



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gestión administrativa y desempeño laboral en la Universidad
Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas - 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Torres Yuyarima, Harvey (ORCID: 0000-0003-3410-6092)

ASESOR:

Dr. Sánchez Dávila, Keller (ORCID: 0000-0003-3911-3806)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Reforma y modernización del Estado

TARAPOTO – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mis padres quienes siempre me guiaron con su ejemplo de superación, por su paciencia y apoyo incondicional, por ser mi fuente de inspiración para nunca dejar de perseverar, y a todas aquellas personas que de manera incondicional han sido un gran soporte para llegar a concluir el trabajo de investigación.

Harvey

Agradecimiento

A mis docentes de la Universidad Cesar Vallejo que me apoyaron, orientaron y motivaron a seguir adquiriendo conocimiento en todo momento, por su orientación, consejos, constancia, por guiarme para desarrollar este trabajo y cumplir con los objetivos finales.

El autor

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III.MÉTODOLOGÍA	30
3.1. Tipo y diseño de investigación	30
3.2. Variables y Operacionalización	31
3.3.Población, (criterios de selección),muestra, muestreo, unidad de análisis	31
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad ...	32
3.5. Procedimientos	35
3.6. Métodos de análisis de datos.....	35
3.7. Aspectos éticos.....	36
IV. RESULTADOS.....	37
V. DISCUSIÓN.....	42
VI. CONCLUSIONES	46
VII. RECOMENDACIONES.....	47
REFERENCIAS	48
ANEXOS.....	54

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de la gestión administrativa de la universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas 2021.....	29
Tabla 2. Nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas 2021.....	29
Tabla 3. Relación entre la gestión administrativa con el desempeño laboral de los colaboradores de la universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas 2021.....	30
Tabla 4. Relación entre la gestión administrativa con el desempeño laboral de los colaboradores de la universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas 2021.....	31

Índice de figuras

Figura 1.	Dispersión de puntos entre la gestión administrativa y el desempeño laboral.....	32
------------------	--	----

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa con el desempeño laboral de los colaboradores de la universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas 2021. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, cuya población y muestra fue de 113 trabajadores. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que el nivel de gestión administrativa fue regular en 47 %, el desempeño laboral fue regular en 40 %. Concluyendo que existe relación significativa entre la información gestión administrativa con el desempeño laboral de los colaboradores de la universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas 2021, ya que el coeficiente de Spearman fue de 0,973 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$).

Palabras clave: Productividad, gestión, trabajador.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between administrative management and work performance of the collaborators of the National Autonomous University of Alto Amazonas, Yurimaguas 2021. The research was basic type, non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational design, whose population and sample was 113 workers. The data collection technique was the survey and the questionnaire as an instrument. The results determined that the level of administrative management was regular in 47%, the job performance was regular in 40%. Concluding that there is a significant relationship between administrative management and job performance of employees of the National Autonomous University of Alto Amazonas, Yurimaguas 2021, since the Spearman coefficient was 0.973 (very high positive correlation) and a p value equal to 0.000 ($p\text{-value} \leq 0.01$).

Keywords: Productivity, management, worker.

I. INTRODUCCIÓN

Los bloques económicos internacionales a nivel mundial, ha provocado diversos cambios en el sector institucional, que afecta directamente a las instituciones estatales que gobiernan el país, y se moderniza desde la necesidad de la región en todos los niveles administrativos y estructuras políticas de las instituciones públicas (Jiménez, 2018, p.11) El esquema de modernización se presenta de manera importante para mejorar la eficiencia del proceso de gestión y aumentar los beneficios ofrecidos a los consumidores, personas o clientes en respuesta a las crecientes demandas de la comunidad y el gobierno.

En el plano de América del Sur, se menciona que actualmente el desempeño laboral de colaboradores en entidades públicas o privadas, es uno de los principales problemas, tal como lo señala la UNESCO (2018) se encuentra imperiosa la necesidad de elaborar estrategias de apoyo al colaborador como un modo de invertir el declive constante de la calidad profesional y de las condiciones de trabajo que se observan hoy en muchas instituciones que hace que los colaboradores no muestren un buen desempeño y por ende la gran mayoría de instituciones no lleguen a cumplir sus objetivos (p.3).

En el Perú los gobiernos regionales, locales e instituciones públicas, se manejan de acuerdo a lineamientos que orientan las actividades de desarrollo de las instituciones descentralizadas y tienen poca experiencia en poderes regionales porque conocen el problema real del lugar, pero porque no son el proceso, no tienen la sabiduría técnica de la gestión. La planificación, la organización, la dirección y el control de las etapas influyen en la mayor parte de la toma de decisiones y no prestan mucha atención a los procedimientos de calidad del servicio en el cuidado de la salud. (Presidencia del Consejo de Ministros, 2019, p.2). Ante ello, a nivel regional, el desempeño del personal es una de las preocupaciones de las empresas públicas de diversos sectores. Su propósito es atender a quienes necesitan personal, obligándolos a evaluar su

percepción de la reputación de los servicios ofrecidos públicamente. El proceso está representado por una serie de problemas que surgen de una variedad de estatus sin experiencia técnica, desde la total indiferencia hasta la resolución de trabas administrativas que impiden la naturaleza del servicio brindado al cliente.

Además, se hace mención que el desempeño del colaborador en función a la gestión administrativa, señala los difíciles acertijos a los que se enfrentan cada vez más los empleados que trabajan en instituciones públicas. Estos están directamente relacionados con la falta de conocimiento y experiencia competente, sin mencionar el desinterés por resolver los obstáculos administrativos que convenían a la comunidad (Tubay, 2018, p.21).

En la región Loreto, Frente a la situación personal de quien se vincula laboralmente con la administración pública, existen muchos condicionamientos que lo sacrifica en aspectos esenciales y lo ponen en una situación de dependencia a los colaboradores sobre todo de altos cargos, cuyo centro de relación lo soporta un número disminuido de personas, muy a pesar de la existencia de planes y objetivos, estos son los que toman las decisiones políticas y metas a cumplir (Torres, 2018, p.3)

La Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas, en el desarrollo de sus funciones se evidencia deficiencias en cuanto a la gestión administrativa que esta viene desarrollando, lo que lleva a un retraso en la implementación de las actividades de acuerdo con los plazos programados, falta de presentación de documentos, demora en la implementación de las directrices, equipos tecnológicos que no ayudan en la agilización de los trámites virtuales, los controles no se realizan de manera oportuna, ya que muchos de las falencias encontradas no son comunicadas de manera oportuna a las áreas superiores, añadido a eso el deficiente liderazgo de algunos jefes de área que ha hecho que el personal no tenga un desempeño adecuado, ya que tienen

sobre cargas laborales, no cumplen a tiempo con los tramites solicitados por los usuarios (estudiantes).

Para la formulación del problema, se planteó el **problema general**: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa con el desempeño laboral de los colaboradores de la universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas 2021? **Problemas específicos**: ¿Cuál es el nivel de la gestión administrativa de la universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas 2021? ¿Cuál es el nivel del desempeño laboral de los colaboradores de la universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas 2021?

En cuanto a la justificación tuvo **por conveniencia**, permitió mejorar la administración que desarrolló la institución con procedimientos administrativos eficientes y transparentes, así como también mejoró el servicio al público. **Relevancia Social**: se contó con una adecuada gestión que ayudó a brindar una adecuada calidad educativa a la Universidad en estudio, además que se contó con el personal capacitado que brindó una adecuada atención a los usuarios y por ende desarrollen actividades de responsabilidad dentro de sus jurisdicciones. **Valor Teórico**, se logró ampliar conocimientos respecto a las variables de estudio ya que se utilizó teorías y conceptos plasmados como también se brindó un aporte a la comunidad científica. **Implicancias Prácticas**, permitió mejorar la gestión, debido que se brindó alternativas de solución en ser una institución de buena imagen para que los estudiantes, en los procesos que se tiene que desarrollar se lleve en los plazos establecidos y así poder contar con personal adecuado y con altos niveles de desempeño que ayuden a cumplir los objetivos institucionales. **Utilidad metodológica**, en la investigación se intentó dar respuesta al problema, además que los instrumentos utilizados servirán como base para posteriores investigaciones.

En cuanto a los objetivos, el **objetivo general**: Determinar la relación entre la gestión administrativa con el desempeño laboral de los colaboradores de la universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas 2021. **Objetivos específicos**: Identificar el nivel de la gestión administrativa de la universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas 2021. Identificar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas 2021.

Asimismo, se planteó las hipótesis. **Hipótesis general**, H_i : Existe relación significativa entre la gestión administrativa con el desempeño laboral de los colaboradores de la universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas 2021. H_o : No existe relación significativa entre la gestión administrativa con el desempeño laboral de los colaboradores de la universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas 2021. **Hipótesis específicas**, H_1 : El nivel de la gestión administrativa de la universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas 2021, es buena. H_2 : El nivel del desempeño laboral de los colaboradores de la universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas 2021, es bueno.

II. MARCO TEÓRICO

Se da a conocer los antecedentes internacionales Lara (2017) en su investigación de tipo descriptiva, diseño no experimental, población estuvo conformada por 1000 armadores pesqueros, la muestra estuvo conformada por 325 armadores pesqueros, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó que la eficiencia de las actividades de pesca artesanal se ve afectada por la gestión administrativa del propietario del buque. Todo esto se demuestra por los resultados de la prueba de hipótesis utilizando el coeficiente de correlación de Spearman, que es un coeficiente de resultado muy fuerte a perfecto de 0,987. En resumen, la encuesta de aplicación puede reflejar el 78% al 100% de desconocimiento de los resultados dados por el departamento administrativo del armador sobre la eficiencia de las actividades de pesca artesanal. Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman, se encuentra que el impacto de la gestión estratégica del armador en la eficiencia de las actividades de pesca manual en el estado de Manta-Manabí-Ecuador muestra una correlación positiva muy fuerte a perfecta, debido a que el resultado de la correlación de Spearman es 0.971.

Asimismo, se citó a Álvarez et al. (2017) en su investigación de tipo descriptivo, diseño no experimental, población y muestra fue de 34 representantes, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario, concluyó que en las universidades públicas las formas y estilos de escogimiento de los tomadores de decisiones no contribuyen a un liderazgo en sus instituciones, de tal forma que desempeñen en el encargo social positivamente. el que debe regular la normativa jurídica a la realidad social es el Estado Ecuatoriano, donde las Instituciones Públicas como privadas, manifiesten una gratificación justa y equitativa, con el objetivo de obtener un salario merecedor, asimismo, en la Constitución debe estar acreditado, buscando de esta manera generar un buen desempeño laboral en las instituciones públicas, con el fin de buscar la satisfacción de los usuarios, puesto que se ha comprobado por diversas investigaciones que ante la mejor

percepción del colaborador de su centro de labores, de las facilidades que se le brindan, las capacitaciones, los incentivos laborales, etc, abra un mejor desempeño laboral.

Seguidamente se citó a Guartan et al. (2019) en su investigación de tipo descriptiva, diseño no experimental, población y muestra fue 67 colaboradores, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó que Los factores que sostuvieron en un principio la evaluación del desempeño laboral son la puntualidad, imagen personal, protocolo y resolución de conflictos mediante los datos destacados en diferentes regiones de Latinoamérica, otorgaron los principios de la herramienta gerencial en la práctica de la gestión de recursos humanos detallando de manera universal su importancia y la relación que tienen ambas.

A nivel nacional Urbano (2018), en su investigación de tipo correlacional, diseño no experimental, población y muestra estuvo constituida por 71 trabajadores de la ALA-HZ, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó en la existencia de una relación directa y significativa, entre variables. Mediante este resultado proporciona fortificar los hallazgos de los estudios elaborados en relación a la temática debido a que evidencia la validez de la hipótesis general de la indagación. Igualmente, se puede sostener que, mientras que el clima organizacional tenga una excelente percepción, se tendrá un desempeño superior de los trabajadores de la institución estatal. Si bien los trabajadores están satisfechos con su trabajo, también existen algunos factores que pueden afectar y hacer que los trabajadores sientan una satisfacción y un entusiasmo incompletos. Estos factores son: salarios, habilidades que no ayudan al trabajo, comunicación compleja con los superiores, reconocimiento del absentismo y sistemas laborales donde se ubica la mayoría de los trabajadores, la posibilidad de desarrollo profesional es escasa, falta de formación frecuente y promoción de su propio desarrollo, trato inadecuado, insuficiente enfermería e innovación de procesos, etc.

Además se citó a Asca et al. (2021) en su investigación de tipo básica, diseño no experimental, población y muestra estuvo conformada por 4 personas, la técnica la entrevista y el instrumento la guía de la entrevista, concluyó que las etapas de la gestión deben estar conectadas, acatar con los plazos establecidos, jerarquías, inspeccionar sus directivas o manuales, monitoreo a sus progresos, efectuar y contar con personal apropiado, para alcanzar las metas propuestas por la organización con oportunidad y eficiencia. Las autoridades que pertenecen al órgano de contrataciones de la organización deben de ejecutar los procesos de contrataciones conforme a los planes anticipadamente aprobados, que las falencias se supervisen y corrijan de manera pertinente.

Seguidamente a Soto (2019), en su investigación de tipo básica, diseño no experimental, población y muestra estuvo conformada por 40 pacientes, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario, concluyó que la relación general entre la gestión administrativa y la calidad del servicio percibida por los pacientes es muy baja. Asimismo, se puede observar que, entre los pacientes encuestados, el 12,1% están en desacuerdo con la calidad de la atención que brinda el hospital, mientras que el 80,0% de los pacientes se muestran indiferentes, y señalaron un solo 7,9 % de satisfacción; obteniendo de todo esto que ante una probable mejora en la gestión administrativa del hospital orientadas a brindar servicios de calidad que sean beneficiosos para sus usuarios, su percepción cambiara de una manera positiva, estando todo ello en base a una mejor en la gestión, puesto que todos los servicios que se brindan parten de ahí.

