



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

TESIS

**LA GESTION ADMINISTRATIVA Y SU
INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL
PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA
UNIVERSIDAD CATOLICA “LOS ANGELES DE
CHIMBOTE”, CHICLAYO 2015**

Tamay Ravillet Jack Robinson

Asesor:

Corvera Urtecho Angel Edilberto

Línea de Investigación

Talento humano y comportamiento organizacional

Pimentel – Perú

2017

LA GESTION ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN
LA UNIVERSIDAD “LOS ANGELES DE CHIMBOTE”, CHICLAYO

2015

Asesor metodológico

Mg. Corvera Urtecho Angel Edilberto

Presidente del jurado de tesis

Dr. Merino Núñez Mirko

Secretario del jurado de tesis

**Mg. Falla Gomez Carolina de Lourdes
Sandra**

Vocal del jurado de tesis

Mg. Mory Guarnizo

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación:

A mis padres por el apoyo brindado

Jack Robinson

AGRADECIMIENTO

Agradezco la Universidad Señor de Sipán:

Por haberme dado la oportunidad de lograr
hacerme profesional y a mi familia por el apoyo
incondicional brindado hacia mi persona, en este
tiempo como estudiante.

Jack Robinson

INDICE

DEDICATORIA.....	III
AGRADECIMIENTO.....	IV
RESUMEN	VIII
ABSTRACT	IX
INTRODUCCION	X
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	13
II. MARCO TEORICO	24
2.1. Antecedentes de investigación	24
2.2. Bases teórico científicas.....	28
2.3. Definición de terminos	49
III. MARCO METODOLOGICO.....	53
3.1 Tipo y diseño de Investigación	53
3.2 Población y muestra	53
3.3 Hipótesis.....	54
3.4 Variables.....	54
3.5 Operacionalización de variables.....	55
3.6 Abordaje metodológico, técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	57
3.7 Procedimientos para la recolección de datos	59
3.8 Plan de análisis estadístico de datos.....	60
3.9 Criterios éticos.....	61
3.10 Criterios de rigor científico.....	62
IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	64
4.1 Análisis e interpretación de los resultados.....	64
4.2 Discusión de los resultados.....	74
V. PROPUESTA DE INVESTIGACION.....	79
VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	96
6.1. Conclusiones.....	96
6.2. Recomendaciones.....	97
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	98
ANEXOS	100

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	Cuadro poblacional de ULADECH	53
Tabla 2	Operacionalización de variable independiente.....	55
Tabla 3	Operacionalización de variable dependiente	56
Tabla 4	Conocimiento de la misión y visión universitarias	64
Tabla 5	Motivación para el desempeño del puesto	65
Tabla 6	Perfil adecuado por parte del personal administrative	66
Tabla 7	Cumplimiento eficiente de funciones del personal administrative	67
Tabla 8	Tipo de atención del personal al estudiante.....	68
Tabla 9	Tipo de comunicación	69
Tabla 10	Tipo de liderazgo.....	70
Tabla 11	Condiciones de trabajo	71
Tabla 12	Clima laboral	72
Tabla 13	Influencia de la gestión	73
Tabla 14	Capacitación en clima organizacional.....	83
Tabla 15	Capacitación en inteligencia emocional	87
Tabla 16	Capacitación en atención al cliente.....	91
Tabla 17	Cronograma de actividades	93
Tabla 18	Presupuesto de servicios	94
Tabla 19	Presupuesto de capacitadores.....	94
Tabla 20	Presupuesto total	94

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Conocimiento de la misión y visión universitarias	64
Figura 2 Motivación para el desempeño del puesto	65
Figura 3 Perfil adecuado por parte del personal administrativo.....	66
Figura 4 Cumplimiento eficiente de funciones del personal administrativo	67
Figura 5 Tipo de atención del personal al estudiante	68
Figura 6 Tipo de comunicación	69
Figura 7 Tipo de liderazgo.....	70
Figura 8 Condiciones de trabajo.....	71
Figura 9 Clima laboral	72

RESUMEN

El objetivo fue explicar la influencia de la gestión administrativa en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chiclayo, el problema redactado fue: ¿De qué manera la gestión administrativa influye en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chiclayo 2015? La hipótesis: La gestión administrativa influye de manera significativa en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chiclayo.

Como metodología empleó un tipo de investigación cuantitativa, empirista, corriente positivista, no experimental con diseño descriptivo causal, explicativo, transeccional. La muestra fue de 40 informantes incluyendo el personal Directivo, jerárquico, trabajadores asistenciales y administrativos.

Las técnicas utilizadas fueron el cuestionario, la entrevista, fichas y sus respectivos instrumentos: cuestionario, la guía de entrevista. Se llegó a las conclusiones siguientes : la gestión administrativa influye en el desempeño laboral en forma deficiente, observándose que existe desmotivación de los trabajadores administrativos para desempeñarse en sus labores, no existe la adecuada selección y reclutamiento de personal, tampoco la adecuada evaluación para determinar su integración con la entidad. El perfil de la mayoría de los trabajadores no es el apropiado para el desempeño laboral encargado.

Palabras clave: Desempeño laboral, gestión administrativa.

ABSTRACT

The research deals with the influence of administrative management in the job performance of the administrative staff at the Los Angeles of Chimbote, Catholic University Chiclayo, the written problem was: How administrative management influences the work performance of the administration in the Universidad Catolica Los Angeles Chimbote, Chiclayo 2015? The hypothesis: the administration has a significant influence on job performance of the administrative staff at the Catholic University Los Angeles of Chimbote, Chiclayo

The methodology employed a kind of quantitative research, empiricist, positivist, non-experimental with causal, explanatory, descriptive design transeccional. The sample was 40 informants including senior managers, hierarchical, welfare and administrative workers. The techniques used were the questionnaire, the interview, tokens and their instruments: questionnaire, interview guide. He reached the following conclusions: either the proper assessment of administrative management affects job performance poorly observed that there demotivation of administrative to perform their tasks workers, there is no proper selection and recruitment of personnel to determine their integration with the entity. The profile of most workers is not appropriate for job performance manager.

Keywords: labor, administrative management:

INTRODUCCION

El presente trabajo aborda temática relacionada con la influencia de la gestión administrativa en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chiclayo, la metodología empleada fue un tipo de investigación cuantitativa, empirista, no experimental con diseño descriptivo causal explicativo, transeccional.

El trabajo de investigación analizó esta problemática y presenta una interesante mirada a las competencias con las que debe contar el personal administrativo y de servicios, pues es una barrera que limita a los encargados del proceso de selección proveer una persona que garantice un desempeño excelente en sus labores y estas sean eficientes y de relevancia. El proceso de reclusión de personal en varias instituciones educativas se realiza sin contar con los insumos y herramientas necesarias que permitan seleccionar el personal más idóneo y con mayores cualidades para ocupar el puesto requerido.

También se analiza la capacidad de gestión y liderazgo del titular o el encargado de la administración. Una gestión de recurso humanos deficiente provoca que los nexos comunicativos sean simples entre las diferentes áreas, *condicionando* de esa manera al desconocimiento de todas las necesidades y expectativas del personal *limitando* también la solución de los mismos con una actitud positiva y propositiva en el trabajo

El presente trabajo de investigación se consta de cinco capítulos los cuales resumo en lo siguiente:

En el Capítulo I, titulado Problema de investigación, se analiza la realidad problemática a nivel internacional, nacional y regional, se formula el problema, se redacta la justificación e importancia de la investigación; los objetivos y; limitaciones de la investigación.

En el Capítulo II, en el denominado marco teórico se hace una revisión de la literatura de diferentes fuentes, se recopilan antecedentes de estudio e investigación, así como la definición conceptual de la terminología empleada.

En el Capítulo III, se sitúa el marco metodológico el cual aborda el tipo de estudio, diseño, métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos para el análisis estadístico de los mismos, así como los criterios éticos y de rigor científico utilizados.

En el Capítulo IV, se establece el análisis e interpretación de los resultados, este capítulo contiene el resultado de los datos, la interpretación de los mismos, el procesamiento de la información, los gráficos y tablas obtenidas.

En el Capítulo V, se describen las Conclusiones y Recomendaciones, este capítulo contempla de manera explícita los resultados obtenidos después de realizar la investigación y las sugerencias que hace el autor.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Situación problemática

A nivel internacional

Actualmente el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en entidades públicas o privadas, es uno de los principales problemas de Latinoamérica en el campo de la educación y tal como lo señaló la UNESCO en unas de sus reuniones, "urge elaborar estrategias de apoyo al docente como un modo de invertir el declive constante de la calidad profesional y de las condiciones de trabajo que se observan hoy en muchas partes del mundo".

Sumados a esta problemática que aqueja a los docentes, aún hacen falta muchas cosas por hacer respecto al vínculo que existe entre la universidad y la empresa, de la tecnología con la educación y, de manera general, de la vida social con los sistemas de enseñanza, labores todas emanan directamente de los encargados de la administración educativa.

En Ecuador muchas instituciones educativas desarrollan sus actividades y no promueven el despliegue de todas las capacidades y habilidades del personal, el cual les permita conseguir un desempeño laboral excelente. La gestión del recurso humano se lleva a cabo dejando de lado procesos que respalden la permanencia de personal capacitado y comprometido con los objetivos de la institución. Hay personas quienes no se ajustan al perfil profesional del puesto, esto es a la no existencia de manuales de análisis y descripción de puestos que hayan sido empleados al momento de reclutar y seleccionar el personal.

La ausencia de parámetros que contemplen los conocimientos, capacidades y actitudes con la que cada personal administrativo y de servicios debe contar es un impedimento para que en el proceso de selección se provea al personal que asegure un desempeño eficiente en sus labores y estas sean productivas y de relevancia. El proceso de selección de personal en varias instituciones educativas se realiza sin tener siquiera los instrumentos elementales, que faciliten la selección de las

personas que tengan una mayor idoneidad, sino que se ha optado por seleccionar quienes posean algunas características básicas sin ajustarse a la verdadera realidad o necesidades que la institución requiera.

Para evaluación del desempeño se utiliza únicamente el instrumento Eval-01 del Ministerio de Relaciones Laborales, no se emplea ningún otro instrumento o herramienta que recoja estimaciones del desempeño de la persona por parte de sus compañeros y clientes internos y externos. En general los resultados de la evaluación del desempeño son buenos pero pueden llegar a ser excelentes si se identifican aspectos que se pueden reforzar y desarrollar en las personas.

A nivel nacional.

Loyola (2014) Gerente de Educación de La Libertad señaló; “existen unas 4000 instituciones educativas, de las cuales el 70% está en las zonas rurales, en estas últimas, las brechas más grandes son el déficit de docentes y la pésima infraestructura”

Por otro lado la lejanía en las que se encuentran las escuelas no solo limita la llegada de los estudiantes, sino también del material educativo que se distribuye gratuitamente.

El ministerio de educación deposita el material didáctico y libros de trabajo en la capital de cada región, de allí le corresponde a cada Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) recoger el material, sin embargo se ha notado que para que el material llegue a las instituciones educativas lejanas, quienes cubren el gasto del traslado del material hasta la escuela son los propios padres.

He allí que la defensoría del pueblo, para no ver estas escenas nuevamente cada año recomienda a la contraloría indague si los recursos asignados a los gobiernos regionales para la entrega del material educativo mediante las UGEL, son ejecutados adecuadamente.

En cuanto a desempeño laboral, en la mayoría de Instituciones Educativas públicas y probablemente privadas del Perú, por parte de la gestión administrativa, no se motiva al personal para autoevaluarse y con ello también la posibilidad de aprender y fortalecer sus conocimientos para la mejora continua en el personal.

Existe una pobre gestión del recurso humano lo cual origina que los vínculos de comunicación sean frágiles entre las distintas áreas existentes, imposibilitando de esa forma el conocimiento de las necesidades, carencias y expectativas que el personal posee y dando soluciones desde un ángulo positivo y propositivo en el trabajo.

Las acciones efectuadas para fortalecer las capacidades, conocimientos y actitudes coadyuvan débilmente el desempeño eficiente del personal en el área de trabajo, ya que estas acciones no obedecen a algún programa de capacitación institucional, al contrario, las capacitaciones a las que asiste el personal son provenientes de órganos o instituciones externas tal como se puede corroborar con los certificados de asistencia que reposan en la secretaría de la institución.

A nivel regional

En la región de Lambayeque, la situación es un tanto similar, la gestión educativa no es la mejor, presenta deficiencias, la mayor parte debido al exiguo presupuesto por parte del gobierno central lo cual se ve dificultada por la inoperante gestión e inadecuada administración de la mayoría de los directores de las Instituciones educativas.

Se evidencia además que son escasas las instituciones educativas que poseen un personal administrativo calificado dispuesto a asumir las funciones y obligaciones que les competen cumpliendo así con el propósito

por el cual fueros asignados, el de soporte técnico a la gestión institucional y pedagógica.

Hay una desprofesionalización del personal administrativo, se le puede atribuir esto a quienes dirigen las Instituciones Educativas o a instancias superiores ya que han demostrado poco o casi nada de preocupación e interés por ofrecer una formación de servicio en este grupo de trabajadores a nivel de institución.

El personal administrativo que existe en las instituciones, en las últimas décadas, no ha participado de capacitaciones especializadas, reflejándose ello en el servicio que brindan, pues en la mayor parte de las instituciones educativas se ejerce una atención deficiente y rutinaria. Aún está lejos la idea de que en una institución educativa, el área administrativa es un punto clave para lograr un servicio educativo de calidad.

La evaluación del desempeño laboral del personal administrativo es concebida como un mero trámite que hay que realizar, los resultados obtenidos no son empleados para identificar los puntos débiles y las necesidades que el personal requiera respecto a capacitación, o también para realizar algún tipo de estímulo que sirva para incentivar al personal; más bien estos resultados son archivados y no se les da el uso apropiado que beneficie a la institución y a las personas.

Por este motivo es de suma importancia brindar atención a la formación del personal administrativo, incluyendo también a quienes dirigen la institución y a quienes ejercen la docencia, comprendiendo la estructura de la organización y funcionamiento de esta área de la gestión educativa.

A nivel local

Se observa que el personal administrativo de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chiclayo presenta ciertas irregularidades en el desempeño de sus labores tales como:

Se observa que uno de los indicadores es la falta de motivación de los trabajadores administrativos pues, generalmente llegan tarde a oficinas de la universidad pasada la hora indicada. La motivación es un mecanismo esencial para alcanzar objetivos predeterminados y el logro de metas trazadas, ya que ésta protagoniza un fenómeno humano universal muy trascendente para las personas y la sociedad, es un asunto de interés para todos porque puede ser empleada en los distintos campos profesionales, la administración, la psicología, la docencia, etc.

La motivación es relevante en distintas áreas, si la aplicamos en el campo laboral, se puede observar que los empleados motivados, se esfuerzan por tener un desempeño más eficiente en su labor. Una persona satisfecha que valora su trabajo, transmite esa apreciación al disfrutar de la atención a sus usuarios, y si eso no es factible, al menos hará todo lo posible en intentarlo.

La motivación es un elemento trascendente del comportamiento organizacional, que conlleva a modificar la conducta del trabajador hacia el esfuerzo, permitiéndole agregarle valor y satisfacción a lo que hace incentivándolo a esforzarse más para la consecución de los objetivos que la organización se plantea.

Se observa además el bajo desempeño de los trabajadores administrativos sabiendo que ésta es el ángulo base para desarrollar la eficacia y el éxito de la organización.

Así mismo, se observa que no existe la adecuada selección y reclutamiento de personal, tampoco la adecuada evaluación para determinar si existen problemas en relación a su integración con la organización, no se conoce si existen disensiones, como el no aprovechamiento del potencial humano quienes podrían desenvolverse con más eficiencia en otro puesto, etc. La evaluación del desempeño es un ente preciso que permite identificar si la política establecida en el área de recursos humanos de una organización es la adecuada o no.

Para un supervisor es trascendente evaluar a sus empleados, ya que a partir de la evaluación es posible detectar las fortalezas y debilidades, asumir posturas correctivas, así como sostener una comunicación más eficaz con los empleados con la finalidad de establecer mejoras en el trabajo que se desarrolla. Y lo más valioso, se favorece el desarrollo de un buen clima en las relaciones humanas pues se estimula la productividad y el alcance de las metas.

Es conocido que un modelo de administración de recursos humanos no debe mantenerse estático, pues éste puede ser muy efectivo en un momento predeterminado y dejar de serlo en otro momento, u otra organización o en la misma época, no obstante, el medio como la propia institución son muy cambiantes y ante ello debemos estar dispuestos al cambio, esto implica al que ocupa el último puesto en la organización hasta quien la dirige.

La ARH juega un rol importante dentro de la organización, pues ésta no constituye un fin en sí misma sino es un medio que va a permitir alcanzar la eficacia y la eficiencia de la organización estableciendo condiciones favorables para el logro de los objetivos trazados dentro de la organización.

El capital humano es quien hace evolucionar a la organización por lo tanto, es necesario contar con el personal idóneo, que sea competente, que origine oportunidades de desarrollo tanto a nivel de organización como personal.

Esto último tampoco ocurre en ULADECH pues durante la jornada de labores conversan mucho por teléfono teniendo incluso público a quien atender generando malestar entre el público usuario.

Las funciones a desempeñar no son cumplidas en forma eficiente, no atienden a los estudiantes en la mejor forma apropiada, existe también incumplimiento de funciones perjudicando de esta manera al estudiante, razón de ser de las instituciones educativas.

Asimismo; existe retraso y muchas veces olvido en responder correspondencia a la sede central en Chimbote, consecuentemente el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chiclayo se torna deficiente.

1.2. Formulación del problema

¿De qué manera la gestión administrativa influye en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chiclayo 2015?

