-000044.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ortiz, R. (2020). *Relación entre Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral, en el sector educativo de Latinoamérica: Una Revisión Sistemática de Literatura entre los años 2015 a 2019*. [Tesis de Bachiller. Universidad Privada del Norte]. Repositorio UPN. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25766/Ortiz%20Reyes%20Ronald%20Gustavo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Panduro, L. et. al. (2020). *Desempeño laboral y gestión administrativa de la Universidad Privada de Pucallpa, 2018-2019*. *Revista de Investigación Científica Cultura Viva Amazónica*. DOI: <https://doi.org/10.37292/riccva.v4i2.149>

- Peggy, D., et. al. (2015). Analysis of Records Management and Organizational Performance. *International Journal of Academic Research in Accounting*, 5(2), 1–16. <https://doi.org/10.6007/IJARAFMS/v5-i2/1557>
- Pedraza, E. et. al. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*. Universidad del Zulia. <https://www.redalyc.org/pdf/280/28016320010.pdf>
- Rosado, A. (2019). Gestión administrativa y desempeño laboral en entidades públicas del sector educación, Cañete 2018. [Tesis de título profesional. Universidad César Vallejo. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31465/Rosado_NAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Salama, A. et. al. (2018). The Role of Administrative Procedures and Regulations in Enhancing the Performance of The Educational Institutions-The Islamic University in Gaza is A Model. *International Journal of Academic Multidisciplinary Research*, 2(2), 14–27. <http://ijeais.org/wp-content/uploads/2018/02/IJAMR180203.pdf>
- Schober, P. et. al. (2018). Correlation Coefficients: Appropriate Use and Interpretation. *Anesthesia and analgesia*, 126(5), 1763–1768. <https://doi.org/10.1213/ANE.0000000000002864>
- Swalhi, A. et. al. (2017). The influence of organizational justice on job performance: The mediating effect of affective commitment. *Journal of Management Development*, 36(4), 542–559. <https://doi.org/10.1108/JMD-11-2015-0162>
- Tamay, J. (2017). Gestión administrativa y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Católica “Los ángeles de Chimbote”, Chiclayo 2015. [Tesis de título profesional. Universidad Señor de Sipán]. Repositorio USS. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4141/Tamay%20Ravillet.pdf?sequence=1>

- Varela, M., & León, A. (2010). La evolución del proceso administrativo frente al marco metodológico de la creación de valor como principio rector en la gestión empresarial. *Revista De Ciencias Económicas*, 28(2).
<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/economicas/article/view/7100>
- Vásquez, T. (2017). Proceso administrativo y desempeño laboral en BETCRIS, LIMA, 201. [Tesis de título profesional. Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39274/V%c3%a1squez_MTA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Wang, B. et. al. (2020). Achieving Effective Remote Working During the COVID-19 Pandemic: A Work Design Perspective. *APPLIED PSYCHOLOGY: AN INTERNATIONAL REVIEW*, 2021, 70 (1), 16–59.
<https://doi.org/10.1111/apps.12290>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 01: Proceso administrativo	El proceso administrativo es el conjunto de pasos (planificación, organización, dirección y control) para lograr los objetivos de una empresa de manera eficiente que supone una hoja de ruta para un determinado periodo. (López, 2019).	Para la medición de esta variable se empleará un cuestionario de 13 ítems que abarca cuatro dimensiones: Planificación, organización, dirección y control que, será medida en una escala ordinal de tipo Likert.	Planificación	Diagnóstico Estrategias Objetivo	1 - 4	Escala ordinal: - Malo - Regular - Bueno
			Organización	Reglamento y funciones (ROF) Liderazgo	5 - 7	
			Dirección	Atención al cliente Comunicación Supervisión	8 - 10	
			Control	Evaluación Retroalimentación	11 - 13	
Variable 02: Desempeño laboral.	El desempeño laboral es el comportamiento del trabajador frente al cumplimiento de objetivos trazados y constituye la estrategia individual para lograrlos y el cómo se llegue a ello va a depender su actitud, habilidad y	Para la medición de esta variable se empleará un cuestionario de 18 ítems que abarca dos dimensiones: Desempeño de tareas, desempeño contextual y desempeño contraproductivo, que será medido en una escala ordinal de tipo Likert.	Desempeño de tareas	Administración de personal Distribución de funciones Herramientas de trabajo	1 - 8	Escala ordinal: - Malo - Regular - Bueno
			Desempeño contextual	Lineamientos de la organización Liderazgo	9 - 14	

capacidad. (Chávez,
2017).

