FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TESIS

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES DE LA UNIVERSIDAD DE LIMA - 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO DE

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR

GUADALUPE CRISTINA TITO VALLE

ASESOR

DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

COMPETITIVIDAD Y GESTIÓN DE NEGOCIOS

LIMA, PERÚ, DICIEMBRE DE 2019

DEDICATORIA

A mis padres Alfredo Tito Gonzales y Claudia Valle Sernaque, muchos de mis logros se los debo a ustedes: a mi esposo Juan Carlos Canchalla por haber sido un pilar constante e impulsarme a culminar esta última etapa de mi carrera profesional con éxito. A mi hermano e hijo por ser fuente de mi inspiración y darme todas las energías requeridas en esta investigación.

AGRADECIMIENTOS

En primer término, agradecer a Dios, por permitirme cumplir mis logros, y estar siempre conmigo en toda marcha que doy, es aquel que guía el destino de mi vida y me ha dado todo lo necesario para forjar mi felicidad.

A mi abuelita Juana Gonzales Sotelo, gracias por esa crianza que me diste el tiempo que estuviste a nuestro lado, gracias por enseñarme a ser una buena persona, con valores y principios, sé que desde el cielo estás orgullosa de mí.

Al Ing. Roberto Torres Salas, jefe del área de mantenimiento de infraestructura e instalaciones de la Universidad de Lima, por transferirme sus conocimientos profesionales y por brindarme su apoyo desinteresado para poder culminar la tesis.

Y por último al Dr. Luis Alberto Marcelo Quise, por su apoyo y asesoramiento que me brinda para poder ser posible la elaboración de esta tesis y poder culminar mi objetivo deseado.

ÍNDICE

DEDICATORIA ii
AGRADECIMIENTOS iii
RESUMEN viii
ABSTRACT ix
INTRODUCCIÓN x
CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN
1.1 Realidad problemática 13
1.2 Justificación e importancia de la investigación 17
1.3 Objetivos de la investigación: general y específico 18
1.4 Limitaciones de la investigación 19
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO
2.1 Antecedentes de estudios 21
2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado 26
2.3 Definición conceptual de la terminología empleada 38
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO
3.1 Tipo y diseño de investigación 41
3.2 Población y muestra 42
3.3 Hipótesis 42
3.4 Variables – Operacionalización 43
3.5 Métodos y técnicas de investigación 45
3.6 Descripción de los instrumentos utilizados 46
3.7 Análisis estadístico e interpretación de los datos 48
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS
4.1 Validación del instrumento 51
4.2 Resultados descriptivos de las variables 53
4.3 Resultados descriptivos de las dimensiones 55
4.4 Resultados descriptivos de las variables relacionadas 63
4.5 Prueba de la normalidad para la variable de estudio 64
4.6 Procedimientos correlacionales 65

CAPÍTULO V. DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Discusiones 72

5.2 Conclusiones 74

5.3 Recomendaciones 75

REFERENCIAS

ANEXOS

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Descripción de la población de estudio	42
Tabla 2	Operacionalización de la variable gestión administrativa	44
Tabla 3	Operacionalización de la variable desempeño laboral	45
Tabla 4	Resultados de validación del cuestionario de gestión administrativa.	51
Tabla 5	Resultados de validación del cuestionario de desempeño laboral	51
Tabla 6	Fiabilidad del instrumento de la variable gestión administrativa	52
Tabla 7	Fiabilidad del instrumento de la variable desempeño laboral	52
Tabla 8	Análisis descriptivos de la variable gestión administrativa	53
Tabla 9	Análisis descriptivos de la variable desempeño laboral	54
Tabla 10	Análisis descriptivos de la dimensión planeación	55
Tabla 11	Análisis descriptivos de la dimensión organización	56
Tabla 12	Análisis descriptivos de la dimensión dirección	57
Tabla 13	Análisis descriptivos de la dimensión control	58
Tabla 14	Análisis descriptivos de la dimensión compromiso	59
Tabla 15	Análisis descriptivos de la dimensión responsabilidad	60
Tabla 16	Análisis descriptivos de la dimensión conocimiento	61
Tabla 17	Análisis descriptivos de la dimensión actitud	62
Tabla 18	Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral	63
Tabla 19	Resultados de la prueba de normalidad de las variables gestión administrativa y el desempeño laboral	64
Tabla 20	Análisis correlacional entre las variables gestión administrativa y desempeño laboral	65
Tabla 21	Análisis correlacional entre la dimensión planeación y desempeño laboral	67
Tabla 22	Análisis correlacional entre la dimensión organización y desempeño laboral	68
Tabla 23	Análisis correlacional entre la dimensión dirección y desempeño laboral	69
Tabla 24	Análisis correlacional entre la dimensión control y desempeño laboral	70

LISTA DE FIGURAS

Figura 1	Análisis descriptivo de la variable gestión administrativa	53
Figura 2	Análisis descriptivo de la variable desempeño laboral	54
Figura 3	Análisis descriptivo de la dimensión planeación	55
Figura 4	Análisis descriptivo de la dimensión organización	56
Figura 5	Análisis descriptivo de la dimensión dirección	57
Figura 6	Análisis descriptivo de la dimensión control	58
Figura 7	Análisis descriptivo de la dimensión compromiso	59
Figura 8	Análisis descriptivo de la dimensión responsabilidad	60
Figura 9	Análisis descriptivo de la dimensión conocimiento	61
Figura 10	Análisis descriptivo de la dimensión actitud	62
Figura 11	Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral	63
Figura 12	Gráfico de dispersión de las variables gestión administrativa y desempeño laboral	66

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES DE LA UNIVERSIDAD DE LIMA – 2019

GUADALUPE CRISTINA TITO VALLE

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

En la actualidad la gestión es un fenómeno que requiere de toma de libertades, coordinación, gestión y estimación del desempeño con base a los objetivos; por esta razón es que las empresas no cuentan con una gestión administrativa sólida. La situación problemática permitió formular el problema de investigación: ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los colaboradores del área de mantenimiento de infraestructura e instalaciones de la Universidad de Lima - 2019? El efecto de la observación fue demarcar la exposición que existe entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los colaboradores del área de mantenimiento de infraestructura e instalaciones de la Universidad de Lima - 2019. La hipótesis esa enfocada en que si la gestión administrativa se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores del área de mantenimiento de infraestructura e instalaciones de la Universidad de Lima – 2019. El tipo de investigación descriptivo correlacional, corte transversal, diseño no experimental, la población estuvo conformada por 30 colaboradores, donde no se considera una muestra. Los cuestionarios presentan una adecuada confiabilidad mediante el estadístico alfa de Cronbach de 0.992 para el cuestionario de gestión administrativa y 0.993 para el cuestionario de desempeño laboral. En la prueba de hipótesis se obtuvo un Rho de Spearman 0.823, con un nivel de significancia de 0.000, y concluye que existe una correlación altamente significativa entre la gestión administrativa y el desempeño laboral.

Palabras clave: gestión, desempeño, mantenimiento.

ADMINISTRATIVE MANAGEMENT AND LABOR PERFORMANCE IN THE AREA OF INFRASTRUCTURE AND INSTALLATION MAINTENANCE OF THE UNIVERSIDAD DE LIMA – 2019

GUADALUPE CRISTINA TITO VALLE

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

At present, management is a phenomenon that requires taking liberties, coordination, management and estimation of performance based on objectives; For this reason, companies do not have solid administrative management. The problematic situation allowed to formulate the research problem: What relationship exists between administrative management and work performance of the collaborators in the infrastructure and facilities maintenance area of the Universidad de Lima - 2019? The effect of the observation was to demarcate the exposure that exists between the administrative management and the work performance of the collaborators of the infrastructure and facilities maintenance area of the Universidad de Lima - 2019. The hypothesis is focused on whether the administrative management is related significantly with the work performance of the collaborators of the infrastructure and facilities maintenance area of the Universidad de Lima - 2019. The type of correlational descriptive research, cross-sectional, non-experimental design, the population consisted of 30 collaborators, where it is not considered a sample. The questionnaires show adequate reliability through Cronbach's alpha statistic of 0.992 for the administrative management questionnaire and 0.993 for the job performance questionnaire. In the hypothesis test, a Spearman Rho 0.823 was obtained, with a significance level of 0.000, and it concludes that there is a highly significant correlation between administrative management and job performance.

Keywords: management, performance, maintenance.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada: “Gestión administrativa y desempeño laboral del área de mantenimiento de infraestructura e instalaciones de la Universidad de Liam – 2019” tiene por finalidad determinar la relación entre la gestión administrativa y el desempeño, en la Universidad de Lima, año 2019 dando como resultado una variedad de aspectos y dimensiones que no permitirán lograr la satisfacción del usuario tanto interno como externo; es por ello que esta investigación es de vital importancia ya que brindará información para una buena implementación de un sistema de gestión administrativa direccionado al usuario.

Actualmente el área de mantenimiento de infraestructura de la Universidad de Lima se ha encontrado con un déficit respecto a la gestión administrativa repercutiendo al desempeño laboral de los colaboradores del área de mantenimiento infraestructura e instalaciones; siendo este un factor a reducir. Las causas que ocasionaron el problema fueron la carencia de la ejecución de la planificación, la falta de prevención del levantamiento de información de los equipos e infraestructura.

Por otro lado, el desempeño laboral es una variable que toda institución debe retener a los empleados más eficientes y eficaces con técnicas adecuadas de acuerdo con el cargo que desempeña, es importante que una compañía mida a través de indicadores el desempeño de los compradores. En este sentido, Argote (2006) dice que es la actividad que cumple el individuo dentro de una organización, esto se determina de acuerdo con el nivel de desempeño que son medidos a través de indicadores que permitirán ubicar al empelado en un estándar.

El análisis de la problemática observada en el campo de estudio, permitió formular el siguiente problema de investigación: ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los colaboradores del área de mantenimiento de infraestructura e instalaciones de la Universidad de Lima - 2019?, el objetivo de la investigación es determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los colaboradores del área de mantenimiento de infraestructura e instalaciones de la Universidad de Lima – 2019. Asimismo, esta investigación es importante porque existe una deficiente gestión

administrativa causando la falta de planeación, organización, dirección y control por parte de los colaboradores, generando un deficiente desempeño laboral. Los datos observados y analizados se formuló la siguiente hipótesis sobre la existencia de una relación significativa entre la planeación y el desempeño laboral de los colaboradores del área de mantenimiento de infraestructura e instalaciones de la Universidad de Lima - 2019.

La investigación se realizó bajo los lineamientos de las investigaciones de diseño descriptivo correlacional; para lo cual, se diseñaron dos instrumentos de recolección de datos, que fueron aplicados a los colaboradores del área de mantenimiento de infraestructura e instalaciones de la Universidad de Lima – 2019.

El presente trabajo de investigación ha sido estructurado en cinco capítulos, pasamos a detallar:

El capítulo I, problema de investigación, se plantea el esquema o razón de ser de la investigación, de allí que se encontrará en este capítulo la formulación del problema, justificación y objetivos de la investigación.

El capítulo II, marco teórico, se detalla los trabajos previos desarrollados por otros autores, la revisión de la literatura y el marco conceptual referente a las variables del estudio, que permitirán una mejor comprensión del tema de investigación.

El capítulo III, marco metodológico, se describe el tipo y diseño de la investigación, la población y muestra, las hipótesis, las variables y su operacionalización, el método de investigación, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y el análisis de procesamiento de datos.

El capítulo IV, procesamiento y análisis de datos, se evidencia la validación de los cuestionarios, la fiabilidad de estas, el análisis descriptivo de los resultados, la prueba de normalidad y la prueba de hipótesis.

El capítulo IV, discusión, conclusiones y recomendaciones a las que llega la investigación considerando los aportes a la comunidad académica.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática

En la actualidad la administración es un fenómeno universal en el universo moderno, cada táctica, cada encomienda requieren toma de soluciones, coordinación de diferentes energías, selección de personas, valoración del desempeño con objetivos a priori, adquisición y colocación de múltiples inconvenientes. Por esta razón, las empresas cuentan con una gestión administrativa sólida y eficaz para llevar a cabo un buen proceso administrativo para obtener objetivos económicos; en ese sentido, toda organización depende de la administración para llevar a cabo sus fines. Según Terry (2011) la gestión administrativa es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupos los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos.

La gestión administrativa va de la mano con los colaboradores, y estos cumplen eficientemente los objetivos de la empresa realizando un seguimiento constante donde se va diseñando un buen entorno laboral. En la actualidad, las empresas peruanas están trabajando con grandes volúmenes de datos, por lo tanto, requieren implementar soluciones de gestión empresarial integradas, ya que generan beneficios que permiten el crecimiento de las compañías.

El uso de estas soluciones permite a las empresas obtener beneficios tales como un mayor acceso a información más precisa, en menor tiempo y accesible para todos los involucrados en el proceso comercial, productivo, administrativo, financiero y de toma de decisiones para la planificación de un crecimiento ordenado y sostenido de una empresa.

La definición más utilizada de productividad es que representa la eficiencia con que se utiliza los factores de producción en el proceso productivo de un país, es decir, su capacidad de hacer más con menos. Cabe establecer que las empresas se están enfocando en optimizar la producción; producir de acuerdo con las exigencias del mercado en un tiempo establecido, logrando disminuir pérdidas en el proceso de producción, así mismo las empresas logran ser más productivos, generando más ingresos para la organización, esto

beneficia a los colaboradores y al país. En este sentido, gestionar de manera adecuada en los procesos de producción es de suma importancia para las empresas, si se produce desacuerdo a la demanda del mercado, esto generaría un mayor ingreso para la organización. Por otro lado, una mala atención a los usuarios afecta la disminución de los ingresos y las utilidades consecuentemente, esto podría verse reflejado en el futuro con la subsistencia de la organización y en el peor de los casos el cierre de este. En este sentido, si se realizarán programas, talleres de capacitación en las organizaciones esto le daría muchos beneficios a esta, puesto a que se puede apreciar cuando un cliente se siente satisfecho con el trato recibido, lo recomiendo y regresa a consumir el producto. Este es un aspecto que nos diferencia de la competencia.

En Ecuador, optan por el uso de herramientas de gestión que le sirven tanto en sus operaciones diarias, en la administración eficiente que busca ser obtenida y calcular las variables relacionadas a su negocio. El objetivo es conseguir lograr una planificación efectiva de las actividades a corto, mediano y largo plazo que obtengan como deducción los beneficios operativos y económicos.

Un buen método de gestión permite entre las tantas ventajas lograr guías, indicadores y estadísticas, contar con alertas arancelarias, la identificación del interés de superior y mínimo beneficio y transportar una cuenta en línea. También permite administrar la información de los proveedores, de los costos y los valores que deben tener los productos de la compañía, entre otras.

Estudios realizados en el Perú, explican que nuestro país necesita mejores talentos en el estado, que progresen en la carrera pública en base a una meritocracia efectiva. Asimismo, nos falta mejorar sustancialmente en simplificación administrativa, transparencia y rendición de cuentas.

A nivel local, la Universidad de Lima es una institución universitaria peruana ubicada en Lima distrito de Santiago de Surco, se dedica a brindar enseñanza superior. El problema central es básicamente la deficiencia de la gestión administrativa en el área mantenimiento de infraestructura e

instalaciones que incide a la incomodidad de los estudiantes y personal administrativo.

Las causas que ocasionaron el problema fueron la carencia de la ejecución de la planificación, esto quiere decir, que no se ejecuta lo planificado, también la falta de prevención del levantamiento de información del estado de equipos e infraestructura de la universidad, asimismo, no se optimiza el horario de tiempo muerto de los colaboradores del área.

Las consecuencias del problema generan la incomodidad y malestar de los estudiantes, retrasos de labores administrativas por solucionar rápidamente el problema, malas recomendaciones de parte de los estudiantes a la institución, y la interrupción de las clases planificadas en el aula por brindar solución al problema.

Respecto a la planeación, los colaboradores indican que no existe una inspección anticipada del entorno de la institución, y esto genera a que ocurran emergencias y/o solicitudes de parte de los usuarios, y se tomen planteamientos de estrategias de inmediato.

Respecto a la organización, los colaboradores indican que mantienen la disposición en sus tareas a ejecutar de acuerdo con las emergencias que se suscitan durante el día, de acuerdo con parámetros establecidos por la institución.

Respecto a la dirección, durante la emergencia, existe buena comunicación y supervisión entre los supervisores y sus técnicos para así estos efectuar planes específicos y dar solución a dicha emergencia, brindándole la solución más inmediata al usuario. Respecto a la dimensión control, los colaboradores indican que la jefatura si se encarga del desarrollo general del área de Infraestructura de mantenimiento e instalación.

Respecto al control, los empleados realizan sus labores y al finalizar sus tareas son supervisados con su jefe directo, a su vez, mantienen el nivel de

exigencia impuesto en el trabajo y los empleados se esmeran por producir la cantidad de trabajo que se espera con calidad.

Respecto al compromiso, los colaboradores no están muy comprometidos con sus jefes inmediatos, esperan a que sus jefes le den tareas de lo contrario se muestran horas muertas.

Respecto a la responsabilidad, los colaboradores se muestran que sí realizan las tareas que su supervisor a cargo les encomienda y estas son presentadas en las fechas establecidas.

Respecto al conocimiento, se puede mencionar que son personas profesionales que saben desempeñar su labor correctamente y tienen habilidades técnicas para su desempeño laboral. Sin embargo, los supervisores requieren conocimiento de gestión administrativa para llevar eficientemente a su personal a cargo.