A nivel local Jiménez (2020), en su investigación de tipo descriptiva correlacional, diseño no experimental, población y muestra estuvo conformada por 20 colaboradores, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyendo en la existencia de una relación entre variables de investigación, esta relación se comprobó por medio del cálculo estadístico del Rho de Spearman, el cual da como resultado un coeficiente de correlación de 0.947. La gestión administrativa es inapropiada, ya que los

procedimientos que la conforman se vienen realizando defectuosamente, esto se debe a que la misión, metas y objetivos no son tan claras y dificultosas de lograr, además, la técnica de trabajo utilizada no ayuda en la culminación de actividades, asimismo estas no son agrupadas de forma sistemática, esto a consecuencia de no hay distribución equitativa por parte del líder de área de las actividades a ejecutar, no obstante se preocupa por fomentar la comunicación recíproca, pero el personal no es motivado frecuentemente por parte del líder.

Posteriormente se citó a Aguilar et al. (2020) en su investigación de tipo básico, diseño no experimental, población y muestra estuvo conformada por 19 trabajadores, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario, concluyó que la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres posee una Gestión de administración financiera defectuosa que es mayor del 70% de cumplimiento, a consecuencia de que no se proyectan, ni intervienen, ni se evalúan los flujos de caja. Asimismo, no presenta solvencia crediticia y los recursos directamente recaudados no se emplean en obras públicas; de igual manera, los ingresos obtenidos no se depositan el mismo día generando un riesgo en la cautelo de los ingresos; además, al cobrar las deudas de personas jurídicas no se cumple la evaluación de los estados financieros.

Finalmente, se citó a Pérez & Barbaran (2021), en su investigación de tipo básica, diseño no experimental, población y muestra estuvo conformada por 9 artículos, la técnica el análisis documental y el instrumento el guía del análisis documental, concluyó que en referencia al control administrativo y la gestión administrativa en las instituciones públicas existen distintas falencias en diversos contextos. Por ello, de acuerdo a lo divisado en las entidades u organismos públicos, se concluye que prevalece un insuficiente control administrativo en las instituciones, esto lleva a su vez que la gestión institucional sea defectuosa, asimismo, se induce que los plazos programados al principio del año fiscal de los fines institucionales no se están acatando.

A continuación, se hace de su conocimiento las teorías de la **variable gestión administrativa**, Según Koontz & Wehrich (2013) conceptualizan a la gestión como instrumento facilitador en la relación con la administración, para lo cual requiere planificar, organizar, direccionar y controlar. De igual modo, Arquinego (2014), establece que el término gestión engloba la dirección, regimiento y conducción de una compañía, en otras palabras es una manera metodológica que instaure las metas por las cuales laborar.

Para Serkina & Logvinova (2019), la gestión administrativa, debe ser integrada en todas las organizaciones sin importar su envergadura, debido a que si no se desarrolla un proceso de gestión administrativa que ayude a controlar los recursos organizacionales, no se tendrá un horizonte claro sobre el cual desarrollar las actividades estratégicas para el crecimiento integral; por lo tanto, la aplicación de la gestión administrativa, es el complemento perfecto para obtener resultados positivos en cuanto a los recursos invertidos en un modelo de negocio, considerándose de esta manera, como el medio más eficiente para incrementar las posibilidades de éxito organizacional, sostenidas en actividades de planificación estratégica, organizacional de los recursos, dirección del talento humano para el desarrollo de sus actividades y finalmente, el control de los resultados, mediante el cual la organización tendrá la posibilidad de conocer el rendimiento de cada uno de los factores invertidos, de modo que pueda determinar las medidas correctivas pertinentes en caso se encuentren errores que afecten la productividad y competitividad organizacional.

Según Riffo (2019), se refiere a la correlación de las labores de una empresa de tal forma que evolucionen eficaz y eficientemente. Finalmente, Mendoza (2017), puntualiza que los accioneros administrativos son instrumentos enfocados en influir en las instituciones para lograr objetivos y satisfacer necesidades. Si los gerentes de una compañía ejercen asertivamente su labor, a través de la eficacia de administración, las posibilidades de lograr las metas preestablecidas aumentan; por lo tanto, no es erróneo señalar que

la labor de los gerentes se puede analizar de acuerdo al nivel de cumplimiento de las metas.

Según Aguilar & Pacheco (2020), la gestión administrativa dentro del sector público, actualmente atraviesa una crisis problemática representativa, la cual está orientada a la incapacidad para gestionar de manera eficiente los recursos financieros y humanos que conforman la administración estatal, lo cual ha generado diferentes reacciones en la ciudadanía, quienes consideran que estas no cumplen con las expectativas levantadas; asimismo consideran que la ineficiencia de las personas encargadas de la gestión pública, provoca la pérdida de recursos importantes e indispensables para generar desarrollo económico y social, lo cual es tajantemente inaceptable, debido a que cada una de ellas perciben una remuneración financiera de acuerdo a las actividades que realizan, por lo tanto, lo mínimo que se espera son resultados acorde a las remuneraciones por las cuales el estado estar pagando, el cual resulta de las contribuciones de millones de personas a través del pago de sus tributos. En este sentido, es necesario brindar mayor dinamismo al cumplimiento de las diferentes normativas y lineamientos internos que faciliten el desarrollo a cabalidad de cada una de las responsabilidades laborales de los servidores públicos.

Gestión administrativa pública, para Serkina & Logvinova (2019), señala que es el conjunto de medidas instauradas por el poder ejecutivo mediante las cuales las instituciones alargan para la consecución de sus metas. Al ser un concepto con significados variados es común relacionarlo de acuerdo a la naturaleza de la población en la que se emplea el término. Normalmente la gestión pública es considerada como un método analítico cuya finalidad es solucionar problemáticas y colaborar en la planificación de la sociedad y sus instituciones, por ende, este procedimiento insta a poseer un correcto talento humano para lograr prever los problemas y elegir la solución, asimismo se enfoca en establecer la busca de la viabilidad del futuro diseñando proyectos sociales óptimos. De tal forma se tiene que la gestión pública es inherente a la funcionalidad de las políticas estatales, de igual manera a la que se

relaciona con la operatividad satisfactoria por las metas alcanzada con las metodologías preestablecidas. Es por ello que ni las políticas más ilusionantes podrían alcanzar los objetivos si el accionar de la gestión pública no se fundamenta en un sistema de incentivos y la evaluación puntual de los anhelos.

De acuerdo al autor Riffo (2019), la gestión administrativa consiste un proceso integrado por diferentes etapas que tiene la finalidad de gestionar los recursos de manera eficiente dentro de las organizaciones, este proceso se caracteriza por contener etapas debidamente cohesionadas e interdependientes, las cuales son muy eficientes para incrementar las posibilidades de logro de los objetivos de crecimiento en las organizaciones; estas etapas inician con la planificación, la cual está orientada a determinar mediante un análisis exhaustivo, las necesidades por las que atraviesa la organización para su crecimiento, en ella se determina todas aquellas actividades y recursos que deben gestionarse para alcanzar el objetivo prospectivo, al mismo tiempo que ayuda a determinar las debilidades y amenazas, de modo que se pueden diseñar las mejores estrategias para poder mitigarlas, al mismo tiempo permite determinar cuáles son aquellas oportunidades de crecimiento que le ofrece el sector económico, a fin de poder aprovecharlas de manera eficiente y acrecentar las posibilidades de desarrollo organizacional.

Objetivos de la gestión administrativa, Muñoz & González (2019) manifestaron acerca de las metas de la gestión administrativa, planteando que son las siguientes: Optimizar la productividad, ser sustentable y evolutiva, visionando hacia el futuro. Suministrar asistencias satisfactorias y reflejarlas al producto ofrecido. Ejercer responsablemente las tareas para el bienestar social. Privilegiar los intereses de los afiliados. Mejorar la comunicación interpersonal en la institución. Corregir la pirámide organizacional de la empresa. Optimizar los recursos tecnológicos, humanos y de información que posee la compañía. Beneficiar la capacitación de los trabajadores en el uso de tecnologías informativas. Innovar las políticas gerenciales de la

empresa. Avalar los bienes de calidad y promover su distribución eficiente. Publicitar correctamente la imagen de la institución.

Según Velásquez et al. (2016) dentro de la gestión administrativa, intervienen diferentes actividades y procesos internos propios de la organización, los cuales deben manejarse de manera responsable, iniciando por la designación de una persona con las habilidades y competencias necesarias para llevarlo a cabo, la cual marca una gran probabilidad de éxito mediante logro de resultados satisfactorios que conlleven a la organización al cielo logre sus objetivos prospectivos planificados. Además, la gestión administrativa debe basarse en una visión estratégica de desarrollo soñado, es decir, los gestores organizacionales, no deben limitarse a objetivos pequeños, sino que siempre deben pensar en grande, de manera que cada uno de los recursos y aprovechado de manera en óptima, enfocados en llegar a hacia la meta; sin embargo, esto no quiere decir que se tenga que hostigar al personal mediante la extinción de jornada laborales, sino que se debe buscar un punto de congruencia entre las expectativas organizacionales y aquellas que se encuentra en sus colaboradores, de modo que el beneficio sea de manera bilateral, es decir, ambas partes deben salir beneficiadas.

Marcó et al. (2016) establecen que los gerentes responsables de la gestión administrativa en la institución están en la obligación de capacitarse correctamente para ejercer las funciones de forma asertiva, puesto que estos son los cimientos para la evolución favorable de la empresa en relación a sus metas; dentro de estas capacidades requeridas están las de naturaleza cognitiva en el campo de la economía que aplica la institución, también se debe contar con aptitudes interpersonales y comunicativas de alto nivel. Asimismo, Cerrillo & Casa (2018) puntualizan que los instrumentos aplicados a favor de la evolución de la gestión administrativa siempre estarán ligadas a la consecución de objetivos fundados en la planeación ejecutiva.

Según Muñoz & González (2019), la gestión administrativa, cumple un rol de suma importancia dentro de las organizaciones, debido a que ayuda a

controlar los procesos internos con la finalidad de proporcionar los recursos que son necesarios para su eficiencia, de esta manera, se establecen diferentes mecanismos que ayudan a los colaboradores a desarrollar sus actividades bajo estándares de calidad altos, lo cual mejora la competitividad organizacional y laboral del personal. Por lo tanto, la gestión administrativa abarca una amplia cantidad de procesos y actividades dentro de las organizaciones, las cuales deben ser abordadas con responsabilidad y profesionalismo, teniendo en cuenta que la toma de decisiones debe ser desarrollada en base a datos confiables y verídicos, buscando respuestas acertadas que beneficien el crecimiento organizacional de manera integral; en este sentido, la adopción de las estrategias para mejorar la gestión administrativa, representan, la predisposición para lograr mejores resultados a través de la inversión de recursos destinados a fortalecer la estructura organizacional.

Importancia de la gestión administrativa, Aguilar & Pacheco (2020), señala que la gestión administrativa en una compañía es primordial y colabora como cimiento para la evolución y potenciamiento de los proyectos preestablecidos, con los objetivos y además prolonga el progreso de los mismos, lo que favorece el trabajo conjunto entre la aplicación de metodologías y los criterios de la gestión administrativa, como a continuación se plantea: Planificar, Organizar, Direccionar y Controlar el funcionamiento de estos criterios es ideal para una empresa, dado que los objetivos anhelados se cumplirán. Esta conceptualización también apunta hacia una mejoría socioeconómica de la comunidad, unas normas de convivencia innovadoras y un gobierno favorable, es la razón de ser para la gestión administrativa, la examinación de la empresa depende del correcto funcionamiento de la gerencia, es decir, dependerá del jefe responsable el camino que los encauce al éxito.

Bajo el mismo enfoque, los autores Koontz & Weihrich (2013), manifestaron que la gestión administrativa es un proceso que comprende acciones importantes para el logro de propósitos, donde en primer punto se tiene a la

Planeación, la cual consiste en la proyección de acciones a realizar por una entidad, que a su vez comprende resultados, de tal manera que se elija la mejor opción para la operatividad institucional. Es decir que la planeación consiste en la programación de la mejor forma de actuar para el logro de objetivos, pudiendo elegirse de un aserie de opción a la que mejor resultados represente, la factible de realizar y la menos costosa en referencia a los resultados. Una correcta decisión de planificación puede ser decisiva para el asegurar el éxito institución, pues es una guía que proporciona lineamientos para el logro de objetivos, aprovechando el tiempo, recursos y oportunidades. La planificación debe sebe considerar todos aquellos riesgos y cambios que puedan ocurrir en el tiempo, pues esto permite ver resultados futuros, que se pretenden alcanzar, de tal manera que se tenga cierto grado de confiabilidad en los planes y en los resultados a obtenerse.

Añadido a ello, los autores Velásquez et al. (2016) manifestaron que la gestión administrativa, no solo se centra en los resultados, sino que además en cómo conseguirlo, iniciando por una adecuada planificación, donde se establece la forma de proceder y los lineamientos necesarios para alcanza propósitos. Adicionado a ello se tiene a la Organización, que consiste en a adecuada adecuación de los colaboradores, estableciendo, tareas y responsabilidades a cada uno de ellos, de acuerdo a sus virtudes y destrezas que poseen. La organización tiene que ver con el ordenamiento interno de una entidad, donde en primer lugar se establece el modelo organizacional, fuente de políticas y deben ser factibles a las estrategias que se reconocieron internamente. Lo segundo es el organigrama, hace referencia a la estructura de la institución. En tercer lugar, desarrollo de manuales organizacionales, por último, se estipula la actividad de instaurar los condicionantes y elementos organizacionales. Es conveniente que se evalúe a cada subordinado antes de otorgarle una responsabilidad, brindando garantía sobre su cumplimiento, evitando irregularidades desfavorables para la entidad y sus resultados.

Los autores Aguilar & Pacheco (2020) indicaron que, la gestión administrativa no es más que el manejo adecuado de una serie de recursos para el logro de propósitos. Es así que como parte de la gestión administrativa se efectúan una serie de actividades que permiten conseguir resultados idóneos para el desarrollo organizacional, iniciando por una adecuada planificación, donde se establece la forma de proceder y los lineamientos necesarios para alcanzar propósitos. Adicionado a ello se tiene a la Organización, donde se ordena internamente a una entidad, estableciendo en primer lugar el modelo organizacional, de tal manera que cada funcionario asuma responsabilidades y tareas a cumplir para el logro de propósitos adecuados. Posterior a ello, la Dirección es un aspecto muy importante que se desarrolla dentro del proceso administrativo, que consiste en vigilar las relaciones humanas en una institución, percibiendo su conducta y la forma en que ejecutan sus actividades, de tal manera que se pueda pulir su conducta orientándola hacia el logro de los objetivos. La Dirección permite encaminar la operatividad institucional, hacia el logro de propósitos.

