

**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN**

Escuela de Posgrado

**MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA**

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON EL  
DESEMPEÑO LABORAL EN LA UNIVERSIDAD  
NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN,  
TACNA - 2020

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**ARTURO DANIEL SÁNCHEZ SANTOS**

Para optar el Grado Académico de:

**MAESTRO EN CIENCIAS (*MAGISTER SCIENTIAE*)  
CON MENCIÓN EN GERENCIA PÚBLICA**

TACNA - PERÚ

2022

**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN**

**Escuela de Posgrado**

**MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO  
LABORAL EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE  
BASADRE GROHMANN, TACNA - 2020**

Tesis sustentada y aprobada el 30 de diciembre del 2021; estando el jurado calificador integrado por:

**PRESIDENTE**

:

.....  
Dr. Gerónimo Victor Damián López

**SECRETARIO**

:

.....  
Dr. Óscar Alfredo Begazo Portugal

**MIEMBRO**

:

.....  
Dr. Luis Alberto Rocchetti Herrera

**ASESOR**

:

.....  
Dr. Luis Alberto Rocchetti Herrera

## DEDICATORIA

*A Dios, por darme la fortaleza para continuar este proceso. A mis padres, por su abnegado trabajo todos estos años; a mis hermanos con quienes hemos logrado llegar hasta aquí y convertirnos en lo que somos, una familia unida.*

*A todas las personas que nos han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.*

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios por bendecirnos con salud, por guiarme a lo largo de mi existencia, por ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y debilidad.

Gracias a mis padres: José y Mérida por ser los principales promotores de mis sueños y por confiar en los valores y principios que nos han inculcado.

Agradezco a mis docentes por haber compartido sus conocimientos durante el año que duró la maestría, de manera especial, al Doctor Gerónimo Víctor por sus enseñanzas me ha guiado con rectitud, así mismo a población tacneña en general.

## CONTENIDO

DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTOS .....	iv
CONTENIDO .....	v
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN.....	1
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>3</b>
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA .....	3
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	7
1.2.1 Problema general.....	7
1.2.2 Problemas específicos .....	7
1.3 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN .....	7
1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES .....	8
1.5. OBJETIVOS.....	8
1.5.1 Objetivo general .....	8
1.5.2 Objetivos específicos .....	8
1.6. HIPÓTESIS.....	8
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>9</b>
2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO.....	9
2.2 BASES TEÓRICAS.....	15
2.2.1. Gestión administrativa .....	15
2.2.1.1. Definición .....	15
2.2.1.2. Teoría de Henry Fayol .....	15
2.2.1.3. Dimensiones de la gestión administrativa .....	16
2.2.1.4. Beneficios de la gestión administrativa.....	18
2.2.2 Desempeño laboral .....	19
2.2.2.1 Definición .....	19
2.2.2.2 Teoría del equilibrio organizacional .....	19
2.2.2.3 Dimensiones de desempeño laboral .....	20

2.2.2.4 Beneficios de la evaluación del desempeño laboral.....	21
2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.....	22
<b>CAPÍTULO III: MARCO FILOSÓFICO .....</b>	<b>25</b>
<b>CAPÍTULO IV: MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>26</b>
4.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	26
4.2 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	27
4.2.1 Población .....	27
4.2.2 Muestra .....	28
4.3 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	28
4.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	31
4.5 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS .....	32
<b>CAPÍTULO V: RESULTADOS.....</b>	<b>33</b>
5.1 RESULTDOS DE ANÁLISIS UNIVARIADO.....	33
5.2. RESULTADOS DE ANÁLISIS BIVARIADO .....	55
<b>CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN.....</b>	<b>58</b>
CONCLUSIONES.....	64
RECOMENDACIONES .....	65
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	66
ANEXOS.....	71

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Población	27
Tabla 2.	Operacionalización de la variable independiente	29
Tabla 3.	Operacionalización de la variable dependiente	30
Tabla 4.	Fiabilidad del instrumento	32
Tabla 5.	Servidores de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann según sexo	33
Tabla 6.	Condición laboral de los servidores la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann	35
Tabla 7.	Nivel de planeación	37
Tabla 8.	Nivel de organización	39
Tabla 9.	Nivel de dirección	41
Tabla 10.	Nivel de control	43
Tabla 11.	Nivel de capacidad	45
Tabla 12.	Nivel de motivación	47
Tabla 13.	Nivel de ambiente	49
Tabla 14.	Nivel de gestión administrativa	51
Tabla 15.	Nivel de desempeño laboral	53
Tabla 16.	Correlación entre las dimensiones de gestión administrativa con el desempeño laboral	53
Tabla 17.	Correlación	56

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Proceso administrativo	9
Figura 2.	Teoría del equilibrio organizacional	12
Figura 3.	Servidores de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann según sexo	25
Figura 4.	Condición laboral de los servidores la Universidad Nacional Jorge Basadre GrohmannTabla	27
Figura 5.	Nivel de planeación	29
Figura 6.	Nivel de organización	31
Figura 7.	Nivel de dirección	33
Figura 8.	Nivel de control	35
Figura 9.	Nivel de capacidad	37
Figura 10.	Nivel de motivación	39
Figura 11.	Nivel de ambiente	41
Figura 12.	Nivel de gestión administrativa	43
Figura 13.	Nivel de desempeño laboral	45
Figura 14.	Dispersión de puntos : gestión administrativa y desempeño laboral	48

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre gestión administrativa y el desempeño laboral en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann en el 2020. El tipo de investigación es básica o pura, puesto que recoge información sin necesidad de posibles aplicaciones. Así mismo, el tipo de diseño fue no experimental y transversal, dado que no se manipulan ninguna de las variables. La muestra estuvo conformada por 208 servidores de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, a quienes se les aplicaron cuestionarios estructurados en escala Likert. Entre los resultados más destacados, se obtuvo que el 34,6% se encuentra en un nivel Medio respecto a gestión administrativa, debido a que las dimensiones dirección y control son las que más afectan a la variable, lo que origina que, los objetivos que fueron planificados, no se cumplan satisfactoriamente. Por otro lado, el 38,5% se encuentra en un nivel Medio referente a desempeño laboral, puesto que las dimensiones capacidad y motivación son las que más afectan a la variable, lo que causa que su rendimiento no sea el más óptimo y no cumplan sus funciones de manera eficiente. Finalmente, como conclusión, se determinó que, mediante el coeficiente de correlación de Pearson, se obtuvo una correlación positiva muy fuerte entre gestión administrativa y desempeño laboral de 0,952 siendo significativa con un  $p < 0,05$  por lo cual se infiere que, si aumenta una variable, aumenta la otra.

**Palabras clave:** gestión administrativa, desempeño laboral y recursos humanos.

## **ABSTRACT**

The general objective of this research was to determine the relationship between administrative management and job performance at the Jorge Basadre Grohmann National University 2020. The type of research is basic or pure, since it collects information without the need for possible applications. Likewise, the type of design was non-experimental - cross-sectional, since none of the variables are manipulated. The sample consisted of 208 servers from the Jorge Basadre Grohmann National University, to whom structured questionnaires on a Likert scale were applied. Among the most outstanding results, it was obtained that 34.6% are at a Medium level with respect to administrative management, because the direction and control dimensions are the ones that most affect the variable, which means that the objectives that were planned, are not fulfilled satisfactorily. On the other hand, 38.5% are at an Medium level regarding work performance, since the capacity and motivation dimensions are the ones that most affect the variable, which causes their performance to be not the most optimal and they do not fulfill their functions efficiently. Finally, as a conclusion, it was determined that, by means of Pearson's correlation coefficient, a very strong positive correlation between administrative management and job performance of 0.952 was obtained, being significant with a  $p < 0.05$  for which it is inferred that, if it increases one variable increases the other.

**Keywords:** administrative management, job performance and human resources.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación se centra en conocer si las entidades públicas logran cumplir con el proceso administrativo y como se vincula con el rendimiento de los colaboradores. Como toda institución, su principal función es que se cumplan de manera eficiente los objetivos en el corto, mediano y largo plazo, y consecuentemente, florezcan grandes resultados. Por ello, es necesario que el personal tenga un rendimiento óptimo, en el que ejerzan sus labores de manera eficiente, aprovechando al máximo los recursos y comprometiéndose en aportar valor a la organización. Así pues, en este presente estudio se muestra la importancia de estas dos variables, y al revisar la literatura, se han analizado en el contexto internacional, nacional y local.

Al tener conocimiento sobre esta problemática, como problema general se planteó ¿Existe relación entre gestión administrativa y el desempeño laboral en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann en 2020?

El objetivo general de la investigación fue determinar la relación entre gestión administrativa y el desempeño laboral en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann en 2020.

En la perspectiva de contrastar a la problemática, se planteó la siguiente hipótesis:  $H_1$ : Existe relación entre gestión administrativa y el desempeño laboral en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann en 2020.  $H_0$ : No existe relación entre gestión administrativa y el desempeño laboral en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann en 2020.

Como instrumento de recolección de datos, se empleó el cuestionario el cual fue aplicado a los servidores de la Universidad Nacional Jorge Basadre

Grohmann, de tal forma que luego los datos sean analizados e interpretados con el propósito de cumplir con los objetivos.

Así mismo, la presente investigación se divide en seis capítulos, los que están divididos de la siguiente manera:

El Capítulo I, está conformado por la problemática de la investigación, formulación del problema, justificación e importancia, alcance y limitaciones, objetivos e hipótesis.

En el Capítulo II, se presenta los antecedentes del estudio, las bases teóricas y definición de términos básicos relacionados a las variables.

El Capítulo III, está compuesto por el marco filosófico, en el que se muestra el desarrollo del pensamiento crítico de las dos variables.

En el Capítulo IV, se detalla el tipo y diseño, población y muestra, operacionalización de variables, técnicas e instrumentos, procesamiento y análisis de datos. En el capítulo V se presentan los resultados derivados de los instrumentos aplicados a la muestra de estudio, y en Capítulo VI se presenta el análisis y la discusión de la información cuantitativa obtenida.

Por último, se precisan las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y los anexos correspondientes.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

Las universidades públicas se enfocan en ofrecer el mejor servicio a los estudiantes, con la finalidad que se desenvuelvan profesionalmente de acuerdo a las carreras que elijan. Así pues, es importante que exista una buena gestión por parte de la dirección, de tal forma que se implementen de manera adecuada diferentes estrategias que permitan alcanzar los objetivos a nivel institucional. Por último, también cabe mencionar que el rendimiento del personal debe de ser el más óptimo, con el propósito que los usuarios queden satisfechos con los servicios que prestan.

En Ecuador, Mendoza et al. (2018) afirma que las instituciones públicas no están empleando los recursos de manera eficiente para alcanzar los objetivos propuestos por la gerencia. Esto se debe a que no se cumple un orden durante el desempeño de las actividades de cada colaborador, lo cual indica que se presenten ciertos retrasos. Por ello, una buena gestión administrativa no solo genera que las actividades se den en una secuencia adecuada, sino también que se optimicen al máximo los recursos. Así mismo, las instituciones brindarán mejores servicios públicos del Estado, de tal forma que se alcancen los objetivos propuestos y los estudiantes se lleven una mejor imagen institucional.

En Colombia, Pacheco et al. (2018), señalan que una deficiente gestión administrativa se debe principalmente a que pocas veces se hacen evaluaciones periódicas sobre el plan de mejoramiento institucional. Posiblemente, exista una deficiente comunicación entre jefe - colaborador, lo que cause que el proceso administrativo no sea el más adecuado. Ante esa problemática, se sugiere que se realicen evaluaciones donde se discuta el mejoramiento institucional del proceso

administrativo, de tal forma que se hagan mejoras continuas y vaya de la mano con el rendimiento académico de los estudiantes.

En México, Ramírez et al. (2019), argumentan que los colaboradores suelen mostrar un bajo desempeño cuando no se sienten altamente motivados. En las universidades públicas, esto se ha convertido en un problema, ya que no les brindan incentivos económicos como no económicos que les permitan impulsarlos a cumplir de manera satisfactoria con sus actividades. Sin embargo, para que reciban estos incentivos, el área de recursos humanos debe de otorgarles capacitaciones que les permitan mejorar sus competencias, de tal forma que terminen sus labores en el menor tiempo posible.

En Ecuador, Álvarez et al. (2018) manifiestan que el personal administrativo de las universidades públicas, mayormente, presenta un bajo rendimiento debido a que no se realizan evaluaciones periódicas. Para tomar buenas decisiones a nivel gerencial, es importante tener un informe sobre las competencias de los colaboradores, de tal forma de brindarle retroalimentación y exista una mejora continua. Así mismo, de esta manera el personal tendrá un mejor desempeño, combinando sus conocimientos y habilidades para ofrecer el mejor servicio a los estudiantes universitarios.

En Madre de Dios, Velásquez (2018) argumentan que las instituciones públicas tienen problemas de gestión a raíz que los colaboradores no conocen por completo el proceso administrativo. Este factor genera a que no sigan de manera ordenada cada una de las actividades establecidas por la gerencia, además, originando que se dañe la comunicación tanto horizontal como vertical. Ante esa problemática, es importante que se promuevan capacitaciones constantes sobre los procesos administrativos, de tal forma que los colaboradores compartan la misma filosofía institucional y alcancen los objetivos en el corto, mediano y largo plazo. Así pues, si el personal se encuentra informado, no solo serán más eficientes, sino también mejorará la imagen corporativa de la organización.

En Junín, Mendivel et al. (2019) indican que para que se cumplan los procesos administrativos en las instituciones públicas es importante que los colaboradores destaquen por sus competencias. Esto es importante ya que deben estar ubicados en áreas específicas acorde a sus habilidades, de tal forma que rindan más y se reduzcan los niveles de rotación. Así mismo, se puede inferir que el talento humano es esencial para una institución pública, puesto que corresponde a una serie de recursos optimizados y orientados a la prestación de las necesidades de los usuarios.

