

Universidad de Huánuco
Facultad de Ciencias Empresariales
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS



TESIS

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA AUTORIDAD ADMINISTRATIVA
DEL AGUA MANTARO - HUANCAYO 2019.**

**Para optar el título Profesional de:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TESISTA

Bach. MEZA RICALDI, Melina

ASESOR

Mtra. HUERTO ORIZANO, Diana

HUÁNUCO - PERÚ
2019

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las 9.00am horas del día 16... del mes de Diciembre... del año 2019..., en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Empresariales (Aula 202-P5), en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador, integrado por los docentes:

Dr. Jorge Luis López Sánchez

(Presidente)

Mtra. Keli Agui Esteban

(Secretaria)

Mtra. Vicky Evelyn Ortega Buleje

(Vocal)

Nombrados mediante la Resolución N°2031-2019-D-FCEMP-EAPAE-UDH, para evaluar la Tesis intitulada: "**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA AUTORIDAD ADMINISTRATIVA DEL AGUA MANTARO-HUANCAYO 2019**", presentada por el (la) Bachiller **MEZA RICALDI, Melina**; para optar el **título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas**.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) Aprobado con el calificativo cuantitativo de 14.. (catorce...) y cualitativo de Suficiente... (Art.45 y 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las 10.00am horas del día 16... del mes de Diciembre... del año 2019, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

Dr. Jorge Luis López Sánchez

PRESIDENTE



Mtra. Keli Agui ESTEBAN
SECRETARIA



Mtra. Vicky Evelyn Ortega Buleje
VOCAL

DEDICATORIA

Con mucho cariño y amor a Dios, a mi familia, en especial a mis hijos José Antonio, Luis Ángel, mi madre y mi esposo, que con su apoyo, dedicación y esfuerzo lograron motivarme decididamente en el transcurso de la carrera siendo los forjadores incondicionales de mi éxito personal.

AGRADECIMIENTO

Agradecer a la Universidad de Huánuco, por haberme abierto las puertas y permitirme desarrollarme profesionalmente, con el apoyo absoluto de sus maestros, directivos y demás personal catedrático de la Escuela Académico Profesional de Administración de Empresas.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VI
ÍNDICE DE GRÁFICOS	7
RESUMEN.....	8
SUMMARY	9
INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO I.....	11
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	11
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	14
1.2.1 Problema General	14
1.2.2 Problemas Específicos	14
1.3 OBJETIVO GENERAL	14
1.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	14
1.5 JUSTIFICACIÓN.....	15
1.5.1 Justificación Práctica	15
1.5.2 Justificación Teórica	15
1.5.3 Justificación Metodológica	15
1.5 VIABILIDAD	16
CAPÍTULO II.....	17
MARCO TEÓRICO	17
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	17
2.1.1 Antecedentes Internacionales.....	17
2.1.2 Antecedentes Nacionales	19
2.1.3 Antecedentes Locales	22
2.2 BASES TEÓRICAS.....	26
2.2.1 Gestión administrativa	26
2.2.2 Desempeño Laboral Desempeño	36
2.3 DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	40

2.4	HIPÓTESIS.....	42
2.4.1	Hipótesis General	42
2.4.2	Hipótesis Específicos	42
2.5	VARIABLES	42
2.5.1	Variable independiente	42
2.5.2	Variable dependiente.....	43
2.6	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	43
CAPÍTULO III.....		44
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		44
3.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	44
3.1.1	Enfoque	44
3.1.2	Alcance o Nivel.....	44
3.1.3	Diseño	45
3.2	POBLACIÓN Y MUESTRA	45
3.2.1	Población.....	45
3.2.2	Muestra	46
3.3	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	47
3.3.1	Para la recolección de datos Técnica	47
3.3.2	Para la presentación de datos	47
3.3.3	Para el análisis e interpretación de datos	47
CAPÍTULO IV		49
RESULTADOS		49
4.1	PROCESAMIENTO DE DATOS.....	49
4.2	CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS.....	76
CAPÍTULO V		80
DISCUSIÓN DE RESULTADOS		80
5.1	CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....	80
CONCLUSIONES		83
RECOMENDACIONES		86
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		87
ANEXOS.....		90

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Gestión Administrativa	49
Tabla 2 ¿Los objetivos y metas de la Autoridad Administrativa del Agua.....	50
Tabla 3 ¿Mi área cumple con la programación efectuada	51
Tabla 4 ¿La toma de decisiones está centralizada? (solo directivos)	52
Tabla 5 ¿La misión, visión y valores de la Autoridad Administrativa del agua se	53
Tabla 6 ¿Los directivos de la entidad delegan bien la autoridad?	54
Tabla 7 ¿La descripción y funciones del puesto son claras?	55
Tabla 8 ¿Tienes acceso a herramientas que te ayuden a hacer bien tu trabajo?	56
Tabla 9 ¿Te han brindado suficiente entrenamiento para realizar tu trabajo? ..	57
Tabla 10 ¿Recibes regularmente retroalimentación de tus jefes sobre las.....	58
Tabla 11 ¿Son evaluados y reciben reconocimiento por su desempeño?	59
Tabla 12 ¿La alta dirección dirige de manera adecuada la gestión técnica,	60
Tabla 13 ¿Las decisiones de la administración ayudan a cumplir las metas establecidas?	61
Tabla 14 ¿Las medidas correctivas están bien implementadas en mi área.....	62
Tabla 15 ¿Son controlados todos los procesos en la entidad?	63
Tabla 16 ¿Se emplean estrategias de control anticipada a los problemas en área de trabajo?	64
Tabla 17 ¿Se elaboran presupuestos de gastos de las actividades que	65
Tabla 18 Desempeño Laboral	66
Tabla 19 ¿Los criterios de evaluación que tiene la Institución me ayudan a	67
Tabla 20 ¿Me siento satisfecho (a) con la calidad de servicio que brindo, tanto al.....	68
Tabla 21 ¿Me considero el único responsable si mi trabajo tiene éxito?	69
Tabla 22 ¿El personal en mi área cumple con la productividad requerida?	70
Tabla 23 ¿Mis compañeros de trabajo que laboran en mi área se sienten motivados?	71
Tabla 24 ¿En la institución me es permitido tomar iniciativa propia para el.....	72
Tabla 25 ¿Considero importante mi contribución en el cumplimiento de los	73
Tabla 26 ¿Mi área logra alcanzar el cumplimiento de metas y objetivos propuestos?	74
Tabla 27 ¿El resultado de mis funciones es positivo y satisfactorio?	75

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Gestión Administrativa	49
Gráfico 2 ¿Los objetivos y metas de la Autoridad Administrativa del Agua	50
Gráfico 3 ¿Mi área cumple con la programación efectuada	51
Gráfico 4 La toma de decisiones está centralizada? (solo directivos)	52
Gráfico 5 ¿La misión, visión y valores de la Autoridad Administrativa del agua	53
Gráfico 6 ¿Los directivos de la entidad delegan bien la autoridad?	54
Gráfico 7 ¿La descripción y funciones del puesto son claras?	55
Gráfico 8 ¿Tienes acceso a herramientas que te ayuden a hacer bien tu trabajo?	56
Gráfico 9 ¿Te han brindado suficiente entrenamiento para realizar tu trabajo?	57
Gráfico 10 ¿Recibes regularmente retroalimentación de tus jefes sobre	58
Gráfico 11 ¿Son evaluados y reciben reconocimiento por su desempeño?	59
Gráfico 12 ¿La alta dirección dirige de manera adecuada la gestión técnica, financiera	60
Gráfico 13 ¿Las decisiones de la administración ayudan a cumplir las metas establecidas?	61
Gráfico 14 ¿Las medidas correctivas están bien implementadas en mi área ...	62
Gráfico 15 ¿Son controlados todos los procesos en la entidad?	63
Gráfico 16 ¿Se emplean estrategias de control anticipada a los	64
Gráfico 17 ¿Se elaboran presupuestos de gastos de las actividades	65
Gráfico 18 Desempeño Laboral	66
Gráfico 19 ¿Los criterios de evaluación que tiene la Institución me ayudan a ..	67
Gráfico 20 ¿Me siento satisfecho (a) con la calidad de servicio que brindo, tanto al	68
Gráfico 21 ¿Me considero el único responsable si mi trabajo tiene éxito?	69
Gráfico 22 ¿El personal en mi área cumple con la productividad requerida? ...	70
Gráfico 23 ¿Mis compañeros de trabajo que laboran en mi área se sienten motivados?	71
Gráfico 24 ¿En la institución me es permitido tomar iniciativa propia para el ...	72
Gráfico 25 ¿Considero importante mi contribución en el cumplimiento	73
Gráfico 26 ¿Mi área logra alcanzar el cumplimiento de metas y objetivos propuestos?	74
Gráfico 27 ¿El resultado de mis funciones es positivo y satisfactorio?	75

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal determinar si la gestión administrativa se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua Mantaro - Huancayo 2019 y tiene como problema general: ¿De qué manera la gestión administrativa se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua Mantaro - Huancayo 2019? también se planteó la hipótesis: La gestión administrativa se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua Mantaro - Huancayo 2019.

La metodología empleada de la investigación fue de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo – correlacional y diseño investigación no experimental de corte transversal correlacional; la población objeto de estudio, estuvo constituida por 19 trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua Mantaro - Huancayo.

La muestra de la presente investigación fue no probabilística o muestra dirigida, ya que se consideró a los trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua Mantaro – Huancayo en su totalidad, el 100% de la población, es decir 19 trabajadores; para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta; como instrumento el cuestionario compuesto de 15 preguntas para medir la gestión administrativa y 10 preguntas para evaluar el desempeño laboral de los trabajadores, luego de ello estos resultados fueron procesados, analizados y estudiados mediante el programa de estadístico SPSS, así mismo para medir el nivel de correlación de las variables se usó la prueba de correlación de Spearman, obteniendo como resultado una correlación muy baja positiva de 0.066, es decir, la gestión administrativa si se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua Mantaro - Huancayo 2019.

Palabras Clave: Desempeño, evaluación, satisfacción, trabajo y objetivos.

SUMMARY

The main objective of this research work was to determine whether administrative management is related to the labor performance of the workers of the Mantaro - Huancayo Water Administrative Authority 2019 and has as a general problem: How does administrative management relate to the Work performance of the Mantaro Water Management Authority workers - Huancayo 2019? The hypothesis was also raised: Administrative management is related to the work performance of the workers of the Mantaro - Huancayo Water Management Authority 2019.

The methodology used for the research was of the applied type, quantitative approach, descriptive - correlational level and non-experimental design of correlational cross-sectional research; The population under study was made up of 19 workers from the Mantaro - Huancayo Water Management Authority.

The sample of the present investigation was not probabilistic or directed sample, since the workers of the Administrative Authority of the Water Mantaro - Huancayo were considered in its totality, 100% of the population, that is to say 19 workers; for the data collection the survey technique was used; As an instrument the questionnaire composed of 15 questions to measure administrative management and 10 questions to evaluate the work performance of workers, after that these results were processed, analyzed and studied through the SPSS statistical program, as well as to measure the level of Correlation of the variables Spearman's correlation test was used, resulting in a very low positive correlation of 0.066, that is, administrative management if it is related to the labor performance of the workers of the Mantaro Water Management Authority - Huancayo 2019 .

Keywords: Performance, evaluation, satisfaction, work and objectives.

INTRODUCCIÓN

La tesis tiene como investigación principal la gestión administrativa y el desempeño laboral, y fue elaborada con la colaboración de los trabajadores de la Autoridad Administrativa. El objetivo fundamental era analizar las dos variables y relación. La gestión administrativa se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua del Mantaro – Huancayo 2019. Utilizamos la metodología científica que está sustentada en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco. En el capítulo I, la primera parte de la tesis con la descripción del problema, los objetivos planteados por la investigadora, también la justificación e importancia de esta. En el capítulo II, el marco teórico encontramos algunas tesis similares como antecedentes de nuestra investigación, que nos aportó conceptos claros y precisos al estudio. Los autores importantes se reproducen en esta sección, así como conceptos básicos que son usados en toda la investigación. En el capítulo III y IV de la tesis se consideró la metodología de la investigación y los resultados obtenidos de los cuestionarios a los trabajadores cuyas respuestas contribuyeron con el desarrollo de la última parte, en el que se contrastó y aceptó la hipótesis general y las hipótesis específicas planteadas en la tesis. Los resultados finales se han dividido en función a los objetivos planteados.

En el capítulo V, la contrastación de la hipótesis y prueba de hipótesis general y las específicas de forma descriptiva en base a la respuesta de los trabajadores de la entidad y su relación con el desempeño laboral.

En tanto las conclusiones y las recomendaciones de la tesis permitirán que la Autoridad Administrativa del Agua del Mantaro – Huancayo pueda tomar decisiones futuras respecto a la gestión administrativa y el desempeño laboral.

En la última parte las referencias bibliográficas, anexos, la matriz de consistencia y el cuestionario.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Muchos países de América Latina y el Caribe se encuentran en proceso de elaboración de nuevas leyes de aguas o de modificación de las existentes. Uno de los temas centrales en los debates que se están realizando para avanzar en este proceso de reformas, es el diseño institucional del sistema administrativo de gestión de los recursos hídricos. Invariablemente, los sucesivos diagnósticos de administración del agua en los países de la región concluyen que estos sistemas se caracterizan por un enfoque esencialmente sectorial. En condiciones actuales de creciente escasez, externalidades en aumento, competencia entre usuarios cada vez más drástica y despiadada, y como consecuencia, interés generalizado en gestión de la demanda, este enfoque está llevando a conflictos crecientes y uso ineficiente del recurso, principalmente debido a: (i) la falta de objetividad y de imparcialidad, y a menudo prescindencia de los criterios técnicos, en el proceso de toma de decisiones asociadas a los recursos hídricos; y (ii) el hecho de que las funciones de gestión tienden a separarse de una manera que no responde a las características físicas del recurso y a su uso óptimo, lo que dificulta tener una visión integrada del mismo. De aquí el interés de muchos países por adecuar la organización administrativa del sector hídrico en función del enfoque de gestión integrada del agua. Según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2005, p. 5).

En el Perú se crea la Autoridad Nacional del Agua el 13 de marzo del 2008 como organismo público adscrito al Ministerio de Agricultura, responsable de dictar las normas y establecer los procedimientos para la gestión integrada y sostenible de los recursos hídricos (Diario el Peruano, 2008, p. 4).

La Autoridad Nacional del Agua es la encargada de elaborar la Política y Estrategia Nacional de Recursos Hídricos y el Plan Nacional de Recursos Hídricos, ejerciendo potestad sancionadora en la materia de su competencia, aplicando las sanciones de amonestación, multa, inmovilización, clausura o suspensión por las infracciones que serán determinadas por Decreto Supremo y de acuerdo al procedimiento que se apruebe para tal efecto, ejerciendo en caso corresponda la facultad de ejecución coactiva (Diario el Peruano, 2008, p. 4).