1.3. Delimitación

La investigación se desarrolló en ULADECH, Chiclayo participaron como sujetos de la investigación 40 informantes los cuales se constituyeron como muestra.

1.4. Justificación e importancia

El presente proyecto de investigación se justifica porque se ha observado que, la toma de decisiones para una mejor gestión de los recursos y la administración educativa está íntimamente relacionado con el desempeño laboral del personal administrativo, Así; en este orden de ideas se presentan las siguientes justificaciones:

Justificación Teórico Científica:

Criollo (2012) En la investigación hay una justificación teórica cuando el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados o hacer epistemología del conocimiento existente

Se justifica porque la gestión administrativa ocupa un lugar sobresaliente en los asuntos educativos. Los estudios sobre organización de las instituciones educativas revelan la importancia de revalorizar el papel del gestor en el desarrollo organizacional.

En este contexto, cada sistema educativo asume un papel estratégico en la calidad de su accionar, fortalecimiento y desarrollo de las capacidades de los trabajadores, obedeciendo en gran medida al mundo moderno y al afianzamiento de la democracia como un estilo de vida.

Sánchez (2014) afirma, “para que nuestro sistema educativo pueda jugar un papel estratégico, debe superar restricciones actuales, las mismas que radican fundamentalmente en el ámbito de lo institucional y en sus deficiencias en materia de organización y gestión”.

Las instituciones educativas, según la gestión institucional, son los órganos más complejos. Este tipo de organizaciones requieren de personas que interpreten las nuevas corrientes, enfoques e ideología que la sociedad actual nos plantea en los campos del conocimiento, la tecnología y la información dentro del ámbito laboral, generando así procedimientos que fortalezcan el cambio y el desarrollo que permitan el cambio y un aprendizaje significativo.

Se justifica porque la gestión administrativa se ubica en un lugar predominante de la discusión educativa. Los estudios organizacionales de las instituciones educativas revelan la trascendencia de revalorizar el desempeño del gestor en el desarrollo organizacional.

Justificación metodológica

Según Méndez (2001) La motivación hace alusión al uso de metodologías y técnicas específicas (instrumentos, como encuestas o formularios; modelos matemáticos) que han de servir de aporte para el estudio de problemas similares al investigado, y a su aplicación posterior por otros investigadores.

Esta investigación se justifica desde este punto de vista porque para su abordaje se han utilizado esquemas de trabajo, técnicas como la encuesta e instrumentos como el cuestionario.

Justificación Práctica Social

Según Ñaupas, Mejia, & Novoa (2013) determina que justificar implica fundamentar las razones por las cuales se realiza la investigación y que la explicación de estas, pueden agruparse en razones, como teóricas, metodológicas y sociales.

Se justifica porque con el presente trabajo se lograrán beneficios en los estudiantes, personal administrativo, incluso docentes y por ende la comunidad Chiclayana en general quienes solicitan servicios de calidad en la presente gestión. Se justifica porque el presente trabajo es de naturaleza aplicada, es decir con puesta en práctica de las sugerencias y recomendaciones realizadas, estamos seguros se lograrán los beneficios esperados.

1.5. Limitaciones de la investigación

Para el desarrollo de la presente investigación se presentaron algunas limitaciones como:

La poca disponibilidad de tiempo por parte del investigador debido a su actual trabajo distante en la ciudad de Chachapoyas.

La inexistencia de bibliotecas en la ciudad de Chachapoyas.

Los frustrados y pocos viajes realizados a Chiclayo para visitar bibliotecas en busca de la literatura pertinente para ser utilizados en la base teórico científica así como para los antecedentes de estudio.

El deficiente servicio de internet prestado en mi lugar de trabajo, como a la mayoría de ciudades de la sierra, dificultó el acceso a páginas electrónicas

1.6. Objetivos

Objetivo general

Explicar la influencia que ejerce la gestión administrativa en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chiclayo 2015.

Objetivos específicos.

Describir la gestión administrativa y el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chiclayo.

Analizar la influencia de la gestión administrativa en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chiclayo.

Describir la influencia de la gestión administrativa en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chiclayo.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

II. MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de investigación

A nivel internacional

Portilla (2013) En su tesis titulada: “La Gestión Administrativa y la Influencia en el Desempeño del Personal en las Cooperativas de Transporte en la Ciudad de Tulcán” y cuyo objetivo fue determinar si la gestión administrativa tenía incidencia con el desempeño del personal en las Cooperativas de Transporte Urbano de Pasajeros en la ciudad de Tulcán. Para dicho trabajo se empleó una metodología descriptiva explicativa aplicada, llegando a las siguientes conclusiones. Las cooperativas de transporte no poseen un correcto sistema de administración que les garantice ser más competitiva dentro de su ámbito de desarrollo, ya que existen algunas falencias empezando por la carencia de un modelo de gestión administrativa. La cooperativa de transporte terrestre no posee ningún tipo de manuales administrativos, sus únicas fuentes de guía para el desarrollo de las actividades tanto de administrativos, personal particular y socios en si son los reglamentos internos y estatutos. Dentro de la institución falta implementar un orden jerárquico, que les permita guiar y controlar a los demás subordinados de forma correcta, todos encaminados a los objetivos tanto departamental como organizacional y así complementar los objetivos personales. Las organizaciones carecen de modelos o esquemas que les permitan medir el desempeño del personal dentro de las instituciones.

Existe la resistencia a la innovación tecnológica en cuanto a la tecnificación de las actividades, al mejoramiento de conocimientos tanto empresariales como administrativos. Los componentes del proceso administrativo, no se ejecutan de forma correcta, por lo que se ratifica que no existe un sistema de gestión.

Guzmán (2014) En su investigación Diseño de un sistema de gestión administrativa y financiera para las operadoras que proporcionan el servicio

de transporte comercial tipo taxi convencional de la ciudad de Cuenca, planteó el objetivo de establecer un sistema de gestión de apoyo a las empresas de transporte. Para alcanzar el objetivo se planteó una investigación desde una perspectiva cualitativa, utilizando como muestra de estudio a las 107 operadoras existentes en la ciudad. Después de realizar el estudio se concluyó que las operadoras necesitan consolidar estrategias que integren a sus miembros, para trabajar con integración. Además se concluyó que la empresa necesitaba una delimitación jerárquica la cual delegue las responsabilidades a las áreas pertinentes.

A nivel Nacional

Tiznado (2013) En su tesis titulada: Mejoramiento en los procesos administrativos de la Ugel n° 01 el Porvenir que contribuya al desarrollo educativo de su jurisdicción en el año 2013. En uno de sus objetivos manifiesta: “determinar la relación existente entre el mejoramiento de los procesos administrativos y el desarrollo educativo de la UGEL N° 01 El Porvenir, orientado a elevar el grado de satisfacción del docente”. En esta investigación se empleó el diseño de tipo descriptivo y correlacional, para la variable el mejoramiento en los procesos administrativos. Concluye que: “...se ha encontrado que existe relación entre el mejoramiento en los procesos administrativos de la UGEL N° 01 El Porvenir y el desarrollo educativo a través del grado de satisfacción del docente de su jurisdicción en el presente año, presentando una relación positiva entre ambas variables”.

Calero (2015) Gestión administrativa y calidad de los servicios en la municipalidad provincial de Huaral en el año 2015, planteó alcanzar el objetivo de encontrar cual era la relación que existió entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la municipalidad antes mencionada. Para alcanzar el objetivo se planteó una investigación desde un enfoque cuantitativo de nivel descriptivo con un diseño de contrastación no

experimental de corte transversal, en la cual se trabajó con una población de 65 colaboradores de la organización la misma que fue el número de la muestra por ser significativamente pequeña. Después de condensar los datos se llegó a la conclusión de que la gestión administrativa sería la adecuada si se pudiera contar con el personal adecuado, con liderazgo para lograr el compromiso en los colaboradores para el cumplimiento de los objetivos.

Existe otra tesis de Rojas, N. (2013). Bajo el título: La Gestión Educativa y el Desempeño Docente en la Institución Educativa Innova School, Sedes Chorrillos y Ate – 2013, cuyo objetivo fue: “Conocer la relación que existe entre la Gestión Educativa y el Desempeño Docente de la institución educativa Innova Schools, sedes Chorrillos y Ate – 2013”. El tipo de investigación empleada fue cuantitativa de carácter Descriptivo – Correlacional. En una de sus conclusiones señala En la prueba realizada a la hipótesis general se evidencia que no existe una relación significativa entre la Gestión Educativa y el Desempeño Docente de la institución educativa Innova School, sedes Chorrillos y Ate – 2013. En el análisis estadístico realizado a la hipótesis específica 1, se demuestra estadísticamente que no existe relación directa y significativa entre la Gestión Pedagógica y el Desempeño Docente de la institución educativa Innova School, sedes Chorrillos y Ate – 2013. De la segunda prueba de hipótesis específica obtenemos que no existe relación directa y significativa entre la Gestión Institucional y el Desempeño Docente [...] En la tercera prueba de hipótesis específica podemos notar que no existe relación directa y significativa entre la Gestión Comunitaria y el Desempeño Docente [...] De la cuarta prueba de hipótesis específica obtenemos que no existe relación directa y significativa entre la Gestión Administrativa y el Desempeño Docente de la institución educativa Innova School, sedes Chorrillos y Ate – 2013.

A nivel regional

Sosa (2015) En su investigación Propuesta de un Plan Estratégico y cuadro de mando integral para la contribución y mejora de la gestión en la institución estrellas de Belén del Distrito de la Victoria en el Periodo 2014, planteó el objetivo de diseñar la propuesta de un plan estratégico y un cuadro de mando para la mejora de la gestión de la empresa sujeta a estudio. Para alcanzar el objetivo se trazó una investigación desde un enfoque cualitativo de tipo aplicada con un diseño de contraste no experimental de corte transaccional, en la cual se trabajó con una población de 18 personas quienes formaron parte de la muestra de estudio, a quienes se les aplicó una encuesta para la recolección de datos. Se concluyó que la empresa no contaba con una planificación estratégica que permita el crecimiento en el mercado en la organización.

Medina & Sánchez (2014) En su investigación Desarrollo del plan estratégico y su operacionalización con Balanced Score Card en el molino Sudamérica S.A.C. ubicado en el distrito de Lambayeque, planteó el objetivo de desarrollar un plan estratégico basado en el Balanced Score Card para la empresa mencionada. Para alcanzar el objetivo se planteó una investigación desde un enfoque cualitativo de nivel descriptivo con un diseño de contrastación experimental, en la cual se trabajó con una población de 10 personas a quienes se les aplicó una entrevista. Se llegó a la conclusión de que el modelo permitió mejorar la gestión estratégica del molino, pues promovía la correcta ejecución participativa de los miembros de la empresa, de esa manera se fomentaba una cultura planificadora en todos los niveles de la empresa.

2.2. Bases teórico científicas

2.2.1. Gestión

2.2.1.1. Definición

Del latín Gestio; se refiere a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo que posibilite la realización de un anhelo cualquiera. Esta noción se extiende hasta un conjunto de estrategias que se lleva a cabo para conseguir un proyecto.

Tiene como objetivo primordial aumentar los resultados óptimos de una empresa cualquiera y depende de 04 pilares para cumplir las metas trazadas: las estrategias, la cultura o grupo de acciones para promover valores de una entidad, tercero, la estructura y la ejecución.

Existen diferentes tipos de gestión: Gestión del conocimiento, gestión social, gestión de proyectos, etc.

2.2.1.2. Importancia de la gestión

El avance de las organizaciones depende en un gran porcentaje de los miembros que la conforman. En un ambiente competitivo y de continuo cambio, la adaptabilidad y el mejor aprovechamiento de las oportunidades por parte de las organizaciones, la racionalización de sus actividades y el aumento de su capacidad productiva derivan de las potencialidades de los empleados y de su actuación colaborativa.

2.2.1.3. Gestión Administrativa

Chiavenato (2011) señala que, “es un proceso que combina factores que son indispensables para aumentar la productividad de los distintos componentes de la empresa, a través de la utilización eficaz y eficiente de los recursos”. Para poder llevar a cabo una utilización eficiente de los recursos, es necesario planear para saber hacia dónde confluirá el esfuerzo del grupo.

Las teorías modernas de la organización basadas en el aprendizaje, u organizaciones inteligentes, tienden a considerar a la administración como centro de conocimiento y de diseño, por esto, otro

principio de la administración es que no debe servirse a sí misma, sino que debe estar al servicio del mejoramiento de la enseñanza. Tareas tales como evaluar la educación, promover proyectos, generar "visión", hacer que la organización se conozca a sí misma y se autoevalúe, evaluar y analizar si se fomenta la creatividad, los valores y el pensamiento crítico, apoyar administrativamente modelos pedagógicos y métodos didácticos, incorporar las nuevas tecnologías de información y otras más, son parte de las funciones de la administración educativa. (Rodríguez 1990, p.372).

En la revolución industrial (1700-1785), los administradores cumplían su labor basados en el empirismo, llegando a ser incluso considerados los "hombres del látigo", con una visión limitada e incomprensiva.

Con la entrada a la escena de Taylor, todo esto dio un giro. Adhirió a la labor del administrador la concepción de planeación, dirección, organización, objetivo y evaluación; al observar los resultados, se expandió a otras áreas como ventas, producción, compras, contabilidad, recursos humanos, etc. Fue evidente la mejora desde la selección y reclutamiento del personal hasta la calidad del producto final, teniendo en cuenta las condiciones del trabajo, el tiempo requerido para la producción, etc.

La administración se define como el proceso de crear, diseñar y mantener un ambiente favorable en el que individuos alcancen con cierto grado de eficacia las metas previstas.

Otra definición a la que nos podríamos aproximar es que es la ciencia social y técnica que se encarga de la planificación, organización, dirección y control de los recursos (humanos, financieros, materiales, tecnológicos, el conocimiento, etc.) de la empresa o institución, con el fin de obtener el mayor beneficio posible; este bien puede ser

económico o social, o en todo caso de acuerdo a la finalidad para la cual fue creada la organización.

2.2.1.4. Recursos de la Gestión Administrativa

Chiavenato (2011) Por recursos debemos entender todos aquellos elementos que se requieren para llevar a cabo la acción en el proceso administrativo; para este estudio hemos creído conveniente clasificarlos en

A. Recursos Materiales: Son aquellos que se necesitan para ejecutar las operaciones básicas de la organización.

B. Recursos Financieros: hace referencia al dinero en estado de capital que está disponible de manera inmediata o mediata para afrontar una emergencia. En cierto grado los recursos financieros son los que determinan la eficacia de la organización para la consecución de sus metas.

C. Recursos mercadológicos: Abarcan todas las acciones de investigación, análisis, publicidad y asignación de los recursos de acuerdo a las necesidades requeridas.

D. Talento humano: es el personal que ingresa, permanece y participa en la organización, sin contemplar la importancia del cargo, nivel jerárquico o tarea que realice.

2.2.1.5. Administración:

2.2.1.5.1. Definición

Koontz, (2003) al referirse a la administración señalaba: “Administrar es diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupo los individuos cumplan eficientemente objetivos específicos”.

Se entiende entonces que la administración es sin duda el proceso sistemático de planificar, organizar, dirigir y controlar de forma eficiente las operaciones o actividades que

se desarrollen en las diferentes áreas de una organización, conjuntamente velar por el desempeño del recurso humano y el óptimo uso del recurso financiero que son destinados para la ejecución de los objetivos empresariales, esto a su vez permite dar solución a problemas o conflictos generados en las organizaciones y de esta forma dar cumplimiento con el rol o la finalidad con la cual las empresas fueran creadas, que no es más que la satisfacción de necesidades del ser humano.

2.2.1.5.2. Importancia de la administración

La importancia de la administración radica en la intervención de la ejecución de proyectos sociales, empresariales, donde permite manejar con mayor confiabilidad la información y la realización de actividades efectuadas dentro del proyecto, la misma que sirve para optimizar los resultados y lograr los objetivos de forma más eficiente y eficaz.

Ramírez (2009) establece que “la importancia del estudio de la Administración y del proceso mismo, resulta de la necesidad de ser eficientes en todas las actividades humanas. Hombres que trabajan con otros hombres deben operar con eficiencia, dentro de sistemas administrativos idóneos”. (p. 37).

La administración es universal, no importa el lugar ni el tipo de empresa, porque básicamente la administración es aplicable en todas las organizaciones, sean estas públicas o privadas, pequeñas o grandes, comerciales, productoras o de servicios; es decir la aplicabilidad de esta ciencia se da en cualquier lugar donde se desarrolla actividades que tenga propósitos y objetivos que cumplir.

2.2.1.5.3. Objetivos de la administración

La administración puede proponer muchos objetivos, pero los más destacados dentro de las empresas pueden ser los siguientes:

A. Objetivos sociales: Tienen como propósito los objetivos que pretende alcanzar la administración para colaborar con la satisfacción de la sociedad.

B. Objetivos económicos: vienen a ser los fines que la administración busca para obtener mejoras económicas en el ente que se lleva a cabo.

C. Objetivos organizacionales: La administración gestiona los recursos de la empresa, por tal causa, uno de los fines elementales es optimizar la organización de los recursos de la empresa que se trate.

2.2.1.6. Planificación:

2.2.1.6.1. Definición

Según, Chiavenato (2011) La planificación es el establecimiento anticipado de los objetivos y metas organizacionales que quieren ser logrados en el futuro, para esto se fija planes con límites de tiempo y estrategias o técnicas que se deben utilizar para lograr los resultados deseados. Al ser la primera función, es la base fundamental donde el resto de funciones se fundamentan para su ejecución.

La planeación comienza con la etapa de toma de decisiones, el cual comprende ocho escenarios que ayudarán situar un problema, escoger una alternativa y evaluar cuan eficaz es la toma de una decisión. Este periplo comienza con la identificación de un problema, para posteriormente fijar los criterios de decisión, determinar prioridades a éstos según su

peso, proponer alternativas, analizarlas, seleccionar una para implementarla y evaluar la eficacia de la decisión tomada.