En Tumbes, Pérez y Zapata (2020) señalan que uno de los factores que afecta al desempeño laboral de los colaboradores en instituciones públicas es el agotamiento. Esto se debe a que suelen recibir muchas sobrecargas laborales por parte de sus jefes, y que, además, ese estado de ánimo lo pueden manifestar con los usuarios. Es por esa razón que, si las entidades públicas anhelan incrementar los niveles de desempeño, es necesario que se promueva el trabajo en equipo y una buena comunicación, de tal forma que los colaboradores puedan expresar sus necesidades en sus puestos de trabajo y se sientan valorados.

En Moquegua, Maquera et al. (2020), manifiestan que el personal administrativo de las entidades públicas tiende a poseer un bajo rendimiento cuando la gerencia no les brinda los equipos y materiales necesarios para que cumplan con sus funciones. Es importante que los colaboradores se encuentren laborando en condiciones óptimas y que además se les facilite herramientas (tecnología y comodidades) para que sus labores la terminen en el menor tiempo posible. De esta manera, no solo el desempeño laboral mejorará, sino también que se creará un mejor ambiente de trabajo y alcanzarán sus metas establecidas por la gerencia.

En la actualidad, la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann tiene como propósito brindar una excelente educación superior cumpliendo con altos estándares de calidad. Es por ello, que se enfoca en formar profesionales con

valores, promoviendo la investigación científica, tecnológica y humanista que rige el sector académico.

En su diagnóstico principal, se ha podido percibir que las estrategias que se planearon al inicio no siempre se cumplen de manera eficiente, puesto que el personal suele presentar algunas demoras al momento de su ejecución. A pesar que la universidad cuenta con una excelente organización, los colaboradores no se sienten orientados a cumplir con las actividades, lo que ha provocado que no reciban el apoyo suficiente por parte de la dirección. Por último, no se implementa medios de control donde se pueda corroborar si los resultados fueron los esperados o no.

Por otro lado, el personal de trabajo mantiene su rendimiento laboral, es decir, no aumenta, pero tampoco disminuye, lo que provoca que no sean más eficientes durante el cumplimiento de sus actividades. Esto se debe a que no reciben capacitaciones constantes donde les permita pulir sus habilidades y terminen sus labores de manera óptima. Además, las relaciones que establecen con los jefes y con sus compañeros de trabajo no son las más transparentes, lo que genera que no tengan deseos de trabajar en equipo. Finalmente, no se sienten tan motivados, puesto que la institución no les brinda reconocimientos por cada trabajo bien realizado.

En base a la problemática identificada en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, en el presente estudio se pretende determinar si existe algún tipo de relación o no entre gestión administrativa y desempeño laboral, y finalmente, se puedan plantear sugerencias finales a raíz de los resultados obtenidos.

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### 1.2.1 Problema general

¿Existe relación entre gestión administrativa y el desempeño laboral en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann en 2020?

### 1.2.2 Problemas específicos

¿Cuál es el nivel de gestión administrativa en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann?

¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann?

¿Cuál es la relación entre las dimensiones de gestión administrativa y desempeño laboral en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann?

## **1.3 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN**

El presente estudio se centra en demostrar si la gestión administrativa se relaciona con el desempeño laboral, de tal manera que mediante los resultados obtenidos se puedan establecer posibles mejoras para la situación actual de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.

Asímismo, para el desarrollo de esta tesis, se emplearon teorías relacionadas a la temática y se diseñaron los instrumentos, de tal forma de medir cada una de las variables y cumplir con los objetivos planteados al inicio de este estudio.

Por último, esta investigación también se justifica en que los resultados que se obtengan de los instrumentos aplicados a los colaboradores, sirvan como referencia o antecedente para próximos estudios con variables similares.

## **1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES**

Durante el transcurso del presente estudio, hubo inconvenientes para conseguir información precisa y detallada sobre el escenario, sin embargo, no impidió cumplir de manera satisfactoria con los objetivos planteados.

La aparición de la COVID – 19 generó algunos inconvenientes al momento de procesar la información, por ello, se optó por diseñar cuestionarios vía online aplicado a los colaboradores de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.

## **1.5. OBJETIVOS**

### **1.5.1 Objetivo general**

Determinar la relación entre gestión administrativa y el desempeño laboral en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann en 2020.

### **1.5.2 Objetivos específicos**

- Diagnosticar el nivel de gestión administrativa en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.
- Identificar el nivel de desempeño laboral en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.
- Calcular la relación entre las dimensiones de gestión administrativa y desempeño laboral en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.

## **1.6. Hipótesis**

H<sub>1</sub>: Existe relación entre gestión administrativa y el desempeño laboral en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann en 2020.

H<sub>0</sub>: No existe relación entre gestión administrativa y el desempeño laboral en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann en 2020.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO**

##### Antecedentes internacionales

En Ambato, Paredes (2020) en su tesis denominada “Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas” en el que su propósito general fue determinar el impacto de la gestión administrativa en la calidad de servicio. El tipo fue correlacional y como muestra se tomó a 265 colaboradores. Uno de sus resultados más destacados fue que la gestión administrativa se relaciona en un 0,898 con la calidad de servicio, lo cual indica que si sube una variable sube otra. Llegó a concluir que las instituciones públicas prestan servicios administrativos de manera eficiente, ya que los usuarios se encuentran altamente satisfechos con el trato que han recibido.

En Quito, Camino (2020) realizó la investigación “Modelo de Gestión Administrativa para el Departamento Financiero de la Facultad de Odontología de la Universidad Central del Ecuador”, con la finalidad de elaborar un modelo de gestión administrativa para optimizar el rendimiento del personal. El tipo fue descriptivo y la población fue de seis colaboradores. Uno de sus resultados más destacados fue que el 83 % de los encuestados considera que se hacen planeaciones estratégicas para alcanzar los objetivos principales de la institución. Por último, llegó a concluir que se ha llevado a cabo el proceso de la gestión administrativa, en el que los colaboradores han realizado mejoras continuas y han obtenido grandes resultados.

En La Libertad, Panchana (2019) hizo un estudio “El desempeño laboral y la gestión administrativa en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, IESS en la provincia de Santa Elena, año 2018” en el que su objetivo principal fue evaluar la influencia del desempeño laboral en la gestión administrativa. El tipo fue cuantitativo y se tomaron a 105 colaboradores como muestra. Al aplicar encuestas, obtuvo que el 40 % del personal considera que la institución realiza programas de capacitación con la finalidad de incrementar sus competencias y habilidades. Llegó a concluir que los colaboradores han recibido grandes capacitaciones, el cual ha permitido que su desempeño sea el más eficiente y además ha incrementado el nivel de talento humano de la institución.

En Ambato, Lalama (2018) realizó una tesis “Influencia de la personalidad en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes” en el que su propósito inicial fue calcular el impacto de la personalidad en el rendimiento de los colaboradores administrativos. El tipo fue correlacional y la población estuvo conformada por 45 trabajadores. Uno de sus resultados más destacados fue que el 51 % de los encuestados considera que no reciben capacitaciones constantes para lograr los objetivos plasmados por la gerencia. Llegó a la conclusión que los colaboradores no aspiran a crecer profesionalmente, debido a que no reciben apoyo alguno y además no se sienten identificados con la organización.

En Bogotá, Solano et al. (2019) hizo una investigación “Calidad de vida como agente dinamizador del desempeño laboral en universidades públicas” en el que su propósito fue diseñar estrategias para incrementar los niveles de rendimiento laboral. El tipo fue correlacional y la población estuvo conformada por 19 colaboradores. Al recoger información de los cuestionarios, obtuvo que el 57,89% de los encuestados no se sienten satisfechos en sus puestos de trabajo, lo que origina que no tengan ganas de seguir trabajando por largos periodos. Llegó a concluir que, para mejorar el desempeño, se debe mejorar las condiciones laborales, motivar a los colaboradores y otorgarles los equipos necesarios para que terminen sus actividades de manera eficiente.

– A nivel nacional

En Cerro de Pasco, Vicente (2018) hizo una investigación “Gestión Administrativa y su mejora en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión – 2017” en el que su propósito inicial fue implementar la gestión administrativa para mejorar la universidad. El tipo fue explicativo y como población se tomaron a 52 colaboradores. Entre sus resultados más relevantes obtuvo que el 56 % de los encuestados no están a favor de las políticas implementadas en sus puestos de trabajo por parte de la gerencia. Llegó a concluir que la gestión administrativa a permitido que los colaboradores puedan ser más eficientes en sus puestos de trabajo y además están más capacitados.

En Lima, Chalco (2018) hizo un estudio “La gestión Administrativa y el desempeño en la Universidad Autónoma del Perú – Villa el Salvador 2017” en el que su finalidad principal fue demostrar su la gestión administrativa se relaciona con el rendimiento de los trabajadores. El tipo fue correlacional y como población se tomó a 109 colaboradores. Uno de resultados más destacados fue que el 50% de los encuestados consideran que es alto el nivel de gestión administrativa, puesto que se lleva a cabo de manera eficiente cada uno de los procesos. Llegó a concluir que ambas variables, mediante el coeficiente de Pearson, se logran relacionar directamente en un 0,956 y con un  $p < 0,05$ .

En Lima, Arellano (2018) en su tesis “Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la UGEL – Pasco, 2018” en el que su objetivo principal fue calcular la relación entre gestión administrativa y desempeño de los colaboradores. El tipo fue correlacional y 25 colaboradores se tomaron como muestra. Uno de sus resultados más destacados fue que el 92% de los encuestados consideran que si se aplica la gestión administrativa para incrementar los niveles del rendimiento del personal. Llegó a concluir que la gestión administrativa se relaciona con el desempeño laboral en un 0.780 con un  $p < 0,05$  lo que indica una correlación alta.

En Trujillo, Espinoza (2018) en su investigación “Capacitación y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Trujillo – 2017” en el que su propósito inicial fue hallar si la capacitación se asocia con el rendimiento del personal. El tipo fue correlacional y se seleccionaron a 217 colaboradores como muestra. Uno de sus resultados más destacados fue que el 54 % de los encuestados consideran que tienen la capacidad de resolver problemas al momento que se presentan en sus puestos de trabajo. Por último, llegó a concluir que la capacitación a logrado que los colaboradores incrementen sus conocimientos, habilidades y actitudes frente a sus puestos de trabajo, logrando eficiencia y productividad para alcanzar los objetivos plasmados por la gerencia.

En Chiclayo, Rojas (2017) realizó una tesis denominada “Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la Universidad Privada Juan Mejía Baca en la ciudad de Chiclayo 2017” en el que su objetivo inicial fue demostrar si el clima laboral impacta en el rendimiento del personal. El tipo fue cuantitativo y la población estuvo compuesta por 31 colaboradores. Uno de sus resultados más relevantes fue que el 48 % de los encuestados considera que establece buena comunicación con sus compañeros de trabajo, ya que establecen vínculos de confianza. Llegó a concluir que el nivel de desempeño laboral de los colaboradores se encuentra en un nivel medio, lo que indica que cumplen con sus labores en el tiempo establecido, pero no siempre alcanzan los objetivos propuestos por la dirección.

– A nivel local

Ramos (2019) en su investigación denominada “Gestión administrativa y responsabilidad académica en la Institución Educativa Cesar Cohaila Tamayo región Tacna 2017” en el que su propósito inicial fue calcular si la gestión administrativa se relaciona con la responsabilidad académica. El tipo fue correlacional y 65 trabajadores se consideraron como muestra. Uno de sus principales resultados fue que el 53,65 % de los encuestados consideran que realizan un control administrativo sobre todas las actividades que se planearon

al inicio. Finalmente, llegó a concluir que se ejecutó el proceso administrativo, lo que ha generado que los colaboradores alcancen los objetivos plasmados por los directivos y además han asumido más responsabilidades.

Chambilla (2017) hizo una tesis “Gestión administrativa y calidad de servicio en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna” cuya finalidad principal fue demostrar si la gestión administrativa se vincula con los servicios de calidad. El tipo fue correlacional y se tomaron a 80 colaboradores como muestra. Uno de sus resultados más destacados fue que el 35% de los encuestados consideran que existe una buena organización, en donde se coordinan todos los recursos sobre las actividades que se realizarán. Llegó a la conclusión que la implementación del proceso administrativo ha permitido que los colaboradores brinden un servicio de calidad, con el propósito de superar las expectativas de los usuarios.

Ríos (2019) realizó un estudio denominado “Influencia de la motivación laboral en el desempeño de los trabajadores de la Escuela de Ingeniería Comercial de la Universidad Privada de Tacna, 2019” en el que su propósito inicial fue hallar si la motivación logra influir en el rendimiento de los colaboradores. EL tipo fue explicativo y la población estuvo conformada por 45 trabajadores. Uno de sus principales resultados fue que el 88.89% de los encuestados se encuentran en un nivel bueno de desempeño laboral, lo que indica que el personal de trabajo se desenvuelve de manera eficiente en sus puestos de trabajo. Finalmente, concluyó que, si los colaboradores se encuentran altamente motivados, tendrán un mejor rendimiento, por ende, la institución debe de brindarles reconocimientos de tal forma que se sientan valorados.

Cueva (2018) en su investigación titulada “Clima Institucional y el desempeño laboral en la Institución Educativa Jorge Chávez – Tacna 2017” en el que su objetivo inicial fue demostrar si el clima institucional se vincula con el rendimiento laboral. El tipo fue correlacional y la muestra estuvo conformada por

40 colaboradores. Uno de sus resultados más destacados fue que el 45% de los encuestados forman equipos de trabajo para cumplir de manera eficiente las diferentes actividades laborales. Llegó a concluir que los colaboradores poseen un buen nivel de desempeño laboral, debido a que asumen con responsabilidad sus tareas y logran las metas establecidas en sus puestos de trabajo.