Desempeño
contraproducti
vo

Compromiso
Adaptación e
innovación
Contraproductivo
interpersonal
Contraproductivo
organizacional

15 - 18

Nota: Hurtado (2019)

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL PROCESO ADMINISTRATIVO

Estimado participante, el presente cuestionario es anónimo, está dirigido al personal del Equipo de Trámite Documentario de una entidad pública del sector educación, San Borja, 2021, se estudiará sobre el proceso administrativo, por lo que le agradeceré responder con la mayor honestidad posible. Los datos suministrados solo serán tomados para fines académicos, la información proporcionada será manejada y procesada de forma confidencial y es de carácter anónimo. ¿Desea participar como encuestado en esta investigación?

SI NO

Instrucciones: Lea detenidamente cada ítem y coloque con un aspa (x) en la alternativa de respuesta que considere pertinente.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N°	Enunciados	N	CN	AV	CS	S
Planificación		1	2	3	4	5
1	¿Cree usted que los jefes de área se preocupan por conocer la situación del Equipo de Trámite Documentario y Archivo?					
2	¿Considera que, en la Entidad, se procura identificar los problemas de las áreas para tomar acciones y decisiones administrativas?					
3	¿Se les hace de conocimiento los objetivos y metas de La Entidad?					
4	¿Considera que las decisiones de las jefaturas están enmarcadas en los objetivos de la Entidad?					
Organización						
5	¿Realiza su labor de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de la Entidad, como es el MOF, ROF, Directivas, etc.?					
6	¿Se establecen y/o designan las funciones de acuerdo a la experiencia y capacidad del personal?					
7	¿Considera que la atención al usuario es adecuada y está establecida como política de la Entidad?					

Dirección						
8	¿Los jefes de área se interesan porque las funciones de los trabajadores se cumplan eficientemente?					
9	¿Cree usted que en la toma de decisiones se captan las opiniones de todos los trabajadores del equipo?					
10	¿El jefe inmediato o encargado realiza un seguimiento al desempeño laboral de los trabajadores con fines de mejora continua?					
Control						
11	¿El jefe inmediato o encargado supervisa que el desarrollo de sus labores vaya acorde a los procesos administrativos?					
12	¿Se informa al personal en forma periódica, oportuna y confiable sobre el cumplimiento del trabajo y desempeño por cada área?					
13	¿Se realizan capacitaciones sobre temas relacionados al desarrollo de las actividades que desempeña?					

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL

Estimado participante, el presente cuestionario es anónimo, está dirigido al personal del Equipo de Trámite Documentario de una entidad pública del sector educación, San Borja, 2021, se estudiará sobre el desempeño laboral, por lo que le agradeceré responder con la mayor honestidad posible. Los datos suministrados solo serán tomados para fines académicos, la información proporcionada será manejada y procesada de forma confidencial y es de carácter anónimo. ¿Desea participar como encuestado en esta investigación?

SI NO

Instrucciones: Lea detenidamente cada ítem y coloque con un aspa (x) en la alternativa de respuesta que considere pertinente.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N°	Enunciados	N	CN	AV	CS	S
Desempeño de tareas		1	2	3	4	5
1	¿Las actividades administrativas encargadas al Equipo son correctamente desempeñadas?					
2	¿Comprende sin problemas las actividades que le asignan diariamente y los ejecuta con facilidad?					
3	¿Se siente cómodo desempeñando las funciones asignadas?					
4	¿Se comunica con mucha frecuencia con los demás cuando no entiende el trabajo que se le asigna?					
5	¿Mantiene siempre informado a las personas competentes de los trabajos que realiza?					
6	¿El nivel de los trabajadores en la toma de decisiones y asertividad para resolver situaciones conflictivas es óptimo?					
7	¿Mantiene la información adecuada guardando los archivos que facilitan siempre su búsqueda cuando se requiere?					
8	¿Interactúa con frecuencia con las personas de su entorno laboral?					