Por su parte los autores Patiño & Valencia (2019), manifestaron que la gestión administrativa dentro de sus actividades comprende el Control, el cual se basa en la verificación del adecuado desarrollo de los planes establecidos y el cumplimiento de normativas legales vigentes. Las acciones de control permiten evidenciar el grado de eficacia y eficiencia del cumplimiento de las metas propuestas. Todo este proceso tiene que realizarse frecuentemente, y así enmendar en el momento adecuado alguna debilidad administrativa. El control es un aspecto muy importante que brinda garantía a la adecuada realización de acciones organizacionales, pues se encuentra vigilante ante alguna inconsistencia e irregularidad en la entidad, para ser gestionada prudentemente antes que suponga mayores daños que perjudiquen los resultados institucionales. En el caso del sector estatal, el control es una herramienta que evita la mal utilización de los recursos públicos, la cual a su vez contribuye en la lucha contra actos de corrupción que afecta severamente el cumplimiento de metas y objetivos.

Según Cerrillo & Casas (2018), la gestión administrativa, es una herramienta poderosa que siempre y cuando sea utilizada de manera eficiente por las organizaciones, ayudará a obtener resultados satisfactorios que generen desarrollo integral teniendo en cuenta que cada uno de los procesos internos requieren ser aplicado de manera efectiva, lo cual garantiza que los resultados estarán bajo esta misma línea; sin embargo, es necesario tener conciencia que la gestión administrativa por sí sola no soluciona los problemas de crecimiento organizacional, sino que es necesario la integración de diferentes recursos humanos debidamente capacitados para llevar a cabo cada una de estas actividades y gestionarlos de manera proactiva, buscando obtener el máximo rendimiento de cada uno de los recursos con los que cuenta la organización. Por lo tanto, la gestión administrativa agrupa a diferentes procedimientos y recursos, los cuales cohesionados brindan grandes oportunidades de crecimiento organizacional beneficioso para ambas partes, considerando que cada pieza es de suma importancia para el logro de los objetivos planificados.

Según La Ley 27658 (2018) se define como el englobe de los trabajos requeridos para que la alta gerencia ejerza sus actividades, dentro de ellas se encuentran las siguientes etapas: Organización, Planificación, Dirección, Coordinación y Control. Para Botero (2017) se refieren a los instrumentos que la mayoría de instituciones ocupan para elegir el proceder de acuerdo a los mercados internacionales, asimismo, las políticas de gestión inherentes a planificar y controlar favorecen la evolución de las compañías globalizadas. Velásquez et al. (2016) plantea que en la actualidad la urgencia por la evolución empresarial representa para la gerencia un desarrollo tecnocientífico en panorama tan universalizado. Señala que toda compañía que posea un jefe requiere que éste sea considerado como líder en todas las áreas de su institución, también debe tener aptitudes que le faciliten realizar planificaciones favorablemente.

Para los autores Aguilar & Pacheco (2020), los procesos de organización como parte la gestión administrativa, son de mucha importancia, debido a

que posibilita organizar los recursos económicos, financieros y humanos dentro de la organización, en base a los objetivos planificados los cuales determinan las actividades que deben desarrollarse para su óptimo funcionamiento; por lo tanto, la organización debe abordar desde una perspectiva de imparcialidad tienen en cuenta cada uno de las habilidades y competencias que poseen los colaboradores, los cuales son determinantes para la eficiencia al momento de desarrollar sus actividades como parte de sus obligaciones laborales, asimismo, cuando se realiza la organización de los recursos organizacionales, se debe tener en cuenta la disponibilidad de estos y las posibilidades de gestión que harán posible el incremento de estas cantidades base. De esta manera los procedimientos orientados a la organización, deben ser desarrolladas por aquellas personas que cuenten con amplios conocimientos no sólo en la aplicación del proceso, sino que también necesario el conocimiento integral sobre el funcionamiento de la organización y los objetivos que persigue.

Características de la gestión administrativa, Según Patiño & Valencia (2019), mencionan que la totalidad de gestiones públicas atraviesan diferentes circunstancias para alcanzar sus objetivos, de este modo se busca que la empresa plantee eficazmente un servicio de calidad, en este proceso se observa lo siguiente: Establecer buena relación con los usuarios para un ofrecimiento directo del servicio. La administración del personal y sus contratos debe estar fundamentada en las prestaciones ofrecidas a la institución. Para evitar la malversación del presupuesto y demás actos de corrupción deben poseer un sistema de aptitudes relacionadas a la evaluación constante de las tareas de los colaboradores, de la comunicación y metas de acuerdo a la metodología de la institución, las nuevas tecnologías y la información requerida. La gestión estratégica debe enfocarse en alcanzar las metas teniendo en cuenta que los administradores pueden ejercer actividades que intervengan en la implementación de los instrumentos necesarios para resolver problemáticas. La gestión por competencias se fundamenta en aumentar el nivel de calidad relacionado a las labores de la empresa, lo que requiere que en la gestión pública todos

los involucrados se identifiquen con los anhelos de la institución para elevar el talento humano que se posee.

Según el autor Botero (2017), la gestión administrativa, al estar compuesta por diferentes etapas debidamente estructuradas y cohesionadas, es necesario que cada una de ellas se realice de manera eficiente en su totalidad, debido a que sea una de ellas falla en su desempeño, consecuentemente los demás procesos, presentarán errores sostenidos en la etapa anterior; por lo tanto, las organizaciones deben tener bastante cuidado al momento de designar los responsables para el monitoreo sobre el desempeño de cada una de las etapas, los cuales deben tener la capacidad de detectar los posibles errores de manera oportuna, de modo que se pueda ejecutar los reportes hacia las áreas correspondientes, con la finalidad de corregir esta problemática y potenciar el buen desempeño. Asimismo, la complejidad en la aplicación del proceso de gestión administrativa, se encuentra determinado por la envergadura de la organización y la cantidad de recursos internos que maneja, de modo que aquellas organizaciones pequeñas donde existe poca presencia de personal y el manejo de cifras financieras menores, la gestión administrativa puede ser abordada por una sola persona.

Dimensiones de la gestión administrativa. Se divide en las siguientes dimensiones dadas por Koontz y Weihrich (2013). Primera dimensión: **Planeación:** Es una guía que instruye, debido a que proporciona que esta misma se diagnostique y, por lo tanto, establezca las mejores decisiones funcionarias para que así se obtenga una ejecución sostenible y provechoso en el tiempo. Segunda dimensión: **Organización:** Se responsabiliza de trazar el ordenamiento interno de una organización. Este proceso implica definir 04 puntos básicos. El primer punto es el modelo organizacional, fuente de políticas y deben ser factibles a las estrategias que se reconocieron internamente. Lo segundo es el organigrama, hace referencia a la estructura de la institución. En tercer lugar, desarrollo de manuales organizacionales, por último, se estipula la actividad de instaurar los condicionantes y

elementos organizacionales. Tercera dimensión: **Dirección:** Es en el encargado en el proceso administrativo de vigilar por las relaciones humanas en una institución. Orientar a personas implica tratar de percibir su conducta personal y en conjunto. Cuarta dimensión: **Control:** último punto del proceso y se responsabiliza de evidenciar el grado de eficacia y eficiencia de los logros. Todo este proceso tiene que realizarse frecuentemente, y así enmendar en el momento adecuado alguna debilidad administrativa.

Respecto al **desempeño laboral**, Chiavenato (2007), menciona que el desempeño de los colaboradores es el grado de eficiencia que presentan al momento de realizar sus funciones, lo cual lo realizan de acuerdo a su nivel de satisfacción que experimentan en la entidad, pues si se encuentran conforme con su centro laboral y las funciones que realizan, entonces mejor se desempeñarán, en cambio, si no se encuentran satisfechos, su desempeño será pésimo, asimismo, el desempeño laboral es esencial, ya que a discrepancia del sector privado los parámetros para colaborar el cumplimiento de resultados se requiere elaborar estrategias. Las que no ostentan la “última línea del balance” o “bottom line” son las empresas públicas, las que lo tienen son las instituciones privadas mediante los beneficios o pérdidas de su gerencia. Toala & Álvarez (2017), detallan que para conseguir las metas de la organización es importante el comportamiento de los trabajadores, asimismo, un pilar primordial de una organización es un óptimo rendimiento laboral. Conjuntamente, hay una relación entre la conducta de los trabajadores y los resultados conseguidos, así como el impulso, debido a que como se encuentre se puede realizar un mejor trabajo y, por lo tanto, una mejor producción.

Por su parte, el autor Mancha (2018), manifestó que el desempeño laboral está relacionado la conducta real que se observa en los trabajadores, así como también con las acciones que realiza y son primordiales para el cumplimiento de metas de la institución, todo esto es medible mediante las competencias de cada persona y en relación con la organización el grado de contribución e identificación. El desempeño laboral refleja su nivel de

satisfacción que experimenta con la entidad, es así que los directivos deben evaluar constantemente este elemento, pudiendo realizar acciones al respecto para mejorar los niveles de productividad institucional. Es clave que los directivos empleen medidas estratégicas para incrementar el desempeño de sus empleados, partiendo por brindarles la información necesaria para el desarrollo de sus funciones, así como las herramientas y en entorno idóneo para su desenvolvimiento adecuado en su centro laboral, contribuyendo activamente a lograr los propósitos organizacionales.

La evaluación del desempeño, Llagas (2017), a través de él, podemos comprender la calidad y las deficiencias del avance de los recursos humanos; de igual manera, se encuentra en la evaluación metodológica de los atributos del puesto, el comportamiento general y el desempeño del personal, la cual es realizada por evaluadores acreditados. El propósito de la evaluación es optimizar la contribución de los empleados al progreso de la organización, promover el desarrollo integral de los empleados y apreciar los elementos: prevenir la lentitud o debilidad, prevenir la rigidez y evitar los prejuicios. Igualmente, Saboya (2016) señala que estas prácticas y políticas internas pueden otorgar mayor autoridad a través de las anteriores prácticas y políticas internas, al mismo tiempo que se promueven las metas alcanzadas y se brinda un ambiente de trabajo agradable para el exterior, de manera de incorporar la calidad del desempeño laboral que vale la pena celebrar.

El autor Bobadilla (2017) señala que, mediante una variedad de expertos y observaciones se consigue determinar el grado de desempeño laboral. La ejecución en el presente sobre el progreso de los puestos de trabajo y las condiciones productivas, Inglaterra como un país pregonero de la práctica del enfoque de competencias, lo indicaron como una estrategia trascendental y ajustable para crecer las características y condiciones laborales relacionadas a la eficiencia, pertinencia y calidad de servicio. Para Wang (2018), interpreta que el rendimiento en el desempeño laborales es la clave para valorar el éxito y el resultado de la entidad, se arguye que el éxito

y el fracaso de la empresa resulta del desempeño de los trabajadores, el rendimiento de los trabajadores es medible mediante varios factores, la calidad del trabajo se basa en la evaluación de los trabajadores, la capacidad de cumplir con el trabajo en paralelo con los objetivos determinados.

En tanto, el autor Elera (2016), mencionó que el desempeño laboral es una cualidad que puede poseer un colaborador, de acuerdo a su nivel de satisfacción, el cual además requiere de un nivel de inteligencia emocional alto. La calidad de empleados en las entidades es muy importante para el logro de propósitos, y al habla de calidad se ha referencia a colaboradores que cuenten con virtudes de acuerdo al puesto de trabajo para el cual van destinados, es decir que las entidades deben saber seleccionar óptimamente a sus colaboradores, evitando la contratación de personal que les sume en costo, pero que no sume en productividad. El personal encargado de captar persona tiene que ser un buen líder empresarial, ya que va a permitir elegir apropiadamente a su personal para que así colaboren al desarrollo institucional. La selección de personal debe ser de acuerdo al perfil solicitado, y si es necesario aún una constante retroalimentación se tiene que hacer, pues lo trabajadores que cuenten con los conocimientos permitentes para el desarrollo de sus funciones lo harán así, caso contrario no encontrarán satisfacción y culminarán desertando del centro laboral.

Por su parte, el autor Manjarrez (2020), mencionó que el desempeño de los subordinados, se puede apreciar con la simple observación de su comportamiento, teniendo en cuenta sus ganas de aprender, resolver problemas, tomar decisiones, utilizar los recursos de aprendizaje de manera eficaz, aprender a pensar, pues estas habilidades se trasladan a tareas más simples y se reemplazan por empleados más efectivos que claramente brindan las herramientas que necesitan para realizar el trabajo, esto permite que los empleados se sientan motivados y trabajen de manera más eficiente. Las ganas que tienen los trabajadores por aprender muestra su compromiso y esfuerzo por contribuir a que la entidad logre sus propósitos, es así que al poder observarse eso, se puede decir el empleado se desempeña

adecuadamente, y que con la gestión de sus habilidades adecuadamente se pueden lograr grandes cosas. Cuando un trabajador tiene ganas de aprender e involucrarse en asuntos institucionales, es clave que la entidad le brinde facilidades y oportunidades de crecimiento, pues podría convertirse en un gran líder de equipo.

Añadido a ello, el autor Manjarrez (2020), indicó que, el desempeño laboral tiene que ver con la calidad de trabajo que efectúan los subordinados, pues los trabajadores que se encuentren comprometidos y se desempeñan de mejor manera posible, buscarán la forma de realizar sus labores logrando calidad, en este sentido, la calidad del trabajo es un componente del trabajo decente, pero sigue siendo fundamental para la evaluación del trabajo nacional. Cuando los empleados se desempeñan adecuadamente, los productos y servicios que obtengan como resultado de sus labores serán de calidad, contribuyendo activamente a generar mejores oportunidades de desarrollo institucional, es por ello que los directivos deben centrarse objetivamente en propiciar un óptimo desempeño de sus empleados, brindándoles las condiciones, mecanismos, herramientas y conocimientos necesarios para satisfacer sus necesidades, con lo cual se desempeñarán eficientemente, pudiendo realizar sus labores con eficiencia, obteniendo mayores resultados al menor costo posible.