Respecto a la actitud, los colaboradores demuestran no tener actitud para comunicarse con el usuario, generando mala percepción.

En este sentido, la presente investigación se realizó con el propósito de optimizar eficientemente la gestión administrativa y el desempeño laboral, por el grado de asociaciones de las variables de estudio.

Problema general

¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los colaboradores del área de mantenimiento de infraestructura e instalaciones de la Universidad de Lima - 2019?

Problemas específicos

¿Qué relación existe entre la planeación y el desempeño laboral de los colaboradores del área de mantenimiento de infraestructura e instalaciones de

la Universidad de Lima - 2019?

¿Qué relación existe entre la organización y desempeño laboral de los colaboradores del área de mantenimiento de infraestructura e instalaciones de la Universidad de Lima - 2019?

¿Qué relación existe entre la dirección y el desempeño laboral de los colaboradores del área de mantenimiento de infraestructura e instalaciones de la Universidad de Lima - 2019?

¿Qué relación existe entre el control y el desempeño laboral de los colaboradores del área de mantenimiento de infraestructura e instalaciones de la Universidad de Lima - 2019?

1.2. Justificación e importancia de la investigación

La investigación titulada: “Gestión administrativa y desempeño laboral del área de infraestructura mantenimiento e instalaciones de la Universidad de Lima” es importante, porque se observa deficiencias en el desempeño laboral del área respecto a las variables del estudio siendo la gestión administrativa muy importante para la institución. Para toda la organización es importante realizar los procesos administrativos necesarios para que esto repercute a la buena atención del usuario, y no causar emergencias afectando al usuario.

Por otra parte, la presente investigación se justifica por las siguientes razones:

Justificación teórica. La actual investigación busca ofrecer información detallada y documentada de la etapa de la gestión administrativa y el desempeño laboral. Se trata de ofrecer explicaciones importantes sobre el tema que sin duda sirven de base para la realización de nuevas investigaciones que permita contar con nuevas alternativas para desafiar y dar solución a esta problemática. Para ello, la variable gestión administrativa se desarrolla tomando

los aportes teóricos de Robbins y Coulter (2014) y la variable desempeño laboral, se desarrolla tomando los aportes teóricos de Chiavenato (2000).

Justificación práctica. El estudio beneficia a la institución de manera práctica por la buena percepción de los estudiantes y como los colaboradores administrativos trabajando en un buen clima laboral, no afectando o retrasando sus tareas laborales. Por otro lado, la investigación contribuye a aportar evidencias empíricas sobre una problemática, importante y trascendente para el desarrollo de las empresas, porque existe la necesidad de mejorar el crecimiento de la empresa y el bienestar de los trabajadores, en términos de eficiencias, capacitación, satisfacción, rentabilidad de la empresa y la calidad del servicio.

Justificación metodológica. La investigación contribuye validando dos instrumentos de recolección de datos, uno para medir la variable gestión administrativa y otro para medir la variable desempeño laboral, dichos instrumentos fueron construidos por la investigadora y pasaron por criterios de validez de contenido, así como la confiabilidad, cumpliendo con los parámetros mínimos exigidos, estos instrumentos fueron puestos a disposición de la comunidad académica que quieran utilizarlos.

1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos

Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los colaboradores del área de mantenimiento de infraestructura e instalaciones de la Universidad de Lima - 2019.

Objetivos específicos

Determina la relación entre la planeación y el desempeño laboral de los colaboradores del área de mantenimiento de infraestructura e instalaciones de la Universidad de Lima - 2019.

Determina la relación entre la organización y el desempeño laboral de los colaboradores del área de mantenimiento de infraestructura e instalaciones de la Universidad de Lima - 2019.

Determina la relación entre la dirección y el desempeño laboral de los colaboradores del área de mantenimiento de infraestructura e instalaciones de la Universidad de Lima - 2019.

Determina la relación entre el control y el desempeño laboral de los colaboradores del área de mantenimiento de infraestructura e instalaciones de la Universidad de Lima – 2019.

1.4. Limitaciones de la investigación

Las limitaciones que se presentaron en el desarrollo de presente investigación fueron las siguientes:

Limitaciones bibliográficas

Las investigaciones respecto a la bibliografía son escasas, no se han encontrado investigaciones que analicen simultáneamente la gestión administrativa y el desempeño laboral.

Limitación temporal

El corto tiempo para la ejecución y posterior consolidación de la investigación represento una limitación.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

Antecedentes internacionales

Jiménez y Mosquera (2017) en su tesis: “Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de los departamentos financieros en entidades públicas”, realizada en la Universidad del Pacífico, Quito 2017, para optar el título profesional de ingeniería comercial. El objetivo fue diagnosticar la situación actual del clima organizacional y establecer una propuesta de mejora del clima organizacional en base a un departamento financiero. La metodología utilizada fue explicativa y exploratoria, método de análisis aplicado en instancia específica y método deductivo, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Llegó a la siguiente conclusión:

Se basaron en el diagnóstico del clima laboral, los resultados reflejan que los colaboradores no se sienten cómodos en su posición del trabajo, no se fomenta los trabajos en equipos y dificultades de comunicación entre ellos; así también la dirección del área es negativa puesto que no hay respuesta de los colaboradores con el liderazgo actual.

Palomino y Peña (2016) en sus tesis: “El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería Veneplast”, realizada en la escuela de postgrado de la universidad de Cartagena para optar el grado académico licenciado de administración de empresas. La investigación tuvo por objetivo analizar la relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería Veneplast, desarrollada con un diseño no experimental, en una muestra conformada por 97 trabajadores. Llegó a la siguiente conclusión:

Se analizó la existencia de la relación entre la variable clima organizacional y la variable desempeño laboral de los empleados de la empresa; asimismo, se identificó que los colaboradores trabajan más de 48 horas semanales, se identificó los puntos débiles de la organización como la capacidad

para la toma de decisiones, finalmente la investigación concluye que el clima organizacional tiene una posita e importante repercusión sobre el desempeño laboral.

Campos y Portillo (2013) es su tesis: “Modelo de gestión administrativa para brindar una mejor atención al usuario en la alcaldía municipal de Moncagua, departamento de San Miguel”, realizada en la Universidad del Salvador para optar el título profesional de licenciada en administración de empresas. la investigación tuvo por objetivo analizar la relación de gestión administrativa y atención al usuario en la alcaldía municipal de Moncagua, desarrollada con un diseño no experimental, en una muestra conformada por 40 trabajadores. La metodología fue método hipotético deductivo, tipo de estudio descriptivo y causal, la población lo conforman los usuarios de la alcaldía municipal que comprenden 23960 en total, la técnica fue la observación y la encuesta, los instrumentos fueron la observación directa y el cuestionario con preguntas cerradas. Llegó a la siguiente conclusión:

Los colaboradores de mandos medios no aplican los procesos administrativos eficientemente, esto repercute en que los empleados no efectúen adecuadamente sus labores, en otras palabras, existe una carencia en la calidad de servicio por parte de los empleados de la alcaldía con los usuarios que usan los servicios, asimismo no existe motivación ni incentivos con los colaboradores que haga que estos no se desempeñen en lo laboral.

Veintimilla (2014) en su tesis: “La gestión administrativa y su influencia en el desempeño laboral de la secretaria que laboran en la empresa agrícola Prieto S.A. del Cantón Pasaje”, realizada en la Universidad técnica de Machala El Oro – Ecuador, para obtener el título de licenciada en secretariado ejecutivo computarizado. El objetivo fue determinar la gestión administrativa para el buen desempeño laboral de las secretarias en la empresa. La metodología fue de enfoque cuantitativo y cualitativo, la modalidad de la investigación fue bibliográfica documental y de campo, los niveles fueron exploratorios, descriptivos y explicativos, en una muestra probabilística de 125 usuarios, la técnica fue la observación y encuesta, el instrumento de recolección de datos

fue la guía de observación y el cuestionario. Llegó a la siguiente conclusión:

Los colaboradores de la empresa no optimizan sus tiempos de manera eficiente en las funciones diarias, por otro lado, el personal de secretariado no hace uso de manera correcta de los materiales de apoyo como la agenda, se identificó que no realizan el trabajo en equipo y que no prestan la debida atención a los usuarios, el tiempo de trabajo es considerado poco ágil.

Caisa (2014), en su tesis titulada: “La gestión administrativa y su impacto en el desempeño laboral en la empresa metalmecánica Alhice de la ciudad de Ambato”, realizada en la Universidad técnica de Ambato para la obtención del título de ingeniera de empresas. El objetivo fue estudiar cómo influye la gestión administrativa en el desempeño laboral de la empresa metalmecánica Alhice de la ciudad de Ambato. La metodología del estudio fue tipo explicativa y correlacional, diseño no experimental transversal, enfoque cualitativo, modalidad de investigación bibliográfica y de campo, la muestra es de 35 trabajadores registrados en la empresa. La técnica fue la encuesta y análisis documental, los instrumento fuer el cuestionario y análisis documentario de libros y revistas. Llegó a la siguiente conclusión:

La empresa no cuenta con un modelo de gestión administrativa, carece de objetivos, políticas y estrategias, los recursos humanos no se encuentran debidamente motivados, se identificó un deficiente desempeño laboral, así como también la poca participación de trabajos en equipos, y finalmente no cuenta con una planificación estratégica planificada.

Antecedentes nacionales

Campos (2017) en su tesis titulada: “Proceso administrativo y su relación con la productividad en las pequeñas empresas manufactureras de muebles del distrito de Villa El Salvador, Lima - 2016”, realizada en la Universidad Autónoma del Perú, realizado para obtener el título de licenciado en administración. El objetivo fue determinar la relación entre el proceso administrativo y la productividad de las pequeñas empresas manufactureras de muebles del distrito

de Villa El Salvador. La metodología utilizada fue diseño no experimental de corte transeccional, realizada en una muestra conformada por 60 supervisores de las pequeñas empresas manufactureras, las técnicas utilizadas fueron las encuestas, análisis documental y observación, los instrumentos utilizados fueron guía de entrevistas, cuestionario, guía de análisis documental y guía de observación. Llegó a la siguiente conclusión:

Los resultados se observan que la variable del proceso administrativo y productividad presenta una correlación alta con un valor del estadístico de Rho de Spearman de 0.935 y un p valor igual a 000 el cual nos indica que existe una relación significativa de estudio sobre su muestra de 60 supervisores de las pequeñas empresas manufacturera de muebles.

Lloclla (2016) en su tesis titulada: “El proceso de sucesión y su efecto en la gestión administrativa de la empresa familiar Sociedad Comercial San José S.A.C. - 2016”, desarrollado en la Universidad Cesar Vallejo para optar el título de título profesional de licenciada en administración. El objetivo fue diagnosticar el proceso de sucesión y su efecto en la gestión administrativa de la empresa familiar, la población estuvo constituido por familiares y trabadores de la empresa. Llegó a la siguiente conclusión:

El proceso de sucesión no ha sido la más adecuada lo que el fundador se volvió indispensable en la compañía, asimismo el gerente ha mantenido el mismo estilo de dirección realizada por su padre y no aplicando innovaciones administrativas.

Céspedes (2016) en su tesis: “Proceso administrativo y calidad del servicio de la empresa comercial Rivera Distribuidora S.R.L Huánuco – 2015”. desarrollado en la universidad de Huánuco para optar el título profesional de licenciado en administración de empresas. El objetivo fue explicar de qué manera influye el proceso administrativo en la calidad de servicios de la empresa comercial Rivera Distribuidores de la ciudad de Huánuco 2015. La investigación es de tipo descriptivo, desarrollado con un diseño no experimental en una población de 120 personas. Llegó a la siguiente conclusión:

Se pudo contractar la hipótesis del estudio determinando la influencia de los procesos administrativos y calidad de servicio, los resultados muestran que el 6% piensa que no existe planeación, también el 22% desconoce la estructura orgánica de la institución lo que no se establece la definición de tareas de cada una de las funciones.

Casa (2015) en su tesis: “Gestión por competencias y desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo – 2015”. Realizado en la Universidad Nacional José María Arguedas para obtener el título profesional de licenciado en administración de empresas. El objetivo fue determinar la relación que existe entre la gestión por competencias y el desempeño laboral del personal administrativo. La metodología utilizada fue diseño no experimental tipo descriptiva, enfoque cuantitativo, la muestra fue la misma población de 42 trabajadores, la técnica utilizada fue la observación y encuesta, los instrumentos de recolección de datos fueron la ficha bibliográfica y el cuestionario. Llegó a la siguiente conclusión:

La relación que existe entre el proceso de selección de personal y el desempeño laboral del personal administrativo, se concluye que el valor de significancia es de 0,056, que es mayor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se acepta la hipótesis nula; por lo tanto, se afirma que no existe relación significativa entre la dimensión proceso de selección de personal y desempeño laboral del personal administrativo.

Bardales (2016) en su tesis titulada: “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local – Mariscal Cáceres – Juanjuí. Año 2015”. Realizada en la Universidad Cesar Vallejo de la sede de Tarapoto para obtener el título profesional de maestro en gestión pública. El objetivo del estudio fue determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local – Mariscal Cáceres – Juanjuí. La metodología del estudio fue diseño no experimental de corte transversal, tipo correlacional, la muestra fue la misma población de 73 trabajadores, la técnica fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario. Llegó a la siguiente

conclusión:

Existe una relación significativa entre el desempeño laboral y clima organizacional, obteniendo un p valor de 0.030 lo que es menor a 0.05 y significa que existe correlación entre las variables, asimismo el coeficiente de correlación Pearson (r) fue 0.511 lo que quiere decir que existe una moderada correlación.

2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado

2.2.1. Bases teóricas de la variable gestión administrativa

2.2.1.1. Definición de la gestión administrativa

Robbins y Coulter (2014) explican que la gestión administrativa está relacionada con coordinar y supervisar los trabajos de los colaboradores de una manera eficiente y eficaz. De acuerdo con el autor, entonces la gestión administrativa es un proceso para seguir de todos los administradores con el propósito de cumplir los objetivos o metas organizacionales.

Sánchez (2014) sostiene:

> Las funciones fundamentales de planear, organizar, dirección y control son básicas y están desempeñadas por el gerente, sin importar el tipo de empresa, la actividad principal o el nivel en el cual trabaja el gerente. En las organizaciones, la planeación es el proceso de establecer metas elegir los medios para alcanzarlos. Sin planes los gerentes no pueden saber cómo organizar a su personal ni los recursos de manera adecuada, quizás incluso ni si quiera tengan una idea clara de que deben organizar, sin un plan no pueden dirigir con confianza ni esperar que los demás les sigan. (p. 108).

Lo que manifiesta el autor es que los procesos administrativos son básicos y fundamentales para toda empresa, puesto que con ellos se pudo realizar una adecuada gestión y alcanzar las metas planeadas.

Koontz, Weihrich y Cannice (2012) definen: “Administración es el proceso mediante el cual se diseña y mantiene un ambiente en el que individuos que trabajan en grupos cumplen metas específicas de manera eficaz” (p. 4).

En efecto, lo mencionado por el autor es crear un clima organizacional adecuado que motive e incentive a los colaboradores a cumplir las metas a corto y largo plazo de la compañía.

2.2.1.2. Importancia de la gestión administrativa

A través del tiempo se han realizados muchas teorías de la gestión administrativa, desde la administración científica desarrollada por Frederick Taylor, la teoría clásica por Henry Fayol y la teoría de las relaciones humanas desarrollada por Elton Mayo. Hoy en día se realza la importancia de la gestión administrativa por autores como Peter Drucker y otros, todas estas teorías han sido con la finalidad de:

- Mostrar cómo desarrollar las tareas de las organizaciones de una forma ordenada, eficiente y planificada.

- Realizar una gestión administrativa eficiente garantizando un alto desempeño laboral de parte de los colaboradores.

2.2.1.3. Características de la gestión administrativa

La gestión administrativa se caracteriza por:

- Tener una unidad de proceso administrativo compuesto por: planificar, organizar, controlar y direccionar.
- No excluir uno de ellos, así se obtendrá un resultado eficaz para el desarrollo de las organizaciones.
- Los cuatro procesos de la gestión forma uno solo que se tienen que desarrollar eficazmente en las organizaciones.

Las características de la planeación son:

- Define los objetivos.
- Responde a los cambios.
- Optimiza el uso de los recursos.
- Orienta las decisiones.
- Reduce la incertidumbre.
- Define criterios de desempeño.
- Logra los objetivos.

Las características de la organización son:

- La división y la especialización del trabajo.
- Las jerarquías administrativas.
- Las líneas de autoridad o cadenas de mando.
- La amplitud del control.
- La centralización o la descentralización en el proceso de toma de decisiones.
- La formalización de relaciones, y de normas y procedimientos en el trabajo.
- La departamentalización.

Las características de la dirección son:

- Valoración y respecto por las personas.
- Ambiente de confianza y responsabilidad mutuas.
- Valoración del pensamiento estratégico.
- Misión y visión organizacional compartidas.
- Marcado interés por el aprendizaje y el intercambio permanente de conocimiento, así como por la aplicación de este a los procesos de la empresa.
- Aprecio y reconocimiento por las personas que permanentemente aprenden y comparten su conocimiento para ser aplicado a las actividades de la compañía.

- Marcada autoexigencia, compromiso y proactividad por parte de cada persona en la compañía.

Las características del control administrativo son:

- Medición de resultados.
- Comparación de medición de resultados y toma de acciones.
- Retroalimentación y reinicio del proceso de control.
- Claridad sobre los objetivos de la organización.
- Establecimiento de estándares o indicadores de desempeño.