Desempeño contextual						
9	¿Colabora con el avance del trabajo incluso fuera de su horario laboral, sin que se lo soliciten?					
10	¿Participa siempre en los eventos de confraternidad organizados por la Entidad?					
11	¿Apoya a sus compañeros de trabajo a realizar sus funciones, cuando ellos lo requieren?					
12	¿Su conducta positiva o negativa altera el ambiente laboral ya que es un trabajador(a) con roles importantes?					
13	¿Se adapta con facilidad al uso de las tecnologías de la información y comunicación?					
14	¿Se adapta con facilidad a su entorno laboral?					
Desempeño contraproductivo						
15	¿Evita entrar a los chismes de oficina porque considera que le restan tiempo para las labores productivas?					
16	¿Observa siempre a todos los trabajadores que respetan los bienes de la institución y que no hacen mal uso de ellos?					
17	Cuando observa alguna acción negativa para la Institución, ¿lo informa al superior?					
18	¿Respeto con mucha frecuencia el horario laboral?					

Nota: Elaboración propia.

Gracias por su participación.

Anexo 3. Validación por juicio de expertos

Validación de experto 01: Daniel Pérez, Jorge Augusto



RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre proceso administrativo y desempeño laboral

OBJETIVO: Determinar la relación entre proceso administrativo y desempeño laboral del Equipo de Trámite Documentario de una entidad pública del sector educación, San Borja, 2021.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Daniel Pérez, Jorge Augusto

GRADO ACADÉMICO: Doctor en Administración.

Fecha: 19 de junio del 2021.

Firma del Experto Informante.

DNI: 17812596

Validación de experto 02: Quispe López, Jenny Martha



RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre proceso administrativo y desempeño laboral

OBJETIVO: Determinar la relación entre proceso administrativo y desempeño laboral del Equipo de Trámite Documentario de una entidad pública del sector educación, San Borja, 2021.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Quispe López Jenny Martha

GRADO ACADÉMICO: Doctora en Administración.

Fecha: 19 de junio del 2021.

Firma del Experto Informante.

DNI: 32924318

Validación de experto 03: Del Villar Sotelo, Javier Roque



RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre proceso administrativo y desempeño laboral

OBJETIVO: Determinar la relación entre proceso administrativo y desempeño laboral del Equipo de Trámite Documentario de una entidad pública del sector educación, San Borja, 2021.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Del Villar Sotelo, Javier Roque

GRADO ACADÉMICO: Maestro en Gestión Pública.

Fecha: 19 de junio del 2021.

Firma del Experto Informante.

DNI: 41188559

Validación de experto 04: Del Villar Gálvez, Roque Blas



RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre proceso administrativo y desempeño laboral

OBJETIVO: Determinar la relación entre proceso administrativo y desempeño laboral del Equipo de Trámite Documentario de una entidad pública del sector educación, San Borja, 2021.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Del Villar Gálvez, Roque Blas

GRADO ACADÉMICO: Maestro en Educación con mención en Docencia y Gestión Educativa.

Fecha: 19 de junio del 2021.

Firma del Experto Informante.

DNI: 10562175

Anexo 4. Carta de autorización de uso de información

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN

Yo, **MARY CHRISTIE MUÑOZ RUIZ**, identificada con DNI **70799496**, en mi calidad de **Coordinadora del Equipo de Trámite Documentario de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 07** con R.U.C N° **20334929281**, ubicada en el distrito de San Borja, ciudad de Lima.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN.

Al señor **MIGUEL ANGEL DEL VILLAR SOTELO** identificado con DNI N° **45427531** y la señorita **NANCY SOLEDAD AMPUERO IZQUIERDO** identificada con DNI N° **47217014**, de la carrera profesional de Administración, para que realicen la siguiente acción para recolección de datos competentes a la empresa: **Encuesta**, con la finalidad de que pueda desarrollar su () Trabajo de Investigación, (X) Tesis, para optar al grado de () Bachiller, o (X) Título Profesional.

(X) Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o

() Mencionar el nombre de la empresa.



Firma y sello
DNI: 70799496

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

Nancy Soledad Ampuero Izquierdo
DNI: 47217014

Miguel Angel Del Villar Sotelo
DNI: 45427531



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, QUISPE LOPEZ JENNY MARTHA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "PROCESO ADMINISTRATIVO Y DESEMPEÑO LABORAL DEL EQUIPO DE TRÁMITE DOCUMENTARIO DE UNA ENTIDAD PÚBLICA DEL SECTOR EDUCACIÓN, SAN BORJA, 2021", cuyos autores son DEL VILLAR SOTELO MIGUEL ANGEL, AMPUERO IZQUIERDO NANCY SOLEDAD, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 23 de Diciembre del 2021

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
QUISPE LOPEZ JENNY MARTHA DNI: 32924318 ORCID 0000-0001-7624-9695	Firmado digitalmente por: JMQUISPEL el 23-12- 2021 23:30:28

Código documento Trilce: TRI - 0244967