Consecuentemente, el autor Manjarrez (2020), indicó que el desempeño de los empleados es un factor muy relevante para el cumplimiento de metas y objetivos, es así que deben considerarse con la importancia debida, garantizando la obtención de productividad y desarrollo institucional. Los trabajadores lograr desempeñarse de manera óptima al adquirir satisfacción en lo que hacen y como lo realizan, poniendo buena actitud y dedicación en el desarrollo de sus funciones, es así que resulta relevante que la administración se involucre en satisfacer las necesidades laborales, permitiendo la disposición de los trabajadores para desempeñar sus funciones óptimamente, con satisfacción, involucramiento y compromiso organizacional. En tal sentido, el desempeño laboral adecuado se refiere a

aquellos aspectos del trabajo relacionados directamente con la actividad requerida para su desempeño, porque resulta muy importante que las entidades contraten colaboradores idóneos para el desarrollo de sus funciones, es decir que cuenten con los requisitos y/o competencias necesarias para ocupar y desenvolverse en un pues o área específica de manera adecuada evitando que este cometa errores que afecten al ente.

Bajo el mismo orden de ideas, los autores Quintero et al. (2017) manifestaron que el desempeño laboral está supeditado a las condiciones en las que se encuentra el subordinado realizando sus funciones como trabajador, considerando tanto el aspecto físico, psicológico y social. En lo que respecta a las condiciones físicas, para que el trabajador pueda desempeñarse adecuadamente, es importante que se encuentre en buen estado físico, es decir que sus condiciones de salud física sean óptimas. En lo que respecta a las condiciones psicológicas del colaborador, es importante que se encuentre bien mentalmente, en ámbito emocional, sentimental, así como en el uso de razón, lo cual le permitirá realizar sus labores con ganas, presentando buena actitud y concentrado a ejecutar sus funciones, de tal manera que puedan alcanzar exitosamente sus metas y objetivos planteados. En lo que respecta a las condiciones adecuadas del trabajador en el ámbito social, hace referencia a las relaciones interpersonales que éste presente, el cual le permita tener una comunicación asertiva para el desarrollo de sus funciones. Las relaciones sociales están reguladas por las leyes e instituciones de interacción social. Por tanto, estas les hacen sentir que sus necesidades están satisfechas y crean oportunidades de desarrollo.

Bajo el mismo enfoque, los autores Regueiro et al. (2017) manifestaron que, las condiciones de bienestar físico, psicológico y social de un trabajador es clave para que ejecute sus funciones de manera satisfactoria, con buena actitud y comprometido. Añadido a ello, es clave que los directivos institucionales le brinden adecuadas condiciones laborales con respecto a su ambiente laboral, teniendo en cuenta la seguridad, óptimas relaciones interpersonales, así como los conocimientos y herramientas necesarias para

el desarrollo de sus actividades. El cumplimiento de tareas, es algo relevante que deben tener en cuenta los colaboradores, lo cual deben tratar de hacerlo de la mejor manera posible, evitando errores que afecte a funcionalidad institucional. El cumplimiento eficaz y eficiente de las tareas asignadas a los empleados permite lograr propósitos deseados es así que la realización de una tarea laboral se define como una actividad requerida para el logro de un propósito planificado. El desempeño laboral debe ser eficiente para el correcto cumplimiento de las tareas institucionales, donde los empleados deben encontrarse concentrados, evitando cometer errores desfavorables.

A su vez, el autor Manjarrez (2020), manifestó que el desempeño de los empleados tiene gran relevancia para que las entidades logren sus propósitos, es así que la gerencia debe propiciar un óptimo desenvolvimiento de todo el personal, pudiendo atender y satisfacer todas sus necesidades y carencias en su centro laboral, de tal manera que su desempeño sea eficiente. El desempeño eficiente de los empleados permite que estos realicen sus actividades de manera consiente, bridando lo mejor se sí para la obtención de óptimos resultados, buscando la maximización de beneficios a partir de la utilización de menos recursos posibles, pero siempre considerando la calidad en todo momento. Es decir, buscando producir más, al menor costo y la misma calidad o incluso enfrentando la calidad. Un factor muy importante para el desarrollo institucional es la atención del cliente interno, que consiste en medir que tan contento se encuentra un colaborador de acuerdo a su percepción de servicio interno que desempeña, como la eficiencia, productividad laboral y facilidad de dar solución.

El progreso de las tareas laborales que intervienen los factores, es una combinación de las habilidades y los rasgos propios, la motivación para el trabajo y los esfuerzos esenciales para desarrollar un trabajo eficaz, no solo la productividad del trabajador. Magaña (2007) señala que la empresa tiene corresponsabilidad y equipara la capacidad de la empresa para evaluar la capacidad de las características individuales de los trabajadores en relación con los deberes establecidos, la calidad de los procesos equipados, si está

desempeñando un papel de formación e integración en relación con sus empleados. Para lograr un óptimo desempeño de los empleados, es importante tener en cuenta sus necesidades, de manera que se pueda satisfacerlas asertivamente, asimismo es clave y determinante los incentivos, sensibilización, trabajo en equipo y relaciones interpersonales y entre otros aspectos importantes que hagan sentir a los empleados consideración por parte de los directivos, generando oportunidades de desarrollo personal y profesional.

Respecto a estudios sobre el desempeño laboral, Robbins (2013) señala que no se reconocerán los estudios teóricos que apoyen definiciones previas de diferentes contenidos. De esta forma, se distinguen dos criterios para iniciar diversos estudios sobre la proximidad a este evento. Un conjunto de trabajo que brinda espacio para el juicio del responsable de la evaluación del desempeño y el juicio heurístico del desempeño conceptual, y desviándose de este, para el jefe o incluso el estilo de evaluación, incluso su gerente directo gestiona el desempeño de sus empleados, a través de esta evaluación, las personas toman conciencia de sus necesidades y debilidades.

Pedraza et al. (2017) asienten en que para el ejercicio laboral existe un factor relevante como componente de desarrollo en cualquier institución, dicho factor nos dirige a un aferrado cuidado de la asistencia en el contexto de la administración.

La entidad Municipal de Miraflores (2013) reflexiona acerca de la evaluación del desempeño laboral en el sector público y establece que colaboradores capacitados correctamente son trascendentales para conseguir los objetivos de su institución, por esta razón en prioridad determinar el potencial del recurso humano que se posee, con la finalidad de acatar acciones para su desarrollo sustentable y correspondido a los esfuerzos de obtener los requisitos institucionales. La administración debe realizar las gestiones necesarias para que los subordinados efectúen sus labores de manera adecuada, logrando satisfacer sus expectativas óptimamente. Asimismo, es

clave que los empleados tomen conciencia de los propósitos organizacionales, pudiendo hacer uso adecuado de los recursos que se les entregó para cumplir con sus tareas y contribuir activamente al logro de las metas y objetivos.

En tanto, los autores Quintero et al. (2017) consideraron que la evaluación de desempeño laboral es un aspecto muy importante que permite a las entidades y directivos conocer la forma que los colaboradores viene rindiendo en el ejercicio de sus funciones. La evaluación de desempeño laboral es una medida estratégica que pueden emplear las entidades para realizar acciones de mejora con respecto al desempeño de los empleados. No todas las entidades ofertan trabajos sencillos y leves, pues la gran mayoría de labores exigen una gran cantidad de esfuerzo y dedicación, casando que los empleados rápidamente se estresen y se desmotiven en el ejercicio de sus funciones, es por ello que los directivos tienen un rol muy importante para mejorar dichos aspectos, permitiendo satisfacer las necesidades de los colaboradores a fin de que siempre se encuentren motivados y predispuestos a prestar sus servicios de manera eficiente. El contar con trabajadores adecuadamente satisfechos, permite a la entidad incrementar sus niveles de productividad, pues supone que los colaboradores serán eficientes en sus tareas, maximizando el uso de los recursos, pudiendo obtener mayores resultados en base a la menor cantidad de recursos empleados.

Al referirnos al desempeño laboral, hablamos de la productividad que puede tener el colaborador ante las actividades que ejecuta dentro de la entidad, Mientras mejor sea el desempeño laboral colaborador, el mayor beneficiado es la entidad al cumplimiento de sus metas y objetivos, esto se encuentra estrictamente ligado a la capacitación que se le pueda brindar al colaborador respecto a las funciones que ejecuta a la par del clima laboral donde se desarrolla, puesto que se ha comprobado en investigaciones que antes mejor clima laboral es mayor el desempeño del colaborador. Para que el

colaborador se sienta comprometido con la entidad en la que colabora, estos puntos son de vital importancia.

En el panorama actual, las entidades han enfocado sus recursos al desarrollo de las capacidades de sus colaboradores, se han implementado múltiples programas para incentivar a los trabajadores al desarrollo de sus potencialidades, un colaborador más comprometido con su entidad, vela por ejecutar sus actividades encomendadas con la mayor eficiencia y eficacia posible, a su vez, se considera los diversos aspectos del propio colaborador, tales como el físico, el psicológico y el social, respetando las limitaciones que se pudiera tener en cualquiera de estos aspectos y reforzando los para que en casos no se presenten como debilidad, sino como una potencialidad a desarrollarse en el futuro. Al hablar del ámbito social, se hace referencia a las relaciones que se ejecutan entre trabajadores, tomándolos de una manera en que se fomente la comunicación. Entre colaboradores a fin de ejecutar de una manera más asertiva y eficaz los procesos o procedimientos internos que tiene una entidad.

Diversos autores han manifestado que el desempeño de los colaboradores tiene una gran relevancia en las entidades, a fin de que éstas logren sus metas o propósitos, es así que los jefes han destinado una gran cantidad de recursos, para que los colaboradores se sientan a gusto dentro de la organización a fin de que puedan realizar las acciones de la manera más eficiente posible, donde los Jefes buscan una mayor producción por parte del colaborador ante un menor uso de los recursos posibles, pero siempre tomando en cuenta la calidad de los bienes o servicios que se brindan, puesto que de la calidad de los de los servicios que se brindan se tiene la percepción de la población, y siempre se busca que esta percepción sea positiva porque una entidad siempre está en el ojo público.

Para un mayor desempeño laboral se consideran también habilidades que tiene el colaborador entre las principales las habilidades para aprender. La resolución de conflictos, la toma de decisiones, el uso de los recursos de una manera eficiente y eficaz, en la ejecución de sus tareas más simples, hasta

las más complejas, de los procesos que se ejecutan de manera interna. A su vez, se considera la calidad del trabajo que el colaborador realiza, pero esto también tiene que ver con las herramientas que la entidad brinda para que el colaborador realice sus funciones, puesto que la entidad, si no faculta al colaborador con estas herramientas, no podrá realizar sus funciones de la manera más óptima, y esto repercutirá en la percepción que tiene la población con respecto a la entidad.

Para el autor Vallejo (2016) la conceptualiza como examinación metodológica del accionar de cada individuo en relación a las labores que ejerce, objetivos a los que aspira, productos obtenidos, intereses y su potencial participación. La examinación es el proceso mediante el cual se mide el trabajo del personal y se cuantifica el nivel del cumplimiento de expectativas. Bocanegra & Chingay (2017), plantea que el desempeño laboral es inherente al entorno en el que los trabajadores exteriorizan el nivel de interés y aplican la información cognitiva que adquirieron. Desde otro ángulo, el incentivo de los gerentes intrínsecos a la institución se fundamenta en el prospecto de medición social, pues encarna la ambición y las ganas de laborar y alcanzar las metas.

Para Ayala & Cardona (2016), el entorno en el cuál se labura encarna el motivador de ideologías, las cuales engloban participaciones, funciones y diseños laborales. De tal manera, la perspectiva laboral influye en el personal que ejercerá su trabajo y en su nivel de satisfacción personal condicionará las emociones que emana, consecuentemente se construirán diversas circunstancias de trabajo.

Respecto a las dimensiones del desempeño laboral, Chiavenato (2007), define seis dimensiones: Primera dimensión. **Habilidades para Aprender:** resolver problemas, tomar decisiones, utilizar los recursos de aprendizaje de manera eficaz, aprender a pensar. De manera similar, Manjarrez (2020), estas habilidades se trasladan a tareas más simples y se reemplazan por empleados más efectivos que claramente brindan las herramientas que necesitan para realizar el trabajo, esto permite que los empleados se sientan

motivados y trabajen de manera más eficiente. (p.360). Segunda dimensión, **Calidad de Trabajo:** Se aplica solo a personas trabajadoras, en este sentido, la calidad del trabajo es un componente del trabajo decente, pero sigue siendo fundamental para la evaluación del trabajo nacional. En consecuencia, Manjarrez (2020) señala que los productos y servicios son factores influyentes para lograr un mayor desempeño en el mercado en el que se basa la organización. (p.361).

Tercera dimensión, **Actitud y Dedicación al Trabajo:** es una disposición que tienen los trabajadores, de las cuales podemos denotar, satisfacción, involucramiento en los trabajos y compromiso organizacional. En tal sentido Manjarrez (2020) se refiere a aquellos aspectos del trabajo relacionados directamente con la actividad requerida para su desempeño. (p. 360). Cuarta dimensión, **Relaciones Interpersonales:** Estas son relaciones sociales y están reguladas por las leyes e instituciones de interacción social. Por tanto, estas les hacen sentir que sus necesidades están satisfechas y crean oportunidades de desarrollo. (Manjarrez, 2020, p. 360).

Quinta dimensión, **Cumplimiento de tareas:** Cumplimiento eficaz de las obligaciones emitidas por las entidades para lograr el objetivo deseado de los trabajadores. Regueiro et al. (2017) la realización de una tarea se define como una actividad que desarrolla la capacidad del estudiante para aprender y una tendencia a trabajar más allá de mantener que el aprendizaje no solo tiene lugar en la escuela. Sexta dimensión, **Atención al Cliente interno:** Consiste en medir que tan contento se encuentra un colaborador de acuerdo a su percepción de servicio interno que desempeña, como la eficiencia, productividad laboral y facilidad de dar solución. A su vez Manjarrez (2020) se tiene en cuenta las necesidades de los empleados y tiene determinantes como incentivos, sensibilización, trabajo en equipo y relaciones interpersonales que les hacen sentir que sus necesidades están cubiertas, generando oportunidades de desarrollo. Se define. (p.360)

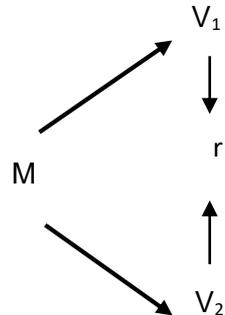
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de estudio: **básica**, de la investigación estuvo orientada a la recolección de datos para llevar a cabo la comprobación de hipótesis con el objetivo de generar conocimientos relevantes a la comunidad científica e investigadora (Hernandez, et al., 2014).