2.2.1.6.2. Importancia de planificación

La planificación es una etapa muy importante dentro del proceso administrativo, que permite establecer el camino preciso a seguir por la organización, puntualizando los principios que conducirán y orientarán, la realización de las actividades y la fijación de tiempos, unidades que intervendrán y aportarán para el cumplimiento de objetivos.

Si una empresa no planifica, no tendrá un panorama de lo que es actualmente y de lo que quiere lograr a futuro, que debe hacerse, cómo, cuándo y en qué orden se deben realizarse, para así establecer los objetivos, y que se debe hacer para lograrlos; si todo esto no es llevado a cabo, no se podrá medir o evaluar el avance o decadencia que han tenido las actividades planificadas dentro de las empresas.

2.2.1.6.3. Clasificación de la planificación

Según Chiavenato (2009) La planificación se divide en:

A. Planificación estratégica: Se define como el proceso de establecer misión, visión, valores, objetivos y estrategias para una organización, además se define los recursos a utilizar y las políticas que orienten de mejor forma la adquisición y coordinación de los recursos, englobando a la empresa como un todo, se la realiza a mediano plazo y en el nivel institucional.

B. Planificación táctica: “La planeación táctica implica tomar decisiones respecto a que se hará, quien y como lo

hará, por lo normal con un horizonte de tiempo de uno o dos años, o menos”

En este tipo de planificación se realiza el proceso de toma de decisiones, tomando en cuenta el futuro y los resultados que se obtendrán sobre dicha toma de decisiones dentro de la organización, como también asigna los responsables y el tiempo establecido en el cual deben ejecutar la actividad que se ha encomendado.

C. Planificación operativa: Es la asignación de las tareas que deben realizar cada persona en sus lugares de trabajo, esto es al establecimiento de actividades con sus respectivas tareas y las herramientas que se va a utilizar para el desarrollo de las mismas, esta planificación nos ayuda a mejorar y maximizar los resultados dentro de la organización.

2.2.1.7. Organización

2.2.1.7.1. Definición

Organización es la estructuración técnica de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados (Koontz, 2003)

La organización, es la parte de la administración que implica la formación de una estructura dirigida a señalar los roles que las personas van a asumir en una empresa, para lo cual se propone la creación de un ambiente favorable para el desempeño humano y las asignaciones que deben recibir el personal más capacitado y con mayores destrezas para realizar dichas labores.

Respecto al propósito de la organización Koontz señala:

...Es la división del trabajo a realizar en tareas y departamentos específicos, asignar tareas y responsabilidades relacionadas con empleos individuales, coordinar diversas tareas, agrupar los trabajos en unidades, establecer relaciones entre los individuos, grupos y departamentos, implantar líneas formales de autoridad y la adecuada distribución y utilización de los recursos organizacionales (Koontz, 2003).

2.2.1.7.2. Importancia de la organización

La organización es muy importante dentro de las empresas ya que le permite distribuir de forma equitativa el personal que conformará a la organización, cada uno en sus departamentos, con los recursos e instrumentos necesarios que ayudarán al desarrollo de las actividades.

La empresa al organizar su recurso humano podrá establecer la autoridad y las líneas de mando que debe existir entre cada departamento, así se orientará el trabajo de cada individuo y la participación de los mismos en el desarrollo de los planes.

Según, Reyes, (2006) determina los siguientes puntos por los cuales es considerada importante la organización:

a. La organización, por ser el ente final del aspecto teórico, reúne, adhiere y perfecciona hasta sus últimos detalles todo lo que la previsión y la planeación han señalado respecto a cómo debe comportarse la organización.

b. Es de tal trascendencia la organización, que en algunas ocasiones ha soslayado a varios autores que forman

parte de la organización, dando lugar a que contravengan a esta última, como si la primera personalizara lo teórico y científico, y la segunda lo práctico y empírico. Por lo tanto esto resulta inapropiado, por todo lo que se ha revisado antes.

c. Además, es importante por constituir el punto de enlace entre los aspectos teóricos, a la que Urwick llama de mecánica administrativa, y las características prácticas, que el mismo autor conoce bajo la denominación de dinámica: entre “lo que debe ser”, y “lo que es”.

2.2.1.7.3. Fases de la organización

Según, Chiavenato (2009). La organización se divide así:

A. Diseño organizacional: Al hablar de una división de trabajo vertical, básicamente contempla las líneas de autoridad y establecer los niveles que integraran la estructura organizacional vertical, logrando mejorar efectivamente la comunicación con cada uno de las áreas, sin importar el rango de autoridad que posean; pero sin olvidar que el respeto mutuo debe existir entre cada uno de ellos.

B. Diseño departamental: es donde se estructura la organización en departamentos, donde se define jerarquías, es decir se le asigna un espacio físico como organizacional dentro de la empresa donde ejerce autoridad y asume responsabilidad de ejercer autoridad sobre los subordinados en caso de que así sea.

C. Diseño de cargos y tareas: Una vez realizada los anteriores diseños departamentales, básicamente en esta etapa se asigna las actividades y tareas que deben realizar de acuerdo al nivel jerárquico y a la estructura organizacional que ya se diseñó con anterioridad, determinando la unidad de mando y el nivel de autoridad entre cada departamento, con el

fin de poder coordinar de mejor manera las funciones y tareas, así como dar el cumplimiento efectivo a las mismas.

2.2.1.8. Dirección

2.2.1.8.1. Definición

Henry Fayol conceptualiza indirectamente la dirección al mencionar: "Una vez constituido el grupo social, se trata de hacerlo funcionar, tal es la misión de la dirección, la que consiste para cada jefe en obtener los máximos resultados posibles de los elementos que componen su unidad, en interés de la empresa"

La dirección es la forma de conducción de las actividades que deben ejecutar los miembros de la organización, convirtiéndose en una guía que les ayude hacer las cosas bien, para lo cual se debe tomar en cuenta que la autoridad y el poder están de por medio y ayuden de cierta manera a influenciar en los demás.

La dirección se define como, el hecho de influenciar en las personas para que contribuyan al logro de las metas y objetivos organizacionales y grupales, sosteniendo un vínculo directo con el aspecto interpersonal de la administración. En esta etapa se valoran los deseos, actitudes y comportamiento de los individuos, se impulsa la motivación y el liderazgo, fundamentándose en los estudios y resultados recogidos a través de evaluaciones y críticas de los gerentes, el personal y el individuo mismo.

2.2.1.8.2. Importancia de Dirección

La dirección dentro de las organizaciones es de mucha importancia porque permite designar las actividades y tareas a los miembros de la organización, convirtiéndose en una guía que les ayude a cumplir de forma efectiva las funciones de los miembros a través de la motivación por parte de los

altos mandos hacia sus subordinados, estableciendo un buen proceso de comunicación, para así de esta forma tener un clima organizacional óptimo que aporte al logro de los objetivos.

2.2.1.8.3. Fases de la dirección

La dirección en los tres niveles jerárquicos de una organización según, Chiavenato, (2006) son:

A. Dirección se fundamenta en lograr el mejor desempeño del personal, ya que son el recurso más importante para que la empresa siga en marcha y se interrelacionen con el resto de recursos empresariales.

B. Gerencia se encarga de dirigir el comportamiento de las personas para conseguir los objetivos empresariales, esta a su vez está coordinada con la motivación, el liderazgo y la comunicación, que ayudan a regular el dicho comportamiento, todo a su vez encaminado para el logro de objetivos empresariales.

C. Supervisión constituye la dirección del trabajo de todo el personal, para lo cual necesita conocer cual son las funciones que cada miembro desempeña dentro de la organización, para así poder evaluar el desempeño de los mismos y en caso de que no se esté dando cumplimiento hacer los correctivos necesarios.

2.2.1.9. Control:

2.2.1.9.1. Definición

Según Robbins (1996), definía al control como: el proceso de regular actividades que aseguren que se están

cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa (p.654).

Stoner (1996), señalaba: El control administrativo es el proceso que permite garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades proyectadas (p.610).

De otro lado Fayol, citado por Melinkoff (1990), señala que el control “consiste en verificar si todo se realiza conforme al programa adoptado, a las órdenes impartidas y a los principios administrativos...Tiene la finalidad de señalar las faltas y los errores a fin de que se pueda repararlos y evitar su repetición (p.62).

En conclusión el control nos permite tener información del avance de los planes y programas que están establecidos con anterioridad, éste permite verificar los avances y cumplimiento que se está dando a cada uno de ellos, con el objetivo de que si no se está cumpliendo plantear las respectivas alternativas de solución.

2.2.1.9.2. Importancia del control

El control es muy importante dentro de las organizaciones, porque verifica si se está dando cumplimiento a los planes establecidos en la etapa de la planificación, nos sirve como medio para realizar correcciones en los planes que no se estén dando la ejecución respectiva, como también por medio de este se vigila que el personal este dentro de los patrones de trabajo establecidos para cada uno de ellos.

La importancia del control, está en favorecer de manera eficiente el logro de objetivos y motivar a los servidores mediante un liderazgo eficaz.

De acuerdo a: Chiavenato (2006) los niveles de control son:

A. Estratégico. Abarca los aspectos globales de la empresa, es decir este tipo de control acoge la mayor parte de áreas de la empresa, para ser sometidas a la verificación pertinente de los planes con el propósito de tomar acciones correctivas y evitar la incidencia de dichos errores en el futuro.

B. Táctico. Este tipo de control analiza de forma más detenida y específica los departamentos de la organización, ya que no necesita de mayor tiempo para efectuar dicha operación, porque se concentra en área por área aplicando el control.

C. Operacional. Tal como lo señala su nombre, este tipo de control básicamente se centra en las operaciones y tareas efectuadas por el personal de la organización, este tipo de control brinda información de forma inmediata ya que el tiempo que se requiere para su aplicación no es extenso y así las acciones correctivas serán ejecutadas de forma rápida (p. 390)

2.2.2. Evaluación de desempeño:

2.2.2.1. Definición

Para Chiavenato (2008), La evaluación del desempeño es el proceso que mide el desempeño del trabajador, entendido como la medida en que este cumple con los resultados de su trabajo (p. 90)

Según Hellriegel, Jackson, Slocum, (2009), La evaluación de desempeño se entiende como un sistema formal estructurado que sirve para evaluar el desempeño de un empleado en el puesto (p. 444).

Se puede concluir que la evaluación de desempeño, es un proceso mediante el cual la persona evaluadora o auditora conoce de forma más detallada el desarrollo de los trabajadores en una empresa, mediante la cual puede detectar las falencias o puntos débiles, así como también los puntos fuertes del personal, todo esto con la finalidad de encaminar a los trabajadores a la dirección correcta.

La evaluación de desempeño indudablemente es un instrumento que nos permitirá reconocer la calidad de personal con la que cuenta la empresa, el cumplimiento eficaz de la planificación e introducción de las nuevas personas a la organización, los estímulos que se dan a los mismos, esto quiere decir que implica todo lo que está unido o guarde intrínseca relación con los empleados.

Principalmente el éxito o fracaso de si es aplicable la evaluación de desempeño en una organización depende de la filosofía y los medios que se utilicen para establecer las actitudes de las distintas esferas del personal, ya sea a nivel de supervisión, a nivel gerencial dirigidas hacia los planes y cumplimiento de los objetivos.

2.2.2.2. Proceso de evaluación del desempeño

El proceso de evaluación de desempeño radica en como lo haya establecido la organización para efectuarlo.

Según (Rodríguez, 2007), establece los elementos de la evaluación de desempeño como siguen:

a. Fijación de objetivos de la evaluación de desempeño

El departamento de recursos humanos es el encargado de vigilar el proceso de evaluación de desempeño, para lo cual también debe definir el objetivo o propósito con el cual se está efectuando dicha evaluación; en si todo este proceso nos brindara la información del comportamiento del personal en el pasado, el presente y en el futuro, información que servirá para la toma de decisiones.

b. Diseño del sistema de evaluación del desempeño: Se debe establecer el diseño más apropiado con el cual se encuentren satisfechos la organización y el empleado, este debe estar de acuerdo a las necesidades de información que se requiera para su eficaz aplicación.

c. Implantación del sistema de evaluación: Una vez que el diseño de evaluación ya este planeado, coordinado y desarrollado, la información que se obtendrá beneficiara al empleado, jefes, la organización y la comunidad. De esta forma será más factible planear, organizar y controlar con más facilidad el desempeño de los empleados.

d. Control y evaluación del desempeño humano: Por lo general la evaluación realizada por el ente superior es objetiva y ofrece una perspectiva más amplia del desempeño del trabajador. El éxito del sistema de evaluación del desempeño está supeditada al empleo y retroalimentación de la información que se recoja al realizar la evaluación (p. 387)

2.2.2.3. Usos de los resultados de la evaluación de desempeño

Según Hellriegel, Jackson, y Slocum, (2009) Señalan:

La evaluación de desempeño suele usarse de dos maneras. Por una parte, la evaluación del desempeño mide el pasado. Los resultados de la evaluación se utilizan para tomar decisiones de promoción, democión, transferencia o despido, así como el monto de los aumentos de sueldo que se otorgará a los empleados. Por otro lado, la evaluación del desempeño es un medio para avanzar hacia un futuro más productivo (p. 444).

Para que las evaluaciones del desempeño sean beneficiosas tanto para la organización y el evaluado, no solo basta con realizarlas, sino que los subalternos deben actuar en base a los resultados. Generalmente los supervisores son los encargados de informar el resultado de las evaluaciones a sus empleados y a la vez ayudarlos a superarse. En cambio, los subordinados tienden a ser los responsables de buscar una retroalimentación honesta y de llevarla a cabo con la finalidad de lograr mejoras en sus desempeños.

En los espacios donde se busca retroalimentar el desempeño, los administradores y subordinados se reúnen para socializar e intercambiar información sobre el desenvolvimiento del evaluado y lo que la empresa requiere, de tal forma que se discuta y se vean los puntos álgidos con la finalidad de mejorar el desempeño del empleado en el futuro.

2.2.2.4. Precisión de la evaluación del desempeño

(Hellriegel, Jackson, Slocum, (2009) señalan “actualmente existen dos métodos para mejorar la precisión de las evaluaciones del desempeño que establece y son proporcionar escalas de calificación adecuadas y utilizar a numerosos calificadores (p. 445)

A. Formato de la escala de calificación: “Una escala de calificaciones de desempeño es un instrumento que utilizan los administradores para llevar registro de sus juicios en cuanto al desempeño de los empleados (Hellriegel, Jackson, Slocum, 2009, p. 446)

B. Calificadores múltiples: Una forma de evaluar el desempeño que goza de popularidad consiste en que varios calificadores proporcionen información utilizando una evaluación de 360 grados, la cual mide el desempeño obteniendo las evaluaciones del empleado que representan diversas fuentes: supervisores, subordinados, compañeros dentro de la empresa, personas externas a la organización con las cuales el empleado hace negocios e incluso una autoevaluación del empleado mismo (Hellriegel, Jackson, Slocum, 2009, p. 446).

Según Chiavenato (2009), la evaluación del desempeño contiene seis ítems elementales:

- a) ¿Por qué se evalúa el desempeño?
- b) ¿Cuál desempeño se debe evaluar?
- c) ¿Cómo se debe evaluar el desempeño?
- d) ¿Quién debe evaluar el desempeño?
- e) ¿Cuándo se debe evaluar el desempeño?
- f) ¿Cómo se debe comunicar la evaluación del desempeño? (p. 245)

2.2.2.5. Aspectos centrales de la evaluación de desempeño

La evaluación de desempeño se puede enfocar en el puesto que ocupa la persona o en las competencias que aporta a la organización para contribuir al éxito de esta. Así surge la pregunta ¿Qué es más importante, el desempeño en el puesto o la aportación de las competencias que requiere la organización? (Chiavenato, 2009, p. 246).

¿Qué debe evaluarse?

Consiste en la asignación de un verdadero valor al desempeño y de los resultados que se obtenga de las tareas.

2.2.2.6. Responsabilidad de la evaluación de desempeño

La responsabilidad de ejecutar la evaluación de desempeño, depende básicamente de la organización y debe ser asignada a las distintas unidades orgánicas de la empresa, en concordancia con las políticas planteadas a desarrollar con el personal.

a) En algunas empresas la responsabilidad de evaluación de desempeño está centralizada, esto nos indica claramente que quien debe realizar dicho proceso es el departamento de recursos humanos, ya que son ellos quienes más conocen y más información poseen sobre el personal.

b) En otras organizaciones es atribuida a una comisión de evaluación de desempeño la cual está creada únicamente con este fin, donde intervienen evaluadores de distintas áreas operacionales de la empresa.

c) En otros casos la responsabilidad se descentraliza, esta es poco común pues porque esta solo puede aplicarse cuando las personas que van a intervenir poseen un buen nivel cultural con capacidad para autoevaluar sin subjetivismo, ni distorsiones personales.

Según, Chiavenato, (2009) la evaluación del desempeño debe proporcionar beneficios a la organización y a las personas (p. 24). Por tal razón debe contemplar los siguientes lineamientos básicos:

a) La evaluación no debe abarcar solo el desempeño actual de las actividades, sino también la obtención de logros y objetivos. El desempeño y los objetivos son temas que no pueden estar separados en una evaluación de desempeño.

b) La evaluación debe ser de importancia para la persona quien ocupa el puesto, y no a la noción que se tiene respecto a los hábitos personales que se observan en el trabajo. La evaluación de desempeño se debe enfocar en un análisis objetivo del mismo y no en una evaluación subjetiva de los hábitos personales.

c) La evaluación debe ser aceptada por ambos entes, el que asume el rol de evaluador y el que está en calidad de evaluado. Los dos deben asumir la postura de que la evaluación es beneficiosa tanto para la empresa y para el cooperante.

d) La evaluación del desempeño debe tener como fin mejorar el rendimiento del colaborador en la organización, llevándolo a estar mejor preparado y equipado para producir con eficacia y eficiencia.