2.2.1.4. Teorías relacionadas a la gestión administrativa

Sánchez (2014) menciona:

> Cada persona realizando una actividad especializada, podrían producir entre todos alrededor de 48mil alfileres al día. Sin embargo, si cada uno trabajara en forma separada e independiente, con un poco de suerte esos diez trabajadores podrían fabricar 200 alfileres al día. (p. 32).

Dicho de otra manera, el principio de especialización se da con la división de trabajo, propuesta por Smith, es decir, cuando un colaborador realiza tareas muy simples en sus labores, este llega a especializarse en la tarea en la cual está realizando, y con la práctica agilizaría el tiempo de producción.

Tipos de planes de la gestión administrativa

Robbins y Coulter (2014) sostiene:

- Planes estratégicos: son aquellos que abarcan a toda la organización y determinan los objetivos generales de la misma.
- Planes operativos: los planes que son aplicados exclusivamente a un

área operativa de la organización.

- Planes a largo plazo: como aquellos cuyo marco temporal rebasa los tres años.
- Planes a corto plazo: son los que cubren un año o menos.
- Planes específicos: están definidos con toda claridad y no dejan lugar para la interpretación. Un plan específico determina sus objetivos de forma que no haya cabida para la ambigüedad o la apreciación erróneas.
- Planes direccionales: se caracterizan por ser flexibles y establecer solamente lineamientos generales son más efectivos en el desarrollo de la organización.
- Planes de un solo uso: Son aquellos diseñados de manera específica para satisfacer las necesidades planteadas por una situación en particular.
- Planes permanentes: son aquellos de implementación continúa y que ofrecen guía para el desempeño de actividades repetitivas. Estos planes incluyen políticas, reglas y procedimientos. (p. 223).

2.2.1.5. Dimensiones de la gestión administrativa

Planeación

Robbins y Coulter (2014) refiere que la dirección establece metas y objetivos, estrategias para alcanzarlos, así como también coordinar actividades de acuerdo con el plan. Como se ha dicho, la planeación es la etapa inicial del proceso administrativo, donde se establece los objetivos, metas, que pasos y estrategias se deben seguir para alcanzarlas.

Chiavenato (2012) dice: “Es la función administrativa que determina por anticipado cuales son los objetivos que debe alcanzarse y que debe hacerse para conseguirlos. Empieza por la determinación de los objetivos y detalla los planes necesarios para alcanzarlos de la mejor manera posible” (p. 143).

Sánchez (2014) afirma:

> Las actividades de planificación indican que se desea lograr en la empresa y con qué medios se planea alcanzarlo. Conoce con claridad los propósitos de la empresa, orienta las actividades del empresario en las cuatro áreas funcionales, reduce el desperdicio de recursos en actividades ineficaces que afectan el desarrollo de las empresas. (p. 80).

La idea central es como se va a alcanzar los planes establecidos, y como llegar a ellos, es decir que la planificación está dirigido a cumplir la visión y misión de la empresa.

Organización

La estructura orgánica debe disponer de autoridad y responsabilidad en las funciones para garantizar el desempeño laboral eficiente y cumplir con los planes establecidos.

Chiavenato (2012) dice:

> Una organización es un conjunto de cargos funciones y jerárquicos a cuyas prescripciones y normas de conducta deben someterse todos sus miembros. El principio básico de esta forma de concebir la organización afirma que, dentro los límites tolerables, sus miembros se comportaran racionalmente, es decir, de acuerdo con las normas lógicas de conducta prescritas para cada una de las funciones que tienen que desarrollar. (p. 160).

Sánchez (2014) afirma: “Es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la organización” (p. 87).

Dirección

Robbins, Decenzo y Coulter (2013) sostienen:

> Sabemos que toda organización tiene gente y parte del trabajo de un gerente es dirigir y coordinar las actividades laborales de esa gente. Esta es la función de liderar. Cuando los gerentes motivan a los empleados, dirigen las actividades de los demás, eligen el canal de comunicación más eficaz, o resuelven conflictos entre miembros, están liderando. (p. 9).

Koontz et al. (2012) afirma: “La función gerencial de dirigir se define como el proceso de influir en las personas para que contribuyan a las metas organizacionales y de grupo” (p. 386).

Ahora bien, el proceso de influir a las personas involucra la motivación a los colaboradores, con esto podemos hacer referencia a la teoría de la jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow, la que establece cinco tipos de jerarquías que son: fisiológicas, seguridad, pertenencia, estima y autorrealización.

Control

Robbins et al. (2013) define:

> Es la función gerencial que implica monitorear actividades para garantizar que se estén realizando según lo planeado y corregir las desviaciones importantes. Los gerentes no pueden saber si sus unidades están funcionando realmente como es debido sino hasta que evalúan que actividades se han realizado y comparan el desempeño real con el estándar deseado. (p. 348).

Chiavenato (2012) afirma: “Verifica que todas las etapas marchen de conformidad con el plan trazado, las instrucciones dadas y los principios

establecidos. Su objetivo es identificar las debilidades y los errores para rectificarlos y evitar que se repetían" (p. 71).

El proceso de control es vigilar que los procedimientos establecidos se cumplan de acuerdo con el plan, identificar los posibles errores para corregirlos oportunamente. Deben estar involucrados desde la alta dirección hasta los colaboradores de manera de tener una evaluación continua de todas las actividades comparando el desempeño actual con lo deseado.

2.2.2. Bases teóricas de la variable desempeño laboral

2.2.2.1. Definición del desempeño laboral

Argote (2006) definió:

> Es la actividad que cumple el individuo dentro de una organización, esto se determina de acuerdo al nivel de desempeño que son medidos a través de indicadores que permitirán ubicar al empelado en un estándar¸ dependerá del resultado obtenido para conocer si el rendimiento es óptimo, o deficiente; en una institución todos los empleados cumplen una fusión importante, todos son importante, pero no imprescindibles; es decir, el desempeño se mide por la productividad del trabajador; no interesa si tienen estudios, esto depende del cargo o función que cumple en la organización. (p. 64).

Dicho de otra manera, toda institución debe retener a los empleados más eficientes y eficaces con técnicas adecuadas de acuerdo con el cargo que desempeña, es importante que una compañía mida a través de indicadores el desempeño de los compradores.

Chiavenato (2009) menciona:

> La forma en que las personas cumplen sus funciones, actividades y obligaciones individualmente afecta el grupo y éste condiciona a la

> organización, un desempeño excelente facilita el éxito de la organización, mientras que uno mediocre no agrega valor. (p. 24).

Según Bardales (2016) el desempeño laboral es como las personas efectúan sus labores cotidianas, tareas establecidas y actividades encomendadas por la institución. Asimismo, el desempeño individual del colaborador influye en el desempeño general del equipo.

2.2.2.2. Importancia del desempeño laboral

El desempeño laboral es importante porque ayuda a que la empresa crezca a vista de los clientes. Los colaboradores cumplen un rol muy importante dado que con sus conocimientos, cultura y valores dan valor agregado a la empresa.

Uno de los objetivos es el cual consiste en pensionar en la administración a que tome posibilidades de pleitos afectuosos, sobre consentimientos, transferencias y despidos. Las vigilancias asimismo detectan las prisas de capacitación y desarrollo pues identifican con precisión las experiencias y potestades de los trabajadores para los cuales se pueden iniciar softwares puros.

2.2.2.3. Características del desempeño laboral

Queipo y Useche (2002) afirma: “Este tiene una serie de características individuales, entre las cuales se pueden mencionar: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades, entre otros, que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que afectan los resultados” (p. 489).

Quero, Mendoza y Torres (2014) argumenta:

> El desempeño laboral del director como administrador educativo puede apreciarse por las características personales, las habilidades y las

funciones, que demuestra en su trabajo. Por tal motivo, debe ser poseedor de competencias genéricas y técnicas, conscientes de los avances científicos, tecnológicos y cognoscitivos. (p. 29).

Milkovich y Boudrem (1994) consideran que las características son las siguientes:

- Las capacidades de los colaboradores
- Las habilidades de los recursos humanos
- Las necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar resultados y los cambios sin precedentes que se estén dando en las organizaciones.

2.2.2.4. Teorías relacionadas del desempeño laboral

Brunet (2014) plantea que: “El comportamiento de los subordinados es causado, en parte, por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que éstos perciben y, en parte, por sus informaciones, sus percepciones, sus esperanzas, sus capacidades y sus valores” (p. 80).

Brunet (2014) establece tres tipos de variables que determinan las características propias de la organización y que influyen en la percepción individual del clima.

Variables causales

Al respecto Brunet (2014) dice:

> Son variables independientes, Aunque la situación general de una empresa, representante de una variable independiente, no forma parte, por ejemplo, de las variables causales, estas, en cambio, comprenden la estructura de la organización y su administración: reglas, decisiones, competencia y actitudes. Estas variables se distinguen por dos rasgos

esenciales: Pueden ser modificadas o transformadas por los miembros de la organización que pueden agregar nuevos componentes. Son variables independientes (de causa y efecto). En otras palabras, si estas se modifican hacen que se modifiquen las otras variables, si estas permanecen sin cambio no sufren generalmente la influencia de las otras variables. (p. 80).

Variables intermediarias

Al respecto Brunet (2014) indica que:

> Estas reflejan el estado interno y la salud de una empresa. Son de hecho las constituyentes de los procesos organizacionales de una empresa (las motivaciones, las actitudes, los objetivos de rendimiento, la eficacia en la comunicación, la toma de decisiones, etc.) Variables finales, son variables dependientes que resultan del efecto conjunto de las dos anteriores. Reflejan los resultados obtenidos por la organización (productividad, gastos de la empresa, ganancias y pérdidas). (p. 80).

Variables finales

Al respecto Brunet (2014) menciona las teorías de Likert como: “El comportamiento de los subordinados es causado, en parte, por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que estos perciben y, en parte, por sus informaciones, sus percepciones, sus esperanzas y sus valores” (p. 29).

El comportamiento puede influir negativamente si no se le presta atención a las mínimas señales que dan los colaboradores para poder identificar cualquier tipo de inconformidad dentro de la empresa, esto puede influir negativamente en la empresa y a su vez, puede causar inconformidad a los clientes debido a que si no existe un buen ambiente laboral los colaboradores no trabajarán de manera positiva ya que sentirán que no son escuchados por los administrativos o en todo caso por la gerencia.

2.2.2.5. Dimensiones del desempeño laboral

Compromiso

Robbins (2009) explica que el compromiso de un colaborador es la identificación de este con sus actividades de la empresa, es decir, que el compromiso organizacional no es más que la identificación del personal con el ente al que pertenece.

Becker (1960) explica que el compromiso surge cuando una persona, por la realización de inversiones para el mantenimiento de ciertos intereses, permanece con una consistente línea de actuación.

Responsabilidad

Zeithaml y Bitner (2002) refiere que responsabilidad es la voluntad de colaborar con los clientes y de prestar el servicio con prontitud, destaca la atención y la prontitud con la que se hace frente a las solicitudes, las preguntas, las reclamaciones y los problemas de los clientes.

Conocimiento

Koontz et al. (2012) afirma: “Los puestos de asistente a menudo se crean para ampliar la perspectiva de quienes están en capacitación, al permitirles trabajar de cerca con gerentes experimentados que pueden prestar atención especial a las necesidades del desarrollo del empleado” (p. 348).

No obstante, una adecua rotación de puestos motiva al colaborador por las tareas cada vez más complejas, es decir el entusiasmo de aprender cada día más. En ese sentido, el conocimiento en las organizaciones ha sido considerado por muchos, definidos por algunos, comprendido por unos pocos, y formalmente valorado por prácticamente nada

Actitud

Lacaton y Vassal (2017) enfatizan: “Nuestra actitud consiste en no derribar, ni deshacer, ni cercenar lo que está vivo, sino, al contrario, en reforzar, contribuyendo así al equilibrio de las estructuras urbanas existentes. (p. 101)

Como se ha dicho, la actitud de las personas influye en las decisiones y comportamiento de los individuos, así pues, conocer la actitud que tenemos, nos ayuda a predecir el comportamiento y desempeño laboral.

Morris y Maisto (2005) explicaron que la conducta de una persona es el resultado de fuerzas psicológicas que operan dentro del individuo y que por lo general se dan fuera de la conciencia.

2.3. Definición conceptual de la terminología empleada

Actitud

Las actitudes son adquiridas y aprendidas a lo largo de la vida y adquieren una dirección hacia un determinado fin. Esto lo diferencia de símbolos jerarquizados, como el ensueño o el apetito.

Compromiso

El compromiso es fundamental para determinar si los trabajadores permanecerán durante un período de tiempo más largo y lo harán con la pasión necesaria para alcanzar los objetivos establecidos.

Conocimiento

Son hechos o información adquiridos por una persona a través de la pericia o la formación, la transigencia teórica o práctica de un lío concerniente a la verdad.

Control

La ficha de cierre es la función que se encarga de evaluar el desarrollo general de una empresa.

Dirección

Dentro de ella se encuentra la ejecución de los planes, la motivación, la comunicación y la supervisión para alcanzar las metas de la organización.

Organización

Es un conjunto de reglas, cargos, comportamientos que han de respetar todas las personas que se encuentran dentro de la empresa, la función principal de la organización es disponer y coordinar todos los recursos disponibles como son humanos, materiales y financieros.

Planeación

Investigación del entorno e interna, planteamiento de estrategias, políticas y propósitos, así como de acciones a ejecutar en el corto, medio y largo plazo.

Responsabilidad

Es el valor que está en la persona que tiene ética, la obligación es asimismo el hecho de ser responsable de alguien o de poco.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El tipo de investigación en la cual está enmarcado dentro de las investigaciones de tipo descriptivo correlacional porque las variables gestión administrativa y desempeño laboral se describen y relacionan solo se analizan, describen y correlacional porque busca analizar la relación entre las dos variables que se vienen analizando.

Según Bernal (2010) refiere que el tipo de investigación descriptiva se realizan estudios que muestran, reseñan, narran situaciones, características de un objeto de estudio, donde no se dan explicaciones de los fenómenos que ocurren, simplemente se describen.

Asimismo, Bernal (2010) dice: “La correlación examina asociaciones, pero no relaciones causales, donde un cambio en un factor influye directamente en un cambio en otro” (p. 147).

Diseño de Investigación

La presente investigación se desarrolla dentro de los lineamientos de las investigaciones de diseño no experimental porque no existe una manipulación deliberada de las variables, es decir, no hay una influencia de una variable sobre otra y de corte transeccional porque los datos solo se recogieron en un solo momento.

Hernández y Mendoza (2018) explican que los diseños no experimentales son cuando no se manipulan ninguna variable, no existe una relación de causalidad de una variable sobre otra; son transeccionales cuando se recolectan datos en un solo momento, son descriptivos cuando se realiza un análisis descriptivo de las variables y son correlacionales cuando buscan medir el grado de asociación entre ellos.

3.2. Población y muestra

Población

La población estuvo conformada por 30 colaboradores del área de mantenimiento de infraestructura e instalaciones de la Universidad de Lima.

Tabla 1

Descripción de la población de estudio

	Frecuencia	Porcentaje
Hombres	28	90%
Mujeres	2	10%
Total	30	100%

Al respecto, Bernal (2010) señala: “La población es el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación” (p. 210).

Muestra

La investigación no considera una muestra puesto que la población es pequeña y la investigadora tiene acceso a la muestra.

3.3. Hipótesis

Hipótesis general

Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los colaboradores del área de mantenimiento de infraestructura e instalaciones de la Universidad de Lima – 2019.

Hipótesis específicas

Existe una relación significativa entre la planeación y el desempeño laboral de los colaboradores del área de mantenimiento de infraestructura e instalaciones de la Universidad de Lima - 2019.

Existe una relación significativa entre la organización y el desempeño laboral de los colaboradores del área de mantenimiento de infraestructura e instalaciones de la Universidad de Lima - 2019.

Existe una relación significativa entre la dirección y el desempeño laboral de los colaboradores del área de mantenimiento de infraestructura e instalaciones de la Universidad de Lima – 2019.

Existe una relación significativa entre el control y el desempeño laboral de los colaboradores del área de mantenimiento de infraestructura e instalaciones de la Universidad de Lima - 2019.

3.4. Variables – Operacionalización

Definición conceptual de la gestión administrativa

Stoner, Freeman y Gilbert (1996) indican:

> La administración es una secuencia que inicia con planear, organizar, dirigir y por último contrastar de las tareas de las personas que trabajan en una organización y la utilización de otros recursos de la necesarios, con el fin de conseguir los objetivos establecidos para la entidad. (p. 11).

Definición operacional de la gestión administrativa

La gestión administrativa, es una variable que se midió en representación de cinco dimensiones (planeación, organización, dirección y control), 12 indicadores que fueron expresados en términos de 36 ítems que constituyeron el instrumento y que permitieron medir la percepción de los colaboradores respecto a la gestión administrativa donde se desenvuelven laboralmente.

Tabla 1

Operacionalización de la variable gestión administrativa

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Planeación	Procedimiento Programación Objetivos Estándares	Del 1 al 9		Bueno [132 - 149⟩
Organización	División de trabajo Estructura	Del 10 al 18	1: Nunca 2: Casi nunca	Regular
Dirección	Toma de decisiones Motivación liderazgo Supervisión	Del 19 al 27	3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre	[116 - 132⟩ Malo [101 - 116⟩
Control	Retroalimentación Evaluación	Del 28 al 36		

Definición conceptual del desempeño laboral

Chiavenato (2000) indica que: “El desempeño como las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes al logro de los objetivos de la organización. En efecto, un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización” (p. 222).