Medina (2018) en su tesis denominada "Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la UGEL Tacna 2018" en el que su finalidad principal fue corroborar si el clima se logra vincular con el rendimiento del personal. El tipo fue correlacional y la población estuvo conformada por 63 colaboradores. Uno de sus resultados principales fue que el 85,7% de los encuestados consideran que reciben incentivos económicos por cada actividad que cumplen de manera adecuada. Finalmente, llegó a la conclusión que el rendimiento de los colaboradores ha incrementado debido a que laboran en un clima apropiado, donde se promueve el trabajo en equipo y se generan vínculos de confianza.

## **2.2 BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. Gestión administrativa**

#### **2.2.1.1. Definición**

Blandez (2016) afirma que la gestión administrativa es aquella que permite que los colaboradores de una organización puedan desarrollarse de tal forma de alcanzar con los objetivos propuestos. Además, para que eso sea posible, es necesario que sigan el siguiente proceso: planear, organizar, dirigir y controlar.

Chiavenato (2006) sostiene que la gestión administrativa se refiere al proceso en el que se implementa de manera apropiada la planeación, organización, dirección y control de las instituciones, optimizando al máximo los recursos para alcanzar las metas propuestas.

Hilton (2005) argumenta que la gestión administrativa consiste en una serie de actividades empleadas por la administración de una organización, en el que se implementan las siguientes funciones: planificar, organizar, dirigir al personal y controlar.

#### **2.2.1.2. Teoría de Henry Fayol**

Es conocida como la teoría clásica de la administración y también denominada como corriente Fayolista en honor a su creador. Se basó principalmente en su enfoque sistémico, de tal forma de comprender a profundidad las diferentes áreas de la organización, puesto que para Fayol era de gran importancia. Así mismo, todos los elementos dentro de la institución, eran considerados como un sistema independiente, o también denominados clientes internos (Chiavenato, 2006).

Para Fayol, tanto los colaboradores como el gerente eran considerados de igual manera, puesto que era necesario que todos trabajen en equipo. Esto conllevó a que los jefes asumieran nuevas responsabilidades ante un grupo de

trabajadores y llevándolos de la mano, brindándoles también retroalimentación ante cada actividad que realizaban (Chiavenato, 2006).

Así mismo, en esta teoría se procura implementar la gestión administrativa, centrada en la implementación del proceso administrativo, el cual consiste en planeación, organización, dirección y control; de tal manera que todos los miembros de la empresa laboren en equipo y alcancen con los objetivos propuestos. Así pues, el gerente era el encargado de brindarle todos los recursos necesarios para que el personal cumpla con sus labores de manera eficiente y establezcan una buena comunicación tanto horizontal como vertical (Chiavenato, 2006).

### **2.2.1.3. Dimensiones de la gestión administrativa**

Del mismo modo, Chiavenato (2006) afirma que las dimensiones de gestión administrativa son las siguientes:

#### **– Planeación**

Se refiere a todas las estrategias que se van a plantear y qué acciones se van a tomar para alcanzar los objetivos planteados. En este punto se toma en cuenta: la misión institucional, el establecimiento de objetivos y estrategias como parte del proceso administrativo (Chiavenato, 2006).

#### **– Organización**

Se da cuando se distribuye las actividades laborales de manera equitativa, en donde se le otorga a cada uno de los colaboradores sus funciones y recursos que debe emplear en sus puestos de trabajo. En esta dimensión se toma en cuenta: las tareas, designación de personas, estructura de la organización y los métodos a emplear (Chiavenato, 2006).

– Dirección

Se refiere al proceso de dirigir el esfuerzo y talento de los colaboradores, orientándolos y brindándoles facilidades para que solucionen los posibles problemas que se les pueda presentar. En este proceso implica: Dirigir al personal, orientación al colaborador y solución de problemas (Chiavenato, 2006).

– Control

Es la última fase del proceso administrativo y consiste básicamente en revisar lo que se había planeado y corroborar si los resultados fueron los esperados o no. En esta parte solo se determinan los medios de control que se implementarán (Chiavenato, 2006).

**Figura 1**

*Proceso administrativo*



Fuente: Chiavenato (2006).

#### **2.2.1.4. Beneficios de la gestión administrativa**

Luna (2015), sostiene que la gestión administrativa es un proceso muy importante para toda organización que anhela dirigir a su personal de manera apropiada de tal forma que alcancen los resultados esperados. Así mismo, los siguientes beneficios que genera son los siguientes:

El proceso administrativo es la mejor estrategia para que las instituciones públicas puedan tener un orden sobre todas las acciones que se van a tomar, de tal manera que todos los colaboradores se sientan comprometidos (Luna, 2015).

Las decisiones que se tomen serán las mejores, puesto que, si los resultados que se tuvieron en cuenta al inicio no fueron alcanzados, se podrá realizar un análisis sobre los factores que impidieron alcanzarlos y finalmente se tomen las medidas necesarias ante ese suceso (Luna, 2015).

Las organizaciones sacarán el máximo provecho a los recursos, de tal manera que los colaboradores cuentan con equipos y materiales que les faciliten culminar con sus actividades en sus puestos de trabajo (Luna, 2015).

Se reducirán los incumplimientos de las funciones de los trabajadores, dado que estarán enfocados y concentrados en alcanzar los objetivos propuestos por la gerencia y contarán con los recursos necesarios para hacerlo (Luna, 2015).

Al momento que toda la organización planea, organiza, dirige y controla de manera eficiente a sus colaboradores, brindarán un mejor servicio a los usuarios, de tal manera que su grado de satisfacción sea más alto (Luna, 2015).

## **2.2.2 Desempeño laboral**

### **2.2.2.1 Definición**

Snell y Bohlander (2013), define al desempeño laboral como la forma en que los colaboradores se desenvuelven para cumplir con sus funciones laborales, poniendo en práctica sus habilidades y comprometiéndose en alcanzar los objetivos plasmados por la empresa.

Robbins, Stephen y Coulter (2013), afirman que el desempeño laboral consiste en un proceso en el que una empresa alcanza el éxito a raíz que sus colaboradores cumplen de manera eficiente las metas y objetivos. Así mismo, para un mejor rendimiento, se realizan evaluaciones constantes para identificar los puntos bajos y poder plasmar alguna solución.

Chiavenato (2002), señala que el desempeño laboral se refiere principalmente cuando el personal muestra su eficiencia y eficacia en sus puestos laborales, optimizando al máximo los recursos y procurando culminar con sus responsabilidades en el menor tiempo posible.

### **2.2.2.2 Teoría del equilibrio organizacional**

Chiavenato (2011) sostiene que gran parte del éxito de las organizaciones, se debe al aporte que hacen los colaboradores en sus puestos de trabajo. Por ende, es necesario que se les brinde grandes beneficios que los motive lo suficiente. Estos beneficios deben de estar acorde con lo que ellos necesitan, como, por ejemplo, buenos pagos, programas de capacitación, oportunidades de crecimiento, seguros, etc. Con el propósito que se sientan llenos de entusiasmo y tengan deseos por seguir trabajando.

Estos beneficios generarán que el personal sea más eficiente en su puesto laboral, se sienta comprometido con su trabajo, desarrollen nuevas habilidades, se esfuercen más y terminen sus labores en el menor tiempo posible. Finalmente, esta teoría se enfoca en que la organización cubra las necesidades de sus

trabajadores y ellos tendrán un mejor rendimiento, de tal forma que ambos se beneficien.

## Figura 2

### Teoría del equilibrio organizacional



Fuente: Chiavenato (2011).

### 2.2.2.3 Dimensiones de desempeño laboral

Según Snell y Bohlander (2013) afirman que el desempeño laboral se descompone en las siguientes dimensiones:

#### – Capacidad

Se refiere a las habilidades que los colaboradores poseen para cumplir con sus jornadas laborales. Estas habilidades son esenciales, ya que gran parte del éxito de una organización se debe a la manera de cómo el personal cuenta con la capacidad para alcanzar los objetivos. Por lo general, se destaca las habilidades técnicas, interpersonales y de solución de conflictos (Snell y Bohlander, 2013).

– Motivación

Se considera como el impulso que tienen los colaboradores para terminar una determinada actividad. La motivación es como el combustible del personal que lo pondrá en movimiento para alcanzar los objetivos de la empresa. Así mismo, los colaboradores se sienten motivados cuando son ambiciosos en sus puestos, se sienten satisfechos y generan relaciones con sus colegas (Snell y Bohlander, 2013).

– Ambiente

Es el lugar donde los colaboradores se desenvuelven para cumplir con sus funciones laborales. Así mismo, un buen ambiente de trabajo es cuando le brindan equipos a su personal, cuenta con un diseño adecuado, están de acuerdo con las políticas y reciben apoyo por parte de los directivos (Snell y Bohlander, 2013).

#### **2.2.2.4 Beneficios de la evaluación del desempeño laboral**

Werther y Davis (2008) señalan que un buen desempeño laboral se da cuando los colaboradores son evaluados para poder identificar sus debilidades y plantear posibles soluciones, es por ello, que la evaluación del desempeño genera los siguientes beneficios:

Mejora el rendimiento de los trabajadores, puesto que reciben retroalimentación en cada una de sus funciones que desempeña, por lo general, la realiza el gerente general acompañado de un especialista en la materia (Werther y Davis, 2008).

Surgen políticas de compensación, al tener en cuenta un informe del personal y saber sus necesidades, se plantean tasas de incremento acorde a las actividades que realizan en sus puestos de trabajo (Werther y Davis, 2008).

Áreas específicas, cada uno de los colaboradores tienen habilidades diferentes, pero siempre resalta una que otra y que se acomoda más a un puesto de trabajo para que saquen el máximo provecho (Werther y Davis, 2008).

Capacitación constante, se basa en potencializar sus competencias y tengan un mejor rendimiento. Además, si se encuentran capacitados, podrán tener más probabilidades de recibir compensaciones (Werther y Davis, 2008).

Crecimiento profesional, al adquirir nuevos conocimientos y destacar en sus puestos de trabajo, tendrán más posibilidad de ascender en sus puestos de trabajo (Werther y Davis, 2008).

Compromiso con la organización, al percibir que la institución tiene como prioridad su desarrollo y cubrir sus necesidades, se sentirán comprometidos en alcanzar los objetivos, además, su estadía será por largos periodos (Werther y Davis, 2008).

## **2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS**

### **Gestión administrativa**

Consiste en todos los procesos en donde se coordinan a un grupo de colaboradores con el objetivo de cumplir con las metas y objetivos de una institución, básicamente, se centra en la planeación, organización, dirección y control (Anzola, 2002).

### **Planeación**

Se refiere a la primera fase de gestión administrativa, donde se plantean los objetivos y el tiempo en que la institución llevará a cabo para tener grandes resultados económicos (Figuroa y Ramírez, 2004).

## **Organización**

Segunda fase del proceso administrativo, en el cual se basa en brindar aquellos recursos a los colaboradores idóneos de tal forma de alcanzar con los objetivos (Chiavenato, 2011).

## **Dirección**

Se refiere a poner en marcha todo lo que se haya planeado en los objetivos y metas institucionales, además, se dirige de manera adecuada al personal para que tenga un alto rendimiento (Chiavenato, 2011).

## **Control**

Es la última fase del proceso administrativo en el dónde se evalúa las estrategias que se planearon al inicio, y, además, si los resultados no fueron lo esperados, se toman las medidas necesarias para lograr lo que se planeó (Figuerola y Ramírez, 2004).

## **Desempeño laboral**

Se refiere al esfuerzo de los colaboradores dentro de sus puestos de trabajo en donde acatan órdenes de sus superiores con el propósito de alcanzar los objetivos institucionales (Dessler, 2001).

## **Capacitación**

Se refiere a la enseñanza que se les da a los colaboradores con la finalidad que mejoren sus habilidades dentro de sus puestos de trabajo, además, es esencial para los logros individuales y grupales (Mondy, Noe y Mondy 2005).

**Motivación**

Se refiere a aquella fuerza que impulsa a que los colaboradores tengan deseos de querer cumplir sus funciones laborales de manera eficiente (Porret, 2010).

**Ambiente**

Se refiere al medio en donde un conjunto de colaboradores cumple roles específicos, en el que intercambian recursos y servicios con la finalidad de alcanzar las metas organizacionales (Morera, 2001).

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO FILOSÓFICO**

Al hablar de ontología, se refiere principalmente a una base de datos que describe los conceptos en el mundo o algún dominio, algunas de sus propiedades y cómo los conceptos se relacionan con cada uno, en tal sentido, el desempeño laboral influenciado por la correcta aplicación de la gestión administrativa se refleja en la observación central del ser humano.

Dentro del análisis del marco metodológico, se adoptará una postura positivista. El principio fundamental del positivismo es que no existe conocimiento que no provenga de la percepción. La importancia se da al rigor en las técnicas para obtener el conocimiento; se insiste en la cuantificación, porque se adoptará una metodología cuantitativa con sus variables gestión administrativa y desempeño laboral, partirá de una problemática y formulación de hipótesis que finalmente debe obtener datos para demostrar la evidencia empírica.

## **CAPÍTULO IV**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **4.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

##### **4.1.1 Tipo de investigación**

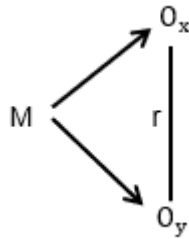
Esta investigación es básica o pura, puesto que su objetivo principal es solo recoger información, pero sin la necesidad de posibles aplicaciones, es decir, se basa solo en descubrir nuevos conocimientos (Ñaupas, Novoa y Villagómez, 2014).

##### **4.1.2 Diseño de investigación**

El diseño de investigación fue no experimental y transversal, ya que no se manipulan ninguna de las dos variables y se estudian en su ambiente natural, además, la información se recogerá en un solo momento, en este caso, se aplicarán los cuestionarios una sola vez (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

El nivel de investigación fue correlacional, puesto que el propósito principal fue demostrar si ambas variables se relacionan (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). En este caso, si gestión administrativa se relaciona o se asocia con el desempeño laboral.

Diseño:



M es la muestra

$O_x$  es la medición de gestión administrativa

r es el coeficiente de correlación entre las dos variables

$O_y$  es la medición de desempeño laboral.