2.2.2.7. Objetivos de la evaluación de desempeño

De acuerdo con Feldman (1998),

(...) el objetivo de la evaluación del desempeño es proporcionar una descripción exacta y confiable de la manera como el empleado realiza sus labores y cumple con sus responsabilidades, para cumplir este objetivo los sistemas de evaluación de desempeño deben estar directamente relacionados con el cargo/puesto y ser prácticos y confiables”.

Según Robbins (1995) señala:

(...) una de las metas principales de la evaluación del desempeño es determinar con precisión la contribución del desempeño individual como base para tomar decisiones de asignación de recompensas. Si el proceso de evaluación del desempeño insiste en los criterios equivocados o mide imprecisamente el desempeño real en el puesto, se sobre recompensará o subrecompensará a los empleados (p. 666).

De allí podemos esgrimir que los objetivos centrales de la evaluación son:

a) Proveer datos acerca del desempeño realizado, en tal sentido que se puedan tomar las decisiones adecuadas para la mejora de la organización.

b) Coadyuvar a la alta dirección a tomar las decisiones diferenciadas que se han de conceder a los empleados de forma individual en cuanto a capacitación, orientación, pagos, ascensos, transferencias, disciplina y otros asuntos.

2.2.2.8. Objetivos específicos de la evaluación de desempeño

Según Hernández y Rodríguez (2007) plantean los siguientes objetivos que se quieren lograr mediante la evaluación de desempeño:

- a. Mejoramiento del desempeño: La retroalimentación del desempeño va a permitir tanto a los subordinados, gerentes de área y especialistas del staff actuar con acciones acertadas para mejorar el desempeño.
- b. Ajustes de compensaciones: Las evaluaciones facilitan a los responsables del área evaluada a identificar quiénes deben obtener un incremento de salario.
- c. Decisiones de colocación: Los ascensos, las transferencias y las destituciones deben estar basadas en el desempeño realizado respecto al esperado.
- d. Necesidades de capacitación y desarrollo: Un desempeño deficiente refleja una necesidad de capacitación y un buen desempeño denota la oportunidad que se tiene para aprovechar el potencial que se tiene y desarrollarse aún más.
- e. Planeación y desarrollo de carreras: La retroalimentación sobre el desempeño orienta las decisiones que se pueden tomar para redireccionar los caminos a investigarse.
- f. Deficiencias en el proceso de cobertura de puestos: Un buen o mal desempeño evidencia aspectos positivos y frágiles, los cuales deben tomarse en cuenta para el proceso de coberturar los puestos en el área requerida.
- g. Inexactitudes de la información: Un mal desempeño puede denotar deficiencias en la información de análisis de puestos, los planes de personal y las diferentes áreas que proveen información al sistema de administración de personal.
- h. Errores de diseño de puestos: Un mal desempeño puede ser signo de que los diseños de los puestos estén mal concebidos. Las evaluaciones colaboran con la detección de esos errores.
- i. Igualdad de oportunidades de empleo: Las evaluaciones si son precisas, pueden medir el desempeño relacionado con los puestos de tal manera que las decisiones tomadas sean las más pertinentes.
- j. Desafíos externos: Las influencias extrínsecas son posibles de afectar el desempeño, habrá que investigarlas para que el área encargada proporcione ayuda (p. 362).

2.2.2.9. Métodos tradicionales de evaluación del desempeño

a. Escalas gráficas: Son tablas que miden el desempeño del personal con factores ya definidos y graduados, utilizándose un cuestionario donde las líneas horizontales equivalen a los factores de evaluación del desempeño y las columnas verticales representan la calificación del desempeño.

b. Elección forzada: Consiste en evaluar el desempeño de las personas mediante bloques de frases descriptivas alternativas que caracterizan el desempeño individual y que el evaluador debe escoger una o dos frases que más guarden coherencia con el desempeño de la persona evaluada.

c. Investigación de campo: Este método se basa en entrevistas de un especialista en evaluación con el jefe de los subordinados, a través de los cuales se evalúa el desempeño de éstos.

d. Método de los incidentes críticos: Método que permite al evaluador observar y registrar los datos de desempeño altamente positivos y los excepcionalmente negativos de los subordinados.

e. Lista de verificación. Técnica de evaluación de desempeño que se genera a partir de una lista que enumera los factores de la evaluación a considerar (checklist).

2.2.2.10. Métodos modernos de evaluación de desempeño

Chiavenato (2009), propone los siguientes métodos de evaluación de desempeño, donde existe mayor participación del trabajador en la ejecución de la evaluación:

a. Evaluación participativa por objetivos: Es un método de evaluación del desempeño que se basa en la conversión de los objetivos de la organización en objetivos para los individuos (p. 258). La administración por objetivos se enfoca en que cada subalterno y su jefe superior inmediato establezcan conjuntamente objetivos de desempeño para el futuro.

b. Evaluación de 360°: Se refiere al contexto general que envuelve a cada persona. Se trata de una evaluación circular de todos los elementos que tienen alguna interacción con el evaluado (p. 258).

2.3. Definición de terminos

Control: Según Chiavenato (2009), es el “proceso que consiste en evaluar y retroalimentar, es decir, proveer a la organización de información que le indica cómo es su desempeño y cuál es la dinámica del entorno en el que actúa, con el propósito de lograr sus objetivos de manera óptima”.

Control estratégico: Abarca los aspectos globales de la empresa, es decir este tipo de control acoge la mayor parte de áreas de la empresa, para ser sometidas a la verificación pertinente de los planes con el propósito de tomar acciones correctivas y evitar la incidencia de dichos errores en el futuro.

Control táctico: Este tipo de control analiza de forma más detenida y específica los departamentos de la organización, ya que no necesita de mayor tiempo para efectuar dicha operación, porque se concentra en área por área aplicando el control.

Control operacional: Tal como su nombre lo señala, esta clase de control básicamente se centra en las operaciones y tareas efectuadas por el personal de la organización, este tipo de control brinda información de forma inmediata ya que el tiempo que se requiere para su aplicación no es extenso y así las acciones correctivas serán ejecutadas de forma rápida.

Departamentalización: Se aprecia a través de un organigrama, que grafica la división organizacional del trabajo tanto por niveles jerárquicos como por áreas funcionales y por sus productos, entre otros.

Dirección: Es la forma de conducción de las actividades que deben ejecutar los miembros de la organización, convirtiéndose en una guía que les ayude hacer las cosas bien, para lo cual se debe tomar en cuenta que

la autoridad y el poder están de por medio y ayuden de cierta manera a influenciar en los demás.

Eficiencia: Capacidad que tienen las personas y las organizaciones para obtener los mejores resultados con la mínima cantidad de materiales. (Uso óptimo de recursos).

Eficacia: Capacidad que poseen las personas para lograr las metas de las organizaciones. (Hacer las cosas correctas).

Estrategia: Determinación de los objetivos a largo plazo de una empresa y la implementación de cursos de acción y asignación de los recursos necesarios para alcanzar esas metas.

Estructura organizacional: Es la representación formal de las relaciones laborales de las organizaciones, donde se definen la división formal del trabajo y las relaciones de dependencia en el interior de la organización.

Gerencia: Es la dirigencia empresarial encargada de conducir la organización hacia el desarrollo de su misión y el logro de su gran propósito, con la colaboración de los demás trabajadores.

Indicadores de gestión: Son los medios que hacen posible la evaluación de la organización en términos de eficacia, eficiencia y efectividad.

Jerarquía administrativa: Se refiere a los niveles jerárquicos que se establecen en las organizaciones para su administración y la respectiva relación de autoridad y toma de decisiones entre los diferentes niveles.

Liderazgo: Según Alles (2007) "...ejercer liderazgo es influir y apoyar a los demás para que trabajen en forma entusiasta y voluntaria con el propósito de cumplir ciertos objetivos".

Líneas de autoridad: Relaciones de autoridad o dependencia que se establecen para la relación entre los cargos de un nivel jerárquico y otro de nivel más bajo.

Misión: Identifica el propósito básico, función o tareas de una empresa o dependencia o cualquier parte de ellas.

Organización: Proceso que consiste en determinar las áreas que se requieren realizar para lograr lo planeado, diseñar puestos y especificar tareas, crear la estructura de la organización (quien rinde cuentas a quien y donde se toman las decisiones), establecer procedimientos y asignar recursos.

Organigrama: Visualización que indica cómo están ligados los departamentos a lo largo de las principales líneas de autoridad.

Planificación: Es el medio a través del cual se definen las metas y los medios para lograrlas y se especifican la asignación de recursos, los programas, las actividades y otras acciones necesarias. Es decir, la planeación determina los objetivos futuros y los medios para lograrlos.

CAPITULO III
MARCO METODOLÓGICO

III. MARCO METODOLOGICO

3.1 Tipo y diseño de Investigación

La tendencia de estudio corresponde al paradigma positivista cuyos fundamentos vienen del empirismo, positivismo lógico y el racionalismo crítico en el enfoque cuantitativo, corresponde al tipo aplicada por cuanto soluciona problemas de la vida práctica del hombre y su relación con la comunidad aplicando los conocimientos descubiertos por la investigación básica o teórica.

Diseño de investigación

Se utilizó el diseño no experimental, transversal, causal- explicativo que relaciona:

$$M \rightarrow X \rightarrow Y$$

Donde:

M= Es la muestra

X= Es la observación a la variable independiente.

Y= Es la observación a la variable dependiente.

3.2 Población y muestra

Población. La población estuvo constituida por los 40 colaboradores administrativos de la universidad Los Ángeles de Chimbote.

Tabla 1

Cuadro poblacional de ULADECH

			<i>Total</i>	
	N	%	N	%
Coordinador	01	2.5	01	2.5
Personal				
administrativo	05	12.5	05	12.5
Docentes	34	85	34	85
Total	40	100	40	100

Fuente: Nómina 2015

Muestra.

Por ser pequeña, se tomó como muestra, al total de la población: 40 individuos

3.3 Hipótesis

H1: La gestión administrativa sí influye en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chiclayo

H0: La gestión administrativa no influye en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chiclayo

3.4 Variables

Gestión administrativa

Chiavenato (2011) señala que, “es un proceso que combina factores que son indispensables para aumentar la productividad de los distintos componentes de la empresa, a través de la utilización eficaz y eficiente de los recursos”. Para poder llevar a cabo una utilización eficiente de los recursos, es necesario planear para saber hacia dónde confluirá el esfuerzo del grupo.

Desempeño

Para Chiavenato (2008), La evaluación del desempeño es el proceso que mide el desempeño del trabajador, entendido como la medida en que este cumple con los resultados de su trabajo (p. 90)

3.5 Operacionalización de variables

Tabla 2

Operacionalización de variable independiente

Variables	Dimensiones	Indicadores	Técnicas Instrumentos
Gestión Administrativa (V.I)	Planificación	Formulación de objetivos	Encuesta
		Formulación de la Estrategia	
	Presupuesto		
	Programación de Actividades		
Organización	Dirección	Tácticas	Cuestionario
		Misión	
		Visión	
Control	Control	Estructura orgánica	
		Nivel autoridad	
		Nivel Comunicación	
		Manual Procedimientos	
		Manual de Organización y Funciones	
		Liderazgo	
		Motivación	
		Comunicación	
		Previo	
		Concurrente	
		Posterior	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3

Operacionalización de variable dependiente

	Dimensiones	Indicadores	Técnicas/Instru
Desempeño o Laboral (V.D)	Rotación de Personal	Trabajo en equipo	Encuesta
	Condiciones De trabajo	Perfil para puesto apropiado inapropiado	
	Eficacia	Cumple Obj,Org Cumple metas Realiza Tareas	
	Eficiencia	Ahorro recursos Obj. planificados	Cuestionario
	Motivación	Número de Registro Necesidades Indiv Necesidad sociales	
	Rendimiento	óptimo bueno regular	

Fuente: Elaboración propia

3.6 Abordaje metodológico, técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.1.1 Abordaje metodológico

Como métodos, para realizar el trabajo se empleó:

Empírico que sirvió para el diagnóstico de la información, luego el procesamiento de la misma.

Descriptivo-explicativo porque explicó las causas que originan la deficiente administración

Hipotético-deductivo porque se utilizó hipótesis, la cual se comprobó

3.1.2 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

Encuesta.

Pino, R.(2010). Considera que: “las encuestas son técnicas que se desarrollan sobre la base de una herramienta o instrumento que es el cuestionario”.(p.68).

Es una técnica que se utiliza para determinar tendencias en el objeto de estudio. Es un conjunto de preguntas dirigida a una muestra representativa de la población o instituciones con el fin de conocer estados de opinión o hechos específicos El instrumento utilizado fué: El cuestionario.

La entrevista

Según Ñaupas, P.Mejía, E.Novoa, E.y Villagómez, A.(2013). es una especie de conversación formal entre el investigador y el investigado, entre el entrevistador y entrevistado, o informante, consiste en formular preguntas en

forma verbal con el objetivo de obtener respuestas o informaciones y con el fin de verificar o corroborar las hipótesis de trabajo. Como instrumento aplicado fue: la Ficha o Guía de entrevista.

El Fichaje.

Es una técnica de gabinete que permite fijar información extraída de fuentes primarias y secundarias.

Instrumentos de recolección de datos

Como instrumento, para realizar el trabajo se empleó:

El cuestionario

Según Ñaupas, etal .(2013). Es un conjunto sistemático de preguntas escritas en una cédula que están relacionadas a hipótesis de trabajo y por ende a variables e indicadores de investigación. Su finalidad es recopilar información para verificar la hipótesis de trabajo.

La Guía de entrevista.

Es una hoja impresa o no, que contiene las preguntas que serán efectuadas por el investigador.

Según Hernández, etal (2010) se reconocen las siguientes clases de entrevistas: estructuradas, semiestructuradas, y la no estructurada. La empleada en nuestra investigación es estructurada y contiene 10 interrogantes y estuvo dirigida al coordinador de la Universidad de Centro Académico Chiclayo.

Las Fichas.

Son formatos de papel o cartulina de ciertas características o medidas, donde el investigador anota la información recolectada.

Entre ellas tenemos:

Registro: Permitió anotar los datos generales de los textos consultados. Se utilizó para consignar las referencias bibliográficas, electrónicas.

3.7 Procedimientos para la recolección de datos

Recolectar datos, según Hernández, et al (2010). Implica elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan a reunir datos con un propósito específico.

Esta fase se desarrolló en la siguiente manera:

Trabajo de campo:

El investigador se constituyó en el Centro Académico ULADECH Chiclayo donde se aplicaron los instrumentos anteriormente descritos, tanto el cuestionario como la guía de entrevista.

Incluyó determinar:

a) Las fuentes, en el presente trabajo de investigación la constituyeron los informantes: ellos son:

Los docentes, a quienes se les aplicó el cuestionario en base a 10 preguntas de tipo cerrada, y fué administrado en forma personal, y grupal de 04 participantes.

El personal administrativo, a quienes se les aplicó el cuestionario en base a 10 preguntas de tipo cerrada, y fue administrado en forma personal y grupal.

El coordinador de la Universidad ULADECH, Chiclayo a quien se le visitó en oficinas y se le aplicó el instrumento en forma individual.

b) El instrumento a emplear, el cuestionario, el cual fue auto administrado según Hernández y et al, y se proporciona directamente a los participantes quienes lo contestan, no hay intermediarios y las respuestas lo marcan ellos, (2010).

c) Grado de confiabilidad validez y objetividad del instrumento: El cuestionario fue validado por un especialista temático y un metodólogo.

El cuestionario contiene el objetivo, fecha, las instrucciones fueron precisas y claras.

Trabajo de gabinete:

En gabinete, el investigador seleccionó y procesó la información luego se trabajó la base de datos.

3.8 Plan de análisis estadístico de datos

Los datos obtenidos fueron organizados, tabulados y graficados para el mejor entendimiento de sus resultados utilizando para ello el paquete estadístico de Ciencias Sociales: Statitics Package for Social Sciences-SPSS versión 22.

3.9 Criterios éticos

Coronel, R. (2015).considera que: todo trabajo de investigación demanda esfuerzo y tiempo. Es fruto, producto intelectual el cual debe ser valorado y respetado, los textos extraídos deben ser citados respetando de esta manera los derechos del autor, por tanto; es necesario que en la República del Perú se tenga en cuenta el Nuevo Código Penal, de lo contrario constituirá delito contra los derechos Intelectuales, específicamente delitos contra los derechos de autor y conexos. (p.82).

Este delito está contemplado en el libro segundo, Título VII, Capítulo I del Nuevo Código Penal, artículos 216 y 219, que prescribe:

Art. 219 Plagio Será reprimido con pena privativa de libertad no menor de cuatro ni mayor de ocho años y noventa a ciento ochenta días-multa, el que con respecto a una obra, la difunda como propia, en todo o en parte, copiándola o reproduciéndola textualmente, o tratando de disimular la copia mediante alteraciones, atribuyéndose o atribuyendo a otro la autoría o titularidad ajena. (p.197).

Asimismo:

Se mantendrá el principio de reserva y confidencialidad.

Se respetará el derecho a la intimidad.

3.10 Criterios de rigor científico

En la investigación se tomarán en cuenta los siguientes criterios de rigor científico:

Valor veritativo: Es el grado de valor en la interpretación de los resultados.

Aplicabilidad: Es el grado de generalización de los resultados a población con características similares.

Consistencia: Es el grado de confianza que un estudio se pueda repetir y reportar los mismos resultados o similares.

Neutralidad: Es el margen de distancia que debe tener el investigador para no manipular resultados.