Definición operacional del desempeño laboral

El desempeño laboral, es una variable que se midió en función de cinco dimensiones (compromiso, responsabilidad, conocimiento y actitud), 12 indicadores que fueron expresados en términos de 36 ítems que constituyeron el instrumento y que permitieron medir la percepción de los colaboradores respecto al desempeño laboral donde se desenvuelven laboralmente.

Tabla 2

Operacionalización de la variable desempeño laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Compromiso	Ambiente laboral Desafíos Empoderamiento Puntualidad	Del 1 al 9		
Responsabilidad	Toma de decisiones Solución de problemas	Del 10 al 18	1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre	Bueno [102 - 120⟩
Conocimiento	Formación e información Calidad	Del 19 al 27		Regular [89 - 102⟩
Actitud	Decisión Psicoactiva Autoestima Satisfacción en el trabajo	Del 28 al 36		Malo [77 - 89⟩

3.5. Métodos y técnicas de investigación

Método de investigación

La presente investigación se desarrolló con el método hipotético deductivo, porque se realizó la contrastación de la hipótesis de nuestro estudio para llegar a las conclusiones generales y específicas.

Bernal (2010) define al método hipotético deductivo como: “Un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones generales que deben confrontarse con los hechos antes de constituirse en teorías” (p. 71).

Técnicas de investigación

Para la presente investigación se utilizó la encuesta como técnica para medir las variables gestión administrativa y desempeño laboral.

Al respecto, Marroquin (2012) indica: “La encuesta son las preguntas en forma escrita u oral que aplica el investigador a una parte de la población denominada muestra poblacional, con la finalidad de obtener informaciones referentes a su objeto de investigación. (p. 19).

3.6. Descripción de los instrumentos utilizados

Los datos se recolectaron mediante la aplicación de dos instrumentos que han medido de forma independiente las variables con el fin de poder correlacionarlas. Todo instrumento para recolectar información requiere de dos requisitos fundamentales que son la validez y la confiabilidad.

Hernández y Mendoza (2018) indican que: “La confiabilidad o fiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo, caso o muestra produce resultados iguales” (p. 228).

Hernández y Mendoza (2018) manifiestan que: “La validez, en términos generales, se refiere al grado en el que un instrumento mide con exactitud la variable que verdaderamente pretende medir. Es decir, si refleja el concepto abstracto a través de sus indicadores empíricos” (p. 229).

Instrumento I: Gestión administrativa

Ficha técnica

Nombre	: Cuestionario de gestión administrativa
Autor	: Guadalupe Cristina Tito Valle
Procedencia	: Perú
Administración	: Individual

Duración : 30 minutos
Aplicación : Universidad de Lima - 2019
Materiales : Cuestionario y bolígrafo

Descripción

El instrumento de investigación denominado gestión administrativa sirve para medir la variable y sus 4 dimensiones que son la planeación, organización, dirección y control. El instrumento está basado en 36 preguntas las que comprenden 9 para cada una de sus dimensiones.

Normas de aplicación

La aplicación puede darse de forma individual, donde la persona evaluada debe marcar una de las cinco posibles opciones de cada proposición, recalcando la confidencialidad y teniendo en cuenta los siguientes criterios:

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

Instrumento II: Cuestionario de desempeño laboral.

Ficha técnica

Nombre : Cuestionario de desempeño laboral
Autor : Guadalupe Cristina Tito Valle
Procedencia : Perú
Administración : Individual
Duración : 30 minutos
Aplicación : Universidad de Lima – 2019
Materiales : Cuestionario de preguntas y bolígrafo

Descripción

El instrumento de recolección de datos denominado desempeño laboral sirve para medir la variable y sus 4 dimensiones que son el compromiso, responsabilidad, conocimiento y actitud. El instrumento está basado en 36 preguntas las que comprenden 9 para cada una de sus dimensiones.

Normas de aplicación

La aplicación puede darse de forma individual, donde la persona evaluada debe marcar una de las cinco posibles opciones de cada proposición, recalcando la confidencialidad y teniendo en cuenta los siguientes criterios:

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

3.7. Análisis estadístico e interpretación de los datos

El análisis propuesto siguió los siguientes pasos:

Se implementó una base de datos para ambas variables estudiadas, los cuales se han realizado análisis estadísticos mediante el programa Microsoft Excel y SPSS versión 25.

Se realizó la prueba de confiabilidad para ambos instrumentos, los cuales se utilizaron para medir las dos variables de estudio.

El análisis estadístico fue realizado mediante tablas y gráficos, asimismo, se utilizó la prueba de normalidad, el cual se empleó para poder analizar que estadístico de correlación era mejor utilizar en la prueba de hipótesis.

Se realizó la interpretación de las tablas y figuras estadísticas, disponiendo de los niveles de relación, así como también de la comprobación de las hipótesis.

Finalmente, se realizaron conclusiones y recomendaciones en concordancia con los objetivos de investigación.

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Validación del instrumento

Los cuestionarios una vez elaborados fueron sometidos en primer lugar a un proceso de validación de contenido por criterio de jueces expertos en el tema que se esta desarrollando.

Validez del instrumento de la variable gestión administrativa

El instrumento de gestión administrativa fue validado a través de criterios de jueces, expertos en el tema, los cuales determinaron la validez de este.

Tabla 3

Resultados de validación del cuestionario de gestión administrativa

Validador	Aplicabilidad
Mg. Juan Bacigalupo Pozo	Aplicable
Mg. Wilber Hugo Flores Vilca	Aplicable
Mg. Zoilo Vásquez Ruiz	Aplicable

Validez del instrumento de la variable desempeño laboral

El instrumento de desempeño laboral fue validado a través de criterios de jueces, expertos en el tema, los cuales determinaron la validez de este.

Tabla 5

Resultados de validación del cuestionario de desempeño laboral

Validador	Aplicabilidad
Mg. Juan Bacigalupo Pozo	Aplicable
Mg. Wilber Hugo Flores Vilca	Aplicable
Mg. Zoilo Vásquez Ruiz	Aplicable

Los resultados de validación de mostraron que dichos cuestionarios son aplicables, es decir, están aptos para pasar por el proceso de análisis de consistencia interna.

4.1.1. Análisis de fiabilidad

Fiabilidad de la variable gestión administrativa

La determinación del análisis de confiabilidad del cuestionario de gestión administrativa se realizó con la prueba alfa de Cronbach en vista que el cuestionario tiene escala politómica.

Tabla 6

Fiabilidad del instrumento de la variable gestión administrativa

Alfa de Cronbach	N de elementos
,991	30

Se observa en la tabla 6 que el instrumento usado para la recolección de datos sobre la gestión administrativa es altamente confiable ya que el valor del alfa de Cronbach es de 0.991 y se considera como aplicable cuando es mayor a 0.75.

Fiabilidad de la variable desempeño laboral

La determinación del análisis de confiabilidad del cuestionario de desempeño laboral se realizó con la prueba alfa de Cronbach en vista que el cuestionario tiene escala politómica.

Tabla 7

Fiabilidad del instrumento de la variable desempeño laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,992	30

Se observa en la tabla 7 que el instrumento usado para la recolección de datos sobre el desempeño laboral es altamente confiable ya que el valor del alfa de Cronbach es de 0.992 y se considera como aplicable cuando es mayor a 0.75.

4.2. Resultados descriptivos de las variables

Resultados descriptivos de la variable gestión administrativa

Tabla 8

Análisis descriptivos de la variable gestión administrativa

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	8	26,7
Medio	15	50
Bajo	7	23,3
Total	30	100,0

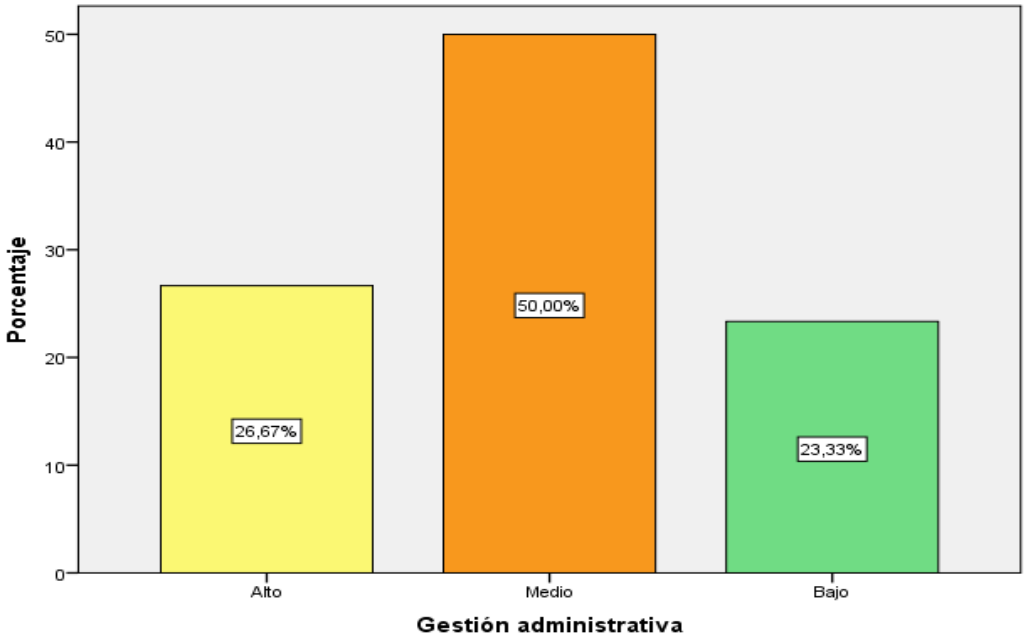

Figura 1. Análisis descriptivo de la variable gestión administrativa

Interpretación

En la tabla 8 y figura 1 se observa que 15 colaboradores encuestados que representan el 50% mencionan que la gestión administrativa se encuentra en un nivel medio, 8 colaboradores encuestados que corresponden al 26,67% mencionan que la gestión administrativa se encuentra en un nivel alto, y finalmente 7 colaboradores encuestados que representan el 23,33% mencionan que la gestión administrativa se encuentra en un nivel bajo.

Resultados descriptivos de la variable desempeño laboral

Tabla 9

Análisis descriptivos de la variable desempeño laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	8	26,7
Medio	15	50
Bajo	7	23.3
Total	30	100,0

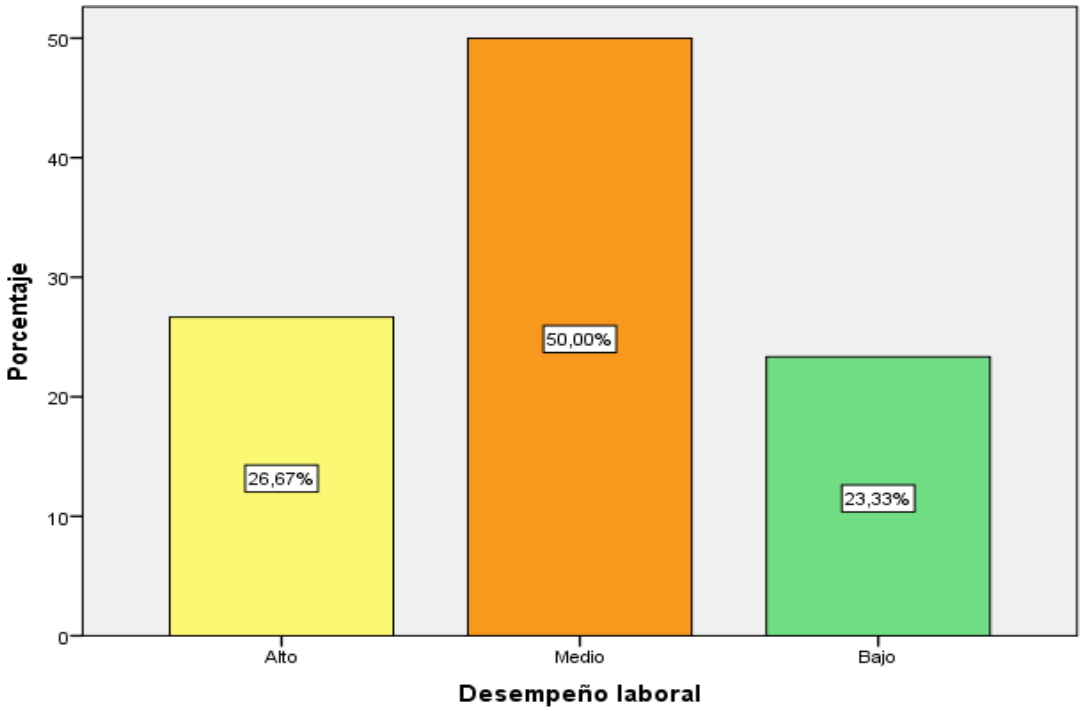

Figura 2. Análisis descriptivo de la variable desempeño laboral

Interpretación

En la tabla 9 y figura 2 se observa que 15 colaboradores encuestados que representan el 50% mencionan que el desempeño laboral se encuentra en un nivel medio, 8 colaboradores encuestados que corresponden al 26,67% mencionan que el desempeño laboral se encuentra en un nivel alto, y finalmente 7 colaboradores encuestados que representan el 23,33% mencionan que el desempeño laboral se encuentra en un nivel bajo.

4.3. Resultados descriptivos de las dimensiones

Resultados descriptivos de las dimensiones de la gestión administrativa

Tabla 10

Análisis descriptivos de la dimensión planeación

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	6	20
Medio	17	56,7
Bajo	7	23,3
Total	30	100,0

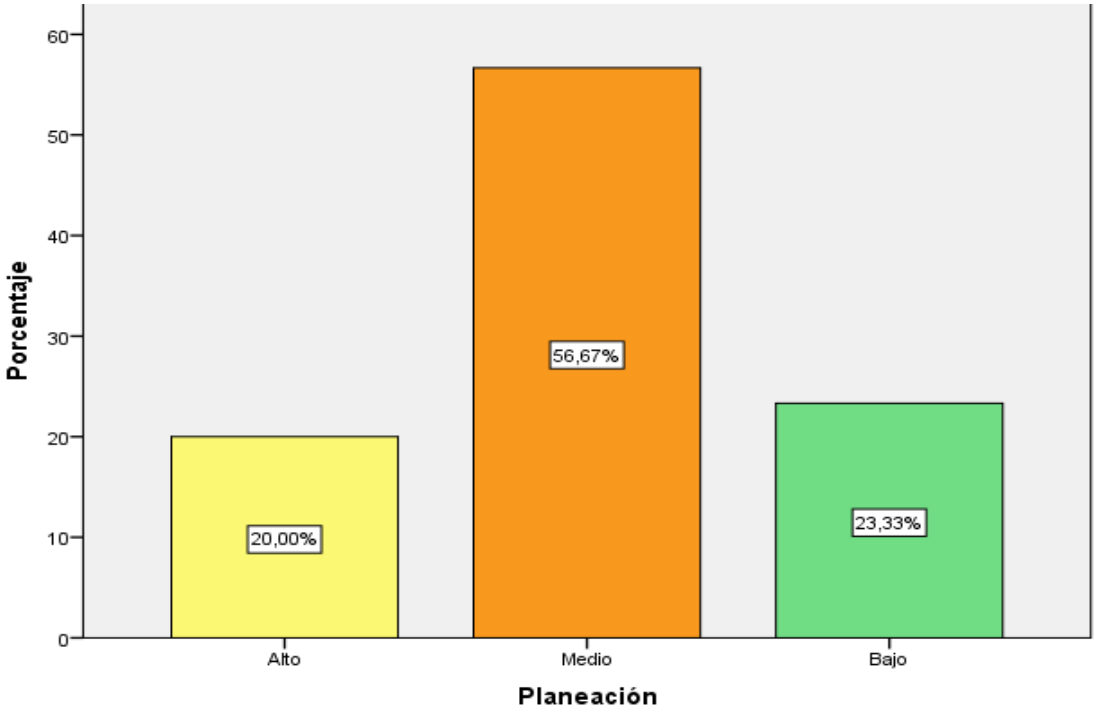

Figura 3. Análisis descriptivo de la dimensión planeación

Interpretación

En la tabla 10 y figura 3 se observa que 17 colaboradores encuestados que representan el 56.67% mencionan que la dimensión planeación de la gestión administrativa se encuentra en un nivel medio, 7 colaboradores encuestados que corresponden al 23,33% mencionan que la planeación se encuentra en un nivel bajo, y finalmente 6 colaboradores encuestados que representan el 20% mencionan que la planeación se encuentra en un nivel alto.