## 4.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

### 4.2.1 Población

Gorgas, Cardiel y Zamorano (2009), argumentan que la población se refiere a un conjunto de elementos o individuos en las que poseen algún rasgo en común.

Así mismo, la población de este presente estudio estuvo conformada por la cantidad del personal de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann siendo 453 servidores (En el que se incluye nombrados, contratados y CAS) tal como se muestra en la Tabla 3 (Ver Anexos).

**Tabla 1**

*Población*

Colaboradores	N°
Nombrados	304
Contratados	24
CAS	125
Total	453

#### 4.2.2 Muestra

Merino et al. (2015), definen a la muestra como un subconjunto de individuos que se obtienen a partir de una población o universo y que debe ser representativa.

Del mismo modo, para el cálculo de la muestra, se empleó el muestreo probabilístico propuesto por Hernández, Fernández y Baptista (2014) cuya fórmula es la siguiente:

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

Muestra (n)	= 208
Población (N)	= 453
Nivel de confianza (Z)	= 95%: 1,96
Probabilidad de éxito (p)	= 50%: 0,5
Probabilidad de fracaso (q)	= 50%: 0,5
Nivel de error (e)	= 5%: 0,05

La muestra del presente estudio, estuvo conformada por 208 servidores de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.

#### 4.3 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

**Variable independiente:** Gestión administrativa

**Variable dependiente:** Desempeño laboral

**Tabla 2***Operacionalización de la variable independiente*

Variable independiente	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica e instrumentos de recolección de datos
Gestión administrativa	Planeación	Misión	La misión de la institución está claramente definida.	Encuesta – cuestionario
		Objetivos	Los objetivos planteados son alcanzables. Se plantean	
		Estrategias	estrategias para lograr las metas.	
		Tareas	Las tareas se dividen de manera equitativa. Se designa al personal adecuado para cada puesto.	
	Organización	Designar	Los puestos de trabajo se encuentran claramente	
		Estructura	estructurados. Se proponen métodos que seguirán los	
		Métodos	puestos de trabajo para alcanzar los objetivos.	
	Dirección	Dirigir	Se dirige de forma apropiada los procesos que se van a seguir. El personal recibe orientación para las actividades que van a realizar.	
		Orientación	Se toman las medidas necesarias para solucionar problemas. Se aplican medios de control para la medición de resultados.	
		Medios		
Control				

**Tabla 3***Operacionalización de la variable dependiente*

Variable dependiente	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica e instrumentos de recolección de datos	
Desempeño laboral	Capacidad	Habilidades técnicas	Cuenta con los conocimientos necesarios para desempeñar sus funciones.	Encuesta – cuestionario	
		Habilidades interpersonales	Establece una buena comunicación con sus compañeros de trabajo.		
		Habilidades de solución de conflictos	Cuando ocurre algún conflicto, procura solucionarlo.		
		Ambición	Tiene ambiciones de seguir creciendo profesionalmente dentro de la institución.		
	Motivación	Satisfacción	Se encuentra satisfecho en su puesto de trabajo.		
		Relaciones	Se promueven relaciones de confianza entre todos los colaboradores.		
		Equipos	Recibe los equipos necesarios en su puesto de trabajo.		
		Diseño de puesto	Es agradable el puesto donde se encuentra laborando.		
		Ambiente	Políticas		Está acorde con las políticas establecidas por la dirección.
			Apoyo		Recibe apoyo incondicional para cumplir con sus funciones.

## **4.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

### **4.4.1 Técnicas de recolección de datos**

#### **Encuesta**

Se empleó fue la técnica de la encuesta, que consiste en un proceso de búsqueda sistemática de información en la que el investigador cuestiona a una serie de personas para recoger información de su interés. Así mismo, esta técnica permitió que se llegue a conocer la conformidad o disconformidad sobre la muestra del estudio (Díaz, 2011).

### **4.4.2 Instrumentos de recolección de datos**

- Cuestionario

Como instrumento se aplicó el cuestionario, el cual es un documento en donde se plasma una serie de preguntas o ítems para llegar a conocer la reacción del sujeto. Del mismo modo, este cuestionario fue estructurado en escala Likert con cinco categorías o niveles de respuesta (Muñoz, 2011).

- Confiabilidad del instrumento

De acuerdo con Hernández *et al.* (2014), es el nivel de precisión de la medida, en el sentido de que si se aplica en repetidas ocasiones el instrumento al mismo sujeto u objeto produce iguales resultados.

**Tabla 4**

*Fiabilidad del instrumento*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach 0,974	N de elementos 21

Fuente: Programa SPSS.

Se observa en la Tabla 4, que el alfa de Cronbach fue de 0,974 siendo N la cantidad de ítems que conforma el cuestionario. Según Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2014) argumentan que si el cuestionario es superior a 0,72 posee una excelente confiabilidad.

- Validación

La validez de los instrumentos fue dada por tres expertos en el tema de investigación y se pueden visualizar en los anexos correspondientes.

#### **4.5 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS**

Para el análisis estadístico del tratamiento de datos, se llevó a cabo de la siguiente manera:

- a) Se diseñó el instrumento en escala Likert con cinco categorías para la medición de las dos variables de estudio.
- b) Se aplicó a los servidores de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.
- c) La información recogida fue digitalizada en los programas SPSS y Excel.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS

#### 5.1 Resultados de análisis univariado

**Tabla 5**

*Servidores de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann según sexo*

Categoría	N°	%
Masculino	124	59,6
Femenino	84	40,4
Total	40	100,0

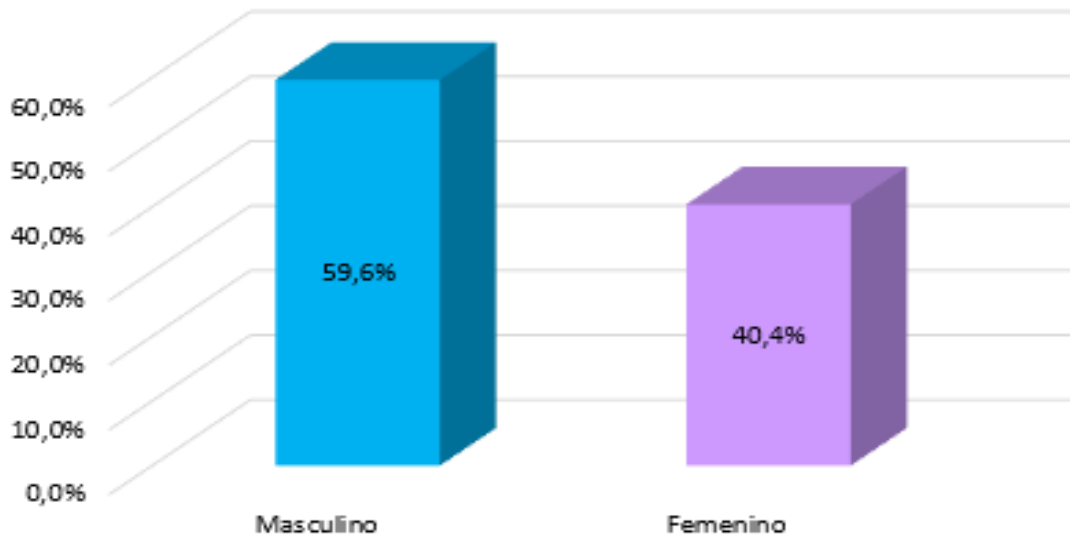
Fuente: cuestionario

#### **Interpretación**

En la Tabla 5 y Figura 3, del 100% de los encuestados, el 59,6 % pertenecen al sexo masculino y el 40,4 % al femenino, por lo cual se infiere que son más los hombres quienes laboran en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.

**Figura 3**

*Servidores de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann según sexo*



Fuente: Tabla 5

**Tabla 6**

*Condición laboral de los servidores la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann*

Categoría	N°	%
Nombrado	110	52,9
Contratado	28	13,5
CAS	70	33,7
Total	208	100,0

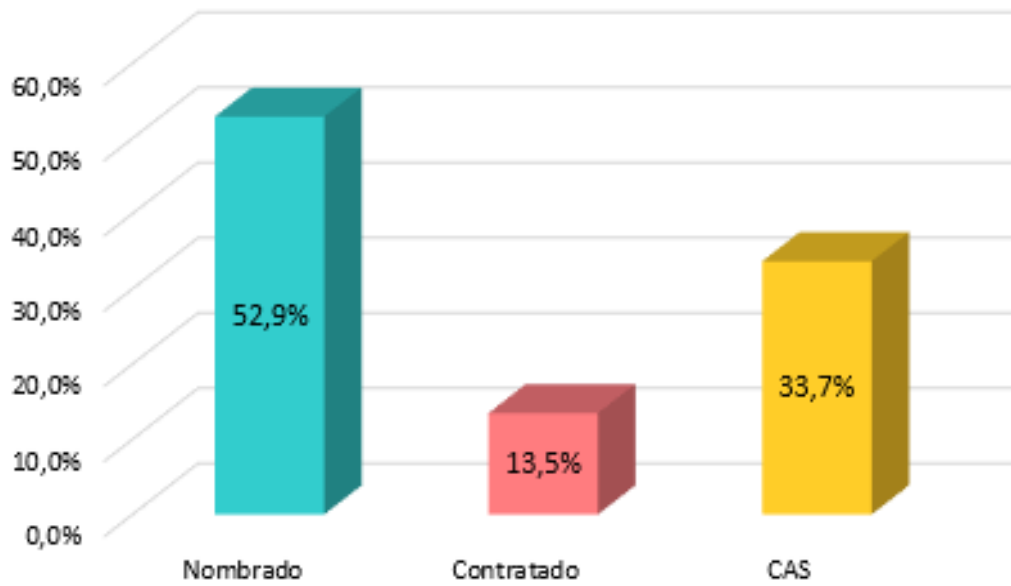
Fuente: cuestionario

**Interpretación**

En la Tabla 6 y Figura 4, Del 100% de los encuestados, el 52,9 % son nombrados, el 33,7 % pertenecen al CAS y el 13,5 % son contratados en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.

**Figura 4**

*Condición laboral de los servidores la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann*



Fuente: Tabla 6

– Dimensiones

**Tabla 7**

*Nivel de planeación*

Nivel	N°	%
Muy Alto	48	23,1
Alto	72	34,6
Medio	40	19,2
Bajo	32	15,4
Muy Bajo	16	7,7
Total	208	100,0

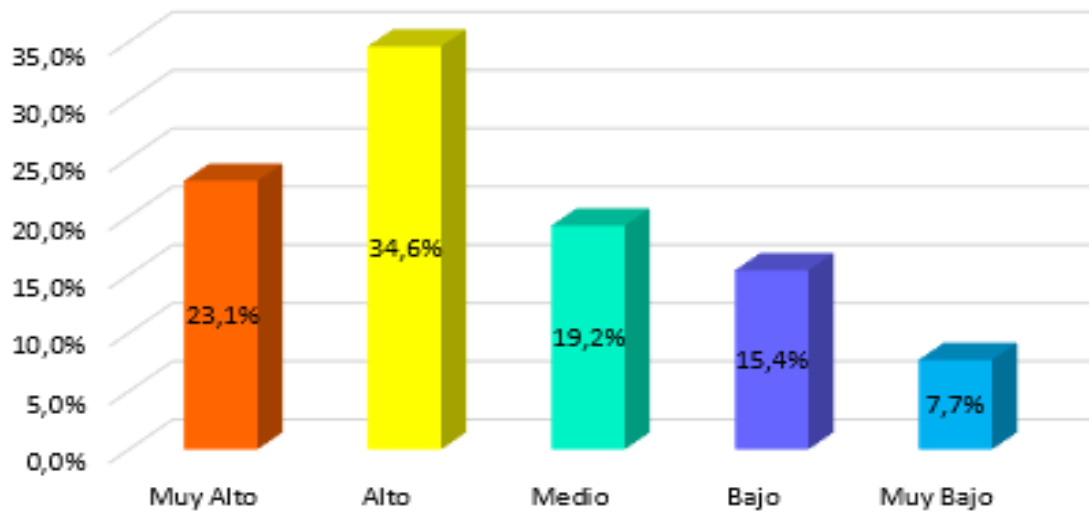
Fuente: cuestionario

**Interpretación**

En la Tabla7 y Figura 5, del 100 % de los encuestados, el 34,6 % se encuentra en un nivel Alto respecto a planeación, puesto que la misión está definida, los objetivos son alcanzables y se plasman estrategias para lograr las metas, lo que causa exista una buena planificación para llevar a cabo los objetivos, mientras que el 23,1 % en un nivel muy alto, el 19,2 % en un nivel medio, el 15,4 % en un nivel bajo y por último el 7,7 % en un nivel muy bajo.