CAPITULO IV

ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS

RESUTADOS

IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Análisis e interpretación de los resultados

Tabla 4

Conocimiento de la misión y visión universitarias

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
SI	28	60,9	70,0
NO	12	26,1	100,0
Total	40	87,0	

Fuente: Cuestionario de Gestión Empresarial y Desempeño aplicado al personal administrativos de la Universidad Los Ángeles de Chimbote.

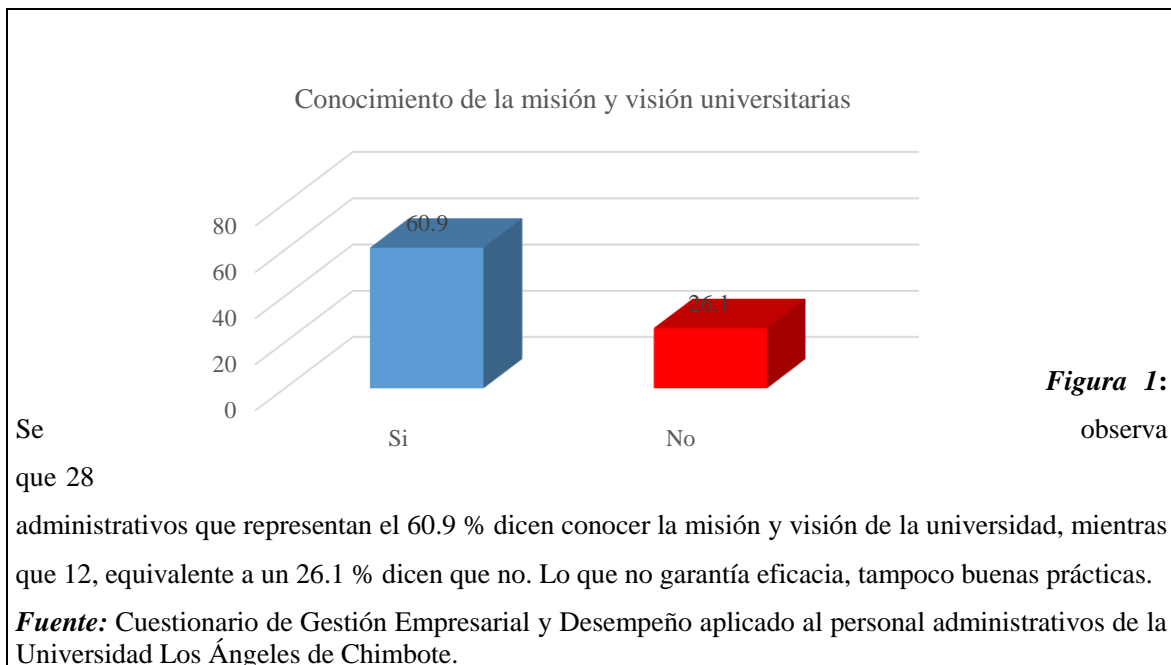


Tabla 5

Motivación para el desempeño del puesto

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
SI	21	45,7	52,5
NO	19	41,3	100,0
Total	40	87,0	

Fuente: Cuestionario de Gestión Empresarial y Desempeño aplicado al personal administrativos de la Universidad Los Ángeles de Chimbote.

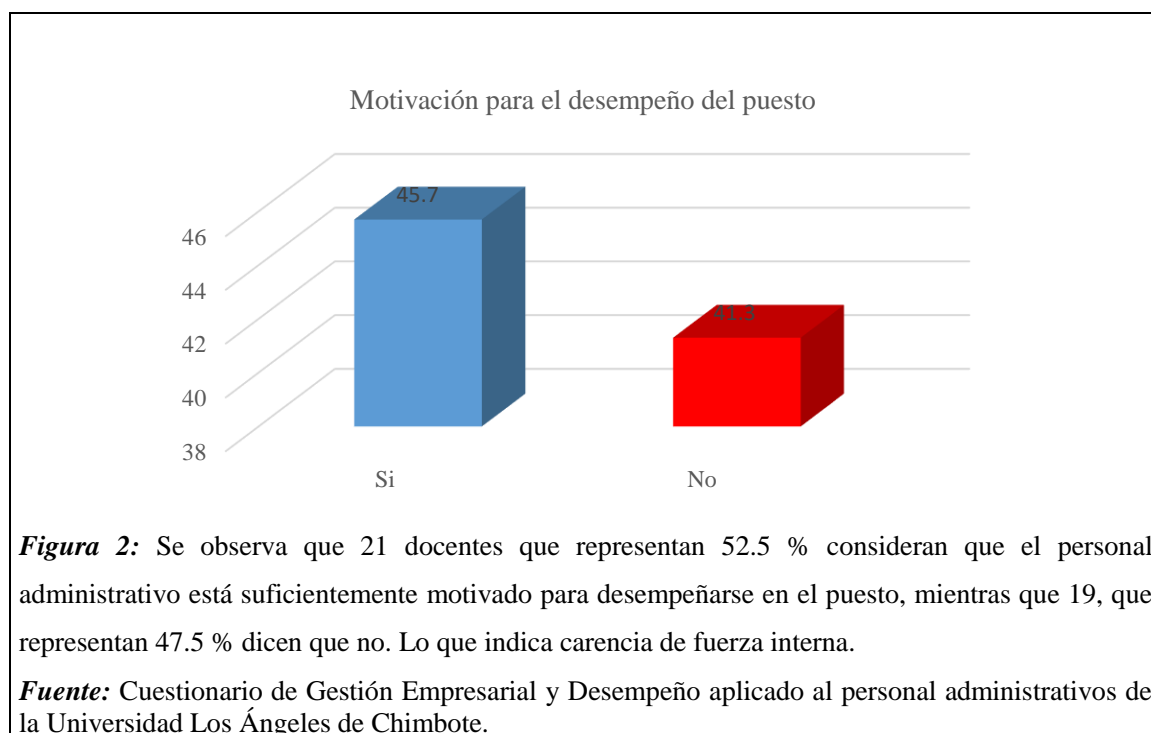


Tabla 6

Perfil adecuado por parte del personal administrativo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
SI	12	26,1	30,0
NO	28	60,9	100,0
Total	40	87,0	

Fuente: Cuestionario de Gestión Empresarial y Desempeño aplicado al personal administrativos de la Universidad Los Ángeles de Chimbote.

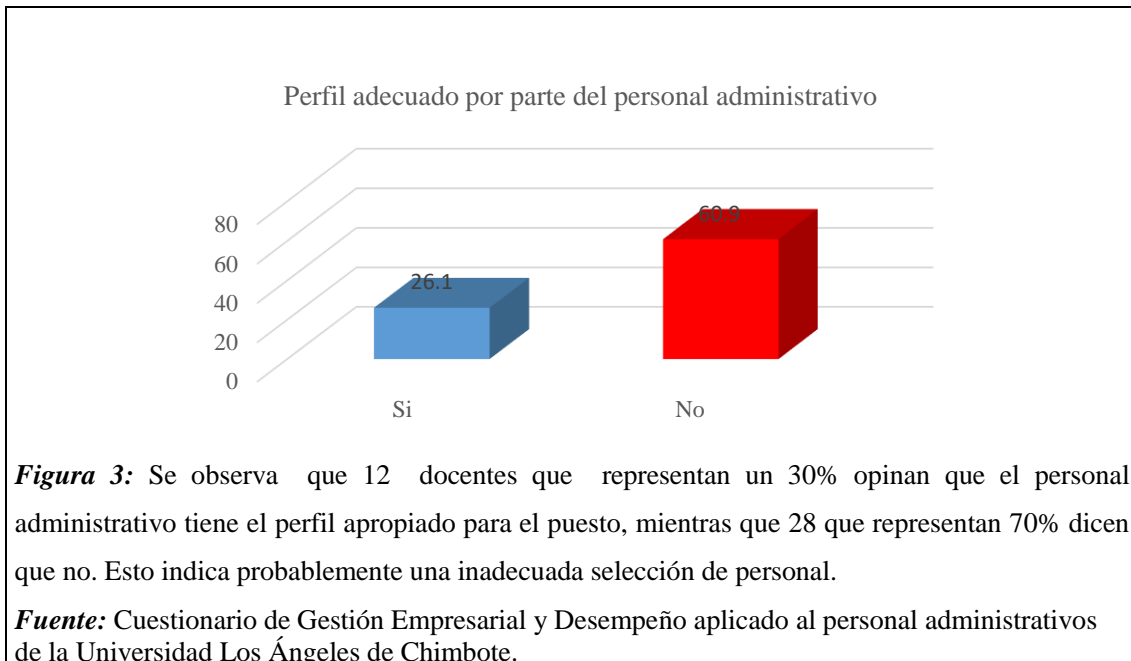


Tabla 7

Cumplimiento eficiente de funciones del personal administrativo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
SI	16	34,8	40,0
NO	24	52,2	100,0
Total	40	87,0	

Fuente: Cuestionario de Gestión Empresarial y Desempeño aplicado al personal administrativos de la Universidad Los Ángeles de Chimbote.

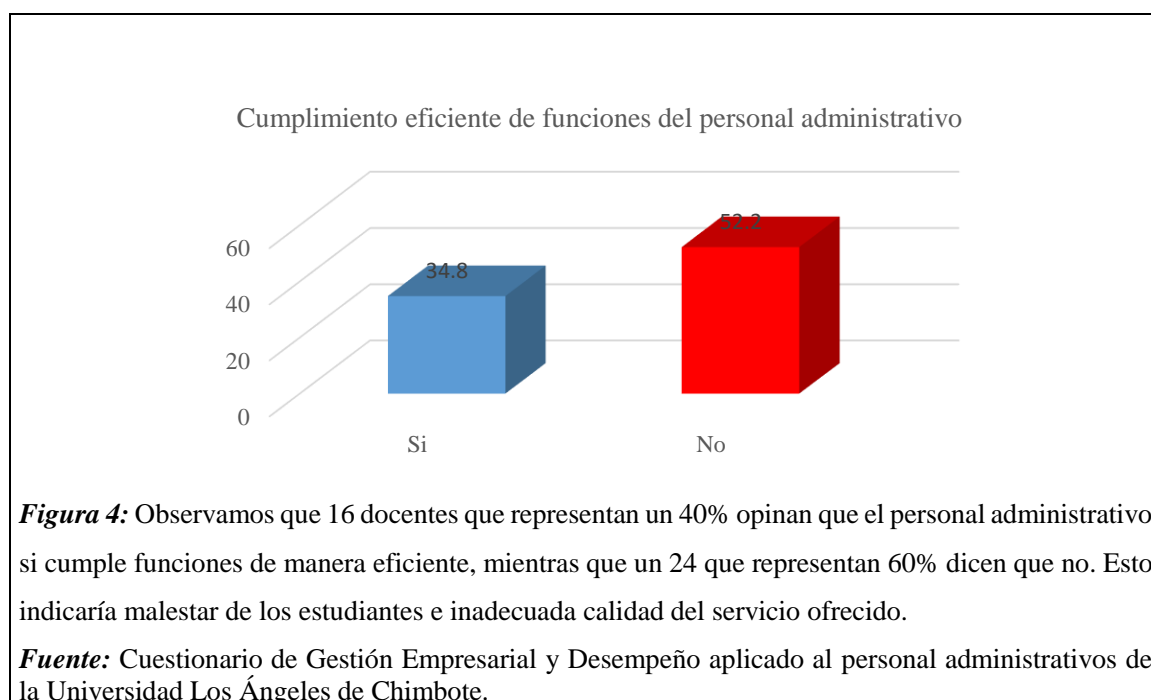


Tabla 8

Tipo de atención del personal al estudiante

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
apropiado	31	67,4	77,5
inapropiado	9	19,6	100,0
Total	40	87,0	

Fuente: Cuestionario de Gestión Empresarial y Desempeño aplicado al personal administrativos de la Universidad Los Ángeles de Chimbote.

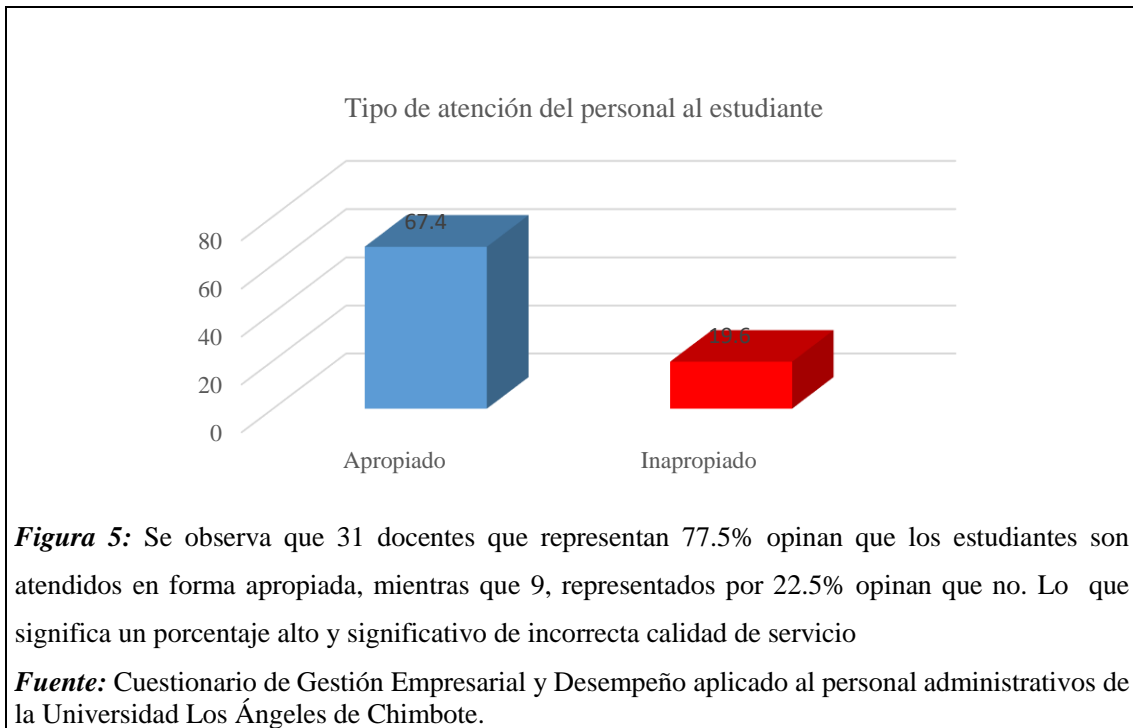


Tabla 9

Tipo de comunicación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
vertical	29	63,0	72,5
horizontal	11	23,9	100,0
Total	40	87,0	

Fuente: Cuestionario de Gestión Empresarial y Desempeño aplicado al personal administrativos de la Universidad Los Ángeles de Chimbote.

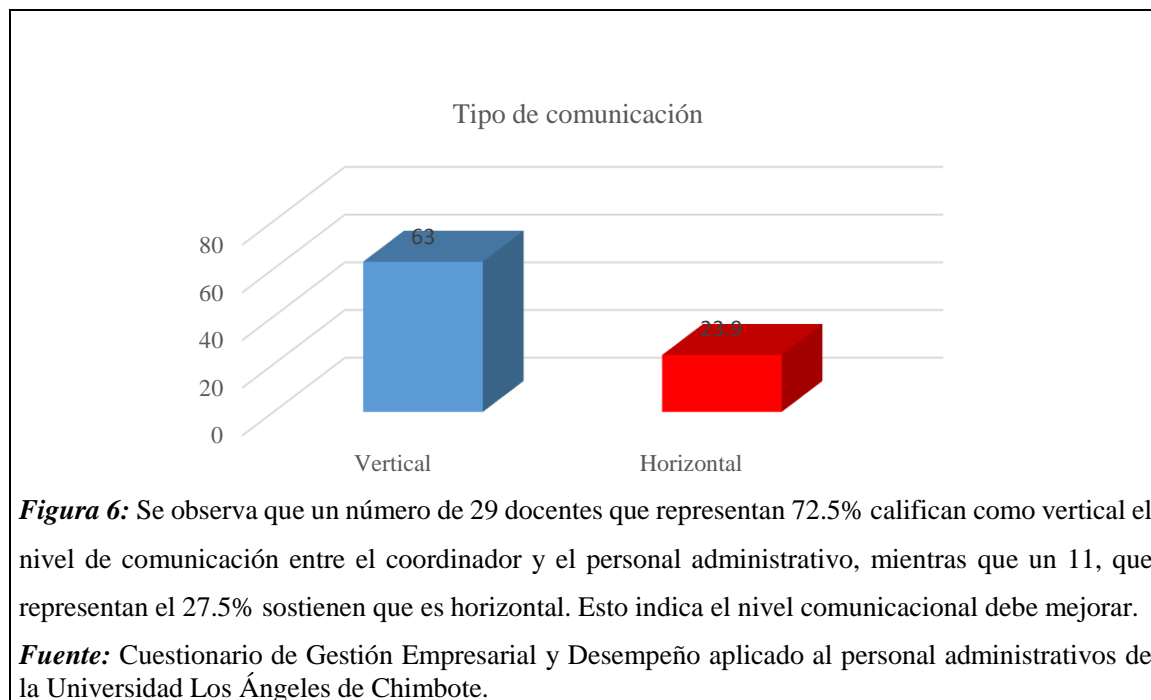


Tabla 10

Tipo de liderazgo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
democrático	14	30,4	35,0
autoritario	3	6,5	42,5
Laissez faire	23	50,0	100,0
Total	40	87,0	

Fuente: Cuestionario de Gestión Empresarial y Desempeño aplicado al personal administrativos de la Universidad Los Ángeles de Chimbote.