Según CEPAL (2005), los principales problemas del sector hídrico en el Perú son:

- Existen en la actualidad serios conflictos en torno al acceso y uso del agua en zonas y espacios determinados. Estos conflictos van desde conflictos entre autoridades sectoriales, regionales, municipales, usuarios individuales y empresas, comunidades, etc. La actual institucionalidad del agua no está en condiciones de resolver estos conflictos de una manera efectiva y costo eficiente.
- Hay problemas bastante serios en la gestión del agua al interior de los sectores. En el caso de agricultura, el problema más importante se refiere a la ineficiencia en el uso y la falta de financiamiento de la adecuada gestión por parte de los usuarios. En el sector de agua potable y saneamiento hay problemas de cobertura y calidad de los servicios, y dificultades para financiar acciones para enfrentarlos.
- Existe poca conciencia en las autoridades y opinión pública sobre estos problemas. La experiencia actual de la severa sequía ha dejado en claro que no sólo no hay planes de mediano plazo, sino tampoco de contingencia para enfrentar emergencias.

Para la presente investigación es nuestro interés: La Autoridad Administrativa del Agua Mantaro que comprende los territorios de los

Gobiernos Regionales de Pasco, Junín, Ayacucho y Huancavelica y abarca una extensión de 34,363 Km², que representa el 2.7% del territorio nacional. La Autoridad Administrativa del Agua Mantaro se encuentra conformada por las Administraciones locales de Agua, Mantaro, Huancavelica, Pasco y Ayacucho. Y a través de estas administraciones locales del Agua (ALAs), se administra los recursos hídricos en sus respectivos ámbitos territoriales. Las Administraciones Locales de Agua (ALAs) apoyan a las Autoridades Administrativas del Agua (AAA) en sus funciones, entre ellas, capacitaciones, acciones de sensibilización y campañas de comunicación orientadas a promover la cultura del agua a nivel nacional (Autoridad Nacional del Agua, s.f.).

La Autoridad Administrativa del Agua Mantaro tiene enormes retos de la gestión multisectorial y por cuencas ya que vienen a ser muy complejas ya que se evidenció el uso ineficiente de los recursos hídricos debido a la falta de integridad y refleja varios problemas como la falta de experiencia, conocimientos, la ineficiencia, disciplina, los valores por parte de los trabajadores y demora en los tramites documentarios crea un malestar en los usuarios. Se puede evidenciar que la planificación, organización, dirección y control no se están dando de una manera adecuada en estructura, ya que la utilización del agua es el eje principal de las actividades económicas en su jurisdicción. Estos sucesos traen problemas de coordinación, debates e integración entre las demás instituciones que gestiona el agua.

La gestión administrativa es importante para dicha organización, si se gestiona de una manera eficiente que puede ayudar a que los trabajadores alcancen sus objetivos y metas dentro de la organización.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema General

¿De qué manera la gestión administrativa se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua Mantaro - Huancayo 2019?

1.2.2 Problemas Específicos

- ¿De qué manera la planificación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua Mantaro - Huancayo 2019?
- ¿De qué manera la organización se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua Mantaro - Huancayo 2019?
- ¿De qué manera la integración de personal se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua Mantaro - Huancayo 2019?
- ¿De qué manera la dirección se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua Mantaro - Huancayo 2019?
- ¿De qué manera el control se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua Mantaro - Huancayo 2019?

1.3 OBJETIVO GENERAL

Determinar si la Gestión Administrativa se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua Mantaro - Huancayo 2019.

1.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar si la planificación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua Mantaro - Huancayo 2019.
- Determinar si la organización se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Autoridad Administrativa del

Agua Mantaro - Huancayo 2019.

- Determinar si la integración de personal se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua Mantaro - Huancayo 2019.
- Determinar si la dirección se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua Mantaro - Huancayo 2019.
- Determinar si el control se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua Mantaro - Huancayo 2019.

1.5 JUSTIFICACIÓN

1.5.1 Justificación Práctica

El estudio de investigación se justifica porque permitió conocer la gestión administrativa y su relación con el desempeño laboral de la Autoridad Administrativa del Agua Mantaro, ello nos dio una referencia de la realidad, ya que la medición de la gestión administrativa y el desempeño laboral nos brinda un panorama real de la relación directa entre ambas variables, lo cual va a permitir recomendar acciones de mejora. Cuando mejor es el manejo de la gestión administrativa mejor es el desempeño laboral de los trabajadores de Autoridad Administrativa del Agua Mantaro.

1.5.2 Justificación Teórica

Tiene valor teórico porque utilizo bases teóricas existentes sobre gestión y desempeño laboral. Además, se obtuvo resultados actualizados que contribuirán a ampliar el conocimiento científico.

1.5.3 Justificación Metodológica

Por su valor metodológico se elaboró un instrumento para la recolección de datos y emplearon métodos científicos validados;

además el uso de estos instrumentos técnicos y metodológicos servirá para la mejora de la gestión administrativa y el desempeño laboral. Es el primer estudio realizado en nuestra empresa y su uso servirá como base para estudios posteriores y/o similares.

1.5 VIABILIDAD

La presente investigación fue viable ya que se tuvo los recursos financieros, materiales y humanos necesarios para poder realizarla, como la colaboración de muchos trabajadores respecto al tema de investigado la cual facilito la recolección de los datos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Haro (2015), en su tesis titulada "La Gestión Administrativa y su Incidencia en el Compromiso Laboral de la Policía Nacional de Ecuador" presentada a la Universidad San Francisco de Quito, Ecuador concluye:

Respondiendo a nuestra pregunta de investigación, ¿Cómo influye la gestión administrativa en la obtención del compromiso laboral del talento humano policial?, podemos dar respuesta indicando que influye directamente en la percepción del talento humano policial en territorio, en donde se realizan las actividades operativas, identificando que la falta de una correcta administración hace que las personas realicen su trabajo con carácter de obligación y no por vocación, es decir con compromiso normativo (Por las normas que rigen determinada organización). Y vemos la importancia de darle un tratamiento especial a nivel integral en la organización en donde se posicione la gestión estratégica del talento humano y como resultado final el compromiso afectivo y continuo que nos falta desarrollar.

Pero también se da en el ámbito de apoyo a la gestión operativa, es decir, el administrativo, por ser la parte fundamental y neurálgica de una organización. Que los temas que hemos planteado en el análisis del problema, realizado anteriormente, se convierten en buenas prácticas administrativas para iniciar con la gestión estratégica del talento humano.

Bonilla y Diaz (2015), en su tesis titulada "Análisis de la Gestión Administrativa y su Incidencia Sobre el Desempeño Laboral de los funcionarios del Hospital Cristiano de

Especialidades "Ciudadela Las Piñas" del Cantón Milagro, Periodo 2012-2014" presentada a la Universidad Estatal de Milagro, Ecuador concluye:

- 2.1.1.1 El escaso nivel de desarrollo institucional que ha tenido el hospital es bajo debido a la toma de decisiones inadecuadas llevada por la alta gerencia que efectivamente afecta el desempeño laboral que tienen los funcionarios que laboran en el mismo, resultando así, la baja en la calidad del servicio prestado, y por ende la insatisfacción de sus pacientes.
- 2.1.1.2 En el momento de reclutar el personal requerido, en ciertas ocasiones se realiza la debida verificación del perfil que en virtud de sus conocimientos y experiencia debe ocupar la vacante, originándose que el personal se encuentre inconforme en los puestos de trabajos que actualmente se encuentran y también por no conocer sus roles o funciones que tiene que realizar tiende a realizarse la duplicidad de funciones.
- 2.1.1.3 La comunicación existente entre funcionarios es escasa, lo que dificulta la toma de decisiones, porque origina problemas de acuerdos para la elección de alternativas de negociación para beneficio y desarrollo de la organización.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Cajo (2018), en su tesis titulada: "Influencia de la Gestión Administrativa en el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Ministerio de Agricultura y Riego, Lima 2018". Presentada a la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima - Perú concluye:

- 2.1.1.4 Se ha demostrado que la gestión administrativa influye en el desempeño laboral de forma positiva en los trabajadores del Ministerio de Agricultura y Riego.

- 2.1.1.5 Se ha determinado que la planeación administrativa influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores del Ministerio de Agricultura y Riego.
- 2.1.1.6 Se ha analizado que los procesos administrativos son oportunos en el desempeño laboral de los trabajadores del Ministerio de Agricultura y Riego.
- 2.1.1.7 Se ha verificado que el control administrativo influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores del Ministerio de Agricultura y Riego.

Rosado (2019), en su tesis titulada: "Gestión Administrativa y Desempeño Laboral en Entidades Públicas del Sector Educación, Cañete 2018. Presentada a la Universidad Cesar Vallejo, Lima - Perú concluye:

- 2.1.1.8 **Primera:** La gestión administrativa se relaciona directa ($Rho = 0,711$) y significativamente ($p = 0.01$) con el desempeño laboral en entidades públicas del sector educación, Cañete 2018. Se probó la hipótesis planteada, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna y esta relación es alta. A mejor nivel de gestión administrativa mejora el nivel de desempeño laboral de los trabajadores.
- 2.1.1.9 **Segunda:** La planificación se relaciona directa ($Rho = 0,717$) y

significativamente ($p = 0.01$) con el desempeño laboral en entidades públicas del sector educación, Cañete 2018. Se probó la hipótesis planteada, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna y esta relación es alta. A mejor nivel de planificación mejora el nivel de desempeño laboral de los trabajadores.

2.1.1.10 **Tercera:** La organización se relaciona directa ($Rho = 0,752$) y significativamente ($p = 0.01$) con el desempeño laboral en entidades públicas del sector educación, Cañete 2018. Se probó la hipótesis planteada, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna y esta

relación es alta. A mejor nivel de organización mejora el nivel de desempeño laboral de los trabajadores.

2.1.1.11 **Cuarta:** La dirección se relaciona directa ($Rho = 0,806$) y significativamente ($p = 0.01$) con el desempeño laboral en entidades públicas del sector educación, Cañete 2018. Se probó la hipótesis planteada, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna y esta relación es alta. A mejor nivel de dirección mejora el nivel de desempeño laboral de los trabajadores.

2.1.1.12 **Quinta:** El control se relaciona directa ($Rho = 0,708$) y significativamente ($p = 0.01$) con el desempeño laboral en entidades públicas del sector educación, Cañete 2018. Se probó la hipótesis planteada, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna y esta relación es alta. A mejor nivel de control mejora el nivel de desempeño laboral de los trabajadores.

2.1.3 Antecedentes Locales

Villar (2019), en su tesis titulada: La Gestión Administrativa y el Desempeño Laboral de los Docentes de la Institución Educativa Particular "Honores" Local Central de Huánuco 2019". Presentada a la Universidad de Huánuco, Huánuco concluye:

2.1.1.13 Organización de los docentes si influye en el desempeño laboral, como

podemos verificar en la tabla n°09 contestaron siempre el 20% que se organizan para desarrollar sus actividades, de esta manera podemos corroborar que en la contrastación y en la prueba de hipótesis, el coeficiente de correlación es de 42% y se encuentra dentro de una valoración muy alta, por lo que podemos tener docentes que si se están organizándose adecuadamente para desempeñar sus funciones.

2.1.1.14 Dirección, si influye en el desempeño laboral como podemos verificar en la tabla n°10 donde contestaron

siempre un 40% que tienen una dirección adecuada, el coeficiente de correlación es de 38% y se encuentra dentro de una valoración media, por lo que podemos tener docentes que efectúan sus actividades de manera oportuna.

2.1.1.15 Control influye en el desempeño laboral de los docentes de la institución, como podemos verificar en la tabla n°03, donde el 35% contestaron que se sienten comprometidos con las instituciones, donde el coeficiente de correlación es de 21.7% ya que se encuentra dentro de una valoración media baja.

Luján (2018), en su tesis titulada: “Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Sede Administrativa Oficina Regional Oriente Pucallpa - INPE 2018”. Presentada a la Universidad de Huánuco, Huánuco concluye:

2.1.1.16 Se acepta la hipótesis específica 1 al probarse que existe una relación positiva moderada 57.8% y el valor de significancia de 0.005 entre la planificación y la satisfacción laboral de los trabajadores un grado de asociación significativa entre la definición de objetivos, definición de planes, programación de actividades y presupuesto con la satisfacción laboral en la Sede Administrativa Oficina Regional Oriente Pucallpa – INPE. Esto significa que la planificación se asocia en

significativamente con la satisfacción laboral. En el aspecto de la planificación se han alineado las políticas institucionales al plan bicentenario y a los nuevos paradigmas de administración de centros penitenciarios.

2.1.1.17 Se determinó el grado de correlación de 64% y el valor de significancia de 0.05 de la organización con la satisfacción laboral en la Sede Administrativa Oficina Regional Oriente Pucallpa – INPE. Entonces realizando un contraste de los

gráficos N°02, N°03, 04,05, se puede afirmar que la división de trabajo, énfasis en la especialización y comunicación efectiva se relaciona con el clima laboral, relaciones laborales, desarrollo profesional y sistemas de trabajo. La institución tiene una línea de carrera, lo cual motiva al personal a la superación y al logro de objetivos institucionales.

2.1.1.18 Se acepta la hipótesis específica 3 al determinar el grado de correlación de 64% y el valor significancia es de 0.05%, al probarse que existe un grado de asociación significativo, entre la dirección con la satisfacción laboral en la Sede Administrativa Oficina Regional Oriente Pucallpa – INPE. Es decir, el desarrollo social y ético y liderazgo se relaciona con el sueldo, situación laboral, seguridad laboral e incentivos. Estos resultados nos permiten inferir la importancia del liderazgo en la toma de decisiones y en la creación de un clima organizacional positivo, en el cual se logre alcanzar el desarrollo de capacidades y alta productividad.

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 Gestión administrativa

Anzola (2002), menciona que la “gestión administrativa consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como la planificación, organización,

dirección y control". (p.70)

Administración

Koontz, Weihrich, & Cannice (2012), 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. Menciona que esta definición básica necesita ampliarse:

1. Como gerentes, las personas realizan las funciones gerenciales de planear, organizar, integrar personal, dirigir y controlar.
2. La administración se aplica a cualquier tipo de organización.
3. También se adjudica a los gerentes de todos los niveles organizacionales.
4. La meta de todos los gerentes es la misma: crear valor agregado.
5. La administración se ocupa de la productividad, lo que supone efectividad y eficiencia, y la suma de los dos para lograr la eficacia. (p.4)

Importancia de la administración

Según Chiavenato (2006), la administración se volvió fundamental en la conducción de la sociedad moderna. Ella no es un fin en sí misma, sino un medio de lograr que las cosas se realicen de la mejor manera, al menor costo y con la mayor eficiencia y eficacia. (p. 13)

Proceso Administrativo

Chiavenato (2006), menciona que el proceso administrativo es el nombre que se le da al conjunto de funciones administrativas, incluyendo la planeación, la organización, la dirección y el control. (p.82)

Funciones de la administración

Según Koontz, et, al., (2012), muchos estudiosos y gerentes han encontrado que la organización útil y clara del conocimiento facilita el análisis de la administración. Por tanto, al estudiar administración es necesario desglosarla en cinco funciones gerenciales (planear, organizar, integrar

personal, dirigir y controlar), alrededor de las cuales puede organizarse el conocimiento que las subyace.