Diseño de investigación: este estudio fue no experimental, transversal debido a períodos de tiempo específicos, y descriptivo, correlacionado debido a las relaciones establecidas entre las variables del estudio (Hernández, et al., 2014).

El diseño se esquematiza de la siguiente manera:



Dónde:

M = Muestra

V1 = Gestión administrativa

V2 = Desempeño laboral

r = Relación entre las variables de gestión administrativa y desempeño laboral.

3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1: Gestión administrativa

Variable 2: Desempeño Laboral

La operacionalización de variable se encuentra en el anexo 1.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población: La población estuvo conformada por 113 colaboradores pertenecientes a la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas 2021.

Criterios de inclusión:

- Personal CAS
- Personal nombrado
- Personal menor a 65 años.

Criterios de exclusión:

- Personal locador
- Jefes de cada área.
- Personal que no realice funciones administrativas

Muestra: La muestra fue igual que la población, es decir los 113 trabajadores.

Muestreo: se utilizó el muestreo no probabilístico.

Unidad de análisis: Un trabajador de la institución.

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

Se utilizó la encuesta, la cual se definió como una técnica muy deficiente para la recopilación de información en las investigaciones, la cual destaca por su amplia versatilidad y objetividad para recabar información desde una muestra (Hernández et al., 2014).

Instrumento

Se utilizó el cuestionario como instrumento para recolectar los datos necesarios en la investigación; el cual para la variable gestión administrativa, fue adaptado de Pérez y Barbaran (2021), el cual estuvo estructurado en 15 enunciados, dividido en 4 dimensiones. La escala de medición fue la ordinal con una valoración de: 1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre, 5= Siempre. Asimismo, para el análisis de las variables, se llevó a cabo el proceso de baremación a la variable en estudio con un análisis en tres niveles: **Malo (15 – 35), regular (36 – 55) y bueno (56 – 75)** trabajando para los intervalos, de acuerdo a los valores mínimos y máximos, según los resultados de cada variable.

El instrumento para medir la variable desempeño laboral, fue adaptado de Aguilar (2020), el cual estuvo constituido por 17 ítems. Asimismo, cuenta con una escala ordinal: 1 = Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4=Casi siempre, 5= Siempre. Asimismo, para el análisis de las variables, se llevó a cabo el proceso de baremación a la variable en estudio con un análisis en tres niveles: **Malo (17 – 40), regular (41 – 63) y bueno (64 – 85)** trabajando para los intervalos, de acuerdo a los valores mínimos y máximos, según los resultados de cada variable.

Validez

Para determinar la validez de los cuestionarios, se recurrió al juicio de expertos, el cual estuvo integrado por tres profesionales conocedores de las variables estudiadas, quienes emitirán su valoración personal la cual determinará el nivel de validez de los instrumentos respectivamente.

Variable	N°	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Gestión administrativa	1	Metodólogo	4.6	Instrumento válido para su aplicación
	2	Especialista	4.8	El instrumento es adecuado
	3	Especialista	4.4	Instrumento coherente y aplicable
Desempeño laboral	1	Metodólogo	4.6	Instrumento válido para su aplicación
	2	Especialista	4.8	El instrumento es adecuado
	3	Especialista	4.4	Instrumento coherente y aplicable

En la presente tabla, se consignan los resultados del proceso de validación de los instrumentos, el cual se observa un promedio de validez igual a 4.6, el cual hace referencia a 92% de concordancia en el criterio de los expertos, por lo cual se determinó, que los instrumentos poseen un alto nivel de validez que derivaron a su correspondiente aplicación.

Confiabilidad

Para conocer el índice de fiabilidad de los instrumentos utilizados, se procedió al cálculo del alfa de Cronbach, el cual estableció que los resultados confiables son aquellas que se encontró entre 0.7 hasta 1; este procedimiento se realizó utilizando el programa estadístico SPSS.V 25.

Análisis de confiabilidad de gestión administrativa

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	113	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	113	100,0

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,978	15

Análisis de confiabilidad de desempeño laboral

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	113	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	113	100,0

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,981	17

Los valores obtenidos en la confiabilidad demuestran que el instrumento es confiable, porque es mayor a 0.7.

3.5. Procedimientos

Se inició con la determinación de la realidad problemática, la cual se hizo posible utilizando el método empírico; seguidamente se abordó la construcción del marco teórico, para lo cual se recurrió a recopilar información desde las fuentes primarias y secundarias, al mismo tiempo que se congregó los antecedentes que consisten en investigaciones relacionadas a las variables; posteriormente se procedió a la construcción de los instrumentos para la recopilación de datos, los cuales luego de pasar por un proceso para determinar su validez y confiabilidad, fueron aplicados a la muestra previa autorización de la entidad correspondiente; la información recopilada fue analizada de manera estadística para determinar los resultados, los cuales fueron contrastados con las bases teóricas y antecedentes; finalmente se dio lugar a la determinación de las conclusiones y recomendaciones según los objetivos planteados.

3.6. Métodos de análisis de datos

La recopilación de información fue posible mediante la aplicación de los cuestionarios hacia la muestra seleccionada, con dicha información, se dio lugar al procesamiento estadístico, para lo cual se utilizó a la estadística de tipo descriptiva para analizar las frecuencias y porcentajes, al mismo tiempo que se la utilizó para representar información mediante tablas y figuras; mientras tanto, para llevar a cabo la contrastación de las hipótesis y poder dar respuesta a los objetivos, se utilizó al coeficiente de correlación Rho de Spearman, el cual utilizó valores que inician en -1 y finalizan en 1 con el cual brindó información importante para interpretar el tipo y nivel de correlación existente.

3.7. Aspectos éticos

La totalidad del proceso de investigación, estuvo enmarcado en el cumplimiento los principios éticos internacionales aplicados a las investigaciones académicas, dentro los cuales se resalta los siguientes: principio de autonomía, mediante el cual se determinó que cada uno de los participantes en la investigación, no fueron obligados, sino que participaron por voluntad propia; principio de justicia, mediante el cual se determinó que cada uno de los participantes obtuvieron un trato justo; principio de respeto, mediante el cual se respetó cada uno de los derechos inherentes humanos de cada uno de los participantes; principio de beneficencia y no maleficencia, mediante el cual se determinó que únicamente se buscó beneficiar a la entidad, a través de la entrega de la información recopilada para dar solución a la problemática encontrada. Además, se cumplieron los lineamientos de investigación determinada por la universidad, dentro los cuales incluyó el uso de las normas APA en su séptima edición, mediante el cual se respetó los derechos de cada uno de los autores.

IV. RESULTADOS

4.1. Gestión administrativa de la universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas 2021.

Tabla 1.

Nivel de la gestión administrativa de la universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas 2021.

Escala	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Malo	15 – 35	35	31 %
Regular	36 - 55	53	47 %
Bueno	56 - 75	25	22 %
Total		113	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas 2021.

Interpretación:

El nivel de la gestión administrativa de la universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas 2021, tiene un nivel regular correspondiente a un 47 %, representado por 53 colaboradores, seguido de un nivel malo en un 31 % el mismo que corresponde a 35 colaboradores, y finalmente se tiene un nivel bueno en un 22 % el mismo que corresponde a 25 colaboradores.

4.2. Desempeño laboral de los colaboradores de la universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas 2021.

Tabla 2.

Nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas 2021.

Escala	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Malo	17 – 40	43	38 %
Regular	41 - 63	45	40 %
Bueno	64 - 85	25	22 %
Total		113	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas 2021.

Interpretación:

El nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas 2021, tiene un nivel regular correspondiente a un 40 %, representado por 45 colaboradores, seguido de un nivel malo en un 38 % el mismo que corresponde a 43 colaboradores, y finalmente se tiene un nivel bueno en un 22 % el mismo que corresponde a 25 colaboradores.

4.3. Relación entre la gestión administrativa con el desempeño laboral de los colaboradores de la universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas 2021.

Tabla 3.

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	,199	113	,000
Desempeño laboral	,130	113	,000

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación

Dado que la muestra es mayor que 50, se calcula el coeficiente de Kolmogorov-Smirnov, el resultado es menor a 0.05, por lo tanto, la muestra en estudio tiene una distribución no normal, por lo que se utiliza el coeficiente de Rho de Spearman.

Tabla 4.

Relación entre la gestión administrativa con el desempeño laboral de los colaboradores de la universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas 2021.

	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	Gestión administrativa	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,973**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	113	113
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,973**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	113	113

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

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

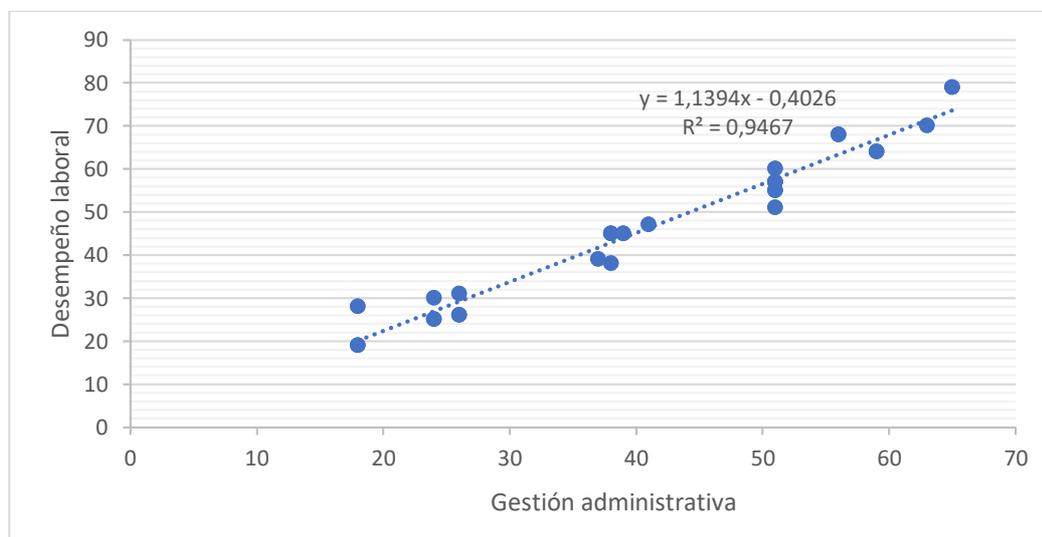


Figura 1. Dispersión de puntos entre la gestión administrativa y el desempeño laboral

Interpretación

Se contempla la relación entre la gestión administrativa con el desempeño laboral de los colaboradores de la universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas 2021. Mediante el análisis estadístico del coeficiente de correlación de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de ,973 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 (p-valor ≤ 0.01).

En cuanto al análisis de la figura de dispersión, solo el 94.67 % de la gestión administrativa influye en el desempeño laboral.

V. DISCUSIÓN

En el presente capítulo se contrasta los resultados que se han obtenido dentro de la investigación con los antecedentes y las teorías relacionadas al tema, señalando así que el nivel de la gestión administrativa de la universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas 2021, tiene un nivel regular correspondiente a un 47 %, seguido de un nivel malo en un 31 % y finalmente se tiene un nivel bueno en un 22 %, debido a que la institución no delega funciones y responsabilidades al personal de acuerdo al área en la que se encuentre, asimismo, falta de coordinación entre compañeros de trabajo para poder así cumplir con los objetos institucionales, esto concuerda con lo expuesto por Asca et al. (2021) en su investigación que concluyo que las etapas de la gestión deben estar conectadas, acatar con los plazos establecidos, jerarquías, inspeccionar sus directivas o manuales, monitoreo a sus progresos, efectuar y contar con personal apropiado, para alcanzar las metas propuestas por la organización con oportunidad y eficiencia.

Asimismo, las autoridades que pertenecen al órgano de contrataciones de la organización deben de ejecutar los procesos de contrataciones conforme a los planes anticipadamente aprobados, que las falencias se supervisen y corrijan de manera pertinente, asimismo difiere de lo expuesto por Jiménez, (2020) concluyendo en la existencia de una relación entre variables de investigación, esta relación se comprobó por medio del cálculo estadístico del Rho de Spearman, el cual da como resultado un coeficiente de correlación de 0.947. La gestión administrativa es inapropiada, ya que los procedimientos que la conforman se vienen realizando defectuosamente, esto se debe a que la misión, metas y objetivos no son tan claras y dificultosas de lograr, además, la técnica de trabajo utilizada no ayuda en la culminación de actividades, asimismo estas no son agrupadas de forma sistemática, esto a consecuencia de no hay distribución equitativa por parte del líder de área de las actividades a ejecutar, no obstante se preocupa por

fomentar la comunicación recíproca, pero el personal no es motivado frecuentemente por parte del líder.

Y finalmente lo compartido por Soto (2019), quien en su investigación señaló que la relación general entre la gestión administrativa y la calidad del servicio percibida por los pacientes es muy baja. Asimismo, se puede observar que, entre los pacientes encuestados, el 12,1% están en desacuerdo con la calidad de la atención que brinda el hospital, mientras que el 80,0% de los pacientes se muestran indiferentes, y señalaron un solo 7,9 % de satisfacción; obteniendo de todo esto que ante una probable mejora en la gestión administrativa del hospital orientadas a brindar servicios de calidad que sean beneficiosos para sus usuarios, su percepción cambiara de una manera positiva, estando todo ello en base a una mejor en la gestión, puesto que todos los servicios que se brindan parten de ahí.