Tabla 11

Análisis descriptivos de la dimensión organización

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	5	16,7
Medio	17	56,7
Bajo	8	26,7
Total	30	100,0

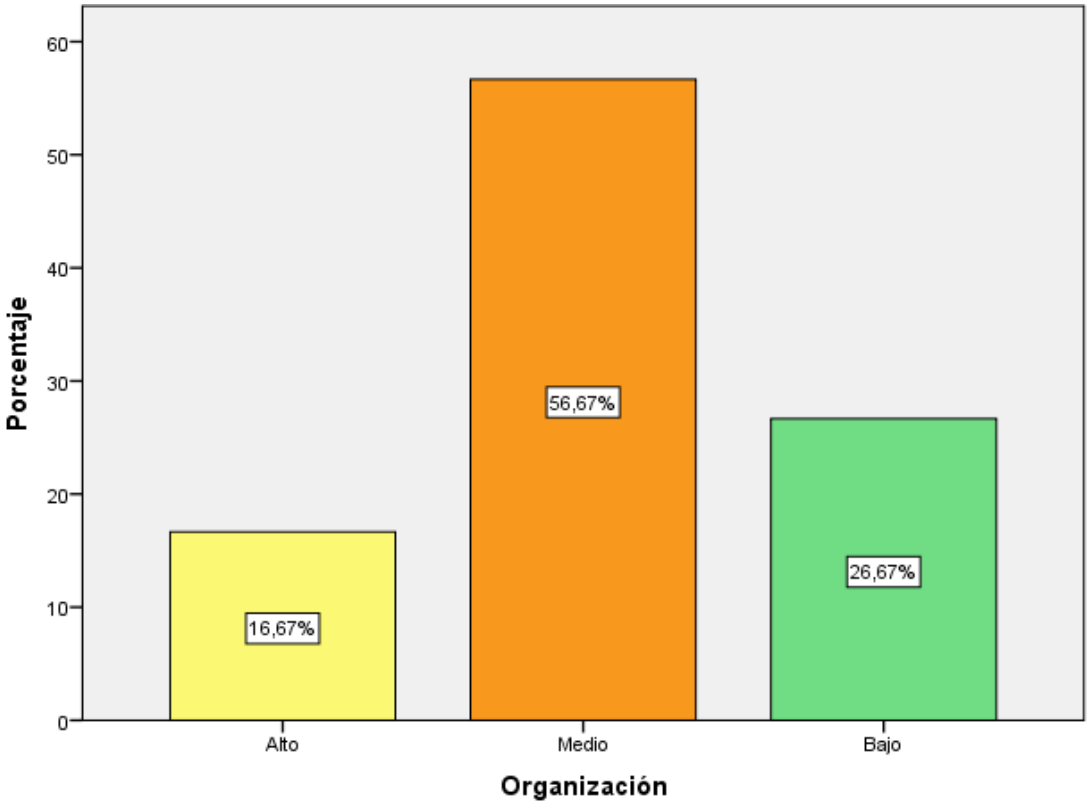

Figura 4. Análisis descriptivo de la dimensión organización

Interpretación

En la tabla 11 y figura 4 se observa que 17 colaboradores encuestados que representan el 56.67% mencionan que la dimensión organización de la gestión administrativa se encuentra en un nivel medio, 8 colaboradores encuestados que corresponden al 26.67% mencionan que la organización se encuentra en un nivel bajo, y finalmente 5 colaboradores encuestados que representan el 16.67% mencionan que la organización se encuentra en un nivel alto.

Tabla 4

Análisis descriptivos de la dimensión dirección

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	7	23,3
Medio	17	56,7
Bajo	6	20
Total	30	100,0

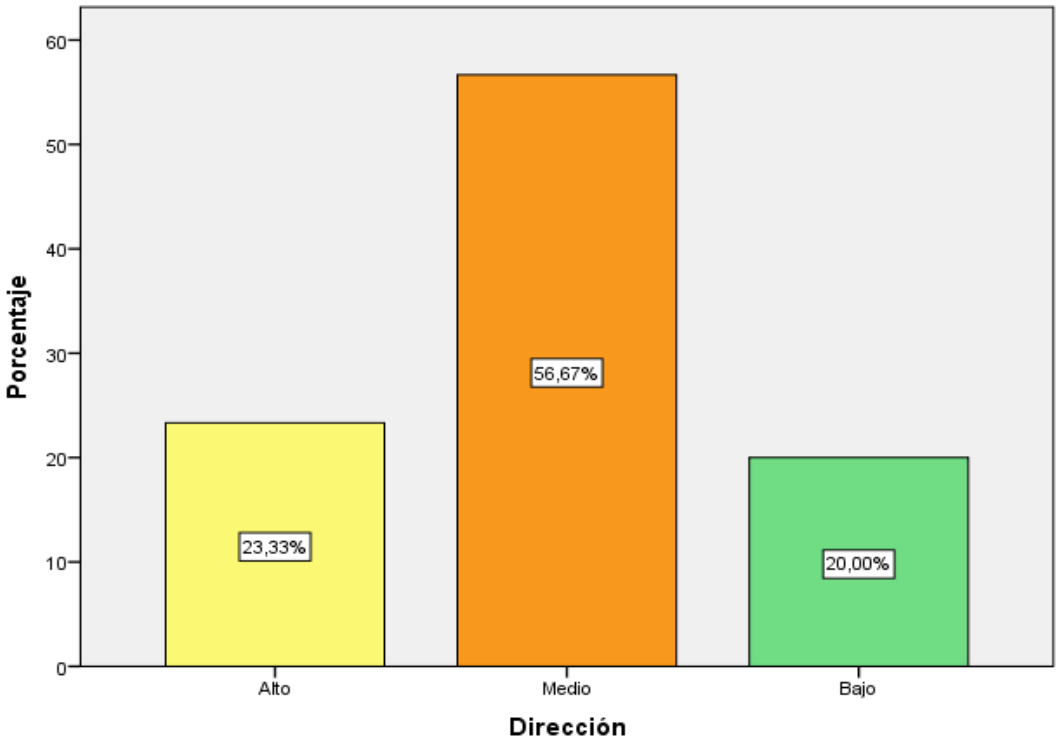

Figura 5. Análisis descriptivo de la dimensión dirección

Interpretación

En la tabla 12 y figura 5 se observa que 17 colaboradores encuestados que representan el 56.67% mencionan que la dimensión dirección de la gestión administrativa se encuentra en un nivel medio, 7 colaboradores encuestados que corresponden al 23.33% mencionan que la dirección se encuentra en un nivel alto, y finalmente 6 colaboradores encuestados que representan el 20% mencionan que la dirección se encuentra en un nivel bajo.

Tabla 13

Análisis descriptivos de la dimensión control

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	7	23,3
Medio	16	53,3
Bajo	7	23,3
Total	30	100,0

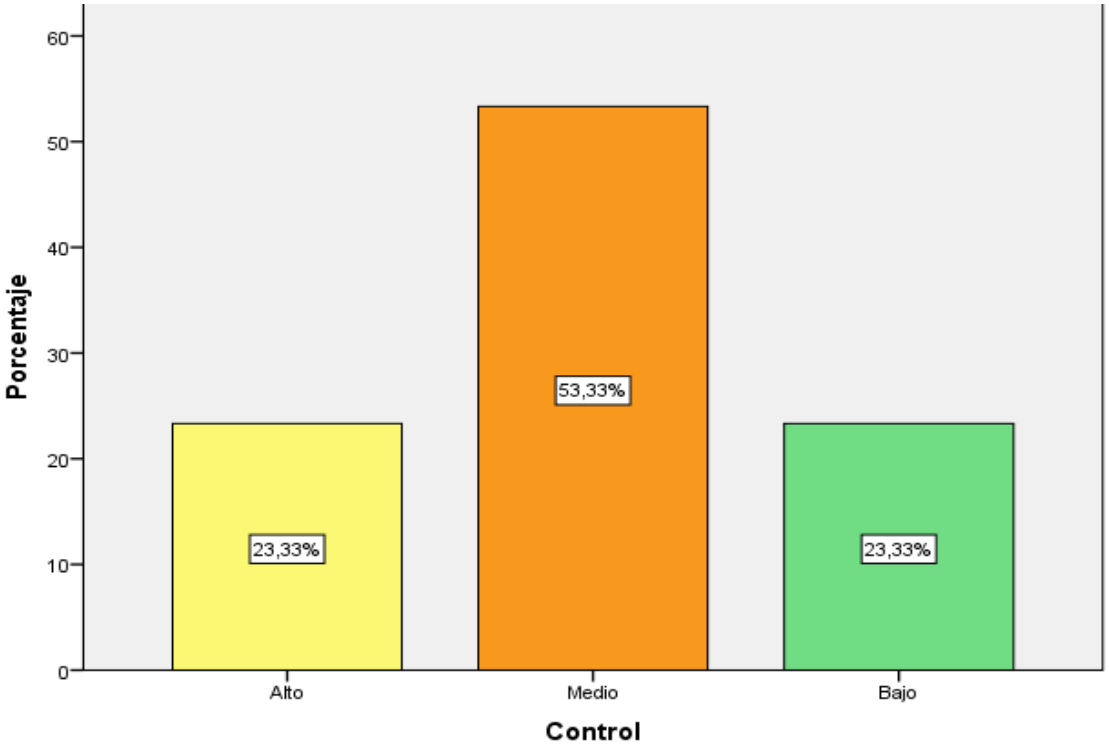

Figura 6. Análisis descriptivo de la dimensión control

Interpretación

En la tabla 13 y figura 6 se observa que 16 colaboradores encuestados que representan el 53.33% mencionan que la dimensión control de la gestión administrativa se encuentra en un nivel medio, 7 colaboradores encuestados que corresponden al 23.33% mencionan que el control se encuentra en un nivel alto, y finalmente 7 colaboradores encuestados que representan el 23.33% mencionan que el control se encuentra en un nivel bajo.

Resultados descriptivos de las dimensiones del desempeño laboral

Tabla 14

Análisis descriptivos de la dimensión compromiso

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	7	23,3
Medio	16	53,3
Bajo	7	23,3
Total	30	100,0

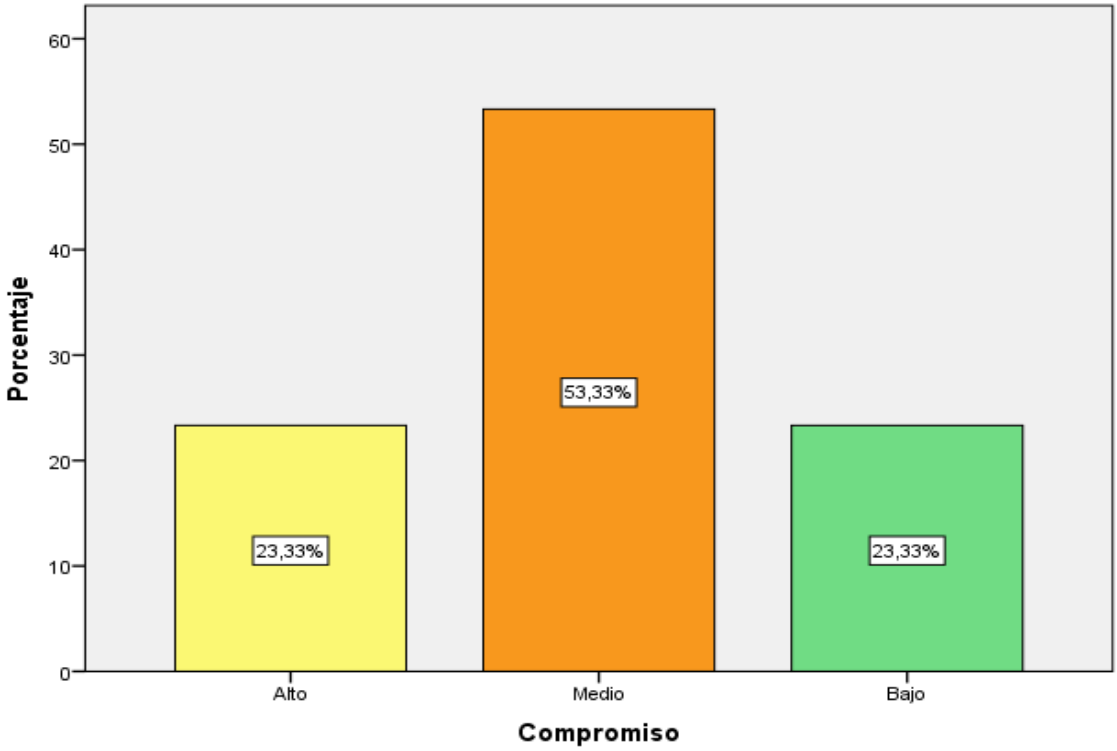

Figura 7. Análisis descriptivo de la dimensión compromiso

Interpretación

En la tabla 14 y figura 7 se observa que 16 colaboradores encuestados que representan el 53.33% mencionan que la dimensión compromiso del desempeño laboral se encuentra en un nivel medio, 7 colaboradores encuestados que corresponden al 23.33% mencionan que el compromiso se encuentra en un nivel alto, y finalmente 7 colaboradores encuestados que representan el 23.33% mencionan que el compromiso se encuentra en un nivel bajo.

Tabla 5

Análisis descriptivos de la dimensión responsabilidad

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	7	23,3
Medio	16	53,3
Bajo	7	23,3
Total	30	100,0

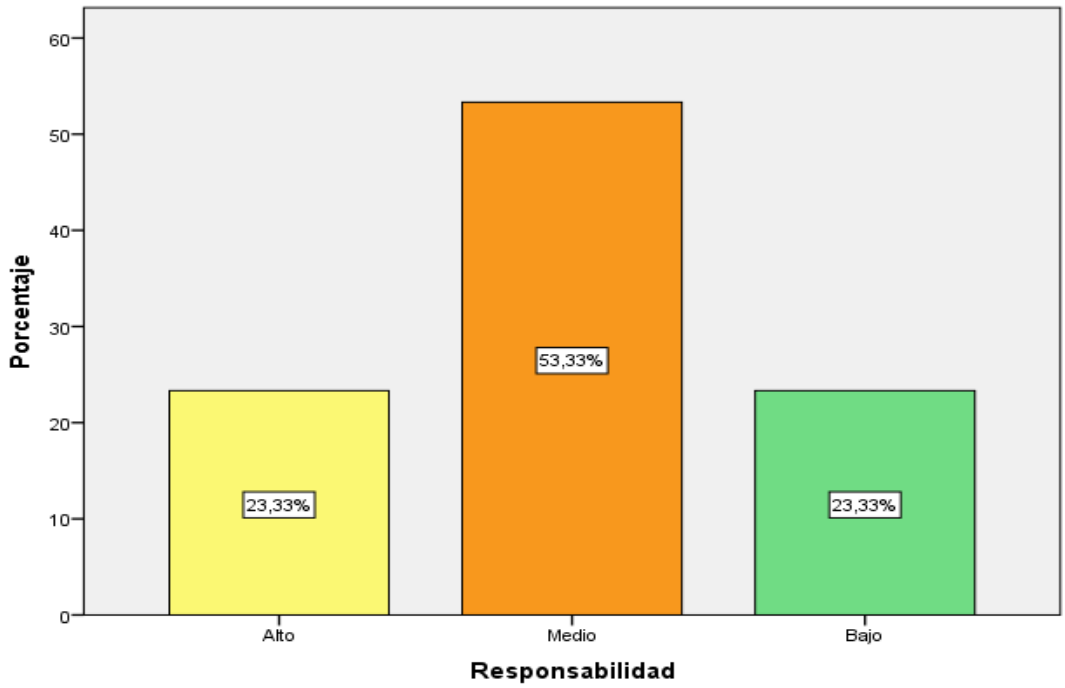

Figura 8. Análisis descriptivo de la dimensión responsabilidad

Interpretación

En la tabla 15 y figura 8 se observa que 16 colaboradores encuestados que representan el 53.33% mencionan que la dimensión responsabilidad del desempeño laboral se encuentra en un nivel medio, 7 colaboradores encuestados que corresponden al 23.33% mencionan que la responsabilidad se encuentra en un nivel alto, y finalmente 7 colaboradores encuestados que representan el 23.33% mencionan que la responsabilidad se encuentra en un nivel bajo.

Tabla 16

Análisis descriptivos de la dimensión conocimiento

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	7	23,3
Medio	18	60
Bajo	5	16,7
Total	30	100,0

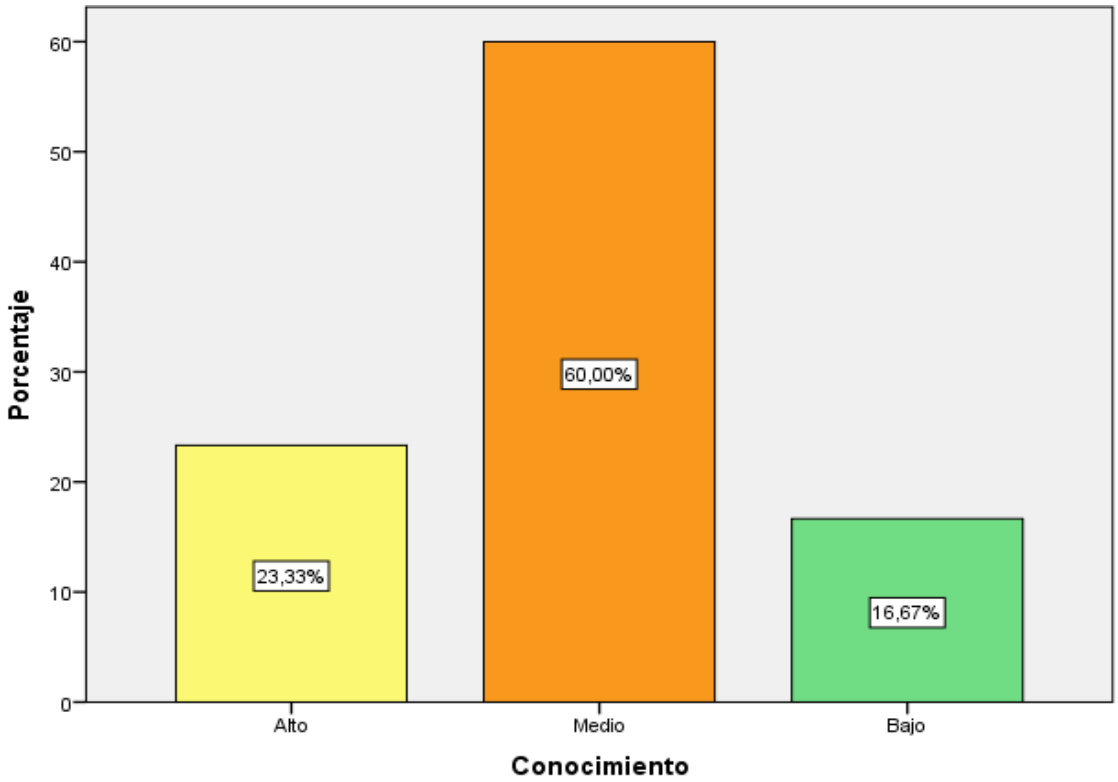

Figura 9. Análisis descriptivo de la dimensión conocimiento

Interpretación

En la tabla 16 y figura 9 se observa que 18 colaboradores encuestados que representan el 60% mencionan que la dimensión conocimiento del desempeño laboral se encuentra en un nivel medio, 7 colaboradores encuestados que corresponden al 23.33% mencionan que el conocimiento se encuentra en un nivel alto, y finalmente 5 colaboradores encuestados que representan el 16.67% mencionan que el conocimiento se encuentra en un nivel bajo.