**Figura 5**

*Nivel de planeación*



Fuente: Tabla 7

**Tabla 8***Nivel de organización*

Nivel	N°	%
Muy Alto	32	15,4
Alto	72	34,6
Medio	48	23,1
Bajo	40	19,2
Muy Bajo	16	7,7
Total	40	100,0

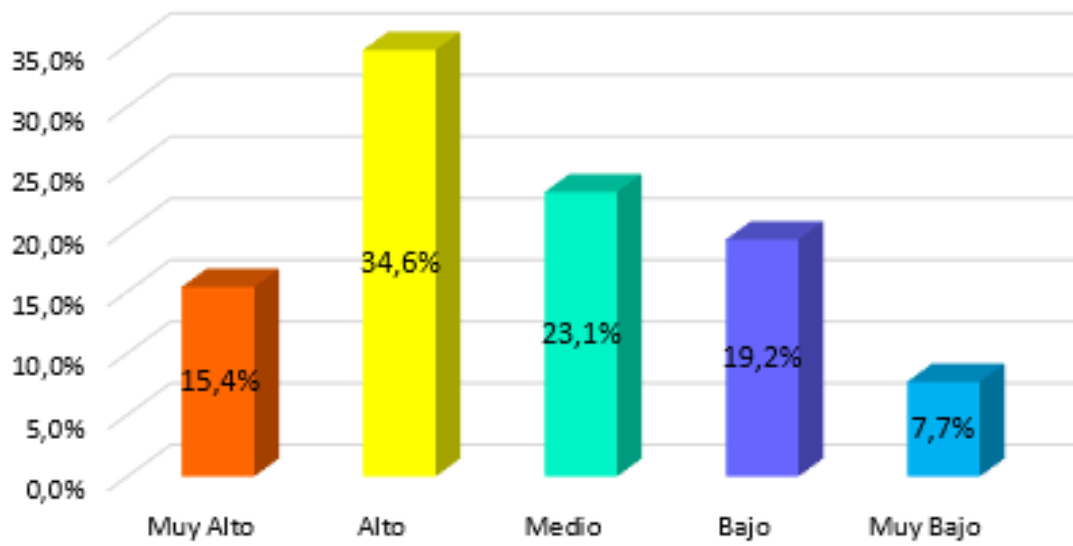
Fuente: cuestionario

**Interpretación**

En la Tabla 8 y Figura 6, del 100 % de los encuestados, el 34,6 % se encuentra en un nivel alto referente a organización, dado que las tareas son equitativas, se designa al personal adecuado, los puestos están bien estructurados y se establecen métodos de trabajo, lo que genera se promueva una buena organización y se aceleren los resultados, mientras que el 23,1 % en un nivel medio, el 19,2 % en un nivel bajo, el 15,4 % en un nivel muy alto y por último el 7,7 % en un nivel muy bajo.

**Figura 6**

*Nivel de organización*



Fuente: Tabla 8

**Tabla 9***Nivel de dirección*

Nivel	N°	%
Muy Alto	24	11,5
Alto	40	19,2
Medio	32	15,4
Bajo	64	30,8
Muy Bajo	48	23,1
Total	208	100,0

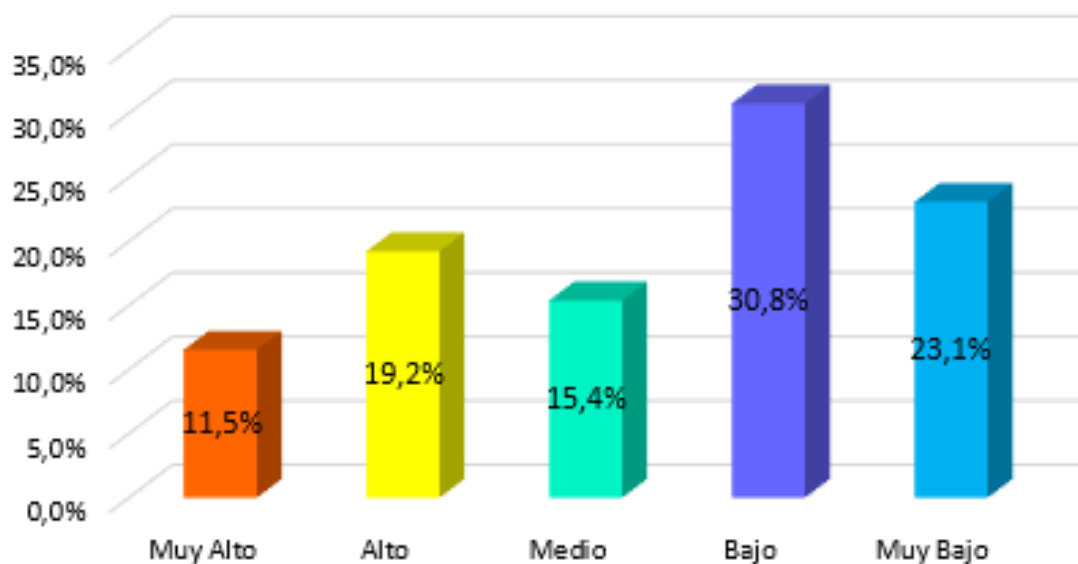
Fuente: cuestionario

**Interpretación**

En la Tabla 8 y Figura 6, del 100 % de los encuestados, el 30,8 % se encuentra en un nivel bajo en cuanto a dirección, ya que los procesos no se dirigen de forma apropiada, el personal no recibe orientación y no se toman medidas para solucionar problemas, lo que provoca se presenten imprevistos y se retrase el logro de los objetivos, mientras que el 23,1 % en un nivel muy bajo, el 19,2 % en un nivel alto, el 15,4 % en un nivel medio y por último el 11,5 % en un nivel muy alto.

**Figura 7**

*Nivel de dirección*



Fuente: Tabla 9

**Tabla 10***Nivel de control*

Nivel	N°	%
Muy Alto	24	11,5
Alto	32	15,4
Medio	40	19,2
Bajo	64	30,8
Muy Bajo	48	23,1
Total	40	100,0

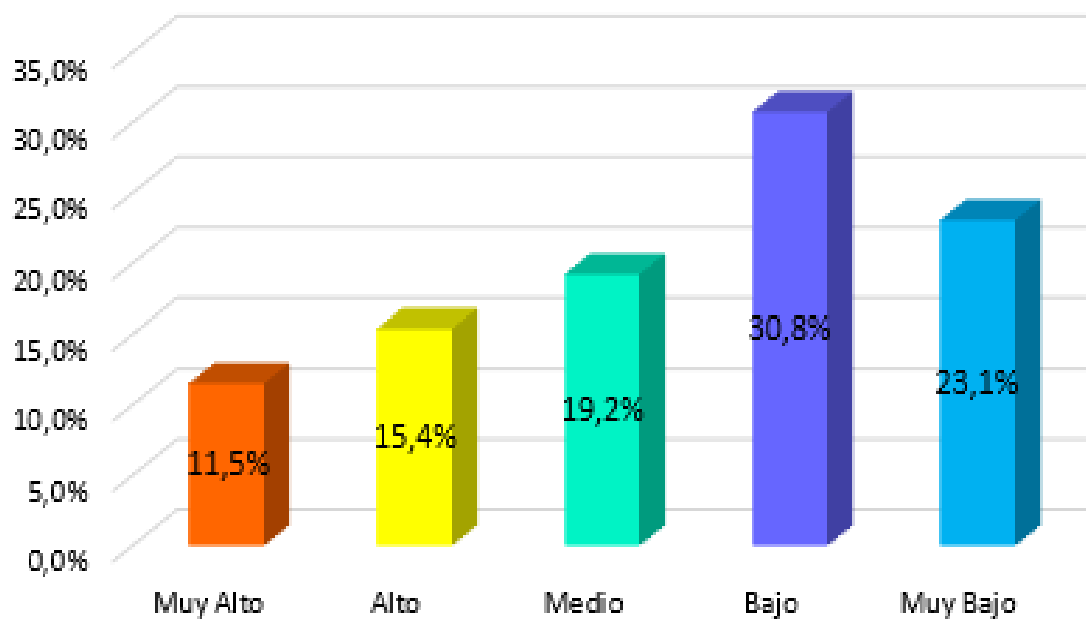
Fuente: cuestionario

**Interpretación**

En la Tabla 10 y Figura 8, del 100 % de los encuestados, el 30,8 % se encuentra en un nivel bajo en relación al control, debido a que no se implementan medios de control para medir los resultados, lo que origina que no se corrobore de manera detallada si los resultados fueron los esperados o no, mientras que el 23,1 % en un nivel muy bajo, el 19,2 % en un nivel medio, el 15,4% en un nivel alto y por último el 11,5 % en un nivel muy alto.

**Figura 8**

*Nivel de control*



Fuente: Tabla 10

**Tabla 11***Nivel de capacidad*

Nivel	N°	%
Muy Alto	24	11,5
Alto	32	15,4
Medio	16	7,7
Bajo	72	34,6
Muy Bajo	64	30,8
Total	40	100,0

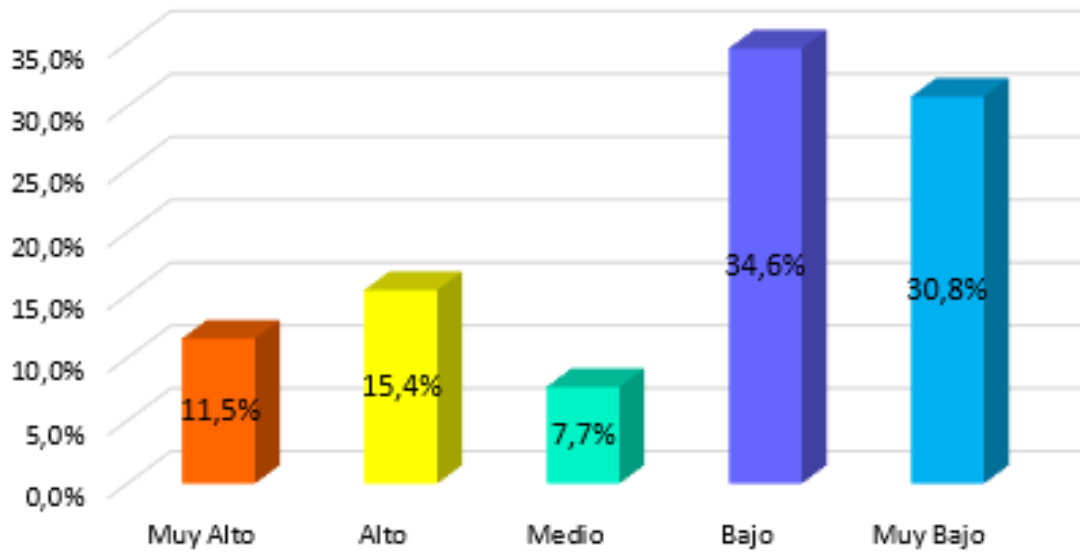
Fuente: cuestionario

**Interpretación**

En la Tabla 11 y Figura 9, del 100 % de los encuestados, el 34,6 % se encuentra en un nivel bajo respecto a capacidad, puesto que no cuentan con habilidades técnicas, habilidades interpersonales y habilidades de solución de conflictos en sus puestos de trabajo, lo que causa que no sean eficientes durante sus jornadas laborales, mientras que el 30,8 % en un nivel muy bajo, el 15,4 % en un nivel alto, el 11,5 % en un nivel muy alto y por último el 7,7% en un nivel medio.

**Tabla 9**

*Nivel de capacidad*



Fuente: Tabla 11

**Tabla 12***Nivel de motivación*

Nivel	N°	%
Muy Alto	16	7,7
Alto	40	19,2
Medio	32	15,4
Bajo	112	53,8
Muy Bajo	8	3,8
Total	208	100,0

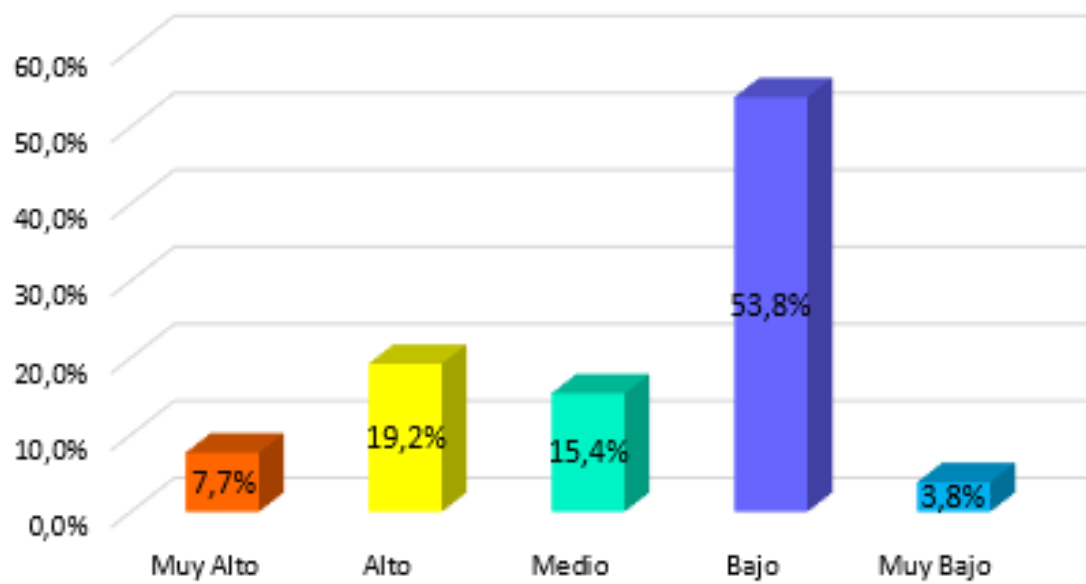
Fuente: cuestionario

**Interpretación**

En la Tabla 12 y Figura 10, del 100 % de los encuestados, el 53,8 % se encuentra en un nivel bajo referente a motivación, dado que no tienen ambiciones de seguir creciendo, no se sienten satisfechos y no establecen relaciones de confianza con los demás colaboradores, lo que genera que no se sientan motivados al cumplir con sus funciones, mientras que el 19,2 % en un nivel alto, el 15,4 % en un nivel medio, el 7,7% en un nivel muy alto y por último el 3,8 % en un nivel muy bajo.