Asimismo, se obtuvo el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas 2021, tiene un nivel regular correspondiente a un 40 %, seguido de un nivel malo en un 38 % y finalmente se tiene un nivel bueno en un 22 %, dichos resultados se deben a que no existe una adecuada comunicación con los compañeros de trabajo en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, los colaboradores no se sienten motivados dentro de la institución, todo ello concuerda con lo señalado por Guartan et al. (2019) en su investigación que concluyera que los factores que sostuvieron en un principio la evaluación del desempeño laboral son la puntualidad, imagen personal, protocolo y resolución de conflictos mediante los datos destacados en diferentes regiones de Latinoamérica, otorgaron los principios de la herramienta gerencial en la práctica de la gestión de recursos humanos detallando de manera universal su importancia y la relación que tienen ambas.

Asimismo, lo expuesto por Álvarez et al. (2017) en su investigación quienes señalaron que en las universidades públicas las formas y estilos de escogimiento de los tomadores de decisiones no contribuyen a un liderazgo

en sus instituciones, de tal forma que desempeñen en el encargo social positivamente el que debe regular la normativa jurídica a la realidad social es el Estado Ecuatoriano, donde las Instituciones Públicas como privadas, manifiesten una gratificación justa y equitativa, con el objetivo de obtener un salario merecedor, asimismo, en la Constitución debe estar acreditado, buscando de esta manera generar un buen desempeño laboral en las instituciones públicas, con el fin de buscar la satisfacción de los usuarios, puesto que se ha comprobado por diversas investigaciones que ante la mejor percepción del colaborador de su centro de labores, de las facilidades que se le brindan, las capacitaciones, los incentivos laborales, etc, abra un mejor desempeño laboral.

Finalmente, se determinó la existencia de una relación significativa entre la gestión administrativa con el desempeño laboral de los colaboradores de la universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas 2021, ya que el análisis estadístico del coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue de ,973 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 (p-valor ≤ 0.01), además, solo el 94.67 % de la gestión administrativa influye en el desempeño laboral.

Todos los datos obtenidos guardan relación con la investigación de Urbano (2018) que concluyo en la existencia de una relación directa y significativa, entre variables. Mediante este resultado proporciona fortificar los hallazgos de los estudios elaborados en relación a la temática debido a que evidencia la validez de la hipótesis general de la indagación. Igualmente, se puede sostener que, mientras que el clima organizacional tenga una excelente percepción, se tendrá un desempeño superior de los trabajadores de la institución estatal. Si bien los trabajadores están satisfechos con su trabajo, también existen algunos factores que pueden afectar y hacer que los trabajadores sientan una satisfacción y un entusiasmo incompletos.

Estos factores son: salarios, habilidades que no ayudan al trabajo, comunicación compleja con los superiores, reconocimiento del absentismo y sistemas laborales donde se ubica la mayoría de los trabajadores, la

posibilidad de desarrollo profesional es escasa, falta de formación frecuente y promoción de su propio desarrollo, trato inadecuado, insuficiente enfermería e innovación de procesos, etc, a su vez se plantea lo señalado por Pérez y Barbaran (2021) quienes en su investigación expusieron que en referencia al control administrativo y la gestión administrativa en las instituciones públicas existen distintas falencias en diversos contextos. Por ello, de acuerdo a lo divisado en las entidades u organismos públicos, se señaló que prevalece un insuficiente control administrativo en las instituciones, esto lleva a su vez que la gestión institucional sea defectuosa, asimismo, se induce que los plazos programados al principio del año fiscal de los fines institucionales no se están acatando.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Existe relación significativa entre la gestión administrativa con el desempeño laboral de los colaboradores de la universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas 2021, ya que el análisis estadístico del coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue de ,973 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 (p-valor \leq 0.01), además, solo el 94.67 % de la gestión administrativa influye en el desempeño laboral.

- 6.2. El nivel de la gestión administrativa de la universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas 2021, tiene un **nivel regular** correspondiente a un 47 %, seguido de un nivel malo en un 31 % y finalmente se tiene un nivel bueno en un 22 %.

- 6.3. El nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas 2021, tiene un **nivel regular** correspondiente a un 40 %, seguido de un nivel malo en un 38 % y finalmente se tiene un nivel bueno en un 22 %.

VI. RECOMENDACIONES

- 7.1. Al rector de la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, fomentar acciones que permitan recabar información de las necesidades prioritarias de la institución para poder establecer acciones que ayuden a satisfacer esas necesidades y así tener una gestión adecuada.

- 7.2. Al jefe del área de administración, supervisar el cumplimiento de las actividades planificadas, además de monitorear la ejecución presupuestal de cada actividad, con el fin de dar un buen uso a los recursos públicos y que estas se ejecuten conforme lo planificado.

- 7.2. Al jefe de personal, fomentar la realización de talleres y retroalimentaciones al personal, para contar con personal capacitado y conocedor de sus funciones que ayuden a que todas las actividades programas se cumplan en su totalidad.

REFERENCIAS

- Aguilar, A. & Pacheco, A. (2020). Organizaciones Culturales de la Sociedad Civil: Modelos de gestión cultural y administrativa. *Estudios Sobre Las Culturas Contemporáneas*, 47–72.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=31661318002>
- Aguilar, C., Palomino, G. y Suarez, H. (2020). Calidad de gestión administrativa financiera en las municipalidades, 2020 (Artículo científico). Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/104/90>
- Álvarez, B., Indacochea, B., Álvarez, A., Yoza, N. & Figueroa, M. (2017). La evaluación del desempeño laboral en la Educación Superior. (Artículo científico). *Revista científica dominios de las ciencias*. Ecuador. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6313254.pdf>
- Arquinego, L. (2014). *Gestión administrativa y su mejora en la Municipalidad distrital de Bellavista Callao*. Lima: Universidad de Lima.
- Asca, P., Solis, M., Ramos, O. y Espinoza, R. (2021) *Gestión administrativa análisis del proceso de adquisiciones en el Instituto Nacional de Estadística e Informática período 2013-2018* (artículo científico) Universidad Cesar Vallejo. Perú
- Ayala, A. y Cardona, M. (2016). Emociones y desempeño laboral. 9. Retrieved from <https://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/Psyconex/article/view/326985/20784211>
- Bobadilla, C. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral en Institutos Superiores Tecnológicos de Huancayo* (Universidad Nacional del centro del Perú). Retrieved from <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4251/BobadillaMerlo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Bocanegra, I. & Chingay, C. (2017). La motivación y su relación con el desempeño laboral en Pardos San Isidro - 2017. 6. Retrieved from <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/LOGOS/article/view/1477/1462>
- Botero, L. (2017). El liderazgo en la gestión administrativa como impulsor de la estrategia para la competitividad internacional empresarial. *Revista Ciencias Estratégicas*, 25(38), 276. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=151354939001>
- Cerrillo, A.& Casadesús, A. (2018). El impacto de la gestión documental en la transparencia de las Administraciones públicas: la transparencia por diseño. *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, 12. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=281556727001>
- Chiavenato, I. (2007), *Evaluación del Desempeño. En Administración de Recursos Humanos*, McGraw-Hill, México. http://metabase.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/2064/414_01.pdf?sequence=1
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. Recuperado de: <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>
- Elera, B. (2016). Tesis estudio de la inteligencia emocional de los trabajadores del Banco De Crédito Del Peru Agencia Sechura - Año 2016 (Universidad nacional de Piura). Retrieved from <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1082/ADM-ELE-CHE-16.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Guartan, A., Torres, K., Ollague, J. (2019). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. (Artículo científico). Digital Publisher. Ecuador. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7144062.pdf>
- Jiménez, LI. (2020). *Gestión administrativa y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa TSL SOLUTION E.I.R.L. Tarapoto, 2019.*

(Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47421/Jim%20Jimenez_MLP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Koontz y Weihrich (2013). Elementos de Administración: Un enfoque internacional y de innovación. McGraw-Hill. D.F. México

Lara, J. (2017). Impacto de la gestión administrativa sobre la eficiencia de la actividad pesquera artesanal - Cantón Manta. (Artículo científico). Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí – Ecuador. Recuperado de <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia/article/download/780/966/>

Ley 27658 (2018), Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado <https://www.minagri.gob.pe/portal/download/pdf/cetsar/ley->

Llagas, M. (2017). Motivación y su relación con el desempeño laboral de la enfermera servicio de neonatología Hospital Nacional Arzobispo Loayza-2015. Lima: Universidad César Vallejo.

Magaña, D. (2007). Motivación y desempeño laboral. Lima: Artículo.

Mancha, C. (2018). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de Hematología del Instituto Nacional de Salud del Niño Lima 2017. Lima: Universidad César Vallejo.

Marcó, F., Loguzzo, H. y Fedi, J. (2016). Introducción a la gestión y administración en las organizaciones (2 da). <http://www.leo.edu.pe/wp-content/uploads/2019/12/Introduccion-gestion-y-administracion-organizaciones-3.pdf>

Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. Dominio de Las Ciencias, 3(2), 947–964. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6325898.pdf>

Miraflores (2013). Evaluación del desempeño laboral del personal. Directiva N° 012-2013-GM/MM. Recuperado de: https://www.miraflores.gob.pe/Gestorw3b/files/pdf/5219-10729-directiva_12_2013_gm_mm.pdf

modernizacion.pdf

Muñoz, N. & González, A. (2019). Reflexión de la gestión administrativa para mejorar los resultados académicos de la Comuna de Ovalle. 18. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=563662173009>

Ocampos, L. & Valencia, S. (2017). Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la res asistencial Essalud- Tumbes, 2016. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes.

Patiño, O. & Valencia, J. (2019). Tendencias curriculares en gestión tecnológica e innovación en programas de administración. Revista Virtual Universidad Católica Del Norte, 16. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=194259585003>

Pedraza, E., Amaya, G., Conde, M. (2017) Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. (Artículo científico). Universidad de Zulia, Maracaibo, Venezuela. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3600963.pdf>

Pérez, J. y Barbaran, H. (2021). Control administrativo en la gestión pública (Artículo científico). Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/224/299>

Quintero, N., Africano, N., Faria, E. (2017). Clima organizacional y desempeño laboral del personal empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago. (Artículo científico). recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2573481.pdf>

- Ramos, E. (2018). Gestión administrativa y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Carabayllo-2018. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Lima. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19048/Ramos_ZEF.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Regueiro et al. (2017). *Xunta de Galicia*. Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria, España. https://libraria.xunta.gal/sites/default/files/downloads/publicacion/informe_sobre_los_deberes_escolares_libro.pdf
- Riffo, R. (2019). Gestión administrativa y de calidad en los centros escolares de los Chorrillos. *Revista Scientific*, 21. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=563662173010>
- Robbins, S. (2013). *Comportamiento organizacional*. Ed. Pearson Educación.
- Serkina, Y. & Logvinova, A. (2019). Administrative management of universities: background and consequences. *Amazonia Investiga*, 8(22), 673–683. <https://amazoniainvestiga.info/index.php/amazonia/article/view/818>
- Soto, H. (2019), Procesos administrativos, y la calidad de servicio del Hospital José Hernán Soto Cadenillas - Chota 2019 (artículo científico) Universidad San Martín de Porres, Perú, <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/articulo/view/130/117>
- Toala, S. & Álvarez, D. (2017). *Prácticas de innovación y gestión de calidad en las organizaciones*. Alicante: Área de Innovación y desarrollo. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=p5oFDgAAQBAJ&pg=PA49&dq=factores+que+intervienen+en+el+desempe%C3%B1o+laboral&hl=es&sa=X&ved=0ahUKewiTn76unt3dAhVJ0IMKHRIkApkQ6AEIjAA#v=onepage&q&f=true>

- Urbano, S. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Administración Local de Agua Huaraz. (Artículo científico). Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo. Huaraz, Perú. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7178701.pdf>
- Vallejo, L. (2016). Gestión del talento humano. Retrieved from [http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/pdf/18/gestión del talento humano.pdf](http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/pdf/18/gestión%20del%20talento%20humano.pdf)
- Velásquez, B., Ponce, V. y Franco, M. (2016). La Gestión Administrativa y Financiera, Una Perspectiva desde los Supermercados del Cantón Quevedo. *World Development*, 11(3), 20. [https://doi.org/10.1016/0305-750x\(83\)90044-x](https://doi.org/10.1016/0305-750x(83)90044-x)
- Wang, L. (2018). Factors affecting the job performance of employees at work place in the higher education sector of China. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 8(1), 219–223.

ANEXOS

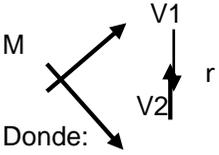
Matriz de Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión administrativa	Según Hurtado (2008), “La gestión administrativa es una acción del ser humano que depende tanto su conocimiento de las ciencias administrativas, así como del conocimiento del arte sus habilidades personales y su liderazgo”. (p. 20)	La gestión administrativa 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.	Planeación	Misión y visión	Ordinal
				Plan estratégico	
				Metas asignadas	
			Organización	Trabajo en equipo	
				Delegación de funciones	
				Coordinación entre compañeros de trabajo	
				comunicación	
			Dirección	Liderazgo	
				Supervisión	
				Toma de decisiones	
			Control	Monitoreo	
				Retroalimentación	
				Orientación	
Comunicación de las deficiencias					
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. (p. 21)	El desempeño laboral es el comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados. El desempeño constituye la estrategia individual para lograr objetivos establecidos	Habilidades para Aprender	Disposición al Aprendizaje	Ordinal
				capacitaciones	
				retroalimentación	
			Calidad de Trabajo	iniciativa	
				eficiencia	
			Actitud y Dedicación al Trabajo	eficacia	
				Satisfacción del colaborador	
			Relaciones Interpersonales	Compromiso laboral	
				Comunicación efectiva	
			Cumplimiento de tareas	Trabajos en equipo	
				Metas asignadas	
			Atención al Cliente Interno	monitoreos	
				reconocimientos	
Motivación al colaborador					

Matriz de consistencia

Título: "Gestión administrativa y desempeño laboral en la universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas 2021"

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa con el desempeño laboral de los colaboradores de la universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas 2021?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es el nivel de la gestión administrativa de la universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas 2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel del desempeño laboral de los colaboradores de la universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas 2021?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la gestión administrativa con el desempeño laboral de los colaboradores de la universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas 2021</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar el nivel de gestión administrativa de la universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas 2021</p> <p>Identificar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas 2021</p>	<p>Hipótesis general Hi: Existe relación significativa entre la gestión administrativa con el desempeño laboral de los colaboradores de la universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas 2021</p> <p>Ho: No Existe relación significativa entre la gestión administrativa con el desempeño laboral de los colaboradores de la universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas 2021</p> <p>Hipótesis específicas H1: El nivel de la gestión administrativa de la universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas 2021, es buena.</p> <p>H3: El nivel del desempeño laboral de los colaboradores de la universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas 2021, es bueno.</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario</p>

Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones																
<p>Diseño: No experimental</p>  <p>Donde: M : Muestra V1: Gestión administrativa V2: Desempeño laboral r : Relación entre ambas variables</p>	<p>Población La población está conformada por 113 colaboradores.</p> <p>Muestra La muestra estará comprendida por el total de la población, que en este caso será de 113 trabajadores.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1189 890 1406 925">Variables</th> <th data-bbox="1420 890 1736 925">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1189 925 1406 1070" rowspan="4">Gestión administrativa</td> <td data-bbox="1420 925 1736 960">Planeación</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1420 960 1736 995">Organización</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1420 995 1736 1031">Dirección</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1420 1031 1736 1066">Control</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1189 1070 1406 1334" rowspan="5">Desempeño laboral</td> <td data-bbox="1420 1070 1736 1106">Habilidades para Aprender</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1420 1106 1736 1141">Calidad de Trabajo</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1420 1141 1736 1176">Actitud y Dedicación al Trabajo</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1420 1176 1736 1211">Relaciones Interpersonales</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1420 1211 1736 1246">Cumplimiento de tareas</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1420 1246 1736 1334"></td> <td data-bbox="1420 1300 1736 1334">Atención al Cliente Interno</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Gestión administrativa	Planeación	Organización	Dirección	Control	Desempeño laboral	Habilidades para Aprender	Calidad de Trabajo	Actitud y Dedicación al Trabajo	Relaciones Interpersonales	Cumplimiento de tareas		Atención al Cliente Interno	
Variables	Dimensiones																	
Gestión administrativa	Planeación																	
	Organización																	
	Dirección																	
	Control																	
Desempeño laboral	Habilidades para Aprender																	
	Calidad de Trabajo																	
	Actitud y Dedicación al Trabajo																	
	Relaciones Interpersonales																	
	Cumplimiento de tareas																	
	Atención al Cliente Interno																	

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario: Gestión administrativa

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad identificar el nivel de gestión administrativa de la universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas 2021.

Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala de medición	
Nuca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

N°	Criterios de evaluación	Alternativas				
		1	2	3	4	5
Planeación						
1	La institución difunde a todos sus colaboradores la misión, visión y objetivos de la institución					

2	Los directivos estimulan a los colaboradores para alcanzar las metas y objetivos planteados y poder dar cumplimiento a la misión y visión institucional.					
3	La institución elabora planes estratégicos de acuerdo a los objetivos planteados					
4	La universidad gestiona eficientemente sus recursos para alcanzar las metas asignadas					
Organización						
5	La institución incentiva el trabajo en equipo para conseguir las metas propuestas					
6	La institución delega funciones y responsabilidades al personal e acurdo al área en la que se encuentre.					
7	Existe una adecuada coordinación entre compañeros de trabajo para poder así cumplir con los objetos institucionales.					
8	Existe una adecuada comunicación entre colaboradores y superiores.					
Dirección						
9	La universidad cuenta con un adecuado liderazgo para el desarrollo de las actividades.					
10	Se supervisa de manera continua la adecuada ejecución de las actividades institucionales.					
11	La institución cuenta con información oportuna para una adecuada toma de decisiones.					
Control						
12	Se monitorea constantemente para dar un buen uso a los recursos públicos.					
13	Los superiores desarrollan actividades de retroalimentación constante al personal.					
14	Se orienta de manera adecuada al personal para que desarrolle de manera eficiente.					
15	Se comunica de manera oportuna las deficiencias encontradas.					

Fuente: Pérez (2019). Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de pólvora, provincia de Tocache, región San Martín.

Cuestionario: Desempeño laboral

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad identificar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas 2021

Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

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

N°	Criterios de evaluación	Alternativas				
		1	2	3	4	5
Habilidades para Aprender						
1	Muestra disposición para adquirir nuevos conocimientos.					

2	Acepta y acude a las capacitaciones desarrolladas por la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas.					
3	La Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas ofrece retroalimentación después de las capacitaciones realizadas.					
4	El personal tiene la iniciativa para aprender ante la aparición de nuevos procedimientos para el desarrollo de las actividades.					
Calidad de Trabajo						
5	Se cumple de manera eficiente con las tareas asignadas por la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas de acuerdo al tiempo establecido.					
6	Optimiza los recursos al momento de desarrollar las actividades designadas por la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas.					
7	Cumple de manera eficaz los objetivos dados por la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas.					
Actitud y Dedicación al Trabajo						
8	Se siente satisfecho laboralmente.					
9	El personal se siente comprometido con los objetivos institucionales.					
10	El personal se identifica con la institución en todas las actividades que realiza.					
Relaciones Interpersonales						
11	Existe una adecuada comunicación con los compañeros de trabajo en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas.					
12	Existe una buena comunicación con los directivos de la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas.					
13	Sus compañeros de trabajo de la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, muestran predisposición para el desarrollo del trabajo en equipo.					
Cumplimiento de tareas						
14	Se cumple con las metas asignadas por la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas.					
15	La Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, monitorea el desarrollo de las actividades asignadas.					
Atención al Cliente Interno						

16	La Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas brinda incentivos y reconocimientos por el cumplimiento de actividades de manera sobresaliente.					
17	Los colaboradores se sienten motivados dentro de la institución.					

Fuente: Fernández (2020). Gestión administrativa y desempeño laboral en una entidad educativa de Arequipa en la coyuntura de COVID-19

Validación de instrumentos



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Delgado Bardales, José Manuel
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Doctor en Gestión Universitaria
 Instrumento de evaluación : Cuestionario en gestión administrativa
 Autor (s) del instrumento (s): Torres Yuyarima, Harvey

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión administrativa				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión administrativa					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión administrativa				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						46

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento válido para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.6

Tarapoto, 17 de noviembre de 2021.



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Encomenderos Bancallán, Ivo Martín
 Institución donde labora : Escuela de Posgrado – Universidad César Vallejo
 Especialidad : Magister en Docencia Universitaria – Docente de Investigación
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gestión administrativa
 Autor (s) del instrumento (s): Torres Yuyarima, Harvey

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					✓
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión Administrativa					✓
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				✓	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					✓
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión Administrativa				✓	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión Administrativa					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					✓
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓
PUNTAJE TOTAL					4.8	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES ADECUADO

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8

 Tarapoto, 25 de Octubre de 2021



Mg. Ivo M. Encomenderos Bancallán
 ECONOMISTA
 Reg. 0134 - CELAM
 Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Montilla Pérez, Lindsay
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Magister en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gestión administrativa
 Autor (s) del instrumento (s): Torres Yuyarima, Harvey

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión administrativa				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión administrativa					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión administrativa				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL		44				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.4

Tarapoto, 25 de octubre de 2021



ING. LINDSAY MONTILLA PÉREZ
 DOCENTE
 MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Delgado Bardales, José Manuel
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Doctor en Gestión Universitaria
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de desempeño laboral
 Autor (s) del instrumento (s): Torres Yuyarima, Harvey

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Desempeño laboral				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Desempeño laboral					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Desempeño laboral.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						46

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento válido para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.6

Tarapoto, 17 de noviembre de 2021.



Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Encomenderos Bancallán, Ivo Martín
 Institución donde labora : Escuela de Posgrado – Universidad César Vallejo
 Especialidad : Magister en Docencia Universitaria – Docente de Investigación
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Desempeño laboral
 Autor (s) del instrumento (s): Torres Yuyarima, Harvey

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					✓
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Desempeño laboral					✓
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					✓
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					✓
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Desempeño laboral				✓	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				✓	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Desempeño laboral					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					✓
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es ADECUADO

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8

 Tarapoto, 25 de Octubre de 2021



Mg. Ivo M. Encomenderos Bancallán
ECONOMISTA
 Reg. 0134 - CELAM

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Montilla Pérez, Lindsay
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Magister en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Desempeño laboral
 Autor (s) del instrumento (s): Torres Yuyarima, Harvey

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Desempeño laboral				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Desempeño laboral					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Desempeño laboral				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL		44				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Tarapoto, 25 de octubre de 2021



ING. LINDSAY MONTILLA PÉREZ
DOCENTE
MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA

Sello personal y firma

Base de datos

Variable 1: Gestión administrativa

Nº	p1	p2	p3	p4	sub total	p5	p6	p7	p8	sub total	p9	p10	p11	sub total	p12	p13	p14	p15	sub total	TOTAL
1	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	7	3	2	3	3	11	38
2	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	11	3	3	3	4	13	51
3	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	4	1	1	1	1	4	18
4	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	4	2	1	2	2	7	24
5	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	9	4	3	4	3	14	51
6	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	5	2	1	2	2	7	26
7	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	59
8	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	9	2	3	2	3	10	39
9	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	4	8	4	4	4	5	17	56
10	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	5	11	4	5	4	5	18	65
11	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	13	4	4	4	4	16	63
12	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	4	2	3	9	2	3	2	4	11	41
13	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	2	8	3	2	3	2	10	37
14	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	4	11	3	4	3	4	14	51
15	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	2	5	2	2	2	1	7	26
16	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	7	3	2	3	3	11	38
17	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	11	3	3	3	4	13	51
18	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	4	1	1	1	1	4	18
19	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	4	2	1	2	2	7	24
20	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	9	4	3	4	3	14	51
21	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	7	3	2	3	3	11	38
22	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	11	3	3	3	4	13	51
23	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	4	1	1	1	1	4	18

24	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	4	2	1	2	2	7	24
25	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	9	4	3	4	3	14	51
26	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	5	2	1	2	2	7	26
27	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	59
28	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	9	2	3	2	3	10	39
29	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	4	8	4	4	4	5	17	56
30	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	5	11	4	5	4	5	18	65
31	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	13	4	4	4	4	16	63
32	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	4	2	3	9	2	3	2	4	11	41
33	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	2	8	3	2	3	2	10	37
34	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	4	11	3	4	3	4	14	51
35	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	2	5	2	2	2	1	7	26
36	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	7	3	2	3	3	11	38
37	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	11	3	3	3	4	13	51
38	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	4	1	1	1	1	4	18
39	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	4	2	1	2	2	7	24
40	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	9	4	3	4	3	14	51
41	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	7	3	2	3	3	11	38
42	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	11	3	3	3	4	13	51
43	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	4	1	1	1	1	4	18
44	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	4	2	1	2	2	7	24
45	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	9	4	3	4	3	14	51
46	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	5	2	1	2	2	7	26
47	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	59
48	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	9	2	3	2	3	10	39
49	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	4	8	4	4	4	5	17	56
50	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	5	11	4	5	4	5	18	65
51	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	7	3	2	3	3	11	38

52	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	11	3	3	3	4	13	51
53	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	4	1	1	1	1	4	18
54	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	4	2	1	2	2	7	24
55	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	9	4	3	4	3	14	51
56	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	5	2	1	2	2	7	26
57	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	59
58	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	9	2	3	2	3	10	39
59	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	4	8	4	4	4	5	17	56
60	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	5	11	4	5	4	5	18	65
61	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	13	4	4	4	4	16	63
62	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	4	2	3	9	2	3	2	4	11	41
63	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	2	8	3	2	3	2	10	37
64	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	4	11	3	4	3	4	14	51
65	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	2	5	2	2	2	1	7	26
66	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	7	3	2	3	3	11	38
67	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	11	3	3	3	4	13	51
68	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	4	1	1	1	1	4	18
69	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	4	2	1	2	2	7	24
70	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	9	4	3	4	3	14	51
71	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	7	3	2	3	3	11	38
72	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	11	3	3	3	4	13	51
73	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	4	1	1	1	1	4	18
74	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	4	2	1	2	2	7	24
75	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	9	4	3	4	3	14	51
76	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	5	2	1	2	2	7	26
77	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	59
78	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	9	2	3	2	3	10	39
79	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	4	8	4	4	4	5	17	56

80	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	5	11	4	5	4	5	18	65
81	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	13	4	4	4	4	16	63
82	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	4	2	3	9	2	3	2	4	11	41
83	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	2	8	3	2	3	2	10	37
84	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	4	11	3	4	3	4	14	51
85	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	2	5	2	2	2	1	7	26
86	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	7	3	2	3	3	11	38
87	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	11	3	3	3	4	13	51
88	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	4	1	1	1	1	4	18
89	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	4	2	1	2	2	7	24
90	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	9	4	3	4	3	14	51
91	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	7	3	2	3	3	11	38
92	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	11	3	3	3	4	13	51
93	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	4	1	1	1	1	4	18
94	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	4	2	1	2	2	7	24
95	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	9	4	3	4	3	14	51
96	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	5	2	1	2	2	7	26
97	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	59
98	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	9	2	3	2	3	10	39
99	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	4	8	4	4	4	5	17	56
100	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	5	11	4	5	4	5	18	65
101	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	4	1	1	1	1	4	18
102	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	4	2	1	2	2	7	24
103	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	9	4	3	4	3	14	51
104	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	7	3	2	3	3	11	38
105	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	11	3	3	3	4	13	51
106	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	4	1	1	1	1	4	18
107	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	4	2	1	2	2	7	24

108	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	9	4	3	4	3	14	51
109	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	5	2	1	2	2	7	26
110	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	59
111	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	9	2	3	2	3	10	39
112	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	4	8	4	4	4	5	17	56
113	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	5	11	4	5	4	5	18	65