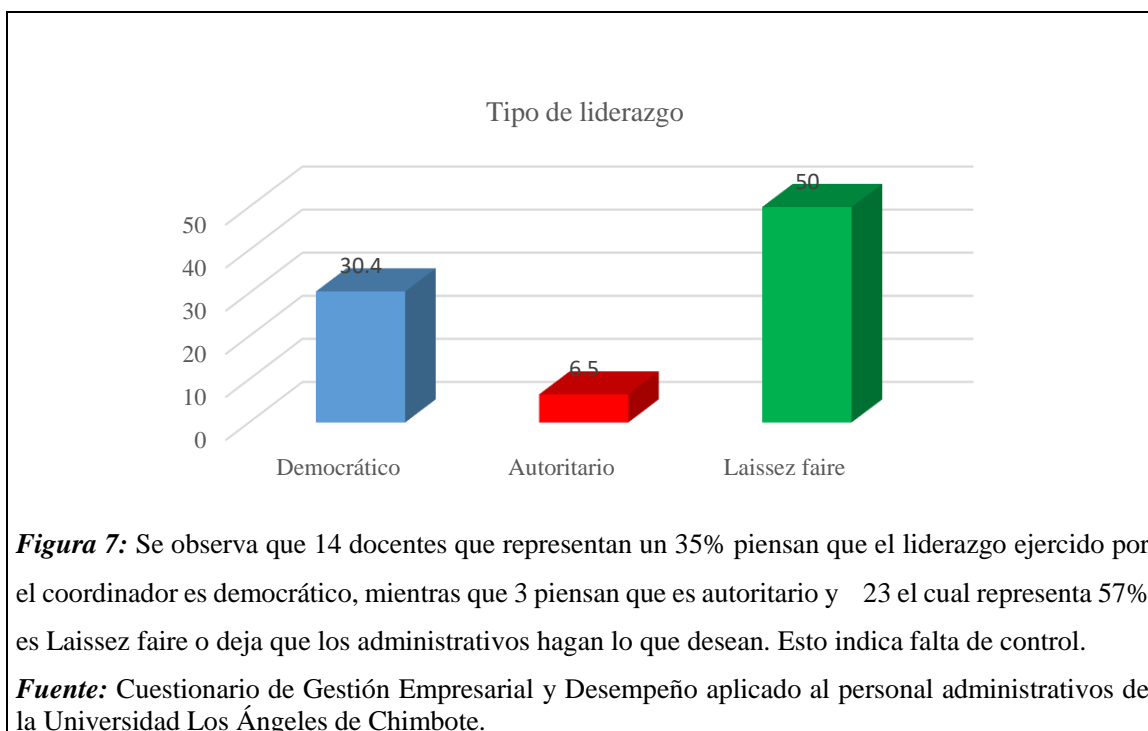


Figura 7: Se observa que 14 docentes que representan un 35% piensan que el liderazgo ejercido por el coordinador es democrático, mientras que 3 piensan que es autoritario y 23 el cual representa 57% es Laissez faire o deja que los administrativos hagan lo que desean. Esto indica falta de control.

Fuente: Cuestionario de Gestión Empresarial y Desempeño aplicado al personal administrativos de la Universidad Los Ángeles de Chimbote.

Tabla 11

Condiciones de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
apropiado	36	78,3	90,0
inapropiado	4	8,7	100,0
Total	40	87,0	

Fuente: Cuestionario de Gestión Empresarial y Desempeño aplicado al personal administrativos de la Universidad Los Ángeles de Chimbote.

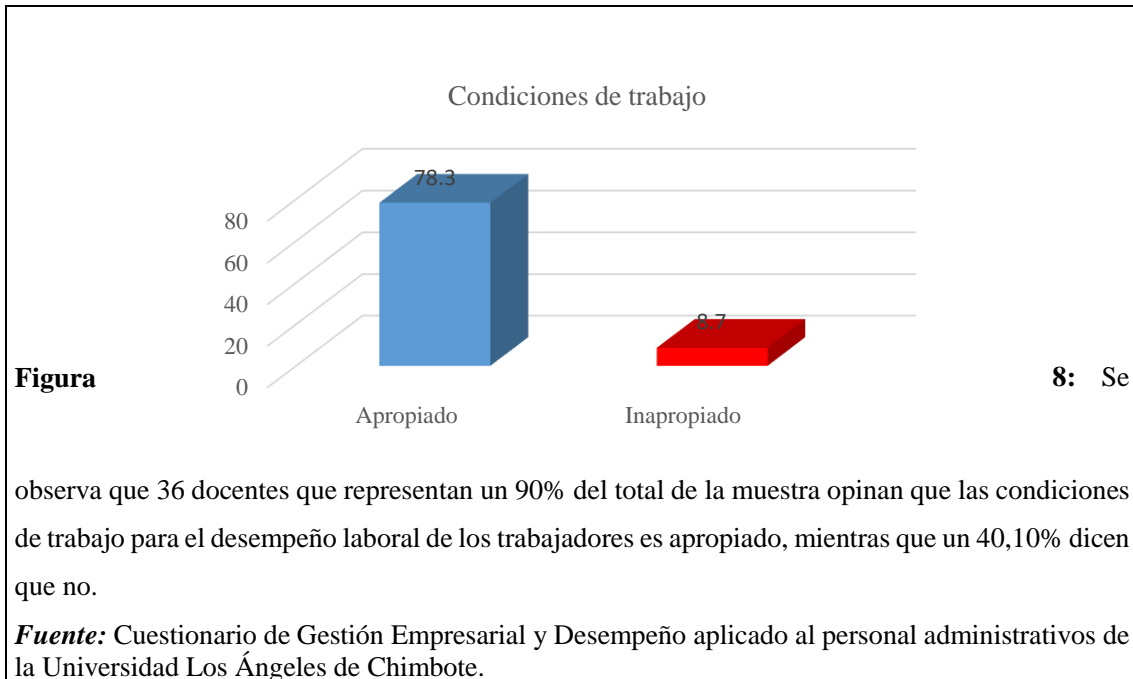


Tabla 12

Clima laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
apropiado	21	45,7	52,5
inapropiado	19	41,3	100,0
Total	40	87,0	

Fuente: Cuestionario de Gestión Empresarial y Desempeño aplicado al personal administrativos de la Universidad Los Ángeles de Chimbote.

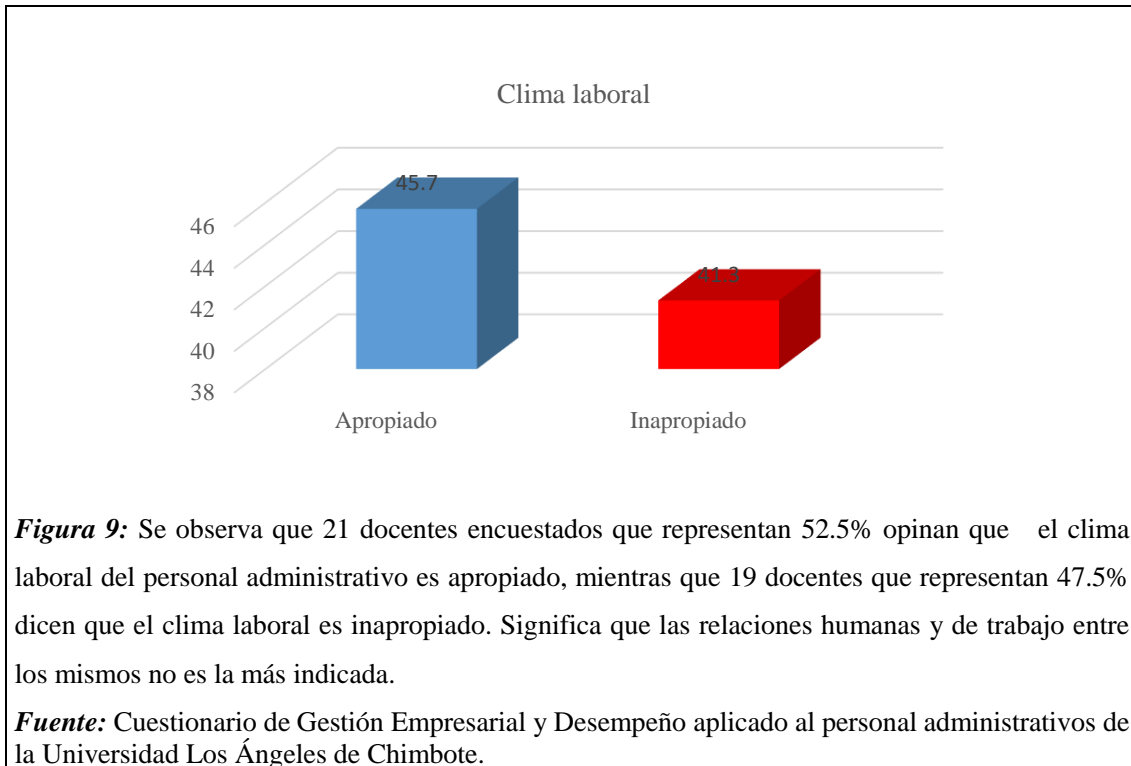


Tabla 13

Influencia de la gestión

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
si	32	69,6	80,0
no	8	17,4	100,0
Total	40	87,0	

Fuente: Cuestionario de Gestión Empresarial y Desempeño aplicado al personal administrativos de la Universidad Los Ángeles de Chimbote.

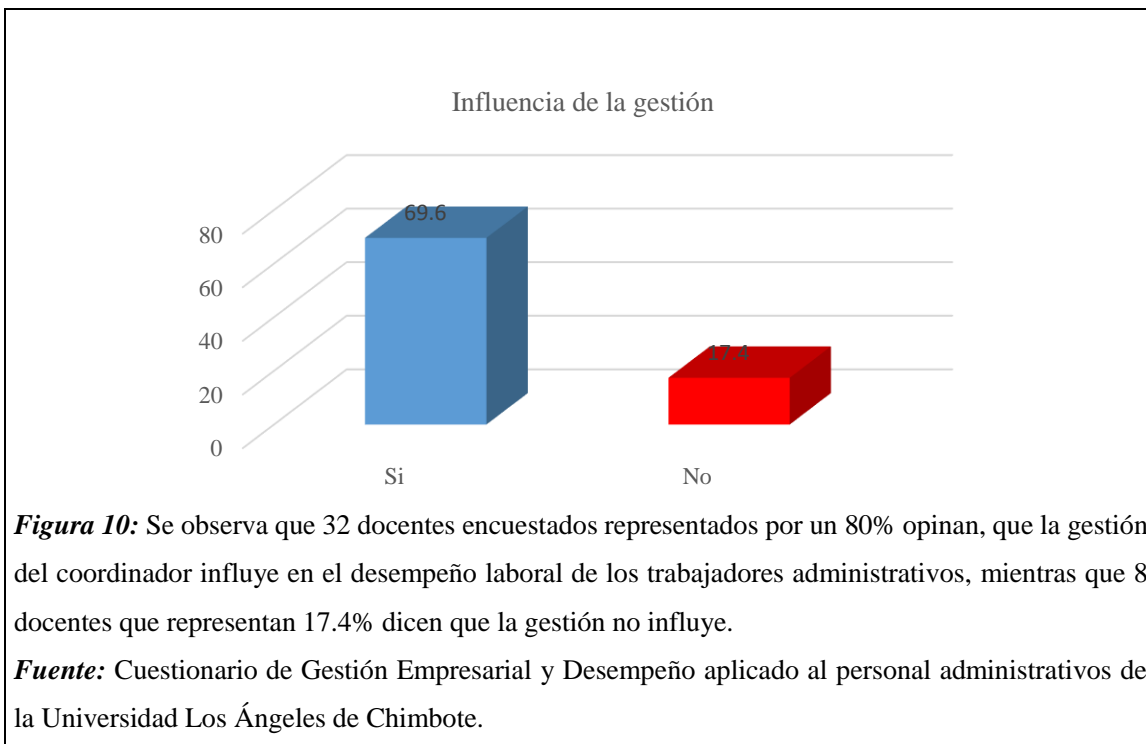


Figura 10: Se observa que 32 docentes encuestados representados por un 80% opinan, que la gestión del coordinador influye en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, mientras que 8 docentes que representan 17.4% dicen que la gestión no influye.

Fuente: Cuestionario de Gestión Empresarial y Desempeño aplicado al personal administrativos de la Universidad Los Ángeles de Chimbote.

4.2 Discusión de los resultados

Presentada, analizada e interpretada en tablas estadísticas la información recogida a través de diferentes técnicas e instrumentos, se ha obtenido los resultados globales sobre el presente trabajo de investigación, los cuales están en función a los objetivos específicos redactados, los antecedentes de estudio y la teoría sustentada.

En concordancia con los objetivos específicos:

Objetivo específico N° 01: Describir la gestión administrativa y el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chiclayo, se afirma que:

El personal administrativo desconoce la misión, visión de la entidad generando que la gestión administrativa no sea eficiente.

Existe desmotivación de los trabajadores administrativos para desempeñarse en sus labores, generalmente llegan tarde a oficinas de la universidad pasada la hora indicada.

Conversan mucho durante labores desatendiendo al público interesado en recabar información.

Las funciones a desempeñar no son cumplidas en forma eficiente perjudicando de esta manera al estudiante, razón de ser de las instituciones educativas.

El perfil de la mayoría no es el apropiado para el desempeño laboral encargado.

Se afirma que no existe la adecuada selección y reclutamiento de personal, tampoco la adecuada evaluación para determinar si existen problemas en relación a su integración con la organización

Opino que las organizaciones no funcionan al azar ni tienen éxito en forma aleatoria. Para una correcta administración o gestión de las mismas, necesitan

de la planificación, administración y control de todos los componentes de la organización. Así el capital humano debe cumplir un perfil lo más idóneo posible donde exista comunicación horizontal. Deben tener habilidad para relacionarse con las personas, aparte del conocimiento puramente técnico para ser desarrollado en su desempeño laboral.

Objetivo específico N° 02: Analizar la influencia de la gestión administrativa en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chiclayo

Se afirma que existe influencia de la gestión administrativa en el desempeño laboral del personal administrativo y es determinante.

Objetivo específico N° 03: Describir la influencia de la gestión administrativa en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chiclayo

La influencia ejercida por la gestión administrativa en el desempeño laboral del personal administrativo es determinante y significativa.

Al no ejercer control directo sobre el personal la mayoría de ellos no cumplen las metas trazadas, generando incumplimiento de funciones.

En concordancia con los antecedentes de estudio:

Los hallazgos encontrados en la presente investigación concuerdan con los realizados por Portilla, A.N. (2013). Quien manifiesta que la gestión administrativa tiene incidencia con el desempeño del personal en las Cooperativas de Transporte Urbano de Pasajeros en la ciudad de Tulcán.

Se afirma lo dicho puesto que las cooperativas de transporte al igual que el objeto de estudio de mi trabajo de investigación no poseen una correcta y una eficiente gestión administrativa que les garantice ser más competitiva dentro de su ámbito de desarrollo, ya que existe algunas falencias empezando por la carencia de un modelo de gestión.

Tampoco, las cooperativa de transporte terrestre no poseen ningún tipo de manuales administrativos, e influye así de manera significativa en forma negativa similar caso ocurre con ULADECH, al no poseer de manuales de procedimientos.

Lo afirmado también se fundamenta en la teoría de Comportamiento Organizacional puesto que las organizaciones son dirigidas por personas llamadas administradores, ellos tiene autoridad y responsabilidad. Los administradores determinan la relación entre los medios y los fines. Chiavanato (2010).

Entonces en ULADECH falta implementar un orden jerárquico, que les permita guiar y controlar a los demás subordinados de forma correcta, todos encaminados a los objetivos tanto departamental como organizacional, complementar los objetivos personales y así modelos o esquemas que les permitan medir el desempeño del personal dentro de las instituciones.

Asimismo concuerdan con los hallazgos de Aldana y Guerra (2009).los cuales indican que entre los factores que afectan a la calidad laboral del trabajador se encuentra la motivación y el estrés laboral, por otro lado está íntimamente relacionado a las condiciones de trabajo y satisfacción laboral.

También con los de Durán, D. (2005). Quien sostiene que los directivos de la empresa deben poseer las aptitudes necesarias para gestionar de la forma más óptima el conocimiento de sus subalternos.

En concordancia con las teorías utilizadas:

La Teoría de Administración General, y el Comportamiento Organizacional

La Teoría de Administración General en cuanto Fayol, administrar es prever, organizar, mandar, coordinar y controlar. Y justamente ello es lo que adolece la gestión administrativa de ULADECH-Chiclayo

La tercera ola: el enfoque centrado en las personas dio origen posteriormente a la Teoría del Comportamiento Organizacional la cual es el estudio de los individuos y grupos dentro del contexto de una organización y el estudio de los procesos y las prácticas internas que influyen en la efectividad de los individuos, los equipos y las organizaciones. Esto último en relación con la influencia de la gestión administrativa y el desempeño profesional en ULADECH-Chiclayo

CAPITULO V

PROPUESTA DE LA INVESTIGACION

V. PROPUESTA DE INVESTIGACION

INTRODUCCION

Toda vez que una organización no logre motivar adecuadamente a sus empleados, estos tomarán actitudes negativas frente al trabajo, las cuales pueden ser la indiferencia ante el cumplimiento de los objetivos de la organización o su desmotivación para ejercer un eficiente cumplimiento de las mismas. Es necesario recalcar que el personal administrativo de la Universidad Los Ángeles de Chimbote se encuentra en constante interacción con el cliente, y por tal motivo estos se ven afectados por la inadecuada atención del trabajador.

Si bien es cierto, en la organización no se ha realizado un adecuado proceso de reclutamiento de personal, la solución no sería el desplazamiento inmediato del trabajador para llamar a un nuevo proceso de selección, pues este proceso demandaría demasiado tiempo y recursos económicos, pues el hecho de llamar a un nuevo proceso de selección implica realizar un mapeo de puestos y procesos para luego determinar el perfil del puesto y el perfil del profesional que debe ocuparlo, en ese sentido necesitamos aplicar una estrategia que nos ofrezca resultados inmediatos y más seguros.