**Figura 10**

*Nivel de motivación*



Fuente: Tabla 12

**Tabla 13***Nivel de ambiente*

Nivel	N°	%
Muy Alto	32	15,4
Alto	96	46,2
Medio	40	19,2
Bajo	24	11,5
Muy Bajo	16	7,7
Total	208	100,0

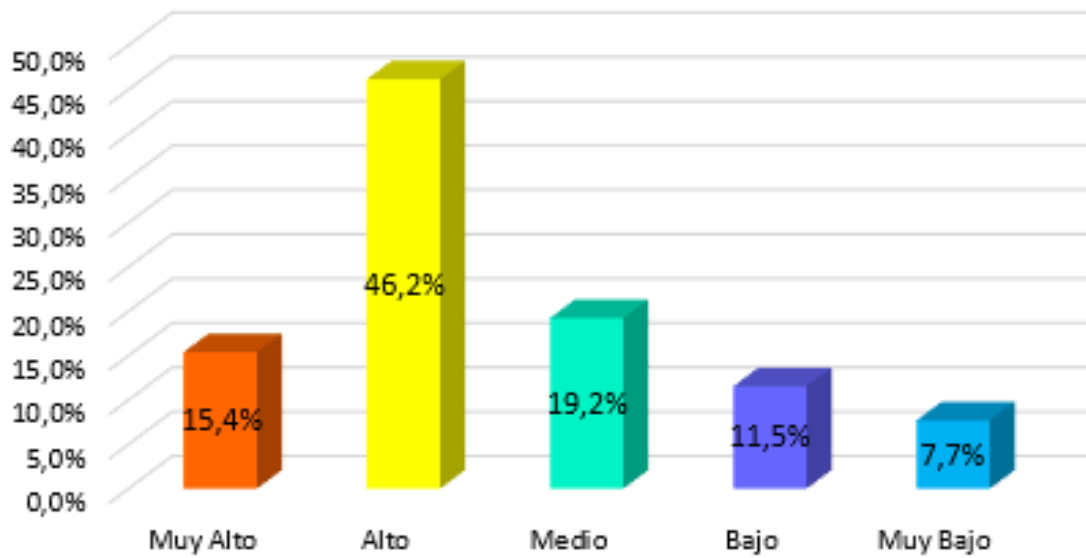
Fuente: cuestionario

**Interpretación**

La Tabla 13 y Figura 11, del 100 % de los encuestados, el 46,2 % se encuentra en un nivel alto en cuanto al ambiente, ya que reciben los equipos necesarios, el puesto es agradable, están acorde con las políticas y reciben apoyo incondicional para cumplir sus funciones, lo que provoca se desenvuelvan en un buen ambiente de trabajo, mientras que el 19,2 % en un nivel medio, el 15,4 % en un nivel muy alto, el 11,5 % en un nivel bajo y por último el 7,7% en un nivel muy bajo.

**Figura 11**

*Nivel de ambiente*



Fuente: Tabla 13

– Resultados según variables

**Tabla 14**

*Nivel de gestión administrativa*

Nivel	N°	%
Muy Alto	40	19,2
Alto	48	23,1
Medio	72	34,6
Bajo	32	15,4
Muy Bajo	16	7,7
Total	40	100,0

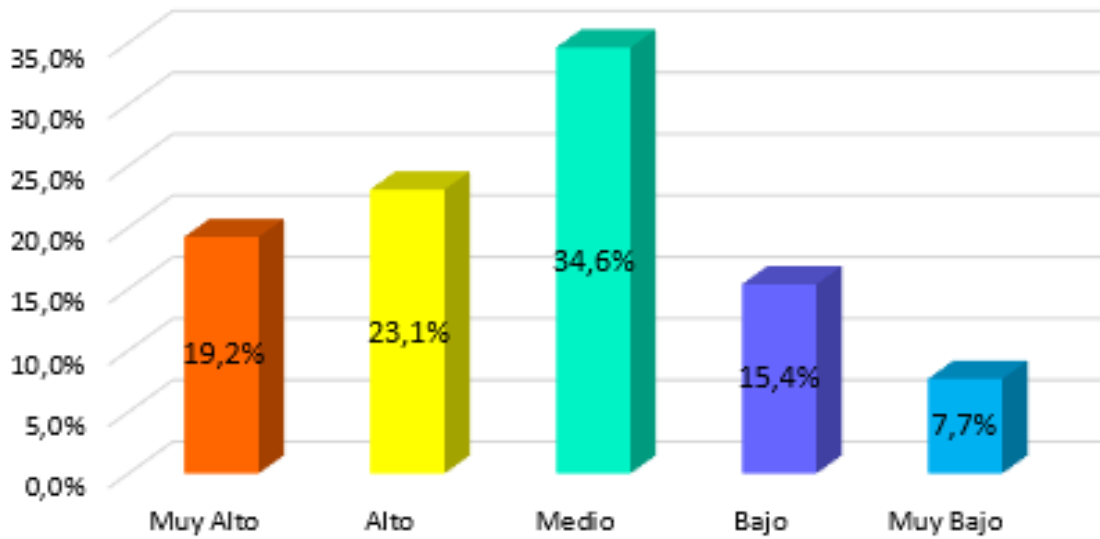
Fuente: cuestionario

**Interpretación**

En la Tabla 14 y Figura 12, del 100 % de los encuestados, el 34,6 % se encuentra en un nivel medio respecto a gestión administrativa, debido a que las dimensiones dirección y control son las que más afectan a la variable, lo que origina que, los objetivos que fueron planificados, no se cumplan satisfactoriamente, mientras que el 23,1 % en un nivel alto, el 19,2 % en un nivel muy alto, el 15,4 % en un nivel bajo y por último el 7,7 % en un nivel muy bajo.

**Figura 12**

*Nivel de gestión administrativa*



Fuente: Tabla 14

**Tabla 15***Nivel de desempeño laboral*

Nivel	N°	%
Muy Alto	16	7,7
Alto	48	23,1
Medio	80	38,5
Bajo	56	26,9
Muy Bajo	8	3,8
Total	208	100,0

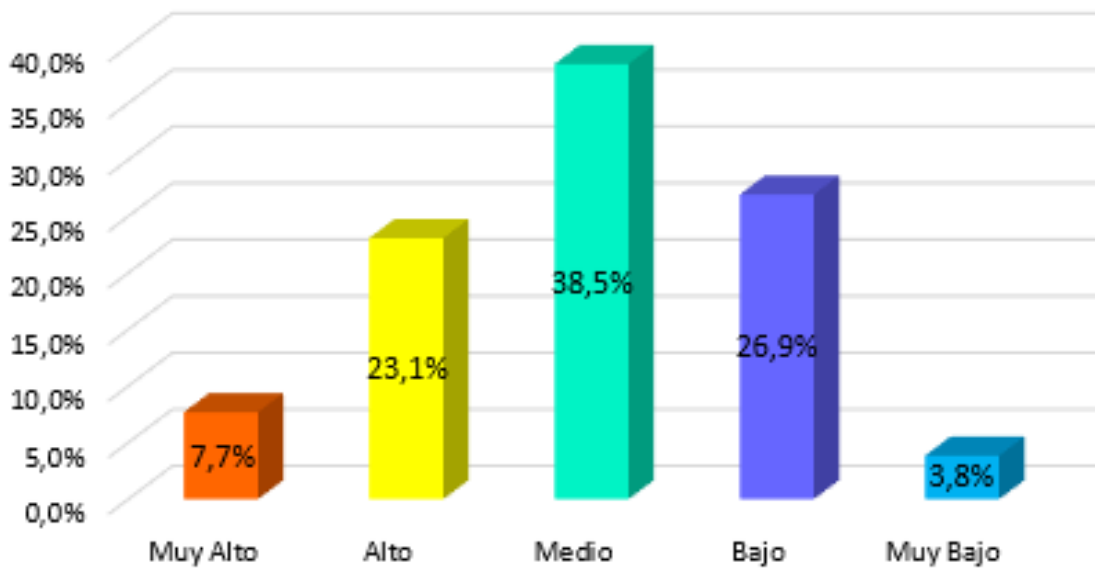
Fuente: cuestionario

**Interpretación**

Tabla 15 y Figura 13, del 100 % de los encuestados, el 38,5 % se encuentra en un nivel medio referente a desempeño laboral, puesto que las dimensiones capacidad y motivación son las que más afectan a la variable, lo que causa que su rendimiento no sea óptimo y no cumplan sus funciones de manera eficiente, mientras que el 26,9 % en un nivel bajo, el 23,1 % en un nivel alto, el 7,7 % en un nivel muy alto y por último el 3,8 % en un nivel muy bajo.

**Figura 13**

*Nivel de desempeño laboral*



Fuente: Tabla 15

## 5.2. Resultados de análisis bivariado

**Tabla 16**

*Correlación entre las dimensiones de gestión administrativa con el desempeño laboral*

	Desempeño laboral	Sig.
Planeación	,882	,000
Organización	,901	,000
Dirección	,924	,000
Control	,823	,000

Fuente: cuestionario

### Interpretación

En la tabla 16, se observa en la Tabla 16, que todas las dimensiones de gestión administrativa se relacionan positivamente y significativamente con el desempeño laboral, puesto que se obtuvo un  $p < 0,05$ ; sin embargo, las dimensiones organización ( $r=0,901$ ) y dirección ( $r=0,924$ ) son las que más se relacionan con la variable.

**Tabla 17**

*Correlación*

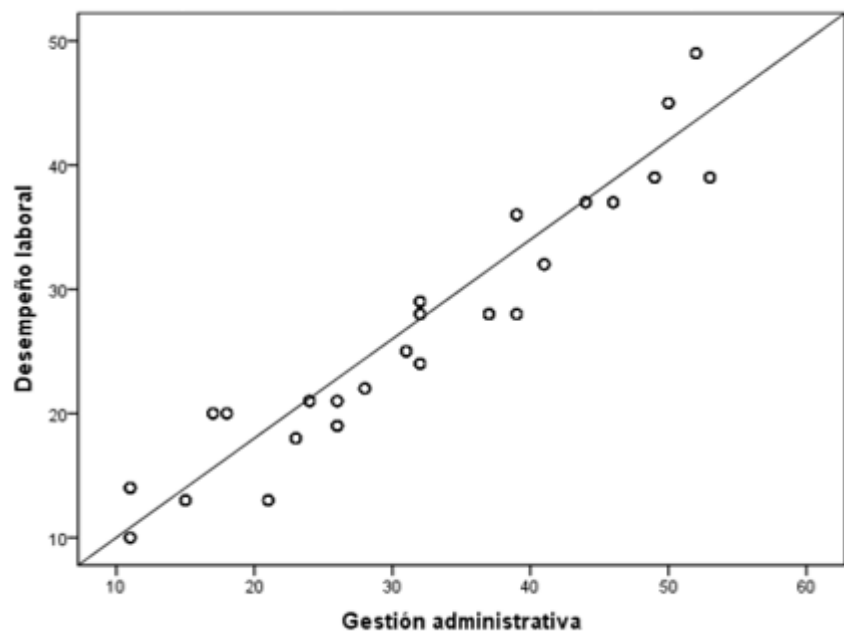
		Desempeño laboral
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación
		0,952**
		Sig. (bilateral)
		,000
		N
		208

– **Interpretación**

Se observa en la Tabla 17, una correlación positiva muy fuerte entre gestión administrativa y desempeño laboral, ya que el valor de Rho de Spearman es de 0,952 siendo significativa con un  $p < 0,05$  y N los 208 servidores que fueron encuestados.

**Figura 14**

*Dispersión de puntos: gestión administrativa y desempeño laboral*



Fuente: Tabla 16

– **Interpretación**

Se aprecia la dispersión de puntos entre gestión administrativa y desempeño laboral, en la que los puntos se aproximan a la recta ya que es una correlación positiva muy fuerte entre ambas variables. (Figura 14)

## **CAPÍTULO VI**

### **DISCUSIÓN**

El desarrollo del análisis y discusión, se realiza en base a los objetivos planteados, a partir de los específicos hasta llegar al general. Finalmente, se contrastan con las teorías y trabajos previos.

Diagnosticar el nivel de gestión administrativa en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, se obtuvieron los siguientes resultados:

Para la dimensión planeación, se obtuvo que el 34,6% se encuentra en un nivel Alto, puesto que la misión está definida, los objetivos son alcanzables y se plasman estrategias para lograr las metas, lo que causa exista una buena planificación para llevar a cabo los objetivos (Figura 5). Según Chiavenato (2006) afirma que la planeación se refiere a todas las estrategias que se van a plantear y qué acciones se van a tomar para alcanzar los objetivos planteados. En este punto se toma en cuenta: la misión institucional, el establecimiento de objetivos y estrategias como parte del proceso administrativo.

De manera similar, Camino (2020) encontró que el 83 % de los encuestados considera que se hacen planeaciones estratégicas para alcanzar los objetivos principales de la institución. Además, Chalco (2018) halló que el 50% de los encuestados, consideran que es alto el nivel de gestión administrativa, puesto que se lleva a cabo de manera eficiente cada uno de los procesos. De otra parte, Arellano (2018) obtuvo que el 92 % de los encuestados consideran que si se aplica la gestión administrativa para incrementar los niveles del rendimiento del personal.

Los resultados mencionados anteriormente se asimilan a lo que se encontró en este estudio, puesto que los servidores planifican claramente los procesos que se llevarán a cabo para alcanzar los objetivos en el corto, mediano

y largo plazo, lo cual es bastante beneficioso para la universidad ya que le permitirá obtener grandes resultados.

Para la dimensión organización, se obtuvo que el 34,6% se encuentra en un nivel alto, dado que las tareas son equitativas, se designa al personal adecuado, los puestos están bien estructurados y se establecen métodos de trabajo, lo que genera se promueva una buena organización que permita acelerar los resultados (Figura 6). Según Chiavenato (2006) señala que la organización se da cuando se distribuye las actividades laborales de manera equitativa, en donde se le otorga a cada uno de los colaboradores sus funciones y recursos que debe emplear en sus puestos de trabajo. En esta dimensión se toma en cuenta: las tareas, designación de personas, estructura de la organización y los métodos a emplear.

Similarmente, Chambilla (2017) halló que el 35 % de los encuestados consideran que existe una buena organización, en donde se coordinan todos los recursos sobre las actividades que se realizarán. Este resultado coincide con lo que se encontró en esta tesis puesto que, para alcanzar los objetivos plasmados por la institución, existe una buena organización con el propósito que el personal cumpla sus funciones que les encargaron.