Variable 2: Desempeño Laboral

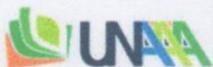
Nº	pr1	pr2	pr3	pr4	sub total	pr5	pr6	pr7	sub total	pr8	pr9	pr10	sub total	pr11	pr12	pr13	sub total	pr14	pr15	sub total	pr16	pr17	sub total	TOTAL
1	2	3	3	3	11	2	3	3	8	5	3	2	10	3	3	2	8	2	2	4	2	2	4	45
2	3	3	3	4	13	3	3	3	9	3	3	3	9	3	4	4	11	4	3	7	3	3	6	55
3	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	2	4	2	1	3	1	1	2	19
4	1	2	2	2	7	1	1	2	4	1	2	1	4	2	2	2	6	1	1	2	1	1	2	25
5	3	4	4	3	14	3	3	4	10	3	4	3	10	4	3	4	11	3	3	6	3	3	6	57
6	1	2	2	2	7	1	1	2	4	1	2	1	4	2	2	2	6	2	1	3	1	1	2	26
7	4	4	4	4	16	1	4	4	9	4	4	4	12	4	4	3	11	4	4	8	4	4	8	64
8	3	2	2	3	10	3	3	2	8	3	2	3	8	2	3	2	7	3	3	6	3	3	6	45
9	4	4	4	5	17	4	4	4	12	4	4	4	12	4	5	3	12	3	4	7	4	4	8	68
10	5	4	4	5	18	5	5	4	14	5	4	5	14	4	5	4	13	5	5	10	5	5	10	79
11	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	5	13	5	4	9	4	4	8	70
12	3	2	2	4	11	3	3	2	8	3	2	3	8	2	4	3	9	2	3	5	3	3	6	47
13	2	3	3	2	10	2	2	3	7	2	3	2	7	3	2	2	7	2	2	4	2	2	4	39
14	4	3	3	4	14	4	4	3	11	4	3	4	11	3	4	2	9	3	4	7	4	4	8	60
15	2	2	2	1	7	2	2	2	6	2	2	2	6	2	1	1	4	2	2	4	2	2	4	31
16	2	3	3	3	11	2	1	2	5	2	2	2	6	3	3	2	8	2	2	4	2	2	4	38
17	3	3	3	4	13	3	1	3	7	2	2	3	7	3	4	4	11	4	3	7	3	3	6	51

18	1	1	1	1	4	1	3	2	6	4	4	1	9	1	1	2	4	2	1	3	1	1	2	28
19	1	2	2	2	7	1	4	3	8	1	3	1	5	2	2	2	6	1	1	2	1	1	2	30
20	3	4	4	3	14	3	4	4	11	3	3	3	9	4	3	4	11	3	3	6	3	3	6	57
21	2	3	3	3	11	2	3	3	8	5	3	2	10	3	3	2	8	2	2	4	2	2	4	45
22	3	3	3	4	13	3	3	3	9	3	3	3	9	3	4	4	11	4	3	7	3	3	6	55
23	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	2	4	2	1	3	1	1	2	19
24	1	2	2	2	7	1	1	2	4	1	2	1	4	2	2	2	6	1	1	2	1	1	2	25
25	3	4	4	3	14	3	3	4	10	3	4	3	10	4	3	4	11	3	3	6	3	3	6	57
26	1	2	2	2	7	1	1	2	4	1	2	1	4	2	2	2	6	2	1	3	1	1	2	26
27	4	4	4	4	16	1	4	4	9	4	4	4	12	4	4	3	11	4	4	8	4	4	8	64
28	3	2	2	3	10	3	3	2	8	3	2	3	8	2	3	2	7	3	3	6	3	3	6	45
29	4	4	4	5	17	4	4	4	12	4	4	4	12	4	5	3	12	3	4	7	4	4	8	68
30	5	4	4	5	18	5	5	4	14	5	4	5	14	4	5	4	13	5	5	10	5	5	10	79
31	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	5	13	5	4	9	4	4	8	70
32	3	2	2	4	11	3	3	2	8	3	2	3	8	2	4	3	9	2	3	5	3	3	6	47
33	2	3	3	2	10	2	2	3	7	2	3	2	7	3	2	2	7	2	2	4	2	2	4	39
34	4	3	3	4	14	4	4	3	11	4	3	4	11	3	4	2	9	3	4	7	4	4	8	60
35	2	2	2	1	7	2	2	2	6	2	2	2	6	2	1	1	4	2	2	4	2	2	4	31
36	2	3	3	3	11	2	1	2	5	2	2	2	6	3	3	2	8	2	2	4	2	2	4	38
37	3	3	3	4	13	3	1	3	7	2	2	3	7	3	4	4	11	4	3	7	3	3	6	51
38	1	1	1	1	4	1	3	2	6	4	4	1	9	1	1	2	4	2	1	3	1	1	2	28
39	1	2	2	2	7	1	4	3	8	1	3	1	5	2	2	2	6	1	1	2	1	1	2	30
40	3	4	4	3	14	3	4	4	11	3	3	3	9	4	3	4	11	3	3	6	3	3	6	57
41	2	3	3	3	11	2	3	3	8	5	3	2	10	3	3	2	8	2	2	4	2	2	4	45
42	3	3	3	4	13	3	3	3	9	3	3	3	9	3	4	4	11	4	3	7	3	3	6	55
43	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	2	4	2	1	3	1	1	2	19
44	1	2	2	2	7	1	1	2	4	1	2	1	4	2	2	2	6	1	1	2	1	1	2	25
45	3	4	4	3	14	3	3	4	10	3	4	3	10	4	3	4	11	3	3	6	3	3	6	57

46	1	2	2	2	7	1	1	2	4	1	2	1	4	2	2	2	6	2	1	3	1	1	2	26
47	4	4	4	4	16	1	4	4	9	4	4	4	12	4	4	3	11	4	4	8	4	4	8	64
48	3	2	2	3	10	3	3	2	8	3	2	3	8	2	3	2	7	3	3	6	3	3	6	45
49	4	4	4	5	17	4	4	4	12	4	4	4	12	4	5	3	12	3	4	7	4	4	8	68
50	5	4	4	5	18	5	5	4	14	5	4	5	14	4	5	4	13	5	5	10	5	5	10	79
51	2	3	3	3	11	2	3	3	8	5	3	2	10	3	3	2	8	2	2	4	2	2	4	45
52	3	3	3	4	13	3	3	3	9	3	3	3	9	3	4	4	11	4	3	7	3	3	6	55
53	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	2	4	2	1	3	1	1	2	19
54	1	2	2	2	7	1	1	2	4	1	2	1	4	2	2	2	6	1	1	2	1	1	2	25
55	3	4	4	3	14	3	3	4	10	3	4	3	10	4	3	4	11	3	3	6	3	3	6	57
56	1	2	2	2	7	1	1	2	4	1	2	1	4	2	2	2	6	2	1	3	1	1	2	26
57	4	4	4	4	16	1	4	4	9	4	4	4	12	4	4	3	11	4	4	8	4	4	8	64
58	3	2	2	3	10	3	3	2	8	3	2	3	8	2	3	2	7	3	3	6	3	3	6	45
59	4	4	4	5	17	4	4	4	12	4	4	4	12	4	5	3	12	3	4	7	4	4	8	68
60	5	4	4	5	18	5	5	4	14	5	4	5	14	4	5	4	13	5	5	10	5	5	10	79
61	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	5	13	5	4	9	4	4	8	70
62	3	2	2	4	11	3	3	2	8	3	2	3	8	2	4	3	9	2	3	5	3	3	6	47
63	2	3	3	2	10	2	2	3	7	2	3	2	7	3	2	2	7	2	2	4	2	2	4	39
64	4	3	3	4	14	4	4	3	11	4	3	4	11	3	4	2	9	3	4	7	4	4	8	60
65	2	2	2	1	7	2	2	2	6	2	2	2	6	2	1	1	4	2	2	4	2	2	4	31
66	2	3	3	3	11	2	1	2	5	2	2	2	6	3	3	2	8	2	2	4	2	2	4	38
67	3	3	3	4	13	3	1	3	7	2	2	3	7	3	4	4	11	4	3	7	3	3	6	51
68	1	1	1	1	4	1	3	2	6	4	4	1	9	1	1	2	4	2	1	3	1	1	2	28
69	1	2	2	2	7	1	4	3	8	1	3	1	5	2	2	2	6	1	1	2	1	1	2	30
70	3	4	4	3	14	3	4	4	11	3	3	3	9	4	3	4	11	3	3	6	3	3	6	57
71	2	3	3	3	11	2	3	3	8	5	3	2	10	3	3	2	8	2	2	4	2	2	4	45
72	3	3	3	4	13	3	3	3	9	3	3	3	9	3	4	4	11	4	3	7	3	3	6	55
73	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	2	4	2	1	3	1	1	2	19

74	1	2	2	2	7	1	1	2	4	1	2	1	4	2	2	2	6	1	1	2	1	1	2	25
75	3	4	4	3	14	3	3	4	10	3	4	3	10	4	3	4	11	3	3	6	3	3	6	57
76	1	2	2	2	7	1	1	2	4	1	2	1	4	2	2	2	6	2	1	3	1	1	2	26
77	4	4	4	4	16	1	4	4	9	4	4	4	12	4	4	3	11	4	4	8	4	4	8	64
78	3	2	2	3	10	3	3	2	8	3	2	3	8	2	3	2	7	3	3	6	3	3	6	45
79	4	4	4	5	17	4	4	4	12	4	4	4	12	4	5	3	12	3	4	7	4	4	8	68
80	5	4	4	5	18	5	5	4	14	5	4	5	14	4	5	4	13	5	5	10	5	5	10	79
81	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	5	13	5	4	9	4	4	8	70
82	3	2	2	4	11	3	3	2	8	3	2	3	8	2	4	3	9	2	3	5	3	3	6	47
83	2	3	3	2	10	2	2	3	7	2	3	2	7	3	2	2	7	2	2	4	2	2	4	39
84	4	3	3	4	14	4	4	3	11	4	3	4	11	3	4	2	9	3	4	7	4	4	8	60
85	2	2	2	1	7	2	2	2	6	2	2	2	6	2	1	1	4	2	2	4	2	2	4	31
86	2	3	3	3	11	2	1	2	5	2	2	2	6	3	3	2	8	2	2	4	2	2	4	38
87	3	3	3	4	13	3	1	3	7	2	2	3	7	3	4	4	11	4	3	7	3	3	6	51
88	1	1	1	1	4	1	3	2	6	4	4	1	9	1	1	2	4	2	1	3	1	1	2	28
89	1	2	2	2	7	1	4	3	8	1	3	1	5	2	2	2	6	1	1	2	1	1	2	30
90	3	4	4	3	14	3	4	4	11	3	3	3	9	4	3	4	11	3	3	6	3	3	6	57
91	2	3	3	3	11	2	3	3	8	5	3	2	10	3	3	2	8	2	2	4	2	2	4	45
92	3	3	3	4	13	3	3	3	9	3	3	3	9	3	4	4	11	4	3	7	3	3	6	55
93	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	2	4	2	1	3	1	1	2	19
94	1	2	2	2	7	1	1	2	4	1	2	1	4	2	2	2	6	1	1	2	1	1	2	25
95	3	4	4	3	14	3	3	4	10	3	4	3	10	4	3	4	11	3	3	6	3	3	6	57
96	1	2	2	2	7	1	1	2	4	1	2	1	4	2	2	2	6	2	1	3	1	1	2	26
97	4	4	4	4	16	1	4	4	9	4	4	4	12	4	4	3	11	4	4	8	4	4	8	64
98	3	2	2	3	10	3	3	2	8	3	2	3	8	2	3	2	7	3	3	6	3	3	6	45
99	4	4	4	5	17	4	4	4	12	4	4	4	12	4	5	3	12	3	4	7	4	4	8	68
100	5	4	4	5	18	5	5	4	14	5	4	5	14	4	5	4	13	5	5	10	5	5	10	79
101	1	1	1	1	4	1	3	2	6	4	4	1	9	1	1	2	4	2	1	3	1	1	2	28

102	1	2	2	2	7	1	4	3	8	1	3	1	5	2	2	2	6	1	1	2	1	1	2	30
103	3	4	4	3	14	3	4	4	11	3	3	3	9	4	3	4	11	3	3	6	3	3	6	57
104	2	3	3	3	11	2	3	3	8	5	3	2	10	3	3	2	8	2	2	4	2	2	4	45
105	3	3	3	4	13	3	3	3	9	3	3	3	9	3	4	4	11	4	3	7	3	3	6	55
106	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	2	4	2	1	3	1	1	2	19
107	1	2	2	2	7	1	1	2	4	1	2	1	4	2	2	2	6	1	1	2	1	1	2	25
108	3	4	4	3	14	3	3	4	10	3	4	3	10	4	3	4	11	3	3	6	3	3	6	57
109	1	2	2	2	7	1	1	2	4	1	2	1	4	2	2	2	6	2	1	3	1	1	2	26
110	4	4	4	4	16	1	4	4	9	4	4	4	12	4	4	3	11	4	4	8	4	4	8	64
111	3	2	2	3	10	3	3	2	8	3	2	3	8	2	3	2	7	3	3	6	3	3	6	45
112	4	4	4	5	17	4	4	4	12	4	4	4	12	4	5	3	12	3	4	7	4	4	8	68
113	5	4	4	5	18	5	5	4	14	5	4	5	14	4	5	4	13	5	5	10	5	5	10	79



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE ALTO
AMAZONAS
UNIVERSIDAD LICENCIADA

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

CONSTANCIA

El Presidente de la Comisión Organizadora de la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas - UNAAA,

HACE CONSTAR:

Que el estudiante **HARVEY TORRES YUYARIMA**, de la Maestría de Gestión Pública de la Universidad César Vallejo Filial Tarapoto, está autorizado a realizar la investigación titulada "Gestión administrativa y desempeño laboral en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, 2021" en el presente año, tal como consta en el título de la investigación.

Se expide la presente constancia, a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

Yurimaguas, 01 de noviembre de 2021



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA
DE ALTO AMAZONAS
DR. DAMIAN HANAYASANCHEZ
PRESIDENTE

DMS/PCO
mlsp
C.c:
-Archivo

Telf. 080080144
Calle Prolongación Libertad N° 1220-1228

www.unaaa.edu.pe

**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN
LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20600041569
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE ALTO AMAZONAS	
Nombre del Titular o Representante legal:	
DR. DAMIAN	
Nombres y Apellidos	DNI:
DAMIAN MANAYAY SÁNCHEZ	09972613

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gestión Administrativa y Desempeño Laboral en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas - 2021.	
Nombre del Programa Académico:	
Gestión Pública.	
Autor: Torres Yuyarima Harvey	DNI: 46135073

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Yurimaguas, 01 de noviembre de 2021

Firma: 
 (Titular o Representante legal de la Institución)
 PRESIDENTE

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.