1. Planeación

Según Koontz, et, al., (2012), la función de la planeación es la base de todas las funciones gerenciales que consiste en seleccionar misiones y objetivos, y decidir sobre las acciones necesarias para lograrlos; requiere tomar decisiones, es decir, elegir una acción entre varias alternativas, de manera que los planes proporcionen un enfoque racional para alcanzar los objetivos preseleccionados. (p. 108)

- Objetivos o Metas

Los objetivos o metas (ambos términos se usan indistintamente en esta obra) son los fines hacia los cuales se dirige la actividad; no sólo representan el punto final de la planeación, sino el fin al que se dirige la organización, la integración de personal (staffing), la dirección y el control (Koontz, et, al., 2012, p. 110).

- Toma de decisiones

La toma de decisiones es el núcleo de la planeación, y se define como la selección de un curso de acción entre varias alternativas. No puede decirse que exista un plan a menos que se haya tomado una decisión: que se hayan comprometido los recursos, la dirección o la reputación; hasta ese momento sólo existen estudios de planeación y análisis (Koontz, et, al., 2012, p. 152).

- Misión

Razón de ser de una organización, propósito para el cual fue creada y desarrollada. La misión define el negocio de la organización. Definir la misión exige consenso. Debe generarse en la dirección, que indicará el rumbo hacia donde se dirigirá la organización a largo

plazo, y luego se debe discutir con los grupos de interés para llegar a una coincidencia que genere un compromiso (Chiavenato, 2009, p. 96).

- **Visión**

La visión es la imagen que la organización tiene de sí misma y de su futuro. Es su esfuerzo por visualizarse en el espacio y el tiempo. Por lo general, la visión suele estar más orientada hacia aquello que la organización pretende ser que hacía aquello que realmente es (Chiavenato, 2009, p. 99)

- **Valor**

Según el autor Koontz, et, al., (2012), el valor puede definirse como creencia relativamente permanente sobre lo que es o no apropiado, que orienta las acciones y el comportamiento de los empleados en el cumplimiento de las metas de la organización (p. 265).

1. Organización

Según Koontz, et, al., (2012), la organización supone una estructura intencional y formal de funciones o puestos. La función gerencial de organizar es básicamente diseñar y mantener los sistemas de funciones.

Para que una **función organizacional** exista y sea significativa para las personas debe incorporar:

- Objetivos verificables, son una función importante de la planeación.
- Una idea clara de las principales obligaciones o actividades involucradas.
- Un criterio claro de la función o una autoridad para que la persona que la desempeña sepa lo que puede hacer para alcanzar las metas.

En ese sentido, organizar se define como:

- Identificar y clasificar las actividades necesarias.
 - Agrupar las actividades necesarias para alcanzar los objetivos.
 - Asignar cada grupo a un gerente con la autoridad (delegación) necesaria para supervisarlo.
 - Proveer de la coordinación horizontal (al mismo nivel organizacional o uno similar) y vertical (entre las oficinas corporativas, las divisiones y los departamentos) en la estructura organizacional.
- (p.200)

2. Integración de Personal o Staffing

Se define como cubrir y mantener cubiertos los cargos en la estructura de la organización. Esto se hace al identificar las necesidades de la fuerza de trabajo, ubicar los talentos disponibles y reclutar, seleccionar, colocar, promover, evaluar, planear las carreras profesionales, compensar y capacitar, o desarrollar de otra forma a los candidatos y ocupantes actuales de los puestos para que cumplan sus tareas con efectividad, eficiencia y, por lo tanto, eficacia. Está claro que la integración de personal debe estar ligada a organizar, es decir, al establecimiento de estructuras intencionales de funciones y cargos (Koontz, et, al., 2012, p.284)

- Inducción

Chiavenato (2002), define la inducción como: “El primer paso para emplear a las personas de manera adecuada en las diversas actividades de la organización, pues se trata de posicionarlas en sus labores en la organización y clarificarles su papel y los objetivos” (p.142).

- **Comunicación**

La comunicación es un elemento clave, porque los administradores no trabajan con cosas, sino con información acerca de ellas. Además, todas las funciones administrativas, como la planeación, la organización, la dirección y el control, sólo pueden funcionar en la práctica mediante la comunicación. Ésta es indispensable para el funcionamiento de la organización. A pesar de todos los avances de la informática y las telecomunicaciones, la comunicación entre las personas todavía deja mucho que desear, porque no depende de la tecnología, sino del esfuerzo de la gente y de aquello que las rodea. Es un proceso que ocurre en el interior de las personas (Chiavenato, 2009, p. 308)

3. Dirección

Para Koontz, et, al., (2012), la dirección y el liderazgo a menudo se consideran lo mismo. Si bien es cierto que el gerente más efectivo casi siempre será también un líder efectivo, y que dirigir es una función esencial de los gerentes, hay más en administrar que sólo dirigir, incluye una planeación cuidadosa, establecer una estructura organizacional que ayude a las personas a alcanzar las metas e integrar personal lo más competente posible en esa estructura. La medición y corrección de las actividades del personal mediante el control es también una función importante de la administración; sin embargo, todas estas funciones gerenciales lograrán poco si los gerentes no saben cómo dirigir a las personas o no comprenden los factores humanos de sus operaciones de manera que generen los resultados deseados.

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)

- **Liderazgo**

Liderazgo Arte o proceso de influir en las personas para que participen con disposición y entusiasmo hacia el logro de las metas del grupo.

- **Decisiones Estratégicas**

Para Lecuona (2018), son “Decisiones que pueden comprometer el futuro de la empresa, es decir, aquellas que ponen en juego la supervivencia, el desarrollo y el crecimiento del negocio. Por lo general, son decisiones de riesgo, únicas e irrepetibles, por lo que requieren un análisis pormenorizado. Así, resultan indelegables y, aun cuando el negocio crezca, es imprescindible que se mantengan en cabeza de los dueños, emprendedores o directivos de más alto nivel. Ejemplos de estas decisiones clave: a qué actividad dedicarse, en qué mercado operar, cómo competir, qué productos o servicios vender, dónde y cuándo abrir sucursales, cuánto dinero invertir, cuánto endeudarse, entre otras.

4. Control

Según Koontz, et, al., (2012), La función gerencial de control es la medición y corrección del desempeño para garantizar que los objetivos de la empresa y los planes diseñados para alcanzarlos se logren, y se relaciona estrechamente con la función de planear; de hecho, algunos autores sobre administración consideran que estas funciones no pueden separarse, aunque es sensato distinguirlas conceptualmente y por ello se analizan de manera independiente en las partes segunda y sexta del libro; sin embargo, planear y controlar pueden considerarse

como unas tijeras que no funcionan a menos que cuenten con sus dos hojas. Sin objetivos y planes, el control no es posible porque el desempeño debe medirse frente a los **criterios establecidos. (p.496).**

- **Aplicación de medidas correctivas**

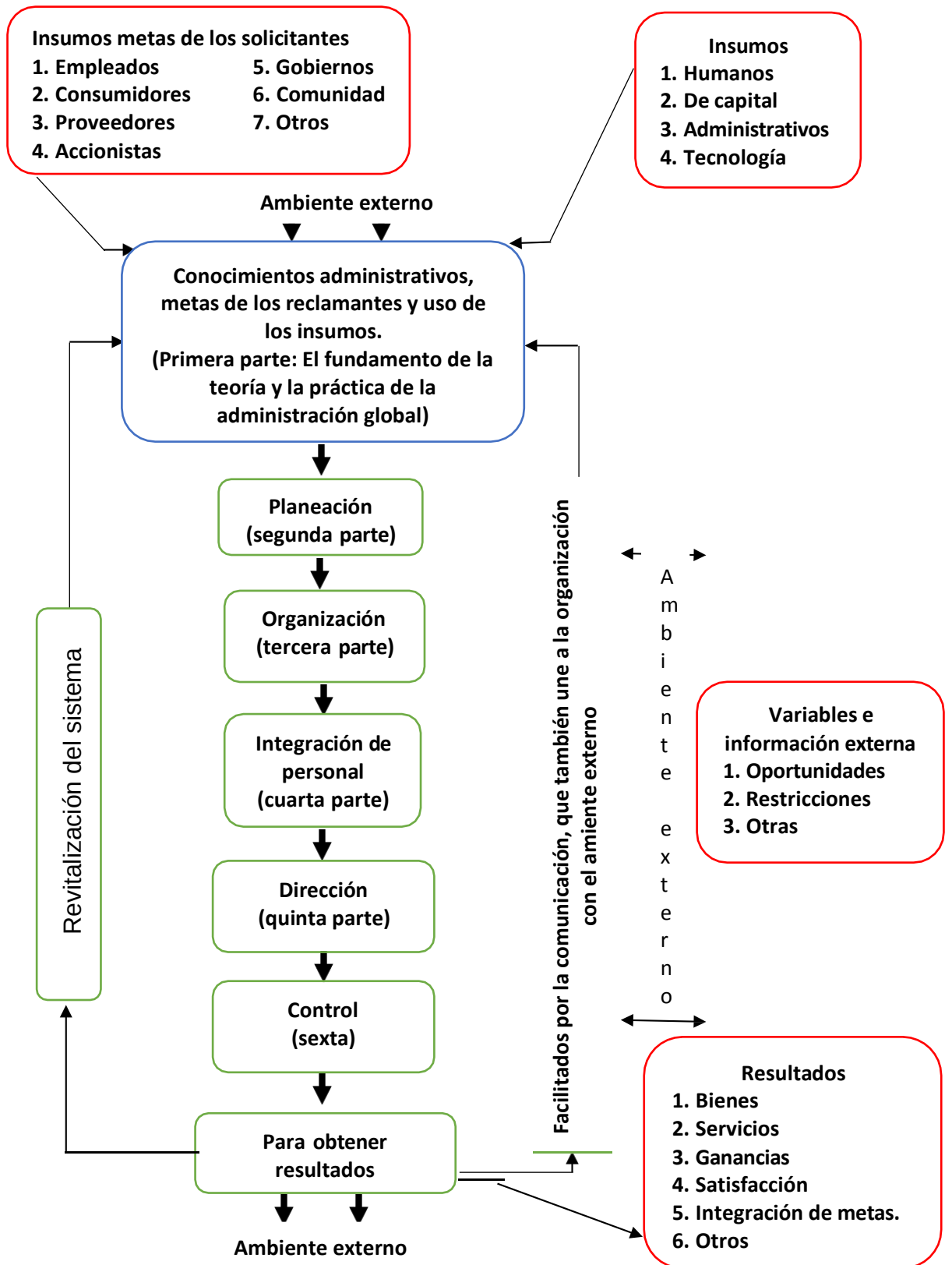
Para Fred (2013), Para La actividad final de la evaluación de estrategias, aplicar medidas correctivas, exige hacer cambios a fin de reposicionar competitivamente a una empresa para el futuro (p.295)

- **Procesos de control**

Según Chiavenato (2011), El proceso de control es cíclico y repetitivo, y sirve para ajustar las operaciones a las normas ya establecidas. Por tanto, el control funciona como un proceso con una secuencia de cuatro etapas:

1. Establecimiento de los estándares deseados.
2. Supervisión del desempeño.
3. Comparación del desempeño con los estándares deseados.
4. Acción correctiva si es necesaria (p. 369)

Enfoque sistemático de la administración: fundamento de la teoría y la práctica de la administración global



Fuente: Koontz, Weihrich y Cannice, (2012). Administración - Una Perspectiva Global y Empresarial.

2.2.2 Desempeño Laboral Desempeño

Según Chiavenato, (2011), se trata del comportamiento del evaluado encaminado a lograr efectivamente los objetivos. El aspecto principal del sistema reside en este punto. El desempeño constituye la estrategia individual para alcanzar los objetivos pretendidos. (p.204)

Desempeño laboral

“El desempeño laboral es la evaluación que determina si una persona realiza bien su trabajo. Es estudiado académicamente como parte de la psicología industrial y organizacional, formando también parte de la gestión de recursos humanos” (Corvo, s.f., párr, 1).

Es una evaluación a nivel individual, una medida basada en el esfuerzo de una sola persona. Generalmente el departamento de recursos humanos administrará la evaluación, pero el desempeño laboral es un proceso sumamente importante para el éxito de toda compañía (Corvo, s.f., párr. 2)

Características del Desempeño Laboral

Se podría asumir que el desempeño laboral es solo acerca de qué tan bien realizan sus tareas los empleados. Sin embargo, existen varias características claves en su conceptualización.

- Resultados

El desempeño laboral se define como el comportamiento de un empleado. Este concepto se diferencia de los resultados obtenidos. Los resultados son un producto parcial del desempeño, pero también son la consecuencia de otros factores (Corvo, s.f.).

- **Relevante para la meta organizacional**

El desempeño laboral tiene que dirigirse hacia los objetivos de la organización que sean relevantes para el puesto o función. Por tanto, no se incluirán actividades en las que se hagan esfuerzos por alcanzar objetivos periféricos (Corvo, s.f.).

2.2.2.1 Multidimensionalidad

El desempeño laboral se conceptualiza como multidimensional, que consiste en más de un tipo de comportamiento.

2.2.2.2 Comportamientos específicos y no específicos de la tarea

Los comportamientos específicos de la tarea son los que un individuo promueve como parte de un trabajo.

Son las tareas principales que definen un trabajo de otro.

Los comportamientos no específicos de la tarea son los que un individuo debe promover y que no se refieren a un trabajo en particular (Corvo, s.f.).

2.2.2.3 Esfuerzo

El desempeño también puede evaluarse en términos de esfuerzo, ya sea en el día a día o cuando existan circunstancias especiales. Refleja el grado en que las personas se comprometen con las tareas laborales (Corvo, s.f.).

2.2.2.4 Trabajo en equipo

En trabajos donde las personas son altamente interdependientes, el desempeño puede contener el grado en que una persona ayuda a los grupos y a sus colegas (Corvo, s.f.).

2.2.2.5 Evaluación del desempeño

Para Chiavenato (2002), la evaluación del desempeño es un proceso dinámico mediante el cual se identifica el rendimiento que un colaborador logra en su puesto de trabajo, es una apreciación sistemática de un trabajador en función de las actividades que cumple, de las metas y resultados que debe alcanzar y de su potencial de desarrollo, se apoya en el análisis de puestos y adicionalmente es utilizado para juzgar o estimar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona y sobre todo su contribución a la organización.

Según Chiavenato (2009), nos dice que es una apreciación sistemática de cómo se desempeña una persona en un puesto y de su potencial de desarrollo. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, excelencia y cualidades de una persona. Para evaluar a los individuos que trabajan en una organización se aplican varios procedimientos que se conocen por distintos nombres, como evaluación del desempeño, evaluación de méritos, evaluación de los empleados, informes de avance, evaluación de la eficiencia en las funciones, etcétera. (p.202).

Según los autores Hellriegel, Jackson, & Slocum (2008), la evaluación del desempeño se entiende como un sistema formal estructurado que sirve para evaluar el desempeño de un empleado en el puesto. Se concentra en documentar qué tan productivo es y cuáles áreas del desempeño del empleado pueden mejorar. Una de las principales asignaciones de los gerentes es evaluar el desempeño del empleado. Por otra parte, es cada vez

más frecuente que se pida a los empleados que evalúen el desempeño de sus gerentes. (p.444)

- **La Importancia de la Evaluación del Desempeño Laboral**

Evaluar el desempeño de un trabajador es un componente fundamental para las empresas, porque ayuda a implementar estrategias y afinar la eficacia. El proceso abarca misión, visión, cultura organizacional y las competencias laborales de los cargos (Elemplo, 2016).