Tabla 17

Análisis descriptivos de la dimensión actitud

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	8	26,7
Medio	15	50
Bajo	7	23,3
Total	30	100,0

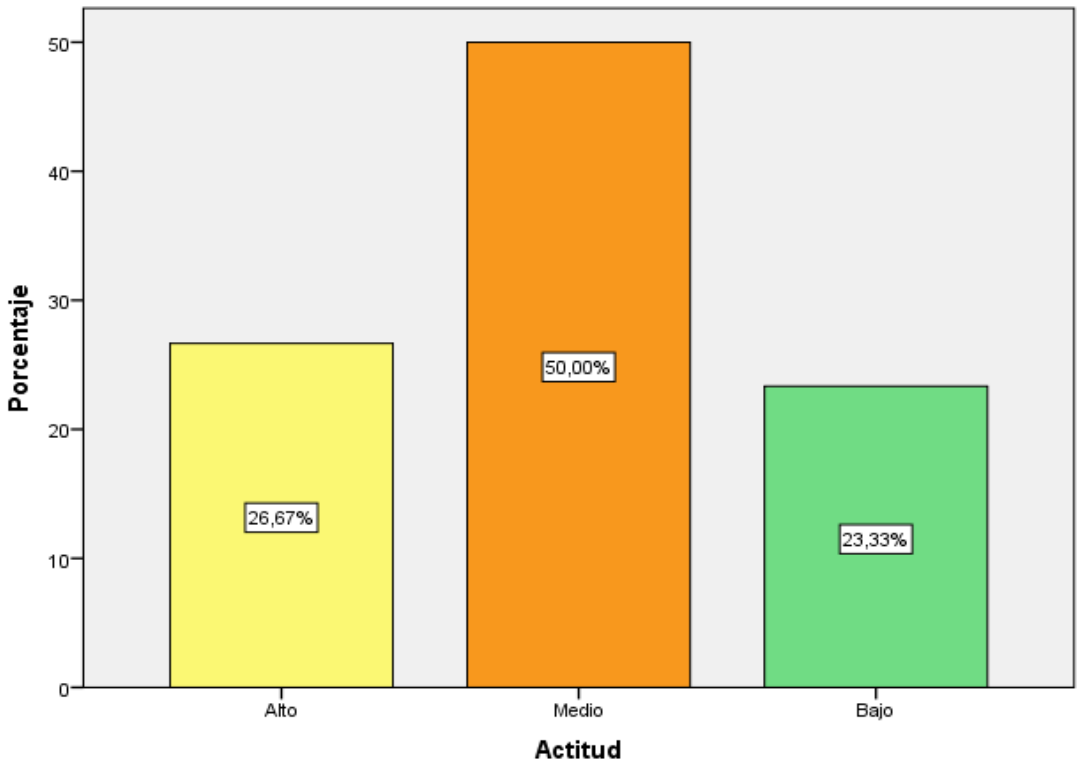

Figura 10. Análisis descriptivo de la dimensión actitud

Interpretación

En la tabla 17 y figura 10 se observa que 15 colaboradores encuestados que representan el 50% mencionan que la dimensión actitud del desempeño laboral se encuentra en un nivel medio, 8 colaboradores encuestados que corresponden al 26.67% mencionan que la actitud se encuentra en un nivel alto, y finalmente 7 colaboradores encuestados que representan el 23.33% mencionan que la actitud se encuentra en un nivel bajo.

4.4. Resultados descriptivos de las variables relacionadas

Tabla 18

Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral

Gestión administrativa	Desempeño laboral						
	Malo		Regular		Bueno		Total
	fi	%	fi	%	fi	%	
Malo	5	56%	2	14%	9	0.0%	23.3%
Regular	2	22%	12	86%	14	14%	50.0%
Bueno	0	0.0%	1	7%	7	100%	26.7%
Total	7	30%	15	47%	30	23%	100.0%

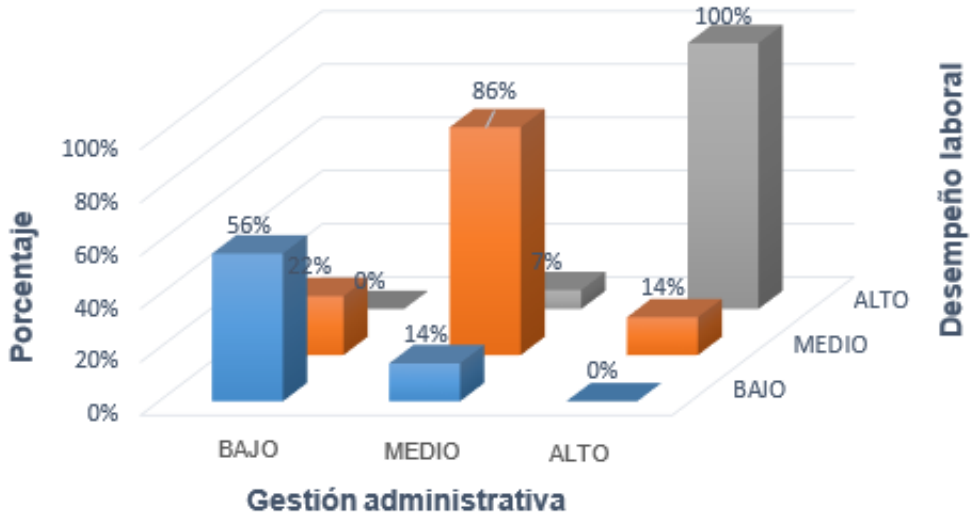

Figura 11. Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral

Interpretación

La tabla 18 y figura 11 muestran la descripción referente a las variables gestión administrativa y desempeño laboral, donde se observa que el 56% de los encuestados perciben en un nivel bajo la relación entre dichas variables. El 86% de los encuestados refieren que esta relación esta en un nivel regular, mientras que el 100% de encuestados afirman que esta relación es alta; esta tendencia demuestra que existe relación positiva directa entre las variables, lo cual se verificará con la respectiva prueba de hipótesis.

4.5. Prueba de normalidad para la variable de estudio

H_o: La variable desempeño laboral presenta una distribución normal

H_a: La variable desempeño laboral difiere de una distribución normal

Tabla 19

Resultados de la prueba de normalidad de las variables gestión administrativa y el desempeño laboral

	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño laboral	,810	30	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación

En la tabla 19 se observa que al aplicar la prueba de normalidad de Shapiro Wilk, el cual corresponde debido a que el instrumento fue aplicado a 30 sujetos; se muestra un resultado con un p-valor al 0,00 menor al 0.05, lo cual nos permite rechazar la hipótesis nula, la cual indica que la distribución de la variable desempeño laboral no presenta es una distribución normal, por lo tanto, se aplicará el estadístico no paramétrica, para el caso de la investigación se aplicó la prueba de Rho de Spearman.

4.6. Procedimientos correlacionales

Prueba de hipótesis general

H_o: No existe una relación significativa entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los colaboradores del área de mantenimiento de infraestructura e instalaciones de la Universidad de Lima – 2019.

Ha. Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los colaboradores del área de mantenimiento de infraestructura e instalaciones de la Universidad de Lima – 2019.

Nivel de confianza: 95% (α=0,05).

Regla de decisión: Si sig. ≥ 0.05 → se acepta la hipótesis nula (Ho)

sig. < 0.05 → se rechaza la hipótesis nula (Ho)

Tabla 20

Análisis correlacional entre las variables gestión administrativa y desempeño laboral

			Desempeño laboral
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	,881**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	30

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

Interpretación

En la tabla 20, se puede observar los resultados de correlación entre las variables gestión administrativa y desempeño profesional mediante un Rho de Spearman de 0,881 con un nivel de significancia de 0,000 que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva muy alta entre las variables, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación positiva muy alta entre las variables gestión administrativa y desempeño laboral en el área de infraestructura de mantenimiento e instalación de la Universidad de Lima – 2019.

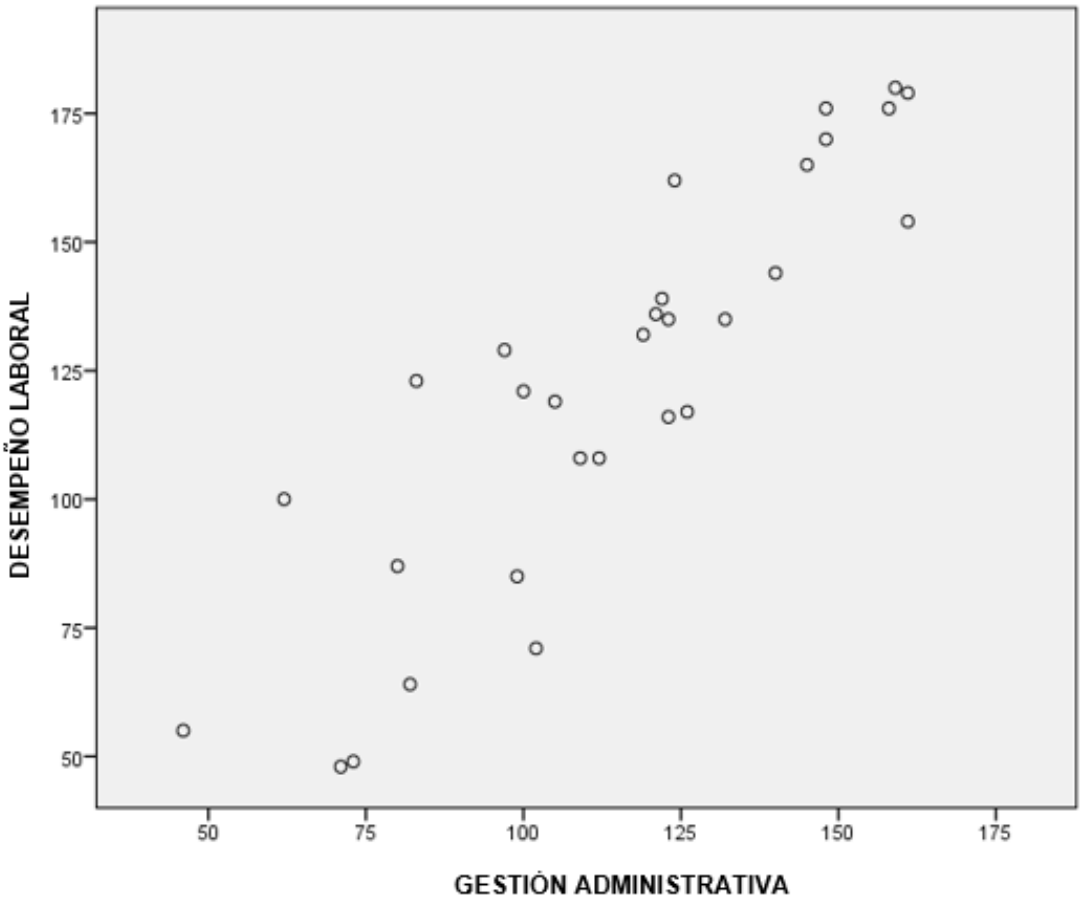

Figura 12. Gráfico de dispersión de las variables gestión administrativa y desempeño laboral

Interpretación

En la figura 12, se observa los resultados del gráfico de dispersión donde se contempla una correlación positiva directa, es decir, a mayores puntajes de puntajes de la variable gestión administrativa mayor será los puntajes del desempeño laboral.

Prueba de hipótesis específicas

Prueba de hipótesis especifica 1

H_0: No una relación significativa entre la planeación y el desempeño laboral de los colaboradores del área de mantenimiento de infraestructura e instalaciones de la Universidad de Lima - 2019.

H_1. Existe una relación significativa entre la planeación y el desempeño laboral de los colaboradores del área de mantenimiento de infraestructura e instalaciones de la Universidad de Lima - 2019.

Nivel de confianza: 95% (α=0,05).

Regla de decisión: Si sig. ≥ 0.05 → se acepta la hipótesis nula (Ho)

sig. < 0.05 → se rechaza la hipótesis nula (Ho)

Tabla 21

Análisis correlacional entre la dimensión planeación y desempeño laboral

			Desempeño laboral
Rho de Spearman	Planeación	Coeficiente de correlación	,848**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	30

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

Interpretación

En la tabla 21, se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión planeación y la variable desempeño laboral en una Rho de Spearman de 0,848 mediante un nivel de significancia de 0,000 que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva muy alta entre las variables, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación positiva muy alta entre la dimensión planeación y la variable desempeño laboral del área de infraestructura de mantenimiento e instalación de la Universidad de Lima - 2019.

Prueba de hipótesis especifica 2

H_o: No existe una relación significativa entre la organización y el desempeño laboral de los colaboradores del área de mantenimiento de infraestructura e instalaciones de la Universidad de Lima - 2019.

H_2. Existe una relación significativa entre la organización y el desempeño laboral de los colaboradores del área de mantenimiento de infraestructura e instalaciones de la Universidad de Lima - 2019.

Nivel de confianza: 95% (α=0,05).

Regla de decisión: Si sig. ≥ 0.05 → se acepta la hipótesis nula (Ho)

sig. < 0.05 → se rechaza la hipótesis nula (Ho)

Tabla 22

Análisis correlacional entre la dimensión organización y desempeño laboral

			Desempeño laboral
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	,908**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	30

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

Interpretación

En la tabla 22, se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión organización y la variable de desempeño laboral mediante un Rho de Spearman de 0,908, con un nivel de significancia de 0,000 que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva muy alta entre las variables, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación positiva muy alta entre la dimensión organización y la variable de desempeño laboral en el área de infraestructura de mantenimiento e instalación de la Universidad de Lima - 2019.

Prueba de hipótesis especifica 3

H_o. No existe una relación significativa entre la dirección y el desempeño laboral de los colaboradores del área de mantenimiento de infraestructura e instalaciones de la Universidad de Lima – 2019.

H_3. Existe una relación significativa entre la dirección y el desempeño laboral de los colaboradores del área de mantenimiento de infraestructura e instalaciones de la Universidad de Lima – 2019.

Nivel de confianza: 95% (α=0,05).
Regla de decisión: Si sig. ≥ 0.05 → se acepta la hipótesis nula (Ho)
sig. < 0.05 → se rechaza la hipótesis nula (Ho)

Tabla 23

Análisis correlacional entre la dimensión dirección y desempeño laboral

			Desempeño laboral
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	,790**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	30

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

Interpretación

En la tabla 23, se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión dirección y la variable desempeño laboral mediante un Rho de Spearman de 0,790 con un nivel de significancia de 0,000 que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva muy alta entre las variables, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación positiva muy alta entre la dimensión dirección y la variable dirección laboral del área de mantenimiento de infraestructura e instalación de la Universidad de Lima – 2019.

Prueba de hipótesis especifica 4

H_0: No existe una relación significativa entre el control y el desempeño laboral de los colaboradores del área de mantenimiento de infraestructura e instalaciones de la Universidad de Lima - 2019.

H_4: Existe una relación significativa entre el control y el desempeño laboral de los colaboradores del área de mantenimiento de infraestructura e instalaciones de la Universidad de Lima - 2019.

Nivel de confianza: 95% (α=0,05).
Regla de decisión: Si sig. ≥ 0.05 → se acepta la hipótesis nula (Ho)
sig. < 0.05 → se rechaza la hipótesis nula (Ho)

Tabla 24

Análisis correlacional entre la dimensión control y desempeño laboral

			Desempeño laboral
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	,800**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	30

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

Interpretación

En la tabla 24, se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión control y la variable desempeño laboral mediante un Rho de Spearman de 0,800 con un nivel de significancia de 0,000 que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva muy alta entre las variables, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación positiva muy alta entre la dimensión control y la variable desempeño laboral del área de mantenimiento de infraestructura e instalación de la Universidad de Lima – 2019.

CAPÍTULO V
DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones

Los instrumentos aplicados para la recolección de datos, fueron sometidos a criterios de validez y confiabilidad, obteniendo como resultados un alto nivel de confiabilidad; respecto al instrumento de gestión administrativa se obtuvo un valor de alfa de Cronbach que asciende a 0,991; mientras que el instrumento del desempeño laboral se obtuvo un valor de alfa de Cronbach que asciende a 0,992 demostrando que ambos instrumentos resultaron ser altamente confiables para el recojo de datos de la muestra, dicho aspecto permite seguir con la investigación.