Por lo anterior mencionado en esta investigación se presenta un plan de capacitación el cual está enfocado a resolver el problema encontrado con anterioridad el cual es la desmotivación del empleado en el desempeño de sus funciones; cabe resaltar que este problema fue detectado con la simple observación el cual se corroboró con la investigación descriptiva.

JUSTIFICACION

La desmotivación de los empleados puede afectar significativamente el desempeño del colaborador y su productividad, haciendo que este desarrolle sus actividades ineficientemente, malgastando recursos y generando pérdidas innecesarias a la organización.

Cuando un cliente se siente satisfecho este automáticamente recomendará a la organización a cinco clientes más, pero cuando se siente insatisfecho este hablara mal de la empresa a 10 clientes más y esos diez clientes le hablaran por su parte a diez personas cada uno, aumentando exponencialmente la insatisfacción y el rechazo hacia la empresa.

Por otra parte si los colaboradores se encuentran motivados, no solo mejorará su productividad y su eficiencia en el desempeño de sus funciones, sino que tambien el cliente interno se sentirá satisfecho por los resultados alcanzados. Además el cliente externo se sentirá bien atendido por el colaborador que le brindo el servicio, de esa manera este se sentirá satisfecho y recomendará a la organización con sus amigos y conocidos.

Por todo lo anterior mencionado es necesario dictar, cursos de motivación para que los trabajadores desempeñen sus funciones eficientemente, sean más productivos y el cliente externo se sienta satisfecho por el servicio que se le brinde

CURSOS DE CAPACITACION PARA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD “LOS ANGELES DE CHIMBOTE”

La capacitación es la mejor manera de motivar al personal, pues de esta forma se brindara al colaborador los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para acrecentar sus habilidades como profesional, por eso motivo a continuación se presentan unos cursos de capacitación y desarrollo de personal dirigido al personal administrativo de la organización.

Objetivo de la propuesta

Proponer un plan de capacitación para desarrollar las habilidades duras y blandas del personal administrativo de la Universidad Los Ángeles de Chimbote.

Objetivos específicos

Dotar al colaborador de las habilidades teóricas necesarias para la comprensión de la complejidad de sus funciones.

Desarrollar en los colaboradores, las habilidades administrativas para la consecución de objetivos.

Generar en los colaboradores la motivación al logro para la consecución eficiente de objetivos.

CLIMA ORGANIZACIONAL Y EQUIPOS DE TRABAJO

Mantener un buen clima laboral es necesario para generar un ambiente de trabajo propicio para el buen desempeño de los trabajadores. Este hará que el colaborador se sienta a gusto en su área de trabajo y por ende se desempeñará con eficacia, eficiencia y efectividad, en sus labores diarias.

Dirigido a:

Este programa está dirigido a los jefes, supervisores y colaboradores administrativos que estén en constante interacción y deban formar grupos de trabajo para el cumplimiento de las funciones.

Duración:

La capacitación en este tema tendrá una duración de 24 horas, las cuales están divididas en 8 sesiones de 3 horas cada una; cada sesión se subdivide en 1:30 con un break intermedio.

Objetivo del curso

Objetivo general

Generar en los colaboradores un clima laboral participativo, para la fácil consecución de objetivos y aumento de la productividad.

Objetivos específicos

Dotar a los colaboradores de los conocimientos necesarios para la generación de un clima laboral participativo en las áreas administrativas.

Desarrollar en los jefes la habilidad para el manejo de equipos de trabajo.

Desarrollar en los colaboradores (tanto jefes como subordinados) la habilidad para trabajar en equipo.

Tabla 14*Capacitación en clima organizacional*

TEMA	OBJETIVO	DETALLE	SESION	DIVISION
Clima organizacional y desarrollo	Introducir a los colaboradores en las generalidades del clima organizacional.	El proceso administrativo, la productividad y la gestión por procesos. El clima como parte de la cultura. Tipos de clima organizacional y sus características. Incidencia del clima en las dimensiones de rentabilidad, desempeño del colaborador y mejora continua.	1° Sesión 1° Día 3 Horas	1° Parte 1:30 Break 2° Parte 1:30
Teorías administrativas y su influencia en el clima organizacional.	Alcanzar al colaborador el baje teórico acerca de las perspectivas de gestión del manejo del clima laboral.	La teoría clásica y científica en la administración. Paradigmas humanistas en la gestión de personal. Diagnóstico de la motivación del colaborador y su desempeño. Coherencia entre condiciones de trabajo y resultados esperados.	2° Sesión 2° Día 3 Horas	1° Parte 1:30 Hras. Break 2° Parte 1:30 Hras.

Normatividad para el clima laboral	Proporcionar al colaborador las normativas que supeditan a la organización y que influyen en el clima laboral.	<p>Políticas internas y externas para mantener un buen clima.</p> <p>La jerarquía organizacional, su incidencia en el clima y la productividad.</p> <p>Coherencia entre condiciones de trabajo, desarrollo organizacional y desempeño.</p> <p>Influencia de las relaciones interpersonales en el clima y el desempeño de equipos.</p> <p>Ciclo de vida empresarial.</p>	3° Sesión 3° Día 3 Horas	1° Parte 1:30 Hras. Break 2° Parte 1:30 Hras.
Análisis del clima laboral	Alcanzar a los colaboradores el conocimiento acerca de las técnicas e instrumentos utilizados en el estudio del clima laboral, así como su participación en el estudio.	<p>Diversos métodos para su estudio.</p> <p>Técnicas, herramientas e instrumentos para recolectar información.</p> <p>Diseño de técnicas, herramientas e instrumentos para determinar el clima.</p> <p>Dificultades del estudio.</p>	4° Sesión 4° Día 3 Horas	1° Parte 1:30 Hras. Break 2° Parte 1:30 Hras.
Control de conflictos	Generar en los colaboradores el conocimiento para identificar el conflicto y sus posibles soluciones.	<p>Indicadores.</p> <p>Factores que intervienen en la creación del conflicto.</p> <p>Diagrama de actores involucrados.</p> <p>EL modelo 3P para analizar el conflicto.</p> <p>Estrategias para superar situaciones conflictos.</p>	5° Sesión 5° Día 3 Horas	1° Parte 1:30 Hras. Break 2° Parte 1:30 Hras.

Adaptando la organización al cambio.	Sensibilizar a los colaboradores a salir de su zona de confort hacia el cambio de un clima participativo. Promover la auto	Necesidades para llevar una adecuada gestión del cambio. El mejoramiento continuo. Indicadores del clima laboral.	6° Sesión 6° Día 3 Horas	1° Parte 1:30 Hras. Break 2° Parte 1:30 Hras.
Liderazgo de equipos de alto rendimiento.	identificación de habilidades de liderazgo y habilidades duras y blandas para generar equipos de alto rendimiento.	El líder, características y autoridad. Delegación de autoridad. Linderos de la autoridad del líder. Equipos de alto rendimiento.	7° Sesión 7° Día 3 Horas	1° Parte 1:30 Hras. Break 2° Parte 1:30 Hras.
Optimización del desempeño individual.	Promover la auto identificación del desempeño laboral.	Factores que influyen negativamente en el desempeño. Capitalización del valor de las experiencias.	8° Sesión 8° Día 3 Horas	1° Parte 1:30 Hras. Break 2° Parte 1:30 Hras.

Fuente: Elaboración propia

INTELIGENCIA EMOCIONAL

La inteligencia emocional es la capacidad que poseen las personas para percibir, categorizar, controlar y enfocar sus emociones de la manera adecuada frente a situaciones conflictivas.

Dirigido a:

Este programa está dirigido a los jefes, supervisores y colaboradores administrativos que estén en constante interacción y que por causa de la carga laboral presenten problemas para controlar sus emociones.

Duración:

La capacitación en este tema tendrá una duración de 18 horas, las cuales están divididas en 6 sesiones de 3 horas cada una; cada sesión se subdivide en 1:30 con un break intermedio.

Objetivo del curso

Objetivo general

Promover en los participantes una conducta emocional positiva, en las situaciones de conflicto.

Objetivos específicos

Dotar a los colaboradores de los conocimientos necesarios que les ayuden a identificar, entender y controlar sus emociones.

Desarrollar en los participantes las competencias emocionales.

Tabla 15

Capacitación en inteligencia emocional

TEMA	OBJETIVO	DETALLE DEL TEMA	SESION
Generalidades de la inteligencia emocional	Alcanzar a los participantes el bagaje teórico básico para comprender los estados de ánimo.	Describiendo al ser humano: los conceptos de corporeidad, emoción y lenguaje. Metodologías para generar resultados, monitoreo y control y la responsabilidad. La persona proactiva, con valores y liderazgo emocional. Diferencia entre el estado de ánimo y las emociones. Nacimiento de la emoción: enfocando la emoción hacia el accionar.	1° Sesión 1° Día 3 Horas 1° Parte 1:30 Hras. Break 2° Parte 1:30 Hras

Estrategias de inteligencia emocional	Alcanzar a los participantes las estrategias emocionales que les puedan ayudar para afrontar situaciones negativas	Aptitudes de relación emocional con el entorno interno y externo. Administración de los estados de ánimo: conocimiento de los 4 estados de ánimo base. Aceptación y paz personal. Dejando de lado el resentimiento y la culpa. Motivándonos. Dejando de lado la resignación.	2° Sesión 2° Día 3 Horas	1° Parte 1:30 Hras. Break 2° Parte 1:30 Hras
¿Cómo transformar las emociones negativas?	Enseñar a los participantes la manera de cambiar sus emociones y enfocarlas hacia un resultado positivo.	Convirtiendo el enojo destructivo en resolutivo. Convirtiendo la culpabilidad tortuosa en un aliado estratégico. Transformar la envidia en un deseo de superación personal. Transformando el miedo en una oportunidad.	3° Sesión 3° Día 3 Horas	1° Parte 1:30 Hras. Break 2° Parte 1:30 Hras

		Análisis Foda personal y profesional.		1° Parte 1:30 Hras. Break 2° Parte 1:30 Hras
Aplicando la inteligencia emocional	Incentivar al participante hacia el cambio de una perspectiva emocional para su desarrollo personal.	Objetivos personales y profesionales. Gestionando el cambio hacia una vida con inteligencia emocional.	4° Sesión 4° Día 3 Horas	
La inteligencia emocional en el desempeño laboral	Direccionar el uso de la inteligencia emocional hacia el campo laboral	Importancia de actuar con inteligencia emocional en la organización Personas exitosas, características sobresalientes. Personas en fracaso, características y actitudes.	5° Sesión 5° Día 3 Horas	1° Parte 1:30 Hras. Break 2° Parte 1:30 Hras
La comunicación inteligente en las relaciones laborales	Promover la comunicación inteligente como estrategia para entablar mejores relaciones interpersonales al interior de la organización.	Facilitando las conversaciones difíciles. El proceso de negociación en inteligencia emocional. Retroalimentación de conducción y reconducción.	6° Sesión 6° Día 3 Horas	1° Parte 1:30 Hras. Break 2° Parte 1:30 Hras

Fuente: Elaboración propia

ATENCION AL CLIENTE

Una vez que los colaboradores tengan los conocimientos necesarios en cuestión de clima organizacional e inteligencia emocional, es momento de brindarle la capacitación de atención al cliente, pues la atención se debe realizar desde la perspectiva del trabajo en equipo.

Dirigido a:

Este programa está dirigido a los jefes, supervisores y colaboradores administrativos que estén en constante interacción con el cliente ya sea interno o externo, con la finalidad de generar una buena calidad de servicio.

Duración:

La capacitación en este tema tendrá una duración de 15 horas, las cuales están divididas en 5 sesiones de 3 horas cada una; cada sesión se subdivide en 1:30 con un break intermedio.

Objetivo del curso

Objetivo general

Sensibilizar a los participantes acerca de la importancia de brindar un buen servicio al cliente.

Objetivos específicos

Dotar a los colaboradores del bagaje teórico necesario para brindar un buen servicio al cliente.

Tabla 16

Capacitación en atención al cliente

TEMA	OBJETIVO	DETALLE	SESION	DIVISION
Generalidades	Dotar a los colaboradores del bagaje teórico necesario para comprender la implicancia del servicio al cliente.	Conceptualización y etimología. Necesidad de generar una actitud positiva frente al cliente. El proceso comunicativo. Competencias básicas para la comunicación interpersonal. Tipos de comunicación. La comunicación efectiva.	1° Sesión 1° Día 3 Horas	1° Parte 1:30 Hras. Break 2° Parte 1:30 Hras
El proceso de la atención	Enseñar a los participantes el proceso de atención al cliente y las capacidades que deben poseer.	Capacidades que debe poseer el servidor. Riesgos de la inadecuada atención al cliente. El CRM y Balanced Score Card en la atención al cliente.	2° Sesión 2° Día 3 Horas	1° Parte 1:30 Hras. Break 2° Parte 1:30 Hras

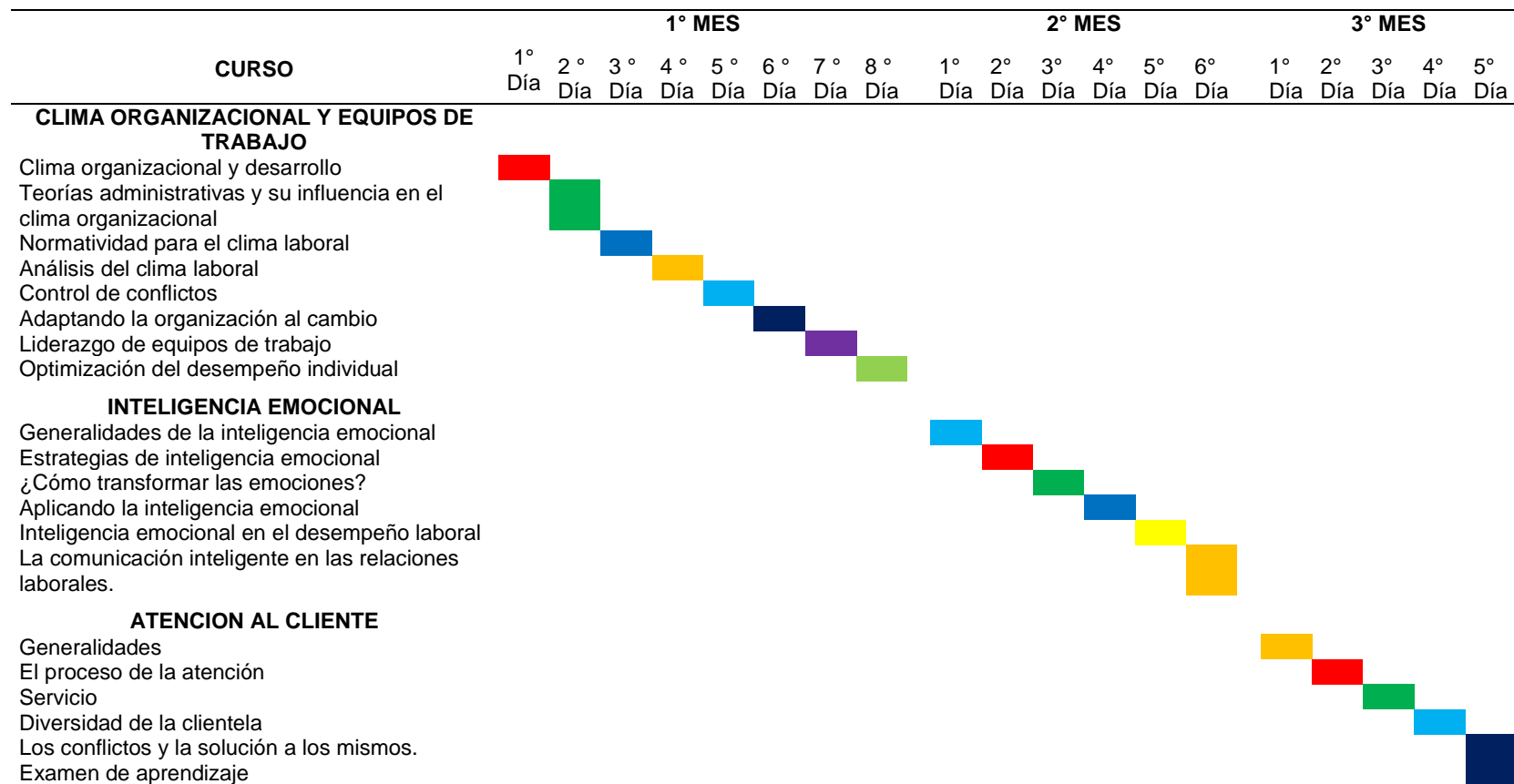
Servicio	Alcanzar los colaboradores los conocimientos acerca del servicio.	Entendiendo el servicio y la calidad. Componentes de la prestación del servicio. El cliente, consumidor y prospecto. Calidad en la atención al cliente. Servicio telefónico (estrategias para una conversación efectiva) Tipos de clientes. Un alcance a sus características. Modelos de Calidad de Servicio.	3° Sesión 3° Día 3 Horas	1° Parte 1:30 Hras. Break 2° Parte 1:30 Hras
Diversidad de la clientela	Identificar los tipos de cliente y la manera de actuar frente a ellos.	Los tipos de clientes. Comportamiento frente a los tipos de clientes. Estrategias para reducir al cliente conflictivo.	4° Sesión 4° Día 3 Horas	1° Parte 1:30 Hras. Break 2° Parte 1:30 Hras
Los conflictos y la solución a los mismos.	Identificar los conflictos y la manera de solucionarlos.	Entendiendo el conflicto Estrategias contra las situaciones conflictivas. El proceso del conflicto. La inteligencia emocional para controlar el conflicto.	5° Sesión 5° Día 3 Horas	1° Parte 1:30 Hras. Break 2° Parte 1:30 Hras
Examen de aprendizaje.	Diagnosticar el nivel de aprendizaje de los participantes.	Se aplicará un examen.	5° Sesión 5° Día 3 Horas	

Fuente: Elaboración propia

Cronograma de actividades

Tabla 17

Cronograma de actividades



Fuente: Elaboración propia

Presupuesto

Tabla 18

Presupuesto de servicios

Detalle	Costo	Cantidad	Días	Sub Total
Bebidas	1.5	40	19	1140
Bocaditos	0.1	40	19	76
		Total		1216

Fuente: Elaboración propia

Tabla 19

Presupuesto de capacitadores

Detalle	Cantidad	Costo
Capacitador en clima organizacional	1	5000
Capacitador en inteligencia emocional	1	4500
Capacitador en atención al cliente	1	4000
Total	3	13500

Fuente: Elaboración propia

Tabla 20

Presupuesto total

DETALLE	Sub Total
Servicios	1216
Capacitación	13500
Total	14716

Fuente: Elaboración propia

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y REOMENDACIONES

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

En concordancia con el objetivo general y específicos los resultados muestran que:

La gestión administrativa influye de manera negativa en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chiclayo. Existe desmotivación de los trabajadores administrativos para desempeñarse en sus labores, Las funciones a desempeñar no son cumplidas en forma eficiente perjudicando de esta manera al estudiante, razón de ser de las instituciones educativas.