- **Objetivos de la Evaluación del Desempeño**

Según Chiavenato (2009), Los objetivos fundamentales de la evaluación del desempeño se pueden presentar en tres fases:

1. Permitir condiciones de medición del potencial humano para determinar su plena utilización.
2. Permitir que los recursos humanos se traten como una importante ventaja competitiva de la organización, cuya productividad puede desarrollarse, obviamente, según la forma de administración.
3. Ofrecer oportunidades de crecimiento y condiciones de participación efectiva a todos los miembros de la organización, sin olvidar tanto los objetivos organizacionales como los objetivos de los individuos. (p.205)

- **Medición del Desempeño**

Werther & Davis (2000), mencionan que los sistemas de calificación que se le dan a cada labor; para que sean útiles deben ser de uso fácil, confiable y calificar los elementos esenciales para determinar el desempeño.

- **Rendimiento Laboral**

Cuando se nombra el concepto de rendimiento laboral se hace referencia a los resultados. No se centra en la forma de realizarlos, ni en el esfuerzo realizado para conseguirlo, sino en la consecución final de estos. Incide en el cuánto se ha realizado. Por ello, su grado de rendimiento laboral suele incidir en su retribución a través de la parte variable de su salario. De hecho, una forma de incentivarla es aumentar el porcentaje variable en el total salarial (García, 2017).

El rendimiento laboral (RL) es uno de los constructos que mayor atención ha recibido por parte de los estudiosos del comportamiento organizacional. Posiblemente, su popularidad se deba a que la competitividad y la productividad de las organizaciones se encuentran íntimamente ligadas al desempeño individual de sus miembros (Koopmans, et, al., 2014).

- **Eficiencia**

Según los autores Koontz, et, al., (2012), eficiencia es alcanzar los fines con el mínimo de recursos. (p. 14).

Según Chiavenato (2006), significa hacer las cosas bien y de acuerdo con el método preestablecido. La eficiencia corresponde al 100% del tiempo estándar establecido por el estudio de los tiempos y movimientos.

2.3 DEFINICIONES CONCEPTUALES

- **Administrar:** Es la actividad que requiere la creación y el mantenimiento de un ambiente donde los individuos trabajen en grupos hacia la consecución de objetivos integrados (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012).

- **Comportamiento desviado en el sitio de trabajo:** Aquel que de manera voluntaria viola en forma significativa las normas organizacionales y, de ese modo, amenaza el bienestar de la organización o el de sus miembros (Robbins & Judge, 2009).
- **Comportamiento organizacional (CO):** Campo de estudio que investiga el efecto que tienen los individuos, grupos y estructura en el comportamiento dentro de las organizaciones, con objeto de aplicar dicho conocimiento en mejorar la efectividad de las organizaciones. (Robbins & Judge, 2009)
- **Equipo:** Pequeña cantidad de personas con habilidades complementarias que están comprometidas con un propósito común, una serie de metas de desempeño y un enfoque. (Koontz, et., al, 2012).
- **Ética empresarial:** Se refiere a la verdad y justicia relacionadas con aspectos como las expectativas de la sociedad, la competencia equitativa, la publicidad, las relaciones públicas, la responsabilidad social, la autonomía del consumidor (Koontz, et., al, 2012).
- **Grupo:** Dos o más personas que actúan de forma interdependiente y unificada hacia la consecución de metas comunes. (Koontz, et., al, 2012).
- **Integrar el personal:** Cubrir y mantener cubiertos los puestos en la estructura organizacional. (Koontz, et., al, 2012).
- **Objetivos o metas:** Los fines hacia los que se dirige la actividad. (Koontz, et., al, 2012).
- **Satisfacción en el trabajo:** Sentimiento positivo respecto del trabajo propio, que resulta de una evaluación de sus características. (Robbins & Judge, 2009).

2.4 HIPÓTESIS

2.4.1 Hipótesis General

La gestión administrativa se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua Mantaro - Huancayo 2019.

4.4.2 Hipótesis Específicos

La planificación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua Mantaro Huancayo 2019.

La organización se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua Mantaro Huancayo 2019.

La integración del personal se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua Mantaro - Huancayo 2019.

La dirección se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua Mantaro, Huancayo 2019.

El control se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua Mantaro, Huancayo 2019.

2.5 VARIABLES

2.5.1 Variable independiente

Gestión Administrativa

Dimensiones

- Planeación.
- Organización
- Integración de personal
- Dirección.
- Control.

2.5.2 Variable dependiente

Desempeño Laboral.

Dimensiones

- Evaluación de desempeño
- Rendimiento Laboral
- Eficiencia.

2.6 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítem
Gestión administrativa	La Gestión Administrativa Consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como la planificación, organización, dirección y control	Planeación	- Objetivos o Metas - Toma de decisiones. - Misión, Visión y Valor	Se utilizará la escala de tipo ordinal considerando las siguientes categorías: siempre, casi siempre, algunas veces y nunca.
		Organización	- Delegación - Función	
		Integración de personal	- Inducción - Comunicación	
		Dirección	- Liderazgo - Decisiones estratégicas	
		Control	- Acciones correctivas - Procesos de control	
Desempeño Laboral	El desempeño laboral es la evaluación que determina si una persona realiza bien su trabajo. Es estudiado académicamente como parte de la psicología industrial y organizacional, formando también parte de la gestión de recursos humanos. Es una evaluación a nivel individual, una medida basada en el esfuerzo de una sola persona. Generalmente el departamento de recursos humanos administrará la evaluación, pero el desempeño laboral es un proceso sumamente importante para el éxito de toda compañía	Evaluación	- Desempeño - Calidad de servicio	
		Rendimiento laboral	- Productividad - Motivación	
		Eficiencia	- Cumplimiento de objetivos y metas - Funciones	

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio de investigación fue de tipo APLICADA: Porque permitieron recurrir a conocimientos científicos con relación a los factores que influyen en el desempeño laborales y a la vez es práctica, ya que sus resultados pueden ser utilizados en la solución de problemas de su entorno.

La investigación aplicada normalmente busca identificar la situación problemática y busca también, dentro de las posibles soluciones, que pueda ser la más adecuada para el contexto específico.

3.1.1 Enfoque

Según Hernandez (2010), el enfoque al cual pertenece el estudio es cuantitativo. Por utilizar la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías. De esta manera se comprobó la influencia de los factores determinantes en el desempeño laboral los trabajadores de la Autoridad Nacional del Agua de Mantaro - Huancayo 2019.

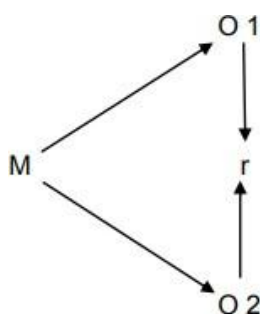
3.1.2 Alcance o Nivel

El nivel de la investigación fue Descriptivo -Correlacional, Hernandez (2006), dónde se describe intencionalmente la variable dependiente (Desempeño laboral); ya que los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades características y los perfiles de personas, grupos, condiciones de trabajo y procesos en la cual se medirá, evaluara o se recolectaran datos sobre las variables y dimensiones de la investigación y correlacional porque tiene como finalidad

determinar el grado de relación que existente entre las dos variables.

3.1.3 Diseño

La investigación por su diseño fue “no experimental”, en su forma transversal. Es transversal porque se realizó un corte en el tiempo para recabar la opinión de las personas involucradas en el problema.



Donde:

- O1= Observación de la variable Gestión Administrativa.
- O2= Observación de la Variable desempeño laboral.
- M = Muestra.
- r = Relación.

3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1 Población

Hernandez (2010), designa a la población como la totalidad del fenómeno estudiado que posee una característica común. La población objeto de estudio, estuvo conformada por los trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua Mantaro – Huancayo. La población objeto de estudio, está constituida por 19 trabajadores.

**TRABAJADORES DE LA AUTORIDAD NACIONAL DEL AGUA
MANTARO, HUANCAYO 2019**

N°	NOMBRE Y APELLIDO	CARGO	CANTIDAD
1	ABARCA PRADO, Rocio Isabel	Especialista en Comunicación y Cultura del Agua	1
2	ALTAMIRANO VELASQUEZ DE OCHOA, Isabel	Profesional Responsable en Asesoría Jurídica	1
3	ARIAS PONZE, Roger Gaero	Especialista en Administración de recursos Hídricos	1
4	BIFFI MARTIN, Luis Fernando	Director	1
5	CANCHAN PAREJAS, Adolfo Martin	Profesional Responsable en Administración	1
6	CARDENAS ROMERO, Gustavo Santiago	Especialista en Administración	1
7	CASAS GUTIERREZ, Rosario	conserje	1
8	FONSECA OSORIO, Evelina	Especialista en Asesoría Jurídica	1
9	GAMERO PACHECO, Annie Elizabeth	Secretaria de Dirección	1
10	HINOSTROZA ROMERO ROBERTO	Chofer	1
11	MONTALVO SANCHEZ, Juan Salvador	Especialista en Organizaciones de Usuarios de Agua	1
12	PAZOS SALHUANA, José Paulo	Especialista en Gestión de Recursos Hídricos	1
13	PEREZ PORTA, Lenin Ivan	Chofer	1
14	QUISPE BENITO, Juan Gabriel	Conserje	1
15	RODRIGUEZ RUIZ, Patricia	Técnico Administrativo	1
16	SCARSI MARATUECH, Palmira Antonieta	Técnico en Trámite Documentario	1
17	TARAZONA SANTOS, Nila Feliciano	Secretaria	1
18	TORRES SUAREZ, Francisco	Profesional Responsable en Planeamiento y Presupuesto	1
19	URETA VILA, Giovana Pilar	Especialista en Tesorería	1
TOTAL			19

3.2.2 Muestra

Para la presente investigación la muestra fue no probabilística o muestra dirigida, ya que se considera a los trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua Mantaro - Huancayo; la muestra se considera censal pues se seleccionará el 100% de la población. De esta manera se ha determinado como muestra el total de la población, es decir 19 trabajadores.

3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1 Para la recolección de datos

Técnica

Las técnicas son el conjunto de procedimientos organizados para recolectar datos correctos que conlleven a medir una o más variables (Arias, 2006).

La técnica que se utilizó en el presente estudio de investigación fue la encuesta, la cual se aplicó a los trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua Mantaro – Huancayo 2019.

Instrumento

Para el autor Hernández (2006), menciona que el cuestionario es tal vez el instrumento más utilizado para recolectar los datos. Para determinar la variable independiente (Gestión Administrativa) se aplicó un cuestionario compuesta por 16 preguntas según la siguiente escala valorativa: 1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = A veces, 4 = Casi siempre y 5 = Siempre y la variable dependiente (Desempeño Laboral) compuesta por 09 preguntas y se aplicó a los trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua Mantaro – Huancayo 2019.

3.3.2 Para la presentación de datos

Los datos que se obtuvieron fueron presentados mediante tablas numeradas consecutivamente seguida de sus figuras respectivas para su comprensión y explicación

3.3.3 Para el análisis e interpretación de datos

Los datos recopilados en este estudio fueron analizados aplicando la estadística descriptiva, para la tabular los datos se tuvo como soporte los siguientes programas:

- **Programa estadístico informático Spss:** La cual sirvió para el procesamiento de las encuestas.
- **Microsoft Word:** se utilizó en el procesamiento de texto, edición e impresión.
- **Microsoft Power Point:** Permitió realizar presentaciones a través de diapositivas, el programa contempla la posibilidad de utilizar texto, imágenes, música y animaciones).
- **Microsoft Excel:** se usó para el diseño y presentación de los gráficos.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

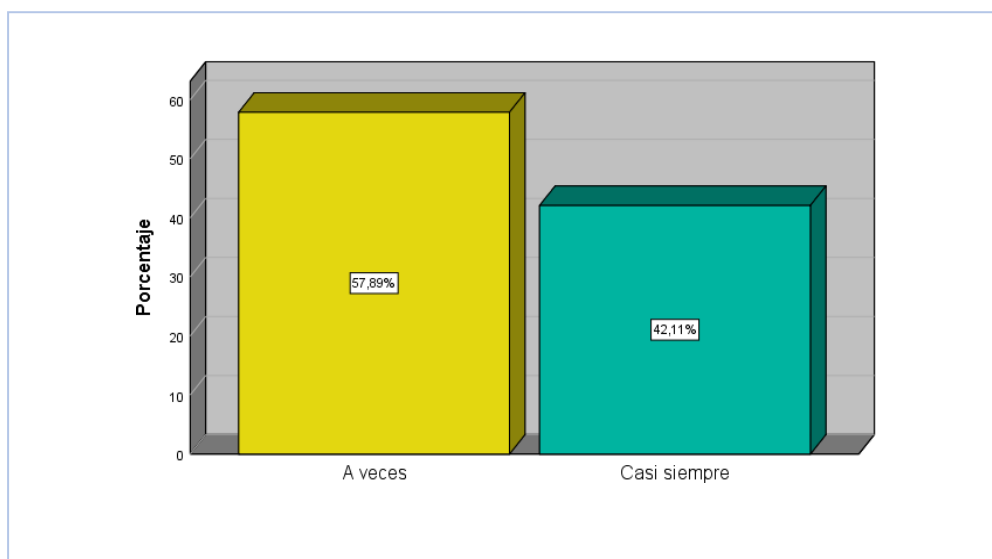
4.1 PROCESAMIENTO DE DATOS

A continuación, se presentan las tablas y figuras donde se muestran los resultados del procesamiento de datos obtenidos de la encuesta realizada a los trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua Mantaro - Huancayo 2019, con el propósito de determinar si la Gestión Administrativa se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores.

Tabla 1 Gestión Administrativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	11	57,9	57,9	57,9
	Casi siempre	8	42,1	42,1	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 1 Gestión Administrativa

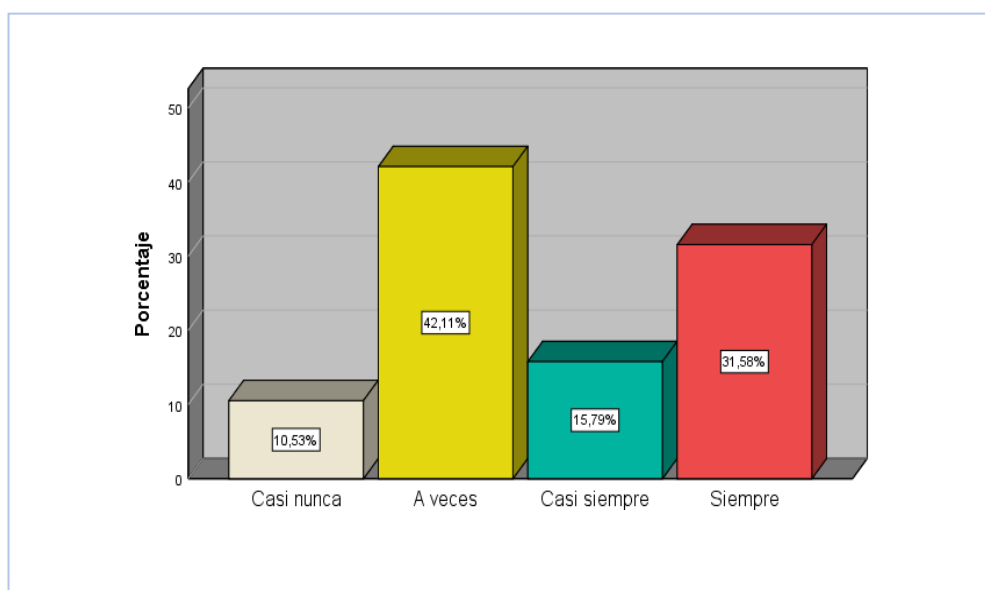
INTERPRETACIÓN

En la tabla N° 01, se puede observar que el 57.9% y el 42.1% indican que a veces y que casi siempre se da la gestión administrativa.

Tabla 2 ¿Los objetivos y metas de la Autoridad Administrativa del Agua son medibles y se comunican de manera adecuada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	10,5	10,5	10,5
	A veces	8	42,1	42,1	52,6
	Casi siempre	3	15,8	15,8	68,4
	Siempre	6	31,6	31,6	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 2 ¿Los objetivos y metas de la Autoridad Administrativa del Agua son medibles y se comunican de manera adecuada?

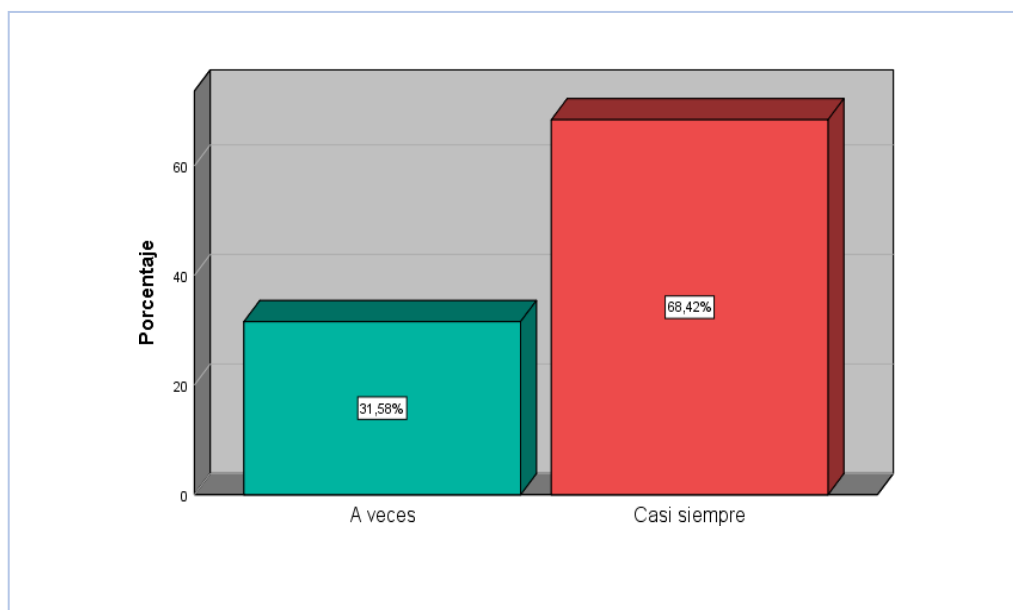
INTERPRETACIÓN

En la tabla N° 02, el 10.5% indican casi nunca los objetivos y metas son medibles, el 42.1% mencionan que son medibles y se comunican de manera adecuada, el 15.8% respondieron casi siempre los objetivos y metas son medibles y se comunican de manera adecuada y el 31.6% indicaron siempre los objetivos y metas son medibles y comunican adecuadamente.

Tabla 3 ¿Mi área cumple con la programación efectuada para el ejercicio presupuestal establecido?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	6	31,6	31,6	31,6
	Casi siempre	13	68,4	68,4	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 3 ¿Mi área cumple con la programación efectuada para el ejercicio presupuestal establecido?

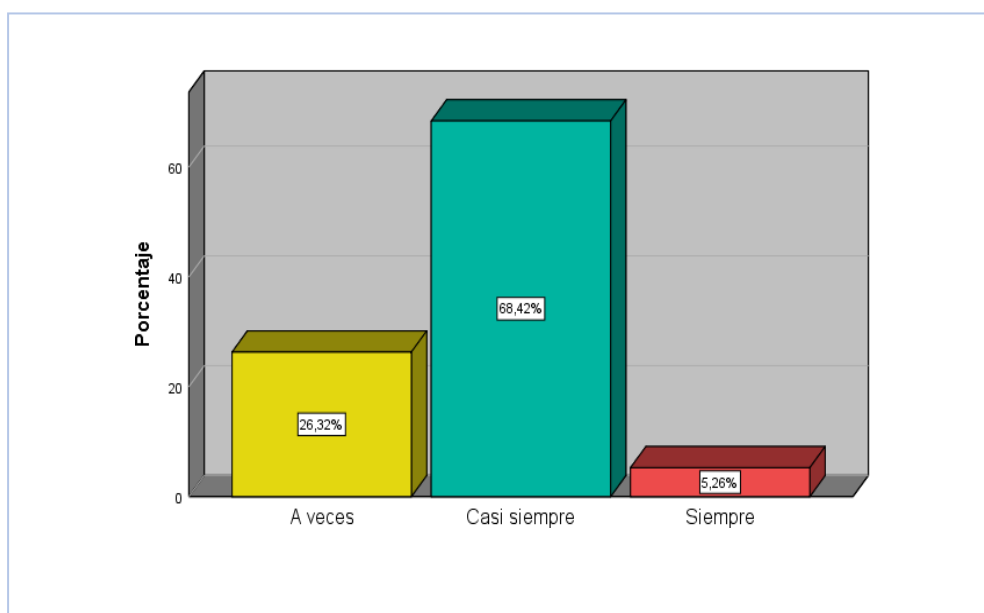
INTERPRETACIÓN

En la tabla N° 03, el 31.6% indicaron que a veces cumplen con la programación efectuada y el 68.4% mencionaron que casi siempre su área cumple con la programación efectuada para el ejercicio presupuestal establecido.

Tabla 4 ¿La toma de decisiones está centralizada? (solo directivos)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	5	26,3	26,3	26,3
	Casi siempre	13	68,4	68,4	94,7
	Siempre	1	5,3	5,3	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 4 La toma de decisiones está centralizada? (solo directivos)

INTERPRETACIÓN

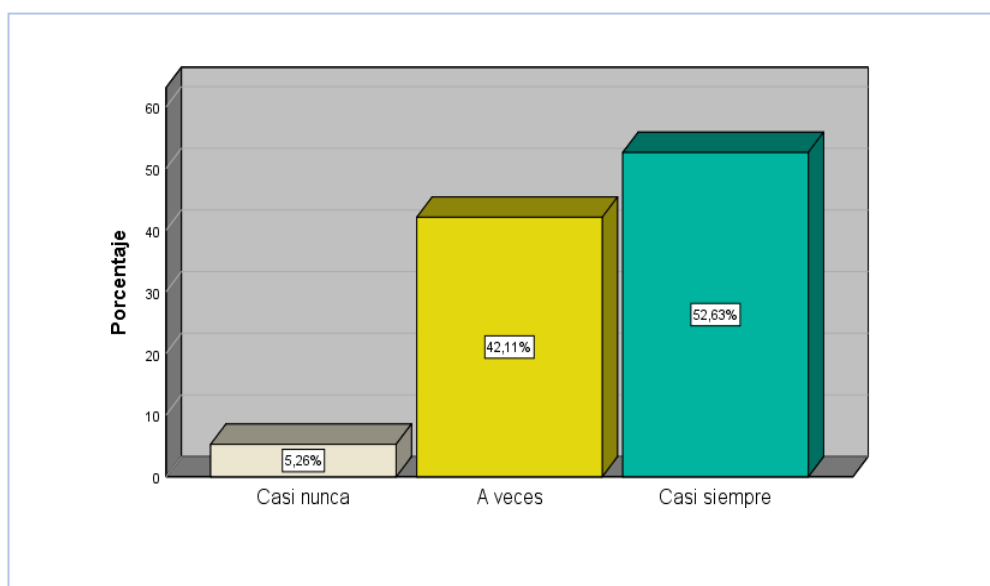
En la tabla N° 04 se puede observar que en respuesta a la pregunta ¿La toma de decisiones esta descentralizada? Donde el 26.3% respondieron a veces la toma de decisiones esta centralizada, el 68.4% indicaron que casi siempre esta centralizada y el 5.3% dijeron que siempre las decisiones esta centralizada.

Tabla 5 ¿La misión, visión y valores de la Autoridad Administrativa del agua se exhibe y difunde en todas las áreas de la institución a fin de que los trabajadores asuman su compromiso?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	5,3	5,3	5,3
	A veces	8	42,1	42,1	47,4
	Casi siempre	10	52,6	52,6	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 5



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 5 ¿La misión, visión y valores de la Autoridad Administrativa del agua se exhibe y difunde en todas las áreas de la institución a fin de que los trabajadores asuman su compromiso?

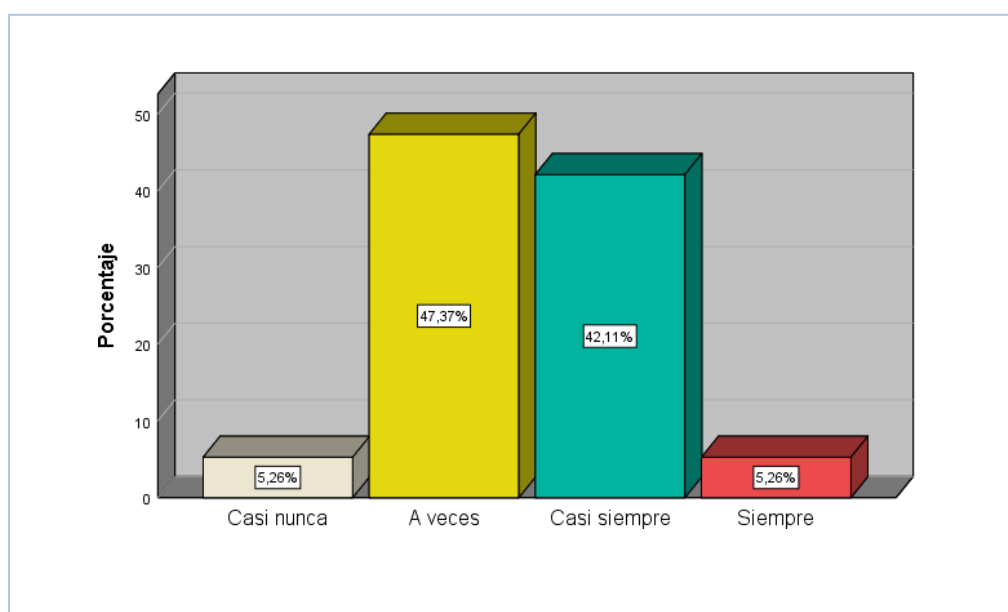
INTERPRETACIÓN

En la tabla N° 05 se puede observar que el 5.3% mencionaron que casi nunca la misión, visión y valores se exhibe en el área, el 42.1% mencionaron que a veces y el 52.6% indicaron que casi siempre la misión, visión y valores de la Autoridad Administrativa del agua se exhibe y difunde en todas las áreas de la institución a fin de que los trabajadores asuman su compromiso.

Tabla 6 ¿Los directivos de la entidad delegan bien la autoridad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	5,3	5,3	5,3
	A veces	9	47,4	47,4	52,6
	Casi siempre	8	42,1	42,1	94,7
	Siempre	1	5,3	5,3	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 6 ¿Los directivos de la entidad delegan bien la autoridad?

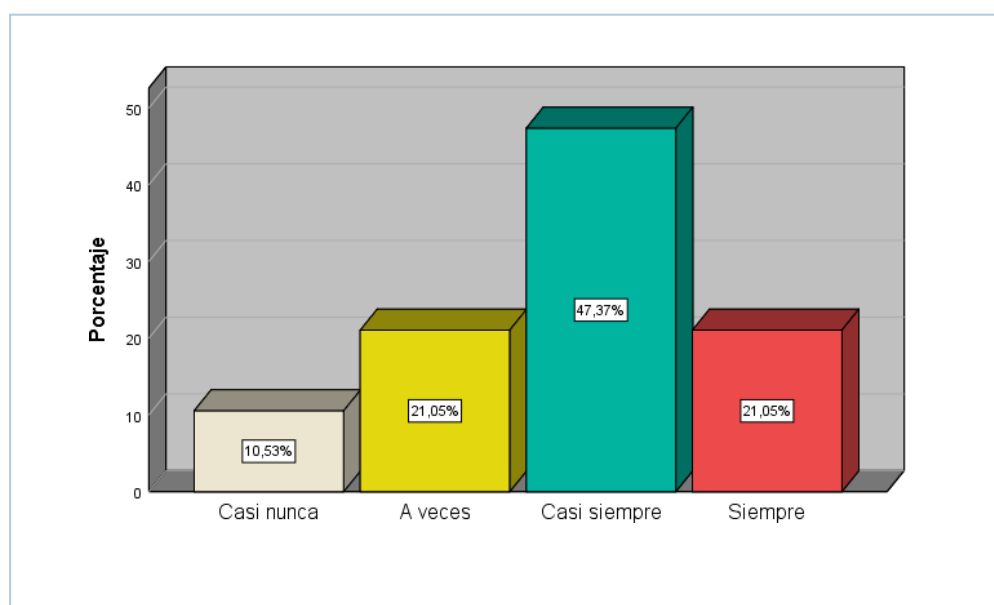
INTERPRETACIÓN

En la tabla N° 06, se puede interpretar que el 5.3% de los encuestados respondieron casi nunca los directivos delegan bien la autoridad, el 47.4% indicaron que a veces, mientras el 42.1% mencionaron casi siempre y por último el 5.3% mencionaron que siempre los directivos delegan bien la autoridad.

Tabla 7 ¿La descripción y funciones del puesto son claras?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	10,5	10,5	10,5
	A veces	4	21,1	21,1	31,6
	Casi siempre	9	47,4	47,4	78,9
	Siempre	4	21,1	21,1	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 7 ¿La descripción y funciones del puesto son claras?

INTERPRETACIÓN

La tabla N° 07 el 10.5% indicaron casi nunca las descripciones y funciones son claras, el 21.1% indicaron que a veces son claras, el 47,4% mencionaron casi siempre son claras y el 21.1% dijeron que siempre las funciones son claras.

Tabla 8 ¿Tienes acceso a herramientas que te ayuden a hacer bien tu trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	5	26,3	26,3	26,3
	Casi siempre	6	31,6	31,6	57,9
	Siempre	8	42,1	42,1	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Fuente: Elaboración Propia

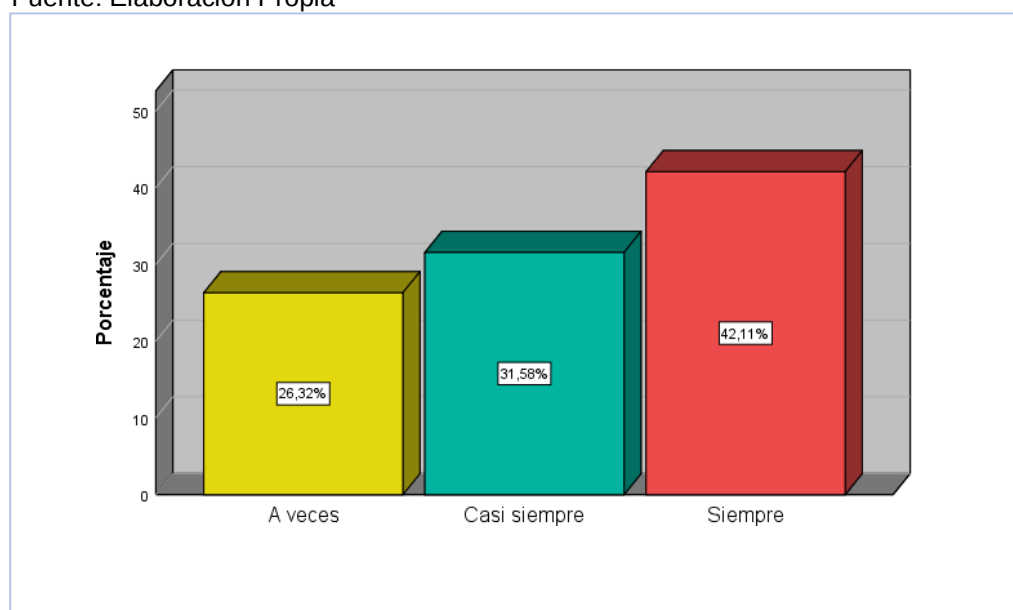


Gráfico 8 ¿Tienes acceso a herramientas que te ayuden a hacer bien tu trabajo?

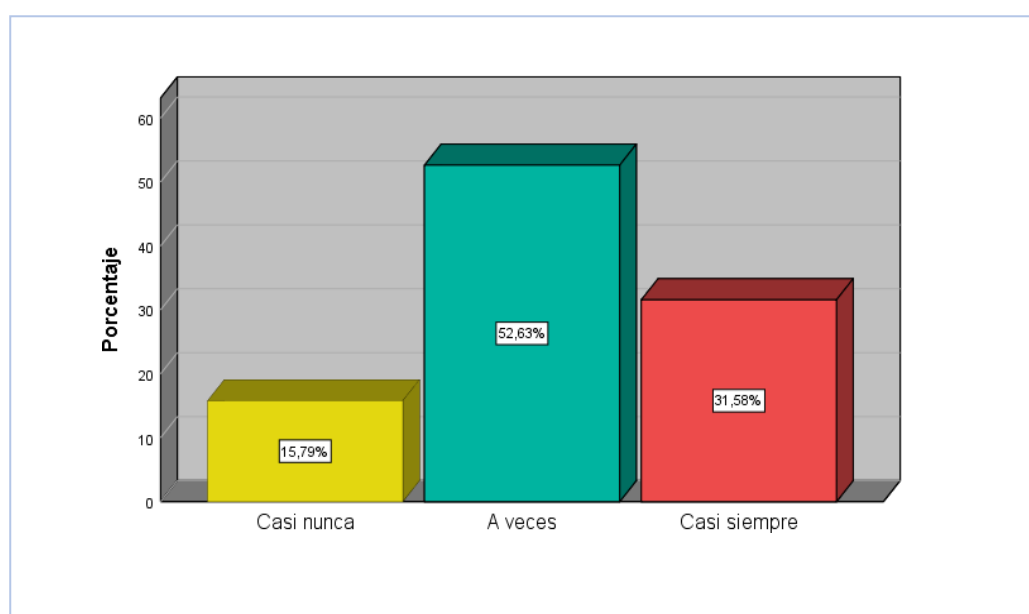
INTERPRETACIÓN

Con relación a que si ¿tienes acceso a herramientas que te ayuden a hacer bien tu trabajo? el 26.3%, 31.6% y 42.1% de los trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua de Mantaro indican que a veces, casi siempre y siempre tienen acceso a herramientas que le ayudan a hacer bien su trabajo.

Tabla 9 ¿Te han brindado suficiente entrenamiento para realizar tu trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	15,8	15,8	15,8
	A veces	10	52,6	52,6	68,4
	Casi siempre	6	31,6	31,6	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 9 ¿Te han brindado suficiente entrenamiento para realizar tu trabajo?

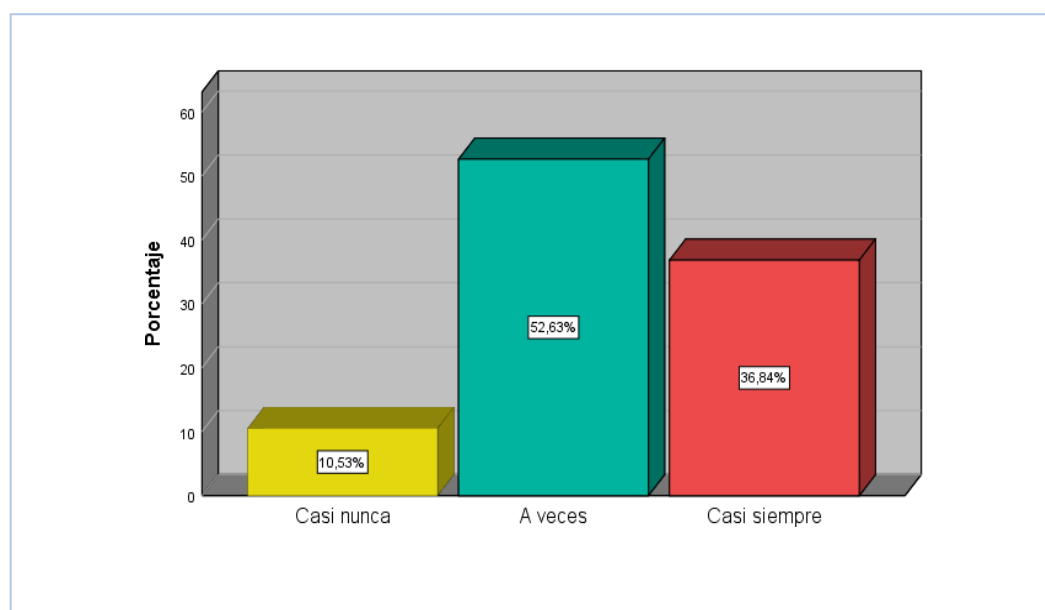
INTERPRETACIÓN

En la tabla N° 09 se puede apreciar que el 15.8% indica que casi nunca le brindaron entrenamiento, el 52.6% hacen referencia que a veces le han brindado entrenamiento y el 31.6% indicaron que le han brindado suficiente entrenamiento para realizar su trabajo.

Tabla 10 ¿Recibes regularmente retroalimentación de tus jefes sobre las tareas que se te asignan?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	10,5	10,5	10,5
	A veces	10	52,6	52,6	63,2
	Casi siempre	7	36,8	36,8	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 10 ¿Recibes regularmente retroalimentación de tus jefes sobre las tareas que se te asignan?

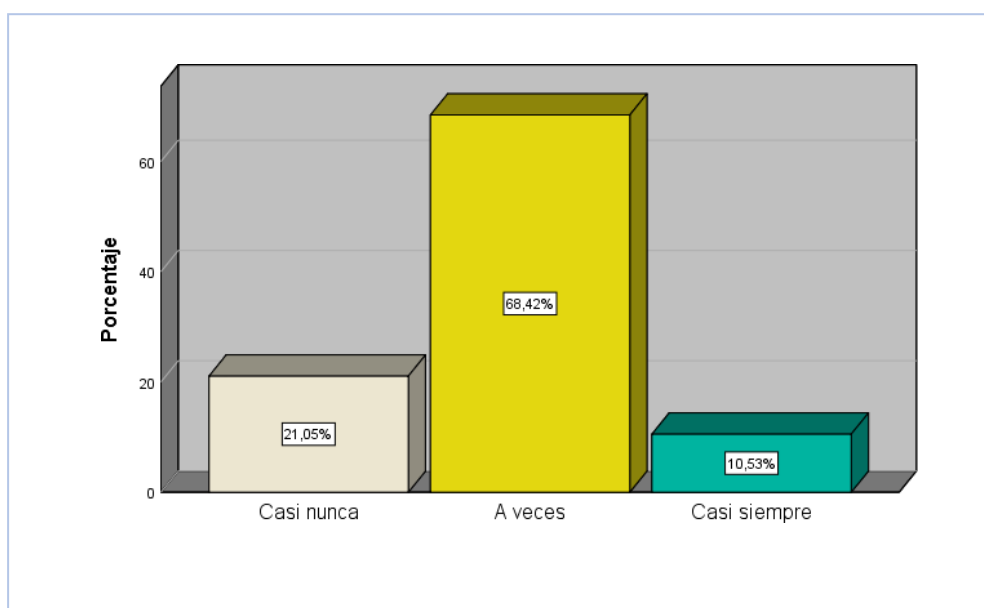
INTERPRETACIÓN

De acuerdo con los datos obtenidos en la tabla N°10 el 21.1% indicaron que casi nunca se elaboran presupuesto de gasto de las actividades, el 36.8% indica que a veces se elaboran presupuesto de gastos durante el año, el 31.6% manifiesta que casi siempre y por último el 10.5% mencionan que siempre se elaboran presupuestos de gastos de las actividades que realizan durante el año.

Tabla 11 ¿Son evaluados y reciben reconocimiento por su desempeño?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	4	21,1	21,1	21,1
	A veces	13	68,4	68,4	89,5
	Casi siempre	2	10,5	10,5	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 11 ¿Son evaluados y reciben reconocimiento por su desempeño?

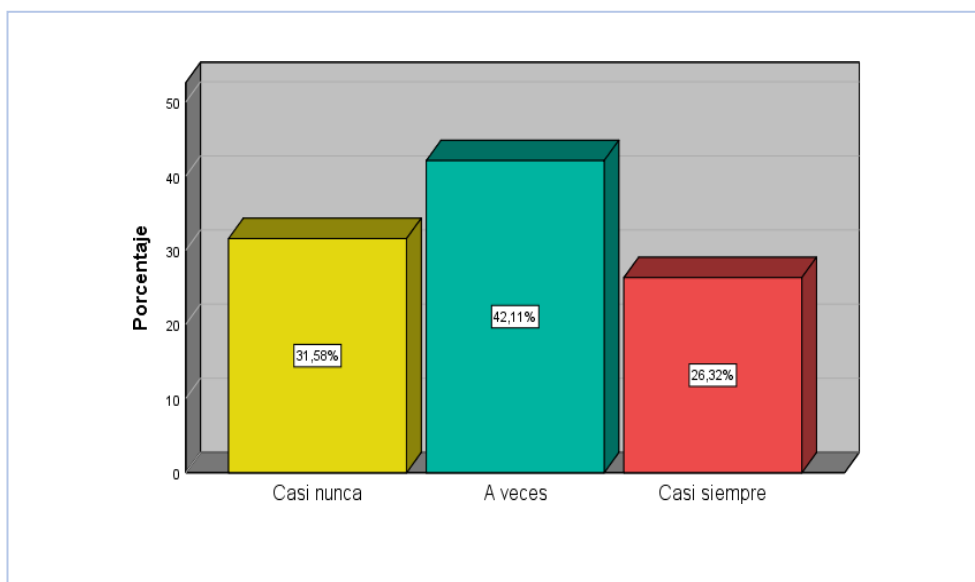
INTERPRETACIÓN

En la tabla N° 11, el 10.5% indicaron que casi nunca, el 52.6% mencionaron que a veces y el 36.8% indicaron que casi siempre los trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua del Mantaro reciben regularmente retroalimentación por parte de sus jefes sobre las tareas que se les asigna.

Tabla 12 ¿La alta dirección dirige de manera adecuada la gestión técnica, financiera y administrativa, cautelando el cumplimiento de sus políticas, planes y estrategias institucionales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	6	31,6	31,6	31,6
	A veces	8	42,1	42,1	73,7
	Casi siempre	5	26,3	26,3	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 12 ¿La alta dirección dirige de manera adecuada la gestión técnica, financiera y administrativa, cautelando el cumplimiento de sus políticas, planes y estrategias institucionales?

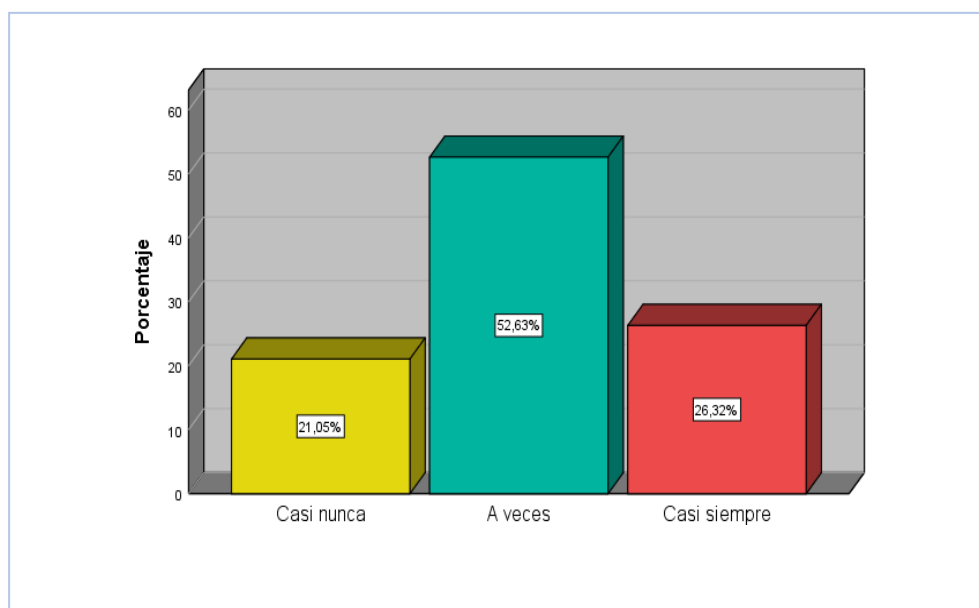
INTERPRETACIÓN

En la tabla N° 12 el 31.6% los trabajadores indicaron que casi nunca la alta dirección dirige de manera adecuada la gestión técnica, financiera y administrativa, el 42.1% indicaron que a veces la alta dirección dirige de manera adecuada la gestión técnica, financiera y administrativa, cautelando el cumplimiento de sus políticas, planes y estrategias institucionales y el 26.3% indicaron casi siempre.

Tabla 13 ¿Las decisiones de la administración ayudan a cumplir las metas establecidas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	4	21,1	21,1	21,1
	A veces	10	52,6	52,6	73,7
	Casi siempre	5	26,3	26,3	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 13 ¿Las decisiones de la administración ayudan a cumplir las metas establecidas?

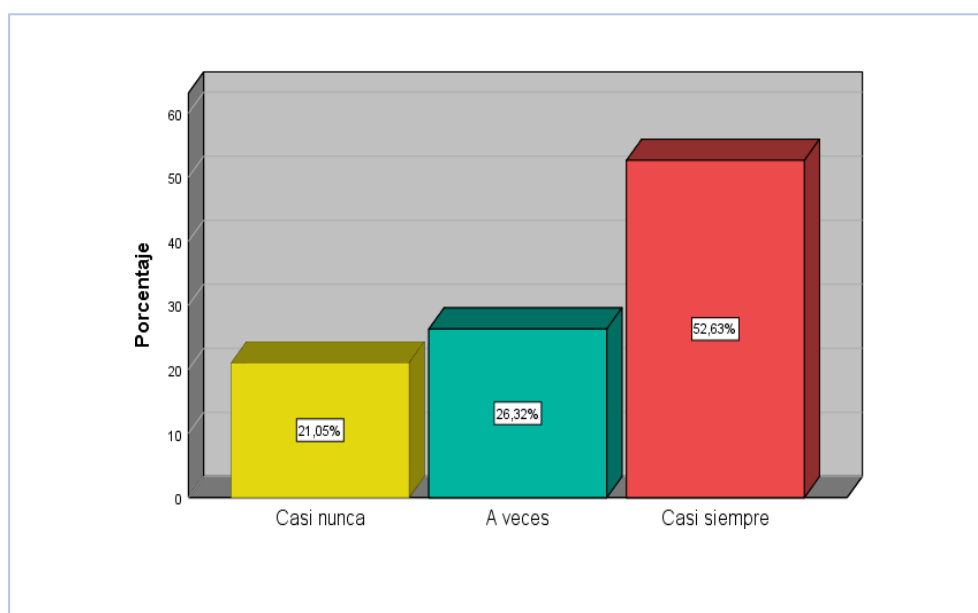
INTERPRETACIÓN

Como se observa en la tabla y figura N°13 el 21.1% indicaron que casi nunca las decisiones de la administración ayudan a cumplir las metas, el 52.6% indicaron que a veces y el 26.3% dijeron que casi siempre las decisiones de la administración ayudan a cumplir las metas establecidas.

Tabla 14 ¿Las medidas correctivas están bien implementadas en mi área y ayudan a prevenir futuros errores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	4	21,1	21,1	21,1
	A veces	5	26,3	26,3	47,4
	Casi siempre	10	52,6	52,6	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 14 ¿Las medidas correctivas están bien implementadas en mi área y ayudan a prevenir futuros errores?

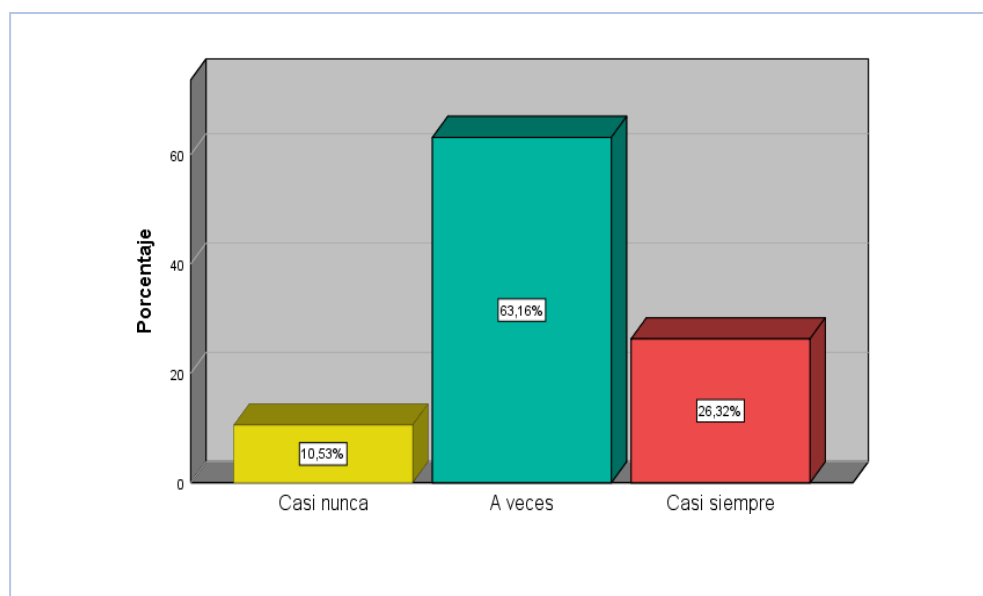
INTERPRETACIÓN

Las medidas correctivas están bien implementadas en mi área y ayudan a prevenir futuros errores, los trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua respondieron el 21.1% dijeron casi nunca, el 26.3% indicaron que a veces y el 52.6% mencionaron que casi siempre. Como se observa la tabla y figura N°14.

Tabla 15 ¿Son controlados todos los procesos en la entidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	10,5	10,5	10,5
	A veces	12	63,2	63,2	73,7
	Casi siempre	5	26,3	26,3	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 15 ¿Son controlados todos los procesos en la entidad?

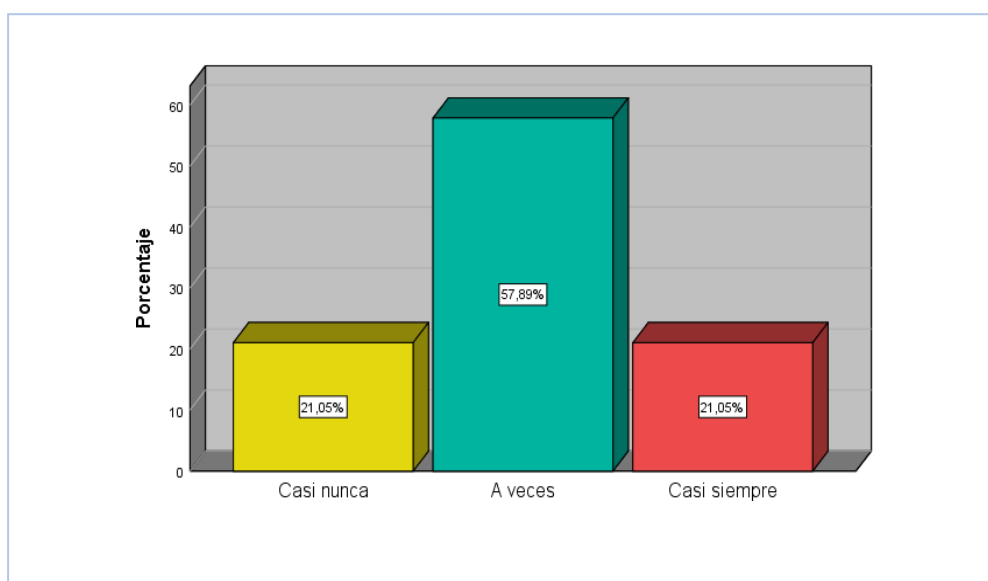
INTERPRETACIÓN

En la tabla y figura N°15 se aprecia que el 10.5% manifestaron que casi nunca son controlados todos los procesos en la entidad, el 63.2% indican que a veces son controlados y el 26.3% dijeron casi siempre son controlados todos los procesos en la entidad.

Tabla 16 ¿Se emplean estrategias de control anticipada a los problemas en área de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	4	21,1	21,1	21,1
	A veces	11	57,9	57,9	78,9
	Casi siempre	4	21,1	21,1	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 16 ¿Se emplean estrategias de control anticipada a los problemas en área de trabajo?

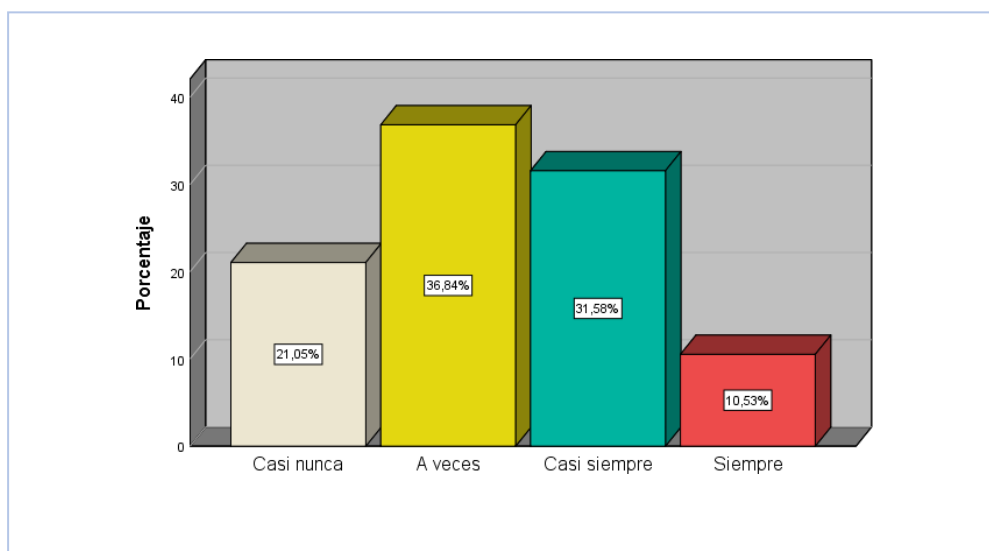
INTERPRETACIÓN

De acuerdo con los resultados obtenidos el 21.1% indicaron casi nunca se emplean estrategias de control anticipado, el 57.9% indicaron que a veces se emplean y el 21.1% manifestaron que casi siempre se emplean estrategias de control anticipada a los problemas en área del trabajo, como se observa en la tabla N° y figura N°16.

Tabla 17 ¿Se elaboran presupuestos de gastos de las actividades que realizan durante el año?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	4	21,1	21,1	21,1
	A veces	7	36,8	36,8	57,9
	Casi siempre	6	31,6	31,6	89,5
	Siempre	2	10,5	10,5	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 17 ¿Se elaboran presupuestos de gastos de las actividades que realizan durante el año?

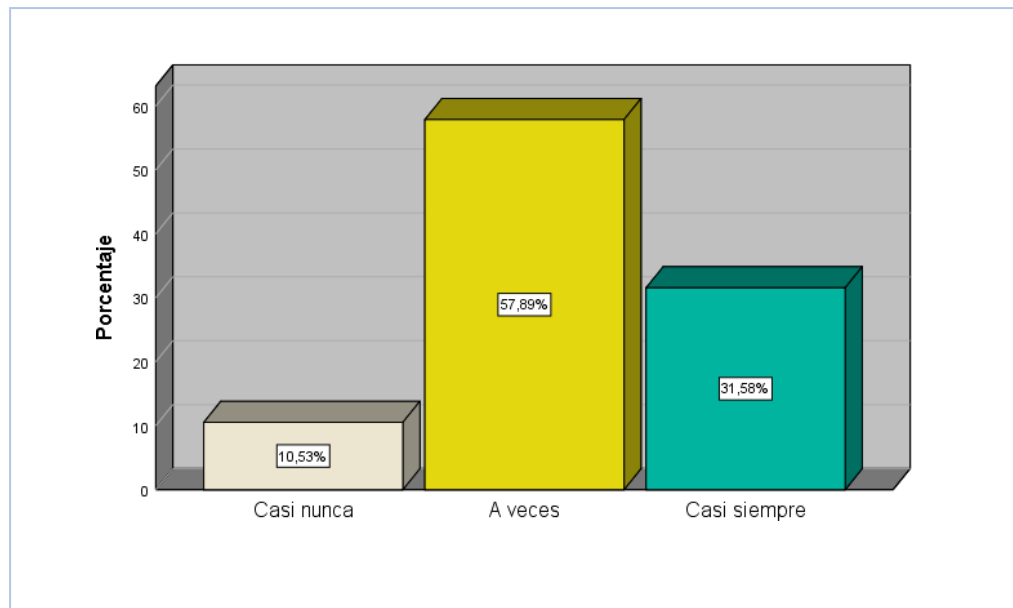
INTERPRETACIÓN

En la tabla y figura N°17 el 21.1% de los trabajadores indicaron que casi nunca son evaluados y reciben reconocimiento por su desempeño, el 89.5% indica que a veces son evaluados y reciben reconocimiento y el 10.5% manifiesta que casi siempre son evaluados y reciben reconocimiento por su desempeño.

Tabla 18 Desempeño Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	10,5	10,5	10,5
	A veces	11	57,9	57,9	68,4
	Casi siempre	6	31,6	31,6	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 18 Desempeño Laboral

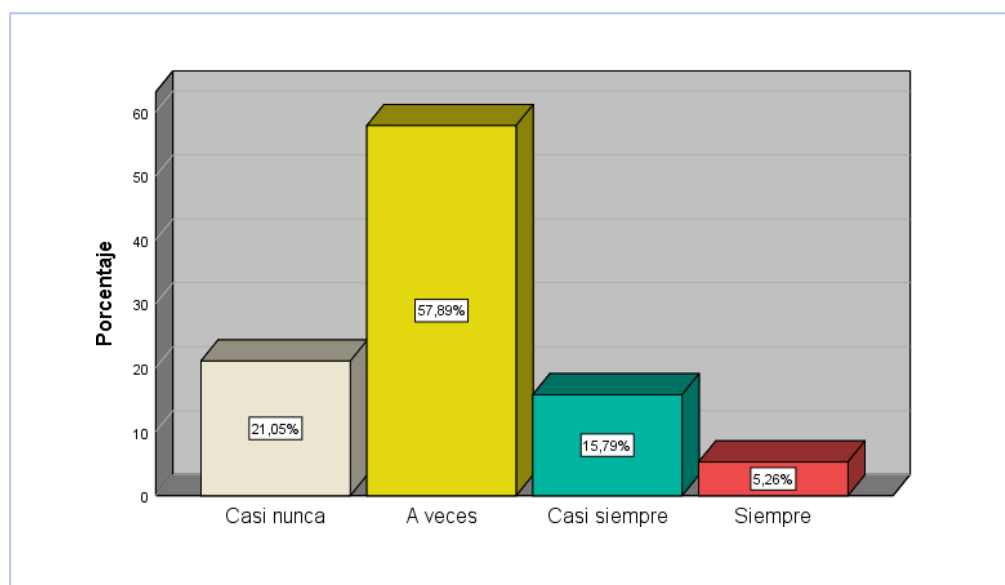
INTERPRETACIÓN

En la tabla y figura N°18 el 10.5% manifiesta que casi nunca se da el desempeño laboral, el 57.9% indica que solo a veces se da el desempeño y el 31.6% manifiesta que casi siempre se da el desempeño laboral en los trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua.

Tabla 19 ¿Los criterios de evaluación que tiene la Institución me ayudan a mejorar mi desempeño laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	4	21,1	21,1	21,1
	A veces	11	57,9	57,9	78,9
	Casi siempre	3	15,8	15,8	94,7
	Siempre	1	5,3	5,3	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 19 ¿Los criterios de evaluación que tiene la Institución me ayudan a mejorar mi desempeño laboral?

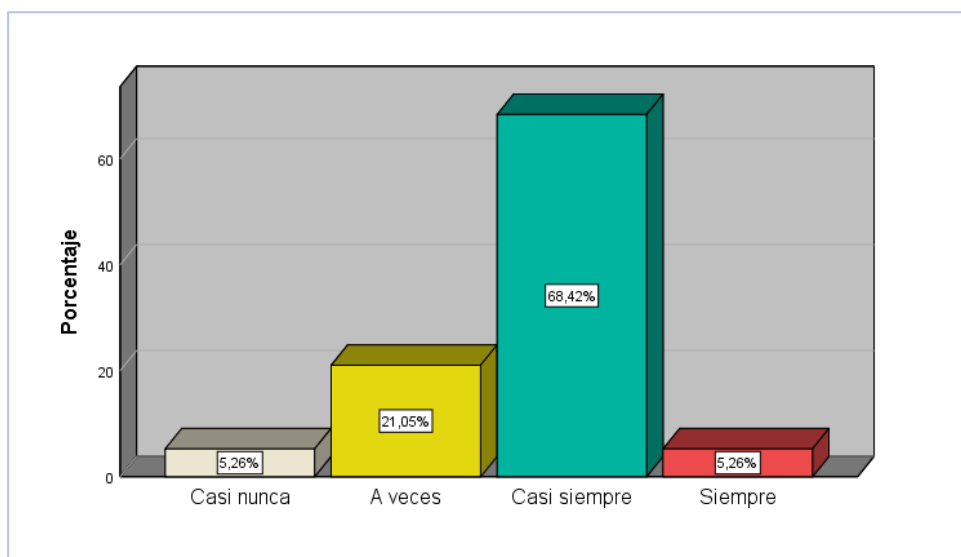
INTERPRETACIÓN

En la tabla y figura N°19 el 21.1% respondieron casi nunca los criterios de evaluación le ayudan a mejorar su desempeño laboral, el 57.9% respondió a veces le ayudan a mejorar, el 15.8% indicaron que casi siempre le ayudan a mejorar su desempeño y el 5.3% mencionaron que siempre los criterios de evaluación que tiene la Institución le ayudan a mejorar su desempeño laboral.

Tabla 20 ¿Me siento satisfecho (a) con la calidad de servicio que brindo, tanto al personal de la Institución como a los usuarios externos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	5,3	5,3	5,3
	A veces	4	21,1	21,1	26,3
	Casi siempre	13	68,4	68,4	94,7
	Siempre	1	5,3	5,3	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 20 ¿Me siento satisfecho (a) con la calidad de servicio que brindo, tanto al personal de la Institución como a los usuarios externos?

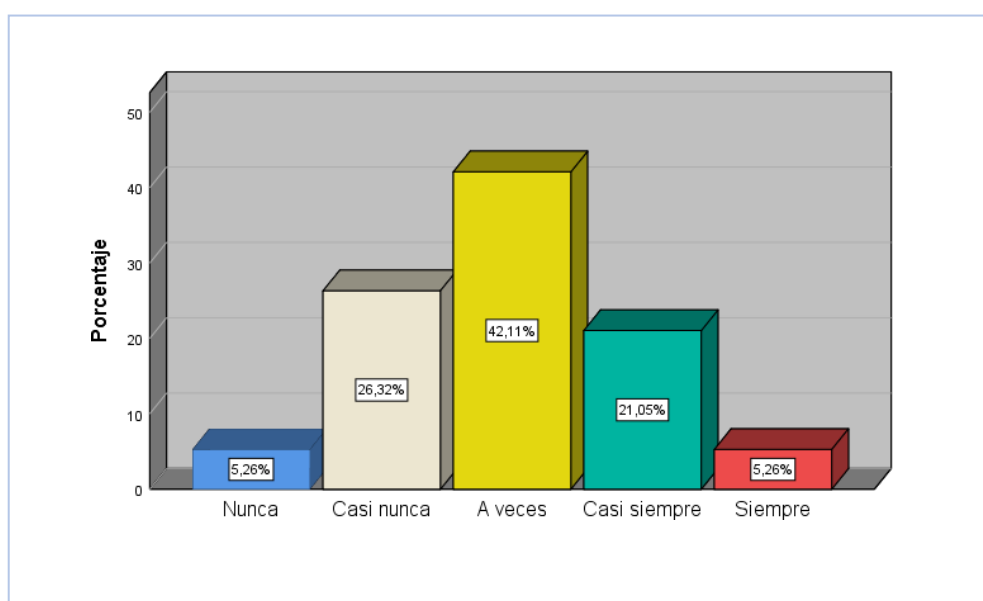
INTERPRETACIÓN

Como se aprecia en la tabla N°20, el 5.3% manifestaron casi nunca se sienten satisfechos con la calidad de servicio que brindan, el 21.1% indicaron a veces se sienten satisfechos, el 68.4% manifestaron casi siempre se sienten satisfechos con la calidad de servicio que brindan al personal y a los usuarios externos y el 5.3% indicaron que siempre se sienten satisfechos con la calidad de servicio que brindan.

Tabla 21 ¿Me considero el único responsable si mi trabajo tiene éxito?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	5,3	5,3	5,3
	Casi nunca	5	26,3	26,3	31,6
	A veces	8	42,1	42,1	73,7
	Casi siempre	4	21,1	21,1	94,7
	Siempre	1	5,3	5,3	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 21 ¿Me considero el único responsable si mi trabajo tiene éxito?

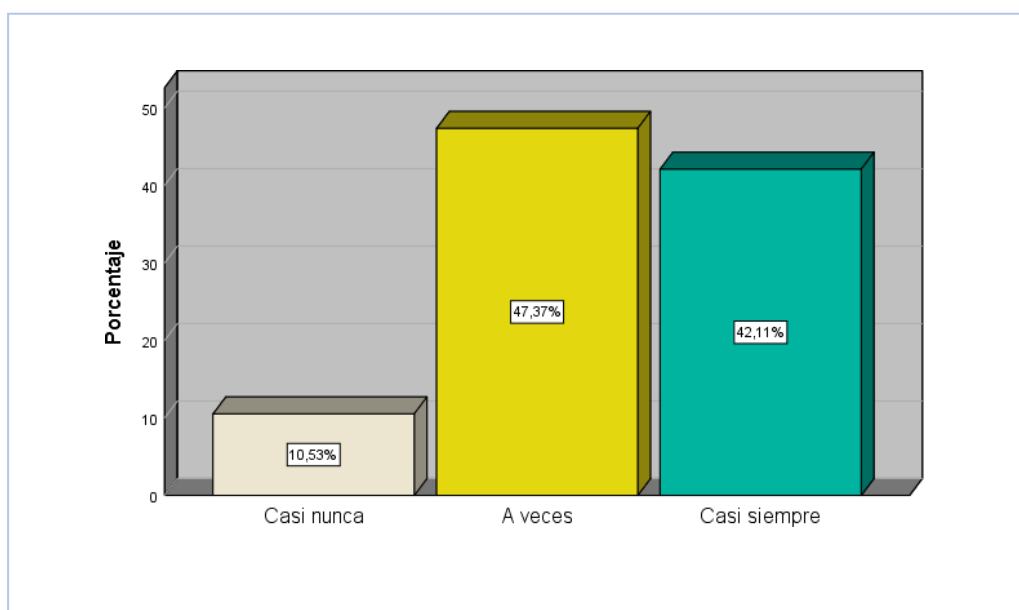
INTERPRETACIÓN

En la tabla N° 21, el 5.3% indicaron que nunca se consideran el único responsable que su trabajo tenga éxito, el 26.3% manifestaron que casi nunca se consideran responsables, el 42.1% indicaron que a veces se consideran responsables, el 21.1%, manifiesta que casi siempre son responsables que su trabajo tenga éxito y el 5.3% indicaron que se consideran el único responsable que su trabajo tenga éxito.

Tabla 22 ¿El personal en mi área cumple con la productividad requerida?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	10,5	10,5	10,5
	A veces	9	47,4	47,4	57,9
	Casi siempre	8	42,1	42,1	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 22 ¿El personal en mi área cumple con la productividad requerida?

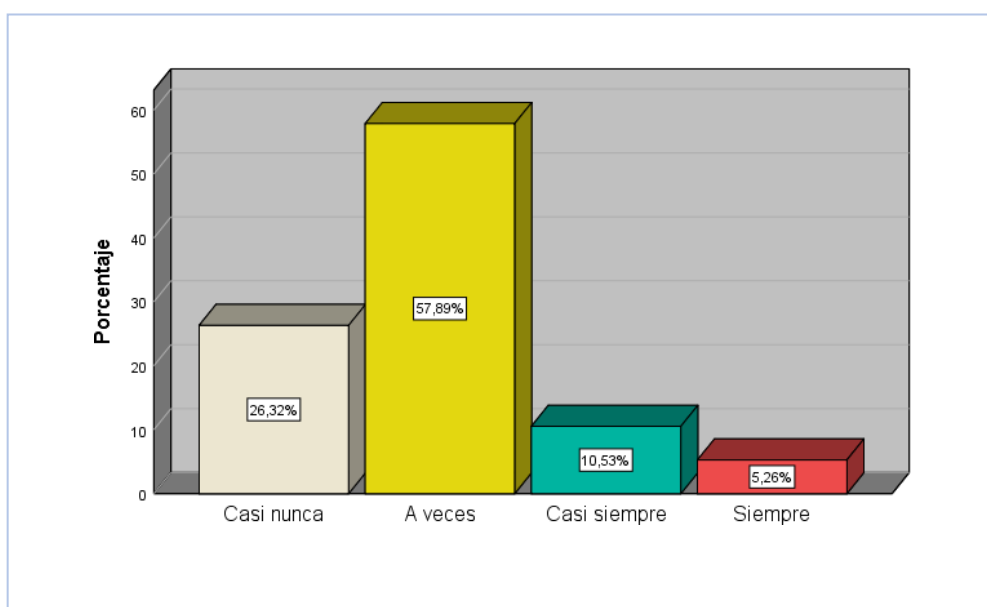
INTERPRETACIÓN

Con relación a que si el personal cumple con la productividad requerida el 10.5% indicaron que casi nunca cumplen, el 47,4 manifiesta que a veces cumplen con la productividad requerida y el 42.1% indicaron casi siempre cumplen como se muestra en la tabla y figura N° 22.

Tabla 23 ¿Mis compañeros de trabajo que laboran en mi área se sienten motivados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	5	26,3	26,3	26,3
	A veces	11	57,9	57,9	84,2
	Casi siempre	2	10,5	10,5	94,7
	Siempre	1	5,3	5,3	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 23 ¿Mis compañeros de trabajo que laboran en mi área se sienten motivados?

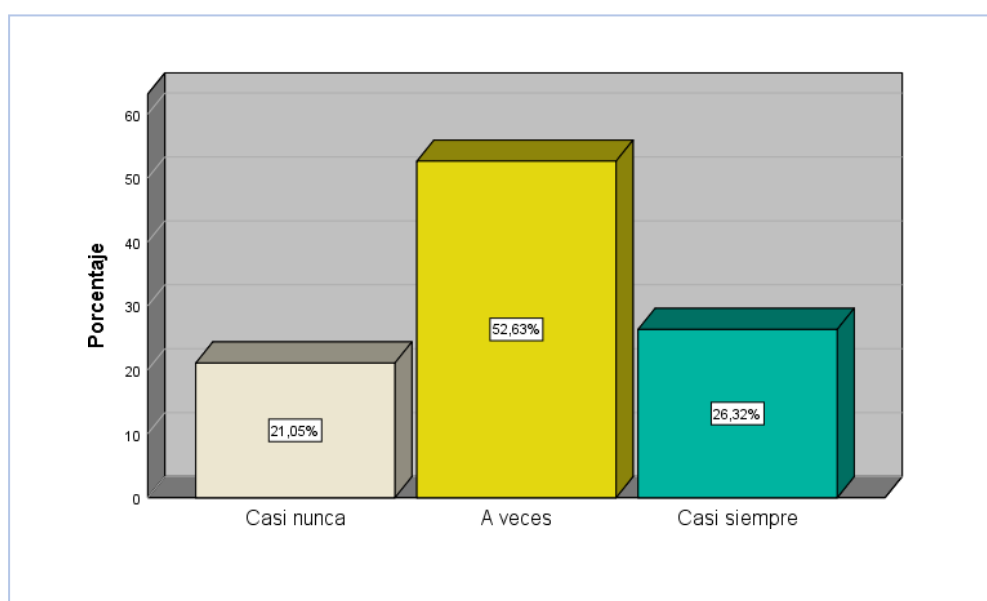
INTERPRETACIÓN

En la tabla y figura N° 23 se puede observar que el 26.3% manifiestan que casi nunca sus compañeros de trabajo que laboran en su área se sienten motivados, el 57.9% indican que a veces se sienten motivados, 10.5% indica que casi siempre están motivados y el 5.3% considera que siempre los compañeros de trabajo que laboran en su área se sienten motivados.

Tabla 24 ¿En la institución me es permitido tomar iniciativa propia para el desarrollo de mis funciones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	4	21,1	21,1	21,1
	A veces	10	52,6	52,6	73,7
	Casi siempre	5	26,3	26,3	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 24 ¿En la institución me es permitido tomar iniciativa propia para el desarrollo de mis funciones?

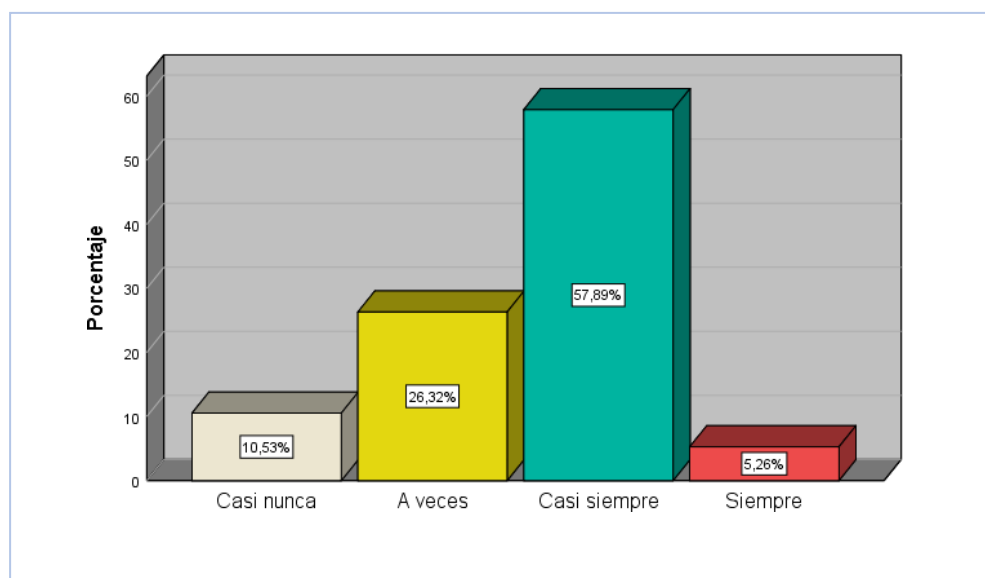
INTERPRETACIÓN

Como se puede observar en la tabla N° 24 el 21.1% manifestaron que casi nunca en la institución es permitido tomar la