Respecto a los resultados obtenidos en la contrastación de hipótesis general mediante el estadístico de correlación de Rho de Spearman se obtuvo un resultado de 0,881 con un nivel de significancia de 0,000, es decir, existe una relación altamente significativa entre la gestión administrativa y el desempeño laboral. Dichos resultados se contrasta con los resultados obtenidos por Campos (2017) en su tesis: “Proceso administrativo y su relación con la productividad en las pequeñas empresas manufactureras de muebles del distrito de Villa El Salvador, Lima - 2016”, que concluye que existe una relación significativa moderada entre las variables proceso administrativo y productividad; tal como se planteó en la teoría, el proceso administrativo es uno de los factores más determinantes e influyentes en la percepción que tienen los trabajadores de la productividad.

Respecto a los resultados obtenidos en la contrastación de hipótesis especifica 1, mediante el estadístico de correlación de Rho de Spearman se obtuvo un resultado de 0.848 y un nivel de significancia de 0,000, es decir, existe una relación altamente significativa entre la planeación y el desempeño laboral. Dichos resultados se contrastan con los resultados obtenidos por Lloclla (2016) en su tesis: “El proceso de sucesión y su efecto en la gestión administrativa de la empresa familiar sociedad comercial San José, 2016”, donde se demuestra que existe relación significativa el proceso de sucesión y su efecto en la gestión administrativa habiéndose una significancia calculada de $p < .005$ y el coeficiente de correlación Rho de Spearman con un valor de 0,538.

Respecto a los resultados obtenidos en la contrastación de hipótesis específica 2, mediante el estadístico de correlación Rho de Spearman se obtuvo un resultado que asciende a 0,908, con un nivel de significancia de 0,000 lo cual significa que existe una correlación positiva muy alta entre la organización y el desempeño laboral. Dichos resultados se contrastan con los resultados obtenidos por Céspedes (2016) en su tesis: “Proceso administrativo y calidad de los servicios de la empresa comercial Rivera Distribuidora Huánuco – 2015”, donde se demuestran que el 6% piensa que no existe planeación, también el 22% desconoce la estructura orgánica de la institución lo que no se establece la definición de tareas de cada una de las funciones.

Respecto a los resultados obtenidos en la contrastación de hipótesis específica 3, mediante el estadístico de correlación Rho de Spearman se obtuvo un resultado de 0,790 con un nivel de significancia de 0,000 es decir, existe una correlación positiva muy alta entre la dirección y el desempeño laboral. Dichos resultados se contrastan con los resultados obtenidos por Casa (2015) en su tesis: “Gestión por competencias y desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo – 2015” donde se demuestra que existe relación significativa la dirección y el desempeño laboral mediante un Rho de Spearman de 0,792 a un nivel de significancia de 0.000.

Respecto a los resultados obtenidos en la contrastación de hipótesis específica 4, mediante el estadístico de correlación Rho de Spearman se obtuvo un resultado que asciende a 0,800, con un nivel de significancia de 0,000 lo cual significa que existe una correlación positiva muy alta entre la dimensión control y el desempeño laboral. Dichos resultados se contrastan con los resultados obtenidos por Bardales (2016) en su tesis: “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local – Mariscal Cáceres – Juanjuí, año 2015” donde se demuestra que existe una relación significativa entre el desempeño laboral y clima organizacional, obteniendo un p valor de 0.030 lo cual significa que existe correlación entre las variables, asimismo el coeficiente de correlación Pearson de 0.511 lo que quiere decir que existe una moderada correlación.

5.2. Conclusiones

Primero. Se determinó que existe relación significativa entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en los colaboradores del área de mantenimiento de infraestructura e instalaciones de la Universidad de Lima – 2019, los resultados muestran un nivel de significancia de 0,000 siendo menor al 0,05 lo que quiere decir que existe relación entre las variables. Además, el coeficiente de correlación = 0,823 lo que significa que existe una correlación positiva fuerte.

Segundo. Se estableció la relación que existe entre la dimensión planeación y desempeño laboral en los colaboradores del área de mantenimiento de infraestructura e instalaciones de la Universidad de Lima – 2019, los resultados muestran que el nivel significancia de 0,000 < 0,05 donde se afirma que existe relación entre ellas, en tal sentido, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Del mismo modo, los resultados muestran un coeficiente de correlación = 0,887 lo que quiere decir que hay una correlación positiva fuerte.

Tercero. Se determinó que existe relación significativa entre la dimensión organización y el desempeño laboral en los colaboradores del área de mantenimiento de infraestructura e instalaciones de la Universidad de Lima – 2019, mediante un Rho de Spearman de 0,846 a un nivel de significancia de 0,000 menor a 0,05.

Cuarto. Se determinó que existe relación significativa entre la dimensión dirección y el desempeño laboral en los colaboradores del área de mantenimiento de infraestructura e instalaciones de la Universidad de Lima – 2019, mediante un Rho de Spearman de 0,792 a un nivel de significancia de 0,000 menor a 0,05.

Quinto. Existen relaciones altamente significativas entre la dimensión control y el desempeño laboral en los colaboradores del área de mantenimiento

de infraestructura e instalaciones de la Universidad de Lima – 2019, mediante un Rho de Spearman de 0,742 a un nivel de significancia de 0,000 menor a 0,05.

5.3. Recomendaciones

respecto a la conclusión 1, se recomienda elaborar un plan de acción relacionada con la gestión administrativa que ayude a mejorar el desempeño laboral, dirigido al jefe, supervisores y colaboradores del área mantenimiento de infraestructura e instalaciones de la Universidad de Lima.

Actividades

- Tener comunicación con los colaboradores informándoles todas las gestiones a realizar durante un tiempo determinado, así ellos mostrar su desempeño laboral eficientemente.

- Determinar los objetivos y metas a largo plazo de una empresa y la adopción de cursos de acción y la asignación de los recursos que resultan necesarios para llevar a cabo dichas metas.

- Diseñar enfoques y movimientos para conseguir que el área de mantenimiento de infraestructura e instalaciones tenga excelentes resultados.

- Elaborar un reglamento interno y llevar cursos acerca de la gestión administrativa.

- Acordar con los colaboradores en realizar ordenadamente los planes realizado por su jefatura.

- Desarrollar reuniones de trabajo con los colaboradores donde se haga evidente el trabajo en equipo.

Respecto a la conclusión 2, se recomienda elaborar un plan de control donde se cumplan eficaz y eficientemente las programaciones establecidas por todos los colaboradores del área, así los colaboradores se sientan comprometidos a realizar para la satisfacción de los usuarios.

Actividades

- Culminando proyectos, determinar los objetivos que se quieren alcanzar.

- Ver la disposición de tiempo laboral de los colaboradores.

- Dividir los proyectos en bloques, empezar desde los más grandes a los más pequeños.

- Mensualmente realizar los siguientes puntos: Plan de negocios, capacitación a los integrantes de la empresa desde el Gerente; hasta, el último empleado sobre conducta laboral, elaborar un reglamento interno, asesoramiento en trabajo en equipo, sugerir cambios o despidos de personal si fuera necesario y socializar el Plan de Negocios y Reglamento interno entre todo el personal.

Respecto a la conclusión 3, se recomienda realizar un manual de funciones y organizaciones para el área para el correcto cumplimiento de labores de colaboradores.

Actividades

- Aplicar el método de las 7s de McKinsey (cultura empresarial, competencias o aptitudes esenciales, estrategias básicas, estructura y recursos, sistemas y procesos, gestión del personal y estilo de gestión o dirección) con estos componentes se detectarán errores y poco a poco se irán corrigiendo.

- Establecer una estructura para implantar un proceso de cambio continuo y adoptar nuevos paradigmas para enfrentarse exitosamente a los profundos cambios que se están generando en el entorno.

- Realizar una “cadena de valor” para poder visualizar y comprender la importancia de resaltar los procesos necesarios para cualquier organización, con vistas a un análisis y mejora continua que permitan su competitividad anticipándose a los cambios del entorno.

- Organizar subáreas de una estructura lo más horizontal posible, tratando de no superar tres niveles jerárquicos y consolidando la comunicación e información formal e informal con agrupaciones matriciales que facilitaran la gestión de los procesos y la dinámica entre los diferentes sectores de la organización.

Respecto a la conclusión 4, se recomienda contar con una dirección efectiva y moderna, con un contenido de teoría y conocimiento de vanguardia, que permita al área enfrentar con éxito los desafíos que se dan a diario.

Actividades

- Realizar reuniones donde los colaboradores expresen sus pensares y así empatizar para ponerse en el lugar y circunstancias del contrario.

- Recibir charlas de autocontrol para que esto ayude a tomar decisiones importantes, con calma y prudencia, sin prisas y esperando siempre el momento más oportuno.

- Preparar mentalmente a todos los colaboradores con ayuda de expertos, para que puedan tener resistencia, energía física y emocional, capacidad de trabajo, fuerza y coraje, etc. en sus tareas laborales y así poder ejercer el liderazgo.

- Los jefes tendrán que apreciar las actitudes de los colaboradores, de esta manera el sujeto asume el pleno control de su conducta vital de modo activo, lo que implica la toma de iniciativa en el desarrollo de acciones creativas y audaces para generar mejoras, haciendo prevalecer la libertad de elección sobre las circunstancias de la vida.

Respecto a la conclusión 5, se recomienda realizar un plan de seguimiento y supervisión a las tareas encomendadas, asegurando así que la acción dirigida se esté llevando a cabo de acuerdo con los planes del área.

Actividades

- Especificar correctamente las tareas, todos deben entender perfectamente que es lo que se pretende con el.

- Incorporar mecanismos capaces de adaptarse a las condiciones cambiantes del entorno.

- Deberán generarse señalizaciones en el momento oportuno, lo más rápidamente posible y las medidas correctoras aplicarse en el momento idóneo para que generen los efectos esperados.

REFERENCIAS

Argote, L. (2006). *Gestión del conocimiento y capacidad de innovación*. Cúcuta, Colombia: Universidad Simón Bolívar

Bardales, V. (2016). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local – Mariscal Cáceres – Juanjuí. Año 2015* (Tesis de maestría). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1003/bardales_pv.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Becker, H. (1960). *Notas sobre el concepto de compromiso. Massachusetts, Estados Unidos:* American Sociology

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: administración, económica, humanidades y ciencias sociales* (3ª ed.). Bogotá, Colombia: Pearson.

Brunet, L. (2014). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México: Trillas

Caisa, S. (2014). *La gestión administrativa y su impacto en el desempeño laboral en la empresa metalmecánica Alhice de la ciudad de Ambato* (Tesis de pregrado). Recuperado de https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/8058

Campos, O. (2017). *Proceso administrativo y su relación con la productividad en las pequeñas empresas manufactureras de muebles del distrito de Villa El Salvador, Lima – 2016* (Tesis de pregrado). Recuperado de http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/443/1/Omar%20Eduardo%20Campos%20Romero.pdf

Campos, G. y Portillo, L. (2013). *Modelo de gestión administrativa para brindar una mejor atención al usuario en la alcaldía municipal de Moncagua, departamento de San Miguel* (Tesis de pregrado). Recuperado de https://docplayer.es/19274167-Modelo-de-gestion-administrativa-para-brindar-una-mejor-atencion-al-usuario-en-la-alcaldia-municipal-de-moncagua-departamento-de-san-miguel.html

Casa, M. (2015). *Gestión por competencias y desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo – 2015* (Tesis de pregrado). Recuperado de https://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/242

Céspedes, J. (2016). *Proceso administrativo y calidad del servicio de la empresa comercial Rivera Distribuidora S.R.L Huánuco – 2015* (Tesis de pregrado). Recuperado de http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/138?show=full

Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. Mexico: McGraw-Hill interamericana.

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humana* (3ª ed.). Mexico: McGraw-Hill interamericana.

Chiavenato, I. (2012). *Administración de recursos humanos* (9ª ed.). Mexico: McGraw-Hill interamericana.

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: McGraw-Hill Educación.

Jiménez, H. y Mosquera, A. (2017). *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de los departamentos financieros en entidades públicas* (Tesis de pregrado). Recuperado de https://www.academia.edu/35124742/clima_organizacional_y_su_incidencia_en_el_desempe%c3%91o_laboral_de_los_trabajadores_de_los_departamentos_financieros_en_entidades_p%c3%9ablicas

Koontz, H., Weihrich, H. y Cannice, M. (2012). *Administración: Una perspectiva global y empresarial* (14ª ed.). México: McGraw-Hill.

Lacaton, A. y Vassal, J. (2017). *Actitud*. (2ª ed.). Barcelona, España: Gustavo Gili

Lloclla, C. (2016). *El proceso de sucesión y su efecto en la gestión administrativa de la empresa familiar Sociedad Comercial San José S.A.C., al 2016* (Tesis de pregrado). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/439/Lloclla_SCM.pdf?sequence=9&isAllowed=y

Marroquin, K. (2012) *Gestión del talento humano en la empresa*. Lima, Perú: San Marcos.

Milkovich, G. y Boudrem, T. (1994) *Dirección y administración de recursos humanos. un enfoque de estrategia.* California, Estados Unidos: Wesley Iberoamerica

Morris, G. y Maisto, A. (2005). *Psicología*. México: Prentice Hall.

Palomino, M. y Peña, R. (2016). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería Veneplast* (Tesis de pregrado). Recuperado de https://repositorio.unicartagena.edu.co/handle/11227/3991

Queipo, B. y Useche, M. (2002). El desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del ambulatorio la victoria. *Revista de ciencias sociales*. *3(*3), 486 – 496. Recuperado de https://www.redalyc.org/pdf/280/28080308.pdf

Quero, Y., Mendoza, F. y Torres, Y. (2014). Comunicación efectiva y desempeño laboral en educación básica. *Revista científica electrónica de ciencias gerenciales. 27(*9), 22 – 35. Recuperado de https://www.redalyc.org/pdf/782/78230409001.pdf

Robbins, S. (2009). *Fundamentos de comportamiento organizacional*. México: Prentice Hall.

Robbins, S. y Coulter, M. (2014). *Administración* (12ª ed.). México: Pearson.

Robbins, S., Decenzo, D. y Coulter, M. (2013). *Desempeño laboral*: *dimensiones con el desempeño laboral*. Madrid, España: Planeta.

Sánchez, H. (2014). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanista*, Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma.

Stoner, J., Freeman, R. y Gilbert, D. (1996). *Administración* (6ª ed.). Naucalpan de Juárez, México: Prentice hall.

Terry, G. (2011). *Principios de administración* (4ª ed.). México: Cecsa.

Veintimilla, E. (2014). *La gestión administrativa y su influencia en el desempeño laboral de la secretaria que laboran en la empresa agrícola Prieto S.A. del Cantón Pasaje* (Tesis de pregrado). Recuperado de http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/4862

Zeithaml, V. y Bitner, M. (2002). *Marketing de servicios Un enfoque de integración del cliente a la empresa* (2ª ed.). México: McGraw-Hill interamericana de España.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Gestión administrativa y desempeño laboral del área de mantenimiento de infraestructura e instalaciones de la Universidad de Lima – 2019

<table>
<tr><th>Problema</th><th>Objetivos</th><th>Hipótesis</th><th colspan="4">Variables e indicadores</th></tr>
<tr><td rowspan="2">Problema general
¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los colaboradores del área de mantenimiento de infraestructura e instalaciones de la Universidad de Lima - 2019?

Problemas específicos
¿Qué relación existe entre la planeación y el desempeño laboral de los colaboradores del área de mantenimiento de infraestructura e instalaciones de la</td><td rowspan="2">Objetivo general
Determinar la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los colaboradores del área de mantenimiento de infraestructura e instalaciones de la Universidad de Lima - 2019.

Objetivos específicos
Determina la relación entre la planeación y el desempeño laboral de los colaboradores del área de mantenimiento de infraestructura e</td><td rowspan="2">Hipótesis general
Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los colaboradores del área de mantenimiento de infraestructura e instalaciones de la Universidad de Lima – 2019.