El perfil de la mayoría no es el apropiado para el desempeño laboral encargado no existe la adecuada selección y reclutamiento de personal, tampoco la adecuada evaluación

La influencia ejercida por la gestión administrativa en el desempeño laboral del personal administrativo es determinante y significativa.

Es determinante puesto que influye de manera negativa en el desempeño laboral del personal administrativo y significativo puesto que existe relación directa entre la Gestión Administrativa y el Desempeño Docente.

6.2. Recomendaciones

Se sugiere

Capacitar al personal administrativo sobre:

Calidad y gestión administrativa, lo fundamentamos por que el progreso de las organizaciones depende en un gran porcentaje de las personas que la integran. En un entorno cambiante y competitivo, la adaptabilidad y el aprovechamiento de las mejores oportunidades por parte de las empresas y de las instituciones, la racionalización de sus actividades y el incremento de su productividad derivan de la capacidad de sus empleados y de su actuación cooperativa para ofrecer servicios con mayor calidad.

Gestión de procesos, puesto que se entiende a gestión como conjunto de estrategias que se lleva a cabo para conseguir un proyecto. Junto a esto es indispensable que los empleados y trabajadores en general realicen buenas prácticas administrativas para una mejor atención al cliente.

Cultura organizacional ya que la empresa al organizar su recurso humano podrá establecer la autoridad y las líneas de mando que debe existir entre cada departamento, así se orientará el trabajo de cada individuo y la participación de los mismos en el desarrollo de los planes.

Implementar y ejecutar talleres sobre desarrollo personal y autoestima puesto que si el trabajador se siente bien consigo mismo obtendrá un mejor desempeño laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alles, M. (2005). Gestión por Competencias. El Diccionario .Buenos Aires: Gránica.
- Alles, M. (2006). Selección por Competencias. Argentina: Granica.
- Calero, J. (2015). Gestión administrativa y calidad de los servicios en la municipalidad provincial de Huaral en el año 2015. Tesis Pregrado, Huacho. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe>
- Chiavenato, I. (2002). Administración en los nuevos tiempos, Bogotá: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del Talento Humano. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2011). Administración de Recursos Humanos. México: Mc Graw Hill.
- Guzmán, B. (2014). Diseño de un sistema de gestión administrativa y financiera para las operadoras que proporcionan el servicio de transporte comercial tipo taxi convencional de la ciudad de Cuenca. tesis Pregrado, Cuenca. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec>
- Hellriegel, D. y Slocum, J.W. (2009). Administración, México: International Thomson Editores
- Hellriegel, D. y Slocum, J.W. (2010). Comportamiento Organizacional, México: International Thomson Editores
- Hernández, P. y Rodríguez, S. (2002). Administración, pensamiento, proceso, estrategia y vanguardia, México: Mc Graw Hill.
- Koontz, H. (2001). Elementos de Administración, México: Mc Graw Hill.
- Koontz, H. (2003). Administración, México: Mc Graw Hill.
- Medina, F., & Sánchez, M. (2014). Desarrollo del plan estratégico y su operacionalización con Balanced Score Card en el molino Sudamérica S.A.C. ubicado en el distrito de Lambayeque,. Tesis Pregrado, Chiclayo. Obtenido de <http://tesis.usat.edu.pe/>
- Méndez, C. (2001). Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación. (3° Edición ed.). (L. S. Arevalo, Ed.) Bogotá, Colombia.
- MELINKOFF, Ramón. Los procesos administrativos. Editorial Panapo. Caracas, 1990.

Moreno, E. (7 de Agosto de 2013). Metodología de la investigación científica. Obtenido de <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.pe/2013/08/justificacion-e-importancia-de.html>

Ñaupas, Mejia, & Novoa. (2013).

Reyes, A. (2010) Administración Moderna, México: Limusa.

Robbins, S. (1995) Comportamiento Organizacional. Teoría y Práctica (7ª ed.). México: Prentice Hall.

ROBBINS, S. & COULTER, Mary. Administración. Quinta edición. México, 1996.

ROBBINS, Stephen & DE CENZO, David. Fundamentos de administración, concepto y aplicaciones. México, 1996.

Rojas, N. (2013). La Gestión Educativa y el Desempeño Docente en la Institución Educativa Innova School, Sedes Chorrillos y Ate.

Sosa, M. (2015). Propuesta de un plan estratégico y cuadro de mando integral para la contribución y mejora de la gestión en la institución estrellas de Belén del distrito de la Victoria en el Periodo 2014. Tesis Pregrado, Chiclayo. Obtenido de <http://tesis.usat.edu.pe>

STONER, James; FREEMAN, R y GILBERT, D. Administración. Sexta Edición. México, 1996.

Tisnado, J. R. (2013). Mejoramiento en los procesos administrativos de la UGEL N° 01

ANEXOS

CUESTIONARIO

OBJETIVO: Recolectar información sobre influencia de la gestión administrativa en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chiclayo 2016.

Distinguido colega; mucho agradeceré responder las siguientes preguntas:

1. ¿Conoce la Misión y visión de la universidad?

SI

NO

2. ¿Cree Ud que el personal administrativo está suficientemente motivado para desempeñarse en el puesto?

SI

NO

3. ¿Cree Ud. que el personal administrativo tiene el perfil apropiado para el puesto?

SI

NO

4. ¿ El personal administrativo cumple funciones de manera eficiente?

SI

NO

5. ¿De qué manera los estudiantes son atendido por el personal administrativo?

a apropiada

b inapropiada

6. ¿Cómo califica el nivel de comunicación entre el coordinador y el personal administrativo?

a. vertical

b. horizontal

7. ¿ Qué tipo de liderazgo ejerce el coordinador?

a. democrático

b. autoritario

c. Laissez faire

8. ¿Considera Ud que las condiciones de trabajo para el desempeño laboral de los trabajadores es:

a. apropiado

b. Inapropiado

9. ¿.Considera Ud que el clima laboral en la entidad es:

a. apropiado

b. Inapropiado

10. ¿Cree Ud. que la gestión del coordinador influye en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos?

SI

NO

ENTREVISTA

Apellidos y nombres:

Cargo:.....**Fecha:**.....

OBJETIVO: Recolectar información sobre la influencia de la gestión administrativa en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chiclayo 2016 ?

Mucho agradeceré responder las siguientes preguntas:

1. ¿El personal administrativo conoce la misión y visión de la universidad?

SI

NO

2. ¿Las actividades planificadas fueron debidamente programadas?

SI

NO

3. ¿El personal administrativo conoce el manual de organización y funciones?

SI

NO

4. ¿El personal administrativo cumple las metas programadas?

SI

NO

5. ¿Cree Ud. que el personal administrativo tiene el perfil apropiado para el puesto?

SI

NO

6. ¿Considera Ud. que el personal administrativo está suficientemente motivado para desempeñarse en el puesto?

SI

NO

7. ¿Cómo considera el rendimiento de los trabajadores administrativos?

A óptimo

b bueno

c regular

8. Cómo calificaría el nivel de comunicación entre la coordinación y el personal administrativo.

a vertical

b horizontal

9. ¿Qué tipo de control ejerce la coordinación en la gestión administrativa?

a previo

b concurrente

c posterior

10. En términos generales, ¿Cómo considera Ud. el desempeño laboral de los trabajadores administrativos?:

A eficiente

b. deficiente

MATRIZ DE CONSISTENCIA

LA GESTION ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA UNIVERSIDAD CATOLICA "LOS ANGELES DE CHIMBOTE", CHICLAYO 2015

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE
<p>¿De qué manera la gestión administrativa influye en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chiclayo 2015?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL. Explicar la influencia que ejerce la gestión administrativa en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chiclayo 2015.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS. Describir la gestión administrativa y el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chiclayo. Analizar la influencia de la gestión administrativa en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chiclayo. Describir la influencia de la gestión administrativa en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chiclayo.</p>	<p>H1: La gestión administrativa sí influye en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chiclayo</p> <p>H0: La gestión administrativa no influye en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chiclayo</p>	<p>Gestión Administrativa</p> <p>Desempeño Laboral</p>



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE INFORME DE INVESTIGACIÓN

Yo, CAROLINA DE LOURDES FALLA GÓMEZ, Docente Tiempo Completo de la Escuela Académico Profesional de Administración y revisor de la Investigación aprobada mediante Resolución N° 0002-FACEM-USS-2016, presentada por el estudiante TAMAY RAVILLET JACK ROBINSON autor de la Investigación titulada: **LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE, CHICLAYO 2015.**

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del **16 %** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el programa Turnitin.

Por lo que concluyo que la Investigación cumple con los lineamientos establecidos en la Resolución Rectoral N° 007-2017/USS, que aprueba las políticas para evitar plagio y uso de Turnitin en la USS, para el año 2017.

Pimentel, 27 de Setiembre de 2017

Una firma manuscrita en tinta que parece decir 'Carolina Falla Gómez'.

Mg. Carolina de Lourdes Falla Gómez
DNI N° 43636006

LA GESTION ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA UNIVERSIDAD CATOLICA "LOS ANGELES DE CHIMBOTE", CHICLAYO 2015 - JACK TAMAY

INFORME DE ORIGINALIDAD

16%

INDICE DE SIMILITUD

13%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

13%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	7%
2	documents.mx Fuente de Internet	1%
3	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	1%
4	mirectoriagloriacorrea.blogspot.com Fuente de Internet	1%
5	prezi.com Fuente de Internet	1%
6	www.gestiopolis.com Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Colegio Champagnat Trabajo del estudiante	1%
8	www.dspace.uce.edu.ec	

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Chiclayo 16 de setiembre del 2017

El suscrito, Lolo Avellaneda Callirgos, Maestro en Ciencias, identificado con DNI N° 28110387 Coordinador fundador de la Universidad Católica "Los Ángeles de Chimbote" -ULADECH- sede Chiclayo, mediante el presente documento otorga :

CONSTANCIA

Que; mientras ejercía funciones descritas en el párrafo anterior, otorgó autorización verbal al señor Jack Robinson Tamay Ravillet, para que desarrolle su trabajo de investigación titulada: *La gestión administrativa y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Católica "Los Ángeles de Chimbote", Chiclayo 2015.*

Se expide la presente constancia para los fines y usos convenientes del interesado.


Lolo Avellaneda Callirgos

C.c archivo



ANEXO N° 05
DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR: Autor Autores

Apellidos y nombres: TAMAY RAVILLET JACK ROBINSON

DNI N°: 46865830 Código N°: 209281644 Modalidad de estudio: DISTANCIA

Apellidos y nombres: []

DNI N°: [] Código N°: [] Modalidad de estudio: []

Escuela académico profesional: ADMINISTRACIÓN

Facultad de la Universidad Señor de Sipán: CIENCIAS EMPRESARIALES

Ciclo: []

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN:

Proyecto de investigación Informe de investigación

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor o autores del proyecto e informe de investigación titulado:


LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA UNIVERSIDAD CATÓLICA "LOS ANGELES DE CHIMBOTE" CHICLAYO 2015

La misma que presento para optar el grado de: LICENCIADO EN ADMINISTRACION

- 2.- Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra los derechos de autor normados por ley.
- 3.- Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.
- 4.- Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinara la comisión de algún delito en contra de los derechos de autor.

Nombre y Apellidos: TAMAY RAVILLET JACK ROBINSON
DNI: 46865830



Nombre y Apellidos: []
DNI N°: []



FORMATO Nº T1-CI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)

(LICENCIA DE USO)

Pimentel, _____

Señores
Centro de Información
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

Los suscritos:

BACH. TAMAY RAVILLET JACK ROBINSON con DNI 46865830

con DNI _____

con DNI _____

En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado:

LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA
UNIVERSIDAD CATÓLICA "LOS ANGELES DE CHIMBOTE" CHICLAYO, 2015

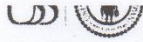
presentado y aprobado en el año 2017 como requisito para optar el título de
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

_____ de la

Facultad de CIENCIAS EMPRESARIALES

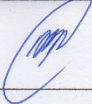
Programa Académico de ADMINISTRACIÓN

_____, por medio del
presente escrito autorizo (autorizamos) al Centro de Información de la Universidad Señor de Sipán
para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo
y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de
grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:



- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en la página Web del Centro de Información, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
BACH. TAMAY RAVILLET JACK ROBINSON	46865830	

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Ricardo Eladio Coronel Trujillano identificado con DNI N° 16625742 de profesión Licenciado en Educación, profesor Maestría de la cátedra de Metodología de la Investigación Científica en FACHSE-UNPRG y Universidad Nacional de Piura, Maestría en Administración, mención Negocios Internacionales, expreso:

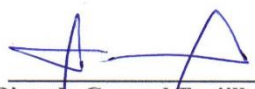
CONSTANCIA

Que; he revisado con fines de validación, la **ficha de observación** del trabajo de investigación titulado: *Influencia de la gestión administrativa en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chiclayo 2016.* a efectos de su aplicación por parte del estudiante Jack Robinson Tamay Ravillet .

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			X	
Amplitud de contenido		X	X	
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia				X

Chiclayo, 02 de marzo del 2016


Ricardo Coronel Trujillano
Metodólogo

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Ricardo Eladio Coronel Trujillano identificado con DNI N° 16625742 de profesión Licenciado en Educación, profesor Maestría de la cátedra de Metodología de la Investigación Científica en FACHSE-UNPRG y Universidad Nacional de Piura, Maestría en Administración, mención Negocios Internacionales, expreso:

CONSTANCIA

Que; he revisado con fines de validación, la *Ficha de entrevista* del trabajo de investigación titulada: *Influencia de la gestión administrativa en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chiclayo 2016*, a efectos de su aplicación por parte del estudiante Jack Robinson Tamay Ravillet.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

Chiclayo, 02 de marzo del 2016


Ricardo Coronel Trujillano
Metodólogo

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Esther Morillo Valle, identificado con DNI N° 16540707 Magíster, de profesión Contador Público Colegiado y Certificado, perito fiscal, Profesora de la Universidad Señor de Sipán, Chiclayo, expreso:

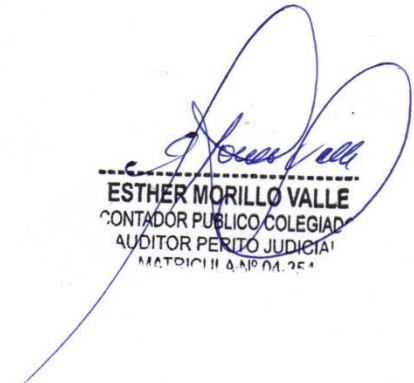
CONSTANCIA

Que; he revisado con fines de validación, *el cuestionario* del trabajo de investigación titulada: *Influencia de la gestión administrativa en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chiclayo 2016.* a efectos de su aplicación por parte del estudiante Jack Robinson Tamay Ravillet.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

Chiclayo, 02 de marzo del 2016


ESTHER MORILLO VALLE
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
AUDITOR PERITO JUDICIAL
MATRICULADO N° 04.254


Anexo 04 **VALIDACIÓN DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

Yo, Esther Morillo Valle, identificado con DNI N° 16540707 Magíster, de profesión Contador Público Colegiado y Certificado, perito fiscal, Profesora de la Universidad Señor de Sipán, Chiclayo, expreso:

CONSTANCIA

Que; he revisado con fines de validación, **el contenido temático así como la operacionalización de variables** del trabajo de investigación titulado: *Influencia de la gestión administrativa en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chiclayo 2016*, cuya autoría le pertenece al estudiante Jack Robinson Tamay Ravillet, otorgándole mi conformidad.

Chiclayo, 06 de noviembre del 2015



ESTHER MORILLO VALLE
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
AUDITOR PERITO JUDICIAL
MATRÍCULA N° 04-354

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Yolanda Luz, Morillo Valle identificada con DNI N° 16498676, CPCC, profesora de Instituto de Formación Bancaria,(IFB) expreso:

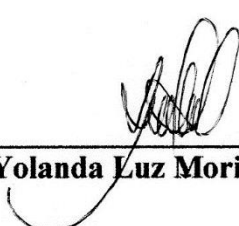
CONSTANCIA

Que; he revisado con fines de validación, *el cuestionario* del trabajo de investigación titulado: *La gestión administrativa y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Católica "Los Ángeles de Chimbote, Chiclayo 2016*, cuya autoría le pertenece al estudiante Jack Robinson Tamay Ravillet.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los Ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

Chiclayo, 6 de marzo del 2016



CPCC Yolanda Luz Morillo Valle