Para la dimensión dirección, se obtuvo que el 30,8 % se encuentra en un nivel bajo, ya que los procesos no se dirigen de forma apropiada, el personal no recibe orientación y no se toman medidas para solucionar problemas, lo que provoca se presenten imprevistos y se retrase el logro de los objetivos (Figura 7). Según Chiavenato (2006), la dirección se refiere al proceso de dirigir el esfuerzo y talento de los colaboradores, orientándolos y brindándoles facilidades para que solucionen los posibles problemas que se les pueda presentar. Este proceso comprende las acciones de dirigir al personal, de orientación al colaborador y solución de problemas.

Para la dimensión control, se obtuvo que el 30,8% se encuentra en un nivel bajo, debido a que no se implementan medios de control para medir los resultados, lo que origina que no se corrobore de manera detallada si los resultados fueron los esperados o no (Figura 8). Según Chiavenato (2006) testifica que el control es la última fase del proceso administrativo y consiste básicamente en revisar lo que se había planeado y corroborar si los resultados fueron los esperados o no. En esta parte solo se determinan los medios de control que se implementarán. Por el contrario, Ramos (2019) encontró que el 53,65 % de los encuestados consideran que realizan un control administrativo sobre todas las actividades que se planearon al inicio. Este resultado es opuesto a lo que se halló en esta tesis, puesto que los servidores no realizan un control sobre los objetivos que se plantearon en un inicio, lo que provoca que no se compruebe si los resultados que se pronosticaron fueron alcanzados o no.

Respecto a la identificación del nivel de desempeño laboral en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, se obtuvieron los siguientes resultados:

En la dimensión capacidad, se obtuvo que el 34,6% se encuentra en un nivel bajo, puesto que no han desarrollado al máximo sus habilidades técnicas, habilidades interpersonales y habilidades de solución de conflictos en sus puestos de trabajo, lo que causa que no sean eficientes durante sus jornadas laborales (Figura 9). Según Snell y Bohlander (2013), la capacidad se refiere a las habilidades que los colaboradores poseen para cumplir con sus jornadas laborales. Estas habilidades son esenciales, ya que gran parte del éxito de una organización se debe a la manera de cómo el personal cuenta con la capacidad para alcanzar los objetivos. Por lo general, se destaca las habilidades técnicas, interpersonales y de solución de conflictos. Sin embargo, Espinoza (2018), halló que el 54 % de los encuestados consideran que tienen la capacidad de resolver problemas al momento que se presentan en sus puestos de trabajo. Este resultado es opuesto a lo que se encontró en esta tesis, ya que los servidores no poseen las habilidades suficientes para solucionar problemas, lo que genera que no tomen iniciativa cuando se les presente algún tipo de conflicto. De otra parte,

Rojas (2017) obtuvo que el 48 % de los encuestados considera que establece buena comunicación con sus compañeros de trabajo, ya que establecen vínculos de confianza. Este resultado es opuesto a lo que se halló en esta investigación, dado que los servidores no promueven una buena comunicación con sus demás compañeros, lo que provoca que no trabajen en conjunto durante sus jornadas laborales.

Para la dimensión motivación, se obtuvo que el 53,8 % se encuentra en un nivel bajo, dado que no tienen ambiciones de seguir creciendo, no están muy satisfechos y no suelen establecer relaciones de confianza con los demás colaboradores, lo que genera que no se sientan tan motivados al cumplir con sus funciones (Figura 10). Según Snell y Bohlander (2013) señalan que la motivación se considera como el impulso que tienen los colaboradores para terminar una determinada actividad. La motivación es como el combustible del personal que lo pondrá en movimiento para alcanzar los objetivos de la empresa. Asimismo, los colaboradores se sienten motivados cuando son ambiciosos en sus puestos, se sienten satisfechos y generan relaciones con sus colegas. Del mismo modo, Solato et al. (2019), hallaron que el 57,89 % de los encuestados, no se sienten satisfechos en sus puestos de trabajo, lo que origina que no tengan ganas de seguir trabajando por largos periodos. Este resultado se asimila a lo que se encontró en esta tesis, ya que los servidores no se están muy satisfechos cumpliendo con sus funciones, lo cual causa que se no sientan a gusto y no ejerzan sus labores de manera eficiente.

En la dimensión ambiente, se halló que el 46,2 % se encuentra en un nivel alto, ya que reciben los equipos necesarios, el puesto es agradable, están acorde con las políticas y reciben apoyo incondicional para cumplir sus funciones, lo que provoca se desenvuelvan en un buen ambiente de trabajo (Figura 11). Según Snell y Bohlander (2013) argumentan que el ambiente es el lugar donde los colaboradores se desenvuelven para cumplir con sus funciones laborales. Así mismo, un buen ambiente de trabajo es cuando le brindan equipos a su personal, cuenta con un diseño adecuado, están de acuerdo con las

políticas y reciben apoyo por parte de los directivos. No obstante, Vicente (2018) obtuvo que el 56 % de los encuestados no están a favor de las políticas implementadas en sus puestos de trabajo por parte de la gerencia. Este resultado es contradictorio a lo que se halló en este estudio, puesto que los servidores están conformes con las políticas establecidas por la institución, lo que provoca que sigan laborando y cumpliendo estrictamente los reglamentos internos para alcanzar los objetivos.

Respecto, al objetivo de establecer la relación entre las dimensiones de gestión administrativa y desempeño laboral en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, se obtuvieron las siguientes correlaciones:

A través de la aplicación del coeficiente de correlación de Pearson, se evidenció que todas las dimensiones de la gestión administrativa se relacionan positiva y significativamente con el desempeño laboral, puesto que se obtuvo un  $p < 0,05$ ; sin embargo, las dimensiones organización ( $r = 0,901$ ) y dirección ( $r = 0,924$ ) son las que más se relacionan con la variable (Tabla 16).

Se demostró una vinculación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, ya que el coeficiente de correlación de Pearson, evidencia una correlación positiva muy fuerte entre gestión administrativa y desempeño laboral de 0,952 siendo significativa con un  $p < 0,05$ . Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), si el coeficiente se encuentra mayor a 0,90 indica que es una correlación positiva muy fuerte, por lo que el valor de una variable aumenta, también se incrementa la otra variable. Se tomó la decisión de rechazar  $H_0$  y aceptar la  $H_1$ .

Asimismo, Chalco (2018) demostró mediante el coeficiente de Pearson, que la gestión administrativa y el desempeño laboral se relacionan directamente, ya que el valor encontrado fue 0,956 y con un  $p < 0,05$ . Arellano (2018), también reportó que la gestión administrativa se relaciona con el desempeño laboral en un 0,780 con un  $p < 0,05$  lo que indica una correlación alta. Estos resultados

coinciden con lo que se halló en este estudio, dado que se obtuvo una correlación positiva y significativa entre ambas variables.

## CONCLUSIONES

1. En lo que se refiere al nivel de gestión administrativa en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, se diagnosticó que el 34,6 % se encuentra en un nivel medio, debido a que las dimensiones dirección y control son las que más afectan a la variable, lo que origina que, los objetivos que fueron planificados, no se cumplan satisfactoriamente; importante hacer cumplir la meritocracia.
2. El nivel de desempeño laboral en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, se identificó que el 38,5 %, se encuentra en un nivel medio, ya que las dimensiones capacidad y motivación son las que más afectan a la variable, lo que causa que su rendimiento no sea el más óptimo y no cumplan sus funciones de manera eficiente.
3. Todas las dimensiones de la gestión administrativa en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, se relacionan positivamente y significativamente con el desempeño laboral, puesto que se obtuvo un  $p < 0.05$ ; sin embargo, las dimensiones organización ( $r = 0,901$ ) y dirección ( $r = 0,924$ ) son las que más se relacionan con la variable.
4. Se demostró una relación entre gestión administrativa y desempeño laboral en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, ya que se determinó mediante el coeficiente de correlación de Pearson, una correlación positiva muy fuerte de 0,952 siendo significativa con un  $p < 0,05$  por lo cual se infiere que, si aumenta una variable, aumenta la otra.

## RECOMENDACIONES

1. La gerencia general de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, debe de implementar el proceso administrativo en su totalidad, con la finalidad que se ejecuten las cuatro dimensiones, haciendo énfasis en mayor dirección y control, pues lo que se planifica, se debe corroborar y mostrar si los resultados fueron los esperados o no.
2. El área de recursos humanos, debe de capacitar a sus servidores en temas de mejora de habilidades y de motivación laboral, además de todas las formas de capacitación existentes que permitan una mejor fluidez con la carga laboral de tal forma que sean más eficientes en sus puestos de trabajo y cumplan con sus funciones de manera eficiente y con rapidez.
3. Por último, se sugiere diseñar un plan de gestión administrativa con el propósito de mejorar el desempeño laboral de los servidores, dado que se ha comprobado que, si aumenta una variable, aumentará la otra.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, B., Indacochea, B., Álvarez, A., Yoza, N. y Figueroa, M. (2018). La evaluación del desempeño laboral en la Educación Superior. *Dominio de Las Ciencias*, 4(1), 362-372. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6313254>
- Anzola, S. (2002). *Administración de pequeñas empresas*. (2° edición). México: Mc Graw Hill.
- Arellano, J. (2018). *Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la UGEL – Pasco, 2018*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26868>
- Blandez, M. (2016). *Proceso administrativo*. México: Editorial digital UNID.
- Camino, S. (2020). *Modelo de Gestión Administrativa para el Departamento Financiero de la Facultad de Odontología de la Universidad Central del Ecuador*. (Tesis de grado de maestría). Universidad Tecnológica Israel, Quito. Recuperado de <http://157.100.241.244/bitstream/47000/2597/1/UISRAEL-EC-MASTER-ADMP-378.242-2020-036.pdf>
- Chalco, F. (2018). *La gestión Administrativa y el desempeño en la Universidad Autónoma del Perú – Villa el Salvador 2017*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/17436>
- Chambilla, E. (2017). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tacna. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/33509>
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. (1° edición). México: Editorial McGraw – Hill.

- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. (7° edición). México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones*. (9° edición). Distrito Federal: Mc Graw Hill.
- Cueva, O. (2018). *Clima Institucional y el desempeño laboral en la Institución Educativa Jorge Chávez – Tacna 2017*. (Tesis doctoral). Universidad Nacional de Educación, Lima. Recuperado de <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/2015>
- Dessler, G. (2001). *Administración del personal*. (8° edición). México: Pearson Education.
- Díaz, R. (2001). *Diseño y elaboración de cuestionarios para la investigación comercial*. Pozuelo de Alarcón, Madrid: ESIC.
- Espinoza, O. (2018). *Capacitación y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Trujillo – 2017*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo. Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11654>
- Figueroa, A. y Ramírez, C. (2004). *Administración de sistemas de información*. (1° edición). México: Universidad Nacional Autónoma.
- Gorgas, J., Cardiel, N. y Zamorano, J. (2009). *Estadística básica para estudiantes de ciencias*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. (6° edición). México: McGrawHill Education.
- Hilton, R. W. (2005). *Presupuestos: Planificación y control*. México, D. F: Pearson Educación.
- Lalama, M. (2018). *Influencia de la personalidad en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes*. (Tesis de grado). Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27543/1/1804587416%20Mar%c3%ada%20Jos%c3%a9%20Lalama%20Flores.pdf>
- Luna, A. (2015). *Proceso administrativo*. (2° edición). México: Grupo Editorial Patria.

- Maquera, P., Santa Cruz, J. y Apaza, C. (2020). *Motivación Laboral y Desempeño Laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua*. Polo del Conocimiento, 5(9), 1240-1254. Recuperado de <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/1782/3437>
- Medina, M. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la UGEL Tacna 2018*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tacna. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/33900>
- Mendivel, R., Lavado, C. y Sánchez, A. (2019). *Gestión administrativa y gestión de talento humano por competencias en la Universidad Peruana Los Andes, Filial Chanchamayo*. Revista Conrado, 16(72), 262-268. Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442020000100262](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000100262)
- Mendoza, W., García, T., Delgado, M. y Barreiro, I. (2018). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público*. Dominio de Las Ciencias, 4(4), 206-240. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6656251>
- Merino, S. M. J., Pintado, B. T., Sánchez, H. J., y Grande, E. I. (2015). *Introducción a la investigación de mercados*. Pozuelo de Alarcón. Madrid: ESIC.
- Mondy, R. W., Noe, R. M., y Mondy, J. B. (2005). *Administración de recursos humanos*. México: Pearson Educación.
- Morera, G. N. E. (2001). *La gerencia de organizaciones productoras de servicios sociales*. San José, C.R: Editorial de la Universidad de Costa Rica.
- Muñoz, C. (2011). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis*. (2° edición). México: Pearson Educación.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagómez, A. (2014). *Metodología de la Investigación Científica y Asesoramiento de Tesis*. (3° Edición). Lima: Centro de Producción Editorial.

- Pacheco, R., Robles, C. y Ospino, A. (2018). *Análisis de la Gestión Administrativa en las Instituciones Educativas de los Niveles de Básica y Media en las Zonas Rurales de Santa Marta*. Colombia. Información Tecnológica, 29(5), 259-266. Recuperado de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-07642018000500259&script=sci\\_arttext](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-07642018000500259&script=sci_arttext)
- Panchana, M. (2019). *El desempeño laboral y la gestión administrativa en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, IESS en la provincia de Santa Elena, año 2018*. (Tesis de grado). Universidad Estatal Península de Santa Elena, La Libertad. Recuperado de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/4902/1/UPSE-TDE-2019-0003.pdf>
- Paredes, V. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas*. (Tesis de grado de maestría). Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31522>
- Pérez, A. y Zapata, F. (2020). *Factores Psicosociales, Burnout, Mobbing y Desempeño Laboral de los Docentes de la Universidad Pública*. Revista Clake Education, 1(4). Recuperado de <http://www.revistaclakeeducation.com/ojs/index.php/Multidisciplinaria/article/view/39>
- Porret, G. M. (2010). *Gestión de personas: Manual para la gestión del capital humano en las organizaciones*. Madrid: ESIC.
- Ramírez, M., García, B. y Beristáin, A. (2019). *Evaluación del desempeño del capital humano (instructores) que imparte cursos de inducción en una universidad pública mexicana*. Revista de Desarrollo Sustentable, Negocios, Emprendimiento y Educación, (1). Recuperado de <https://www.eumed.net/rev/rilcoDS/01/instructores-cursos-mexico.html>
- Ramos, J. (2019). *Gestión administrativa y responsabilidad académica en la Institución Educativa Cesar Cohaila Tamayo región Tacna 2017*. (Tesis de grado). Universidad José Carlos Mariátegui, Moquegua. Recuperado de <http://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/ujcm/798>

- Ríos, A. (2019). *Influencia de la motivación laboral en el desempeño de los trabajadores de la Escuela de Ingeniería Comercial de la Universidad Privada de Tacna, 2019*. (Tesis de grado). Universidad Privada de Tacna, Tacna. Recuperado de <http://repositorio.upt.edu.pe/handle/UPT/823>
- Robbins, Stephen, P., y Coulter, M. (2013). *Administración: Un empresario Competitivo*. México: Pearson Educación.
- Rojas, R. (2017). *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la Universidad Privada Juan Mejía Baca en la ciudad de Chiclayo 2017*. (Tesis de grado). Universidad César Vallejo, Chiclayo. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/32207>
- Snell, S. y Bohlander G. (2013). *Administración de Recursos Humanos*. (16° edición). México: Cengage Learning.
- Solano, K., Brito, C., Pérez, A., Bolívar, J. y Salas, C. (2019). *Calidad de vida como agente dinamizador del desempeño laboral en universidades públicas*. *Revistas CURN*, 10(2), 267-279. Recuperado de <https://revistas.curn.edu.co/index.php/aglala/article/view/1448>
- Velásquez, M. (2018). *Gestión administrativa e imagen corporativa de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios*. *Revista El Ceprosimad*, 7(1), 6-17. Recuperado de <https://www.journal.ceprosimad.com/index.php/ceprosimad/article/view/72>
- Vicente, W. (2018). *Gestión Administrativa y su mejora en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión – 2017*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Cerro de Pasco. Recuperado de <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/1016>
- Werther, W. y Davis, K. (2008). *El capital humano de las empresas* (6° edición). México: McGraw Hill.

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Cuestionario

**OBJETIVO:** El presente instrumento tiene como finalidad determinar la relación entre gestión administrativa y el desempeño laboral en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann 2020.

**INSTRUCCIONES:** Señale con una X, en aquella opción que exprese su conformidad, percepción, sentir o actuar en cada una de las afirmaciones siguientes:

**Sexo:** Masculino ( ) Femenino ( )      **Condición laboral:** Nombrado ( ) Contratado ( ) CAS ( )

Puntuaciones de escala Likert				
TA	A	I	D	TD
5	4	3	2	1

(TA=Total Acuerdo) (A= Acuerdo) (I=Indiferente) (D=Desacuerdo) (TD=Total Desacuerdo)

		ÍTEMS	TA	A	I	D	TD
Gestión administrativa	1	La misión de la institución está claramente definida.					
	2	Los objetivos planteados son alcanzables.					
	3	Se plantean estrategias para lograr las metas.					
	4	Las tareas se dividen de manera equitativa.					
	5	Se designa al personal adecuado para cada puesto.					
	6	Los puestos de trabajo se encuentran claramente estructurados.					
	7	Se proponen métodos que seguirán los puestos de trabajo para alcanzar los objetivos.					
	8	Se dirige de forma apropiada los procesos que se van a seguir.					
	9	El personal recibe orientación para las actividades que van a realizar.					
	10	Se toman las medidas necesarias para solucionar problemas.					
	11	Se aplican medios de control para la medición de resultados.					
Desempeño laboral	12	Cuenta con los conocimientos necesarios para desempeñar sus funciones.					
	13	Establece una buena comunicación con sus compañeros de trabajo.					
	14	Cuando ocurre algún conflicto, procura solucionarlo.					
	15	Tiene ambiciones de seguir creciendo profesionalmente dentro de la institución.					
	16	Se encuentra satisfecho en su puesto de trabajo.					
	17	Se promueven relaciones de confianza entre todos los colaboradores.					
	18	Recibe los equipos necesarios en su puesto de trabajo.					
	19	Es agradable el puesto donde se encuentra laborando.					

	20	Está acorde con las políticas establecidas por la dirección.					
	21	Recibe apoyo incondicional para cumplir con sus funciones.					

*¡Gracias por su tiempo!*

## Anexo 2. Validación de instrumentos



**UNIVERSIDAD NACIONAL JOR GE BASADRE GROHMANN**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRIA EN GERENCIA PÚBLICA**

"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA  
 UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN, TACNA - 2020"

**I.- DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: Neyra Veliz Rosario  
 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente FOJE UNTB  
 1.3. Nombre del instrumento evaluado: Gestión Administrativa  
 1.4. Autor (es) del Instrumento: Arturo Daniel Sánchez Santos

**II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.				X	
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				X	
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Adecuación TOTAL

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

1.49

Lugar y fecha: 13.02.20

Teléfono Nº: 979 205 565

Firma del Experto Informante

*Rosario Veliz*  
 Firma del Experto Informante  
 DNI: 60426212



**UNIVERSIDAD NACIONAL JOR GE BASADRE GROHMANN**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRIA EN GERENCIA PÚBLICA**

"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA  
 UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN, TACNA - 2020"

**I.- DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: VICARDE HERENCIA MANUEL  
 1.2. Cargo e institución donde labora: DECANO FCJE - UNISB  
 1.3. Nombre del instrumento evaluado: Gestión Administrativa  
 1.4. Autor (es) del Instrumento: ACTURO D. Sánchez Santos

**II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.			X		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.					X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: ADECUACIÓN TOTAL

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 1.49

Lugar y fecha: 13.02.20

Teléfono Nº: 952 998 733

  
 Firma del Experto Informante  
 DNI: 27376918



**UNIVERSIDAD NACIONAL JOR GE BASADRE GROHMANN**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRIA EN GERENCIA PÚBLICA**

"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA  
UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN, TACNA - 2020"

**I.- DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: GERÓNIMO VÍCTOR DAMIÁN LOPEZ  
1.2. Cargo e institución donde labora: RFE DEP. INE. COMERCIAL FCJE  
1.3. Nombre del instrumento evaluado: Gestión Administrativa  
1.4. Autor (es) del Instrumento: VICTOR D. SANCHEZ SANTOS

**II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.				X	
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: A DECUACIÓN TOTAL

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

1.49

Lugar y fecha: 13.02.20

Teléfono N°: 952 022 240

Firma del Experto Informante

DNI: 02424351



UNIVERSIDAD NACIONAL JOR GE BASADRE GROHMANN  
ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRIA EN GERENCIA PÚBLICA

"LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA  
UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN, TACNA - 2020"

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: ..... Nayra Urquiza Roberto .....  
1.2. Cargo e institución donde labora: ..... Docente FCSE UNJSG .....  
1.3. Nombre del instrumento evaluado: Desempeño Laboral  
1.4. Autor (es) del Instrumento:..... Antonio D. Sánchez Santos .....

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				X	
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.			X		
6.PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.			X		
7.CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.			X		
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				X	
10.APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: ..... Adecuación fotac .....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

1.45

Lugar y fecha: 13-02-20

Teléfono Nº: 979 705 565

Firma del Experto Informante

DNI: 60439212



**UNIVERSIDAD NACIONAL JOR GE BASADRE GROHMANN**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRIA EN GERENCIA PÚBLICA**

"LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA  
 UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN, TACNA - 2020"

**I.- DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: VARGAS HERENCIA MANUEC  
 1.2. Cargo e institución donde labora: DECANO FCIE UNJBG  
 1.3. Nombre del instrumento evaluado: Desempeño Laboral  
 1.4. Autor (es) del Instrumento: HORNO A. SANCHEZ SANTOS

**II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.			X		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.					X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.			X		
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				Y	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.			Y		
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Adecuación total

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

Lugar y fecha: 13-07-20  
 Teléfono Nº: 952 798 733

1.45

Firma del Experto Informante  
 DNI: 29376918



UNIVERSIDAD NACIONAL JOR GE BASADRE GROHMANN  
ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRIA EN GERENCIA PÚBLICA

"LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA  
UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN, TACNA - 2020"

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: GERÓNIMO VÍCTOR DAMIÁN LÓPEZ  
1.2. Cargo e institución donde labora: TPFE DEP. JUG. COMERCIAL UNJBG  
1.3. Nombre del instrumento evaluado: Desempeño Laboral  
1.4. Autor (es) del Instrumento: ALFARO DANIEL SANCHEZ SANTOS

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.			X		
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.					X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.			X		
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.			X		
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				X	
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: ADECUACIÓN TOTAL

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 1.45

Lugar y fecha: 13.02.20

Teléfono Nº: 952 072 240

Firma del Experto Informante

DNI: 02424351

## Anexo 3. Resolución



ESCUELA DE  
POSGRADO

UNJBG

Av. Bolognesi Cuadra 15 1º Piso / Telefonos: (0051) (052) 241192 - (0051) (052) 505000 Anexos 3051 y 3052  
Web: <http://espq.unjbg.edu.pe> / E-mail: [espqunbg@gmail.com](mailto:espqunbg@gmail.com) / Tacna - Perú

### **RESOLUCION ESCUELA DE POSGRADO N° 9786-2020-ESPG/UNJBG**

Tacna, 22 de diciembre del 2020

#### **VISTA:**

La solicitud presentada por el **Sr. Arturo Daniel Sánchez Santos**, en el que solicita se nombre Jurado Calificador para la revisión de su Proyecto de Tesis titulado: "**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN, TACNA - 2020**", para optar el Grado Académico de Maestro en Ciencias (*Magister Scientiae*) con mención en Gerencia Pública; y,

#### **CONSIDERANDO:**

Que, el recurrente ha cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento de Grados de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna y los dispositivos vigentes.

Que, el Estatuto de la UNJBG, en su Art. 89º La UNJBG otorga a nombre de la Nación, los grados académicos de Bachiller, Maestro, Doctor y los títulos profesionales de sus Escuelas Profesionales correspondientes, de acuerdo con la Ley Universitaria 30220.

De conformidad al Estatuto de la UNJBG Art. 98 sobre las atribuciones conferidas al Señor Director de la Escuela de Posgrado.

#### **SE RESUELVE:**

**ARTICULO 1º.- Aprobar y nombrar al Jurado Calificador** para la revisión del Proyecto de Tesis titulado: "**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN, TACNA - 2020**", presentado por el **Sr. Arturo Daniel Sánchez Santos**, egresado de la maestría en Gerencia Pública, quedando compuesto de la siguiente manera:

✓	Dr. Gerónimo Víctor Damián López	:	Presidente
✓	Dr. Segundo Manuel Alvarado Contreras	:	Secretario
✓	Dr. Luis Alberto Rocchetti Herrera	:	Miembro
✓	Dr. Oscar Alfredo Begazo Portugal	:	Suplente

**ARTICULO 2º.- Aprobar y nombrar al Asesor** del Proyecto de Tesis **Dr. Luis Alberto Rocchetti Herrera**.

**ARTICULO 3º.-** Remitir un ejemplar del Proyecto de Tesis a cada miembro del jurado para el dictamen correspondiente.

Regístrese, comuníquese y archívese.


  
  
**Dr. Teodosio Rubén Soto Huanca**  
DIRECTOR (e)

  
  
**Dr. Eleocadio Dionisio Tirado Paz**  
SECRETARIO ACAD. ADM.

/zcht.

C.c.: Miembros Jurado, Int., Arch.

#### Anexo 4. Colaboradores la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann

 Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann	
COLABORADORES	CANTIDAD
Nombrados	304
Contratados	24
CAS	125
<b>Total</b>	<b>453</b>

## Anexo 5. Instrumento

El presente instrumento tiene como finalidad determinar la relación entre gestión administrativa y el desempeño laboral en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann 2020

**INSTRUCCIONES:** Señale con una X, en aquella opción que exprese su conformidad, percepción, sentir o actuar en cada una de las afirmaciones siguientes:

**Sexo:** Masculino ( ) Femenino ( )                      **Condición laboral:** Nombrado ( )  
Contratado ( ) CAS ( )

Puntuaciones de escala Likert				
TA	A	I	D	TD
5	4	3	2	1

(TA=Total Acuerdo) (A= Acuerdo) (I=Indiferente) (D=Desacuerdo) (TD=Total Desacuerdo)

		ÍTEMS	TA	A	I	D	TD
Gestión administrativa	1	La misión de la institución está claramente definida.					
	2	Los objetivos planteados son alcanzables.					
	3	Se plantean estrategias para lograr las metas.					
	4	Las tareas se dividen de manera equitativa.					
	5	Se designa al personal adecuado para cada puesto.					
	6	Los puestos de trabajo se encuentran					

		claramente estructurados.					
	7	Se proponen métodos que seguirán los puestos de trabajo para alcanzar los objetivos.					
	8	Se dirige de forma apropiada los procesos que se van a seguir.					
	9	El personal recibe orientación para las actividades que van a realizar.					
	10	Se toman las medidas necesarias para solucionar problemas.					
	11	Se aplican medios de control para la medición de resultados.					
Desempeño laboral	12	Cuenta con los conocimientos necesarios para desempeñar sus funciones.					
	13	Establece una buena comunicación con sus compañeros de trabajo.					
	14	Cuando ocurre algún conflicto, procura solucionarlo.					
	15	Tiene ambiciones de seguir creciendo					

		profesionalmente dentro de la institución.					
	16	Se encuentra satisfecho en su puesto de trabajo.					
	17	Se promueven relaciones de confianza entre todos los colaboradores.					
	18	Recibe los equipos necesarios en su puesto de trabajo.					
	19	Es agradable el puesto donde se encuentra laborando.					
	20	Está acorde con las políticas establecidas por la dirección.					
	21	Recibe apoyo incondicional para cumplir con sus funciones.					

*¡Gracias por su tiempo!*