Hipótesis específicas
Existe una relación significativa entre la planeación y el desempeño laboral de los colaboradores del área de mantenimiento de infraestructura e</td><td colspan="4">Variable 1: Gestión administrativa</td></tr>
<tr><td>Dimensiones</td><td>Indicadores</td><td>Escala de medición</td><td>Niveles y rangos</td></tr>
<tr><td rowspan="4">Planeación

Organización

Dirección

Control</td><td rowspan="4">Procedimientos
Programación
Objetivos

Estándares
División de trabajo
Estructura

Toma de decisiones
Motivación
Liderazgo

Supervisión
Retroalimentación
Evaluación</td><td rowspan="4">1: Nunca
2: Casi nunca
3: A veces
4: Casi siempre
5: Siempre</td><td rowspan="4">Bueno
[132-149⟩

Regular
[116-132⟩

Malo
[101-116⟩</td></tr>
<tr><td colspan="4">Variable 2: Desempeño laboral</td></tr>
<tr><td>Dimensiones</td><td>Indicadores</td><td>Escala de medición</td><td>Niveles y rangos</td></tr>
</table>

Universidad de Lima - 2019? ¿Qué relación existe entre la organización y desempeño laboral de los colaboradores del área de mantenimiento de infraestructura e instalaciones de la Universidad de Lima - 2019? ¿Qué relación existe entre la dirección y el desempeño laboral de los colaboradores del área de mantenimiento de infraestructura e instalaciones de la Universidad de Lima - 2019?	instalaciones de la Universidad de Lima - 2019. Determina la relación entre la organización y el desempeño laboral de los colaboradores del área de mantenimiento de infraestructura e instalaciones de la Universidad de Lima - 2019. Determina la relación entre la dirección y el desempeño laboral de los colaboradores del área de mantenimiento de infraestructura e instalaciones de la Universidad de Lima - 2019.	instalaciones de la Universidad de Lima - 2019. Existe una relación significativa entre la organización y el desempeño laboral de los colaboradores del área de mantenimiento de infraestructura e instalaciones de la Universidad de Lima - 2019. Existe una relación significativa entre la dirección y el desempeño laboral de los colaboradores del área de mantenimiento de infraestructura e instalaciones de la Universidad de Lima – 2019.	Compromiso Responsabilidad Conocimiento Actitud Actitud	Ambiente laboral Empoderamiento Propósito Puntualidad Toma de decisiones Solución de problemas Información Calidad Decisión Psicoactivo Autoestima Actitud	1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre	Bueno [102-120⟩ Regular [89 - 102⟩ Malo [77 - 89⟩

¿Qué relación existe entre el control y el desempeño laboral de los colaboradores del área de mantenimiento de infraestructura e instalaciones de la Universidad de Lima - 2019?	Determina la relación entre el control y el desempeño laboral de los colaboradores del área de mantenimiento de infraestructura e instalaciones de la Universidad de Lima – 2019.	Existe una relación significativa entre el control y el desempeño laboral de los colaboradores del área de mantenimiento de infraestructura e instalaciones de la Universidad de Lima - 2019.				
Nivel - diseño de investigación	**Población y muestra**	**Técnicas e instrumentos**		**Estadística para utilizar**		
Nivel: Descriptivo correlacional **Diseño:** No experimental **Método:** Hipotético deductivo	**Población:** 30 colaboradores del área de mantenimiento de infraestructura e instalaciones de la Universidad de Lima **Muestra:** No se considera muestra	**Variable 1:** Gestión administrativa **Técnicas:** encuesta **Instrumentos:** Cuestionario de gestión administrativa **Variable 2:** Desempeño laboral **Técnicas:** encuesta **Instrumentos:** Cuestionario de desempeño laboral		**Estadísticos descriptivos:** Gráficos estadísticos Cuadros estadísticos **Estadísticos inferenciales:** Rho de Spearman		

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario de gestión administrativa

Este cuestionario contiene una serie de frases relativamente cortas que permite hacer una descripción de cómo percibes la gestión administrativa en la empresa donde laboras. Para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada una de las proposiciones que aparecen a continuación, de acuerdo con como pienses o actúes. Con respecto a cada ítem te pedimos que valores y marque con una X, según la siguiente escala de valoración:

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

Planeación						
1	Tengo conocimiento de los planes a realizarse en la organización	1	2	3	4	5
2	Planifico bien mis actividades en la organización	1	2	3	4	5
3	La organización planifica bien sus actividades	1	2	3	4	5
4	Llego a mis metas con continuidad	1	2	3	4	5
5	El área cumple con sus metas programas	1	2	3	4	5
6	Las metas que les asignan son iguales para todos mis compañeros	1	2	3	4	5
7	Los objetivos que el área fija son alcanzables	1	2	3	4	5
8	Seguimos un orden para alcanzar los objetivos	1	2	3	4	5
9	Doy fecha aproximada para culminar mi trabajo y cumplo con esa fecha	1	2	3	4	5
Organización						
10	Cumplo con el modelo en el proceso	1	2	3	4	5
11	La organización cumple las normas estrictamente	1	2	3	4	5
12	Sigo los procedimientos de la organización para mantener mi seguridad	1	2	3	4	5
13	Agilizo los procesos en la organización	1	2	3	4	5
14	Me informan con anticipación los trabajos a realizar	1	2	3	4	5
15	Tengo mucha carga de trabajo	1	2	3	4	5
16	Tengo en claro mis funciones y las de mis compañeros	1	2	3	4	5
17	Mis actividades están correctamente definidas	1	2	3	4	5

18	Doy a conocer mi especialización	1	2	3	4	5
Dirección						
19	Mis sugerencias son importantes para la toma de decisiones de la organización	1	2	3	4	5
20	Las opiniones de mis compañeros son importantes para la toma de decisiones de la organización	1	2	3	4	5
21	Identifico un problema y doy alternativas de solución a mi jefe	1	2	3	4	5
22	Me siento motivado en la organización	1	2	3	4	5
23	Tengo que estar motivado para lograr los objetivos	1	2	3	4	5
24	Las políticas motivacionales de la organización deben ser mejoradas	1	2	3	4	5
25	Mi jefe me da instrucciones claras para los proyectos	1	2	3	4	5
26	Mi jefe se toma el tiempo de revisar mis trabajos a realizar o realizados	1	2	3	4	5
27	Mi jefe me pregunta si tengo claras las tareas a realizar	1	2	3	4	5
Control						
28	Monitorean las actividades que realizo	1	2	3	4	5
29	Mi jefe me mantiene informado sobre las políticas, planes y desarrollo de la organización	1	2	3	4	5
30	Mi supervisor hace que aplique las normas de la organización	1	2	3	4	5
31	La organización realiza capacitaciones constantes para tener más información	1	2	3	4	5
32	Mi jefe es específico y me da ejemplos para las labores a realizar	1	2	3	4	5
33	Mi jefe establece metas y expectativas	1	2	3	4	5
34	Toman medidas correctivas cuando no cumplo las normas	1	2	3	4	5
35	Evalúan mi trabajo según lo planeado	1	2	3	4	5
36	Corrigen mis errores encontrados en mis trabajos	1	2	3	4	5

Cuestionario de desempeño laboral

Este Este cuestionario contiene una serie de frases relativamente cortas que permite hacer una descripción de cómo percibes tu desempeño laboral en la empresa donde laboras. Para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada una de las proposiciones que aparecen a continuación, de acuerdo con como pienses o actúes. Con respecto a cada ítem te pedimos que valores y marque con una X, según la siguiente escala de valoración:

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

Compromiso						
1	Siento orgullo de trabajar en una empresa de alta reputación	1	2	3	4	5
2	Intento mejorar mi desempeño laboral	1	2	3	4	5
3	Estoy satisfecho de cómo mis jefes directos me involucran en el trabajo	1	2	3	4	5
4	Me motiva saber que puedo crecer profesionalmente dentro de la empresa	1	2	3	4	5
5	Puedo realizar mi trabajo de manera autónoma	1	2	3	4	5
6	Me gusta ser programado en tareas complejas	1	2	3	4	5
7	Me gusta fijar y alcanzar metas realistas	1	2	3	4	5
8	Siento que las tareas que me entregan están alineadas con los objetivos de la empresa	1	2	3	4	5
9	Me siento tranquilo por trabajar en un ambiente seguro	1	2	3	4	5
Responsabilidad						
10	Hago mi mayor esfuerzo para entregar mis trabajos en la fecha pactada	1	2	3	4	5
11	Entrego mis trabajos con el formato adecuado e información completa	1	2	3	4	5
12	El tiempo de entrega de mi trabajo depende del tiempo que se me informa de dicho trabajo a realizar	1	2	3	4	5
13	Realizo mis actividades por mí mismo, evitando darme copia de mis compañeros	1	2	3	4	5
14	Tengo miedo de realizar preguntas o dar mi opinión sobre las cosas	1	2	3	4	5
15	Primero analizo la situación para dar una información	1	2	3	4	5

16	Ante un problema me hago cargo y elijo un camino, por más que luego deba cambiar de rumbo	1	2	3	4	5
17	La forma de sentirme dentro de la empresa repercute a mis hechos laborales	1	2	3	4	5
18	Reviso, acuerdo con mi equipo de trabajo, y documento la prioridad de las situaciones por resolver	1	2	3	4	5
Conocimiento						
28	Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo	1	2	3	4	5
29	Tengo la formación necesaria del puesto que tengo	1	2	3	4	5
30	Cuando se implantan nuevos mecanismos, la empresa me lo proporciona	1	2	3	4	5
31	Tengo interés en capacitarme constantemente y aprender cosas nuevas	1	2	3	4	5
32	Logro con precisión, esmero y pulcritud los resultados de trabajo planeados	1	2	3	4	5
33	Suelo aportar ideas o soluciones que benefician a la organización	1	2	3	4	5
34	Ayudo a mis compañeros con temas de mi conocimiento	1	2	3	4	5
35	Trato de liderar con un error particularmente difícil	1	2	3	4	5
36	Siento que mis compañeros me tienen confianza	1	2	3	4	5
Actitud						
37	Tiendo a construir relaciones cercanas con los compañeros de trabajo	1	2	3	4	5
38	Me gusta pertenecer a los diversos grupos y organizaciones	1	2	3	4	5
39	Me gusta influenciar en las personas para conseguir mi objetivo	1	2	3	4	5
40	Me esfuerzo por tener más control sobre los acontecimientos o hechos que me rodean	1	2	3	4	5
41	Prefiero trabajar con otras personas, más que trabajar solo	1	2	3	4	5
42	Le resulta fácil expresar sus opiniones en su grupo de trabajo	1	2	3	4	5
43	Me justifico siempre de mis actos	1	2	3	4	5
44	Usualmente me falta tiempo en realizar mis labores	1	2	3	4	5
45	No me siento productivo cuando estoy sin hacer nada	1	2	3	4	5

Anexo 3. Validación por juicio de expertos

Validación del instrumento GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] **Aplicable después de corregir [ ]** **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: VASQUEZ RUIZ SEGUNDO JULIO

DNI: 43394381

Especialidad del validador: **Temático [ ]** **Metodológico [ ]** **Estadístico [X]**

[1]**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
[2]**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión especifica del constructo
[3]**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento DESEMPEÑO LABORAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] **Aplicable después de corregir [ ]** **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: VASQUEZ RUIZ SEGUNDO JULIO

DNI: 43394381

Especialidad del validador: **Temático [ ]** **Metodológico [ ]** **Estadístico [X]**

[1]**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
[2]**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión especifica del constructo
[3]**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] **Aplicable después de corregir** [ ] **No aplicable** [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Mg. JUAN BACIGALUPO POZO

DNI: 07623179

Especialidad del validador: **Temático** [X] **Metodológico** [ ] **Estadístico** [ ]

[1]**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
[2]**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
[3]**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Econ. JUAN BACIGALUPO POZO
MBA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
Especialista en Investigación Cuantitativa
Firma del Experto Informante.
DOCENTE - UNIVERSITARIO

Validación del instrumento 1) DESEMPEÑO LABORAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] **Aplicable después de corregir** [ ] **No aplicable** [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Mg. JUAN BACIGALUPO POZO

DNI: 07623179

Especialidad del validador: **Temático** [X] **Metodológico** [ ] **Estadístico** [ ]

[1]**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
[2]**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
[3]**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Econ. JUAN BACIGALUPO POZO
MBA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
Especialista en Investigación Cuantitativa
Firma del Experto Informante.
DOCENTE - UNIVERSITARIO

Validación del instrumento GESTION ADMINISTRATIVA.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe Suficiencia.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] **Aplicable después de corregir [ ]** **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Wilber Hugo Flores Vilca.

DNI: 01324100

Especialidad del validador: **Temático [ ]** **Metodológico [ ]** **Estadístico [X]**

[1]**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
[2]**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
[3]**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento DESEMPEÑO LABORAL.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe Suficiencia.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] **Aplicable después de corregir [ ]** **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Wilber Hugo Flores Vilca.

DNI: 01324100.

Especialidad del validador: **Temático [ ]** **Metodológico [ ]** **Estadístico [X]**

[1]**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
[2]**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
[3]**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Anexo 4. Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio in situ

Av. Javier Prado Este 4600
Urb. Fundo Monterrico Chico, Santiago de Surco, Lima 33, Perú
Apartado 852, Lima 100, Perú
T. (511) 437 6767, 436 0500 y 317 2900

www.ulima.edu.pe

Lima, 10 de mayo del 2019

Señores:

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

Presente.-

De nuestra consideración:

Por medio de la presente hago constar que se ha otorgado permiso a la Srta. Guadalupe Cristina Tito Valle, identificado con DNI N°72878512, a realizar la aplicación del instrumento para el desarrollo de la investigación de la tesis sobre "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES DE LA UNIVERSIDAD DE LIMA".

Estas actividades se realizaron en Av. Javier Prado Este N° 4600 Santiago de Surco – Lima.

La Srta. Guadalupe Cristina Tito Valle, ha contado con todos los elementos necesarios para el análisis de una muestra de población, identificación de factores y aplicaciones necesarias para el desarrollo de su investigación.

Atentamente,

UNIVERSIDAD DE LIMA
Jefatura de Mantenimiento

ROBERTO TORRES SALAS
Jefe de Mantenimiento de
Infraestructura e
Instalaciones

Anexo 5. Base de datos

RESULTADOS DE LA ENCUENTA DE GESTION ADMINISTRATIVA																																						
PLANEACION									ORGANIZACIÓN									DIRECCION									CONTROL												
Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17	Item18	Item19	Item20	Item21	Item22	Item23	Item24	Item25	Item26	Item27	Item28	Item29	Item30	Item31	Item32	Item33	Item34	Item35				
1	2	4	3	2	2	1	1	1	4	1	4	2	2	2	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	4	1	2	4	3	2	2	1	1	1				
2	2	4	1	2	1	1	1	1	3	3	4	1	2	5	1	1	1	1	1	1	3	5	1	5	5	2	2	4	1	2	1	1	1	1				
2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1				
1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3				
3	2	4	3	2	4	2	2	4	2	3	3	4	4	3	2	2	2	2	2	2	4	3	4	4	4	3	2	4	3	2	4	2	2	4				
1	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	2	2	2	2	3	4	3	3	3	3	1	4	3	3	3	3	3	3	3				
2	2	3	3	1	3	1	2	3	3	2	3	1	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	1	3	1	2	3				
1	1	2	1	1	3	2	3	1	2	1	3	1	1	1	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	2	3	1				
3	3	4	4	4	4	2	3	1	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	1				
3	3	4	3	4	3	3	3	1	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	1				
3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3				
4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3				
4	4	4	3	5	5	2	3	1	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	5	2	3	1				
4	3	3	3	5	3	3	2	1	4	3	3	4	2	1	3	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	4	3	3	3	5	3	3	2	1				
1	1	4	4	2	2	2	2	1	2	2	4	2	2	1	4	4	2	4	4	4	2	2	2	2	2	1	1	4	4	2	2	2	2	1				
2	2	4	3	2	3	2	2	2	4	3	4	4	3	3	4	4	2	4	3	5	2	2	2	2	2	2	2	4	3	2	3	2	2	2				
1	3	2	4	5	4	5	4	2	3	3	4	5	3	4	4	4	5	3	4	2	3	3	3	3	3	1	3	2	4	5	4	5	4	2				
4	4	5	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4	3	3	3				
3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	2	2	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2				
3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	2	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3				
3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	2	3	4	4	4	4	4	3	2	3	2	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4				
4	4	5	5	5	4	5	5	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	2	4	4	5	5	5	4	5	5	4				
5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5				
3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	4	4	4	3	4	4	4	4				
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5				
4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5				
5	5	5	5	5	4	3	3	3	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4				
5	5	4	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	1	1	2	1				
5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5				
5	4	5	4	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4				

RESULTADOS DEL CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL																																				
COMPROMISO									RESPONSABILIDAD									CONOCIMIENTO									ACTITUD										
Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17	Item18	Item19	Item20	Item21	Item22	Item23	Item24	Item25	Item26	Item27	Item28	Item29	Item30	Item31	Item32	Item33	Item34	Item35	Item36	
4	3	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1		
3	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1		
2	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1	3	1	2	2	2	1	2	3	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2		
3	3	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	4	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1		
2	2	2	2	3	1	1	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	1	2	2	1	2	1	1		
2	1	1	2	4	2	2	2	3	2	2	4	2	1	2	2	3	4	1	4	3	3	3	3	2	2	4	1	1	3	3	2	2	1	4		
3	3	1	2	4	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	4	3		
2	4	4	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	4	2	3	3	2	3	5	3	3	3	3	2	3	5	2	3	3	2	2	4	3		
4	3	4	3	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3		
3	4	4	2	4	2	2	2	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	2	3	3	2	4	3	3	3	4	2	3	3	4		
4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	5	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4		
4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4		
4	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4		
4	5	3	3	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	5	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	5	4		
2	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	5	3	4	4	3		
4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	4	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	4	5	3	3	4	3	4	5	5		
3	5	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	5	4	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	4	4	3	5	4	3	5	4	4		
4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	5	5	5	5	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4		
4	5	3	4	5	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	5	5	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	5	4	5		
4	4	4	3	5	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	5	5	3	3	3	4	3	4	3	4	4	5	3	4	4	5		
4	4	4	3	5	4	4	3	3	4	3	4	3	5	4	4	3	3	3	5	5	5	3	3	4	3	4	3	5	3	5	3	5	4	5		
3	3	4	4	5	4	4	3	3	4	3	5	5	4	5	4	3	4	3	5	4	5	3	3	4	3	5	5	4	5	5	3	4	5	4		
5	5	5	4	5	4	4	3	3	4	4	5	5	5	4	4	3	4	3	5	5	5	3	3	4	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5		
4	5	5	4	5	4	4	3	5	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5		
5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	4	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5		
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5		
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5		
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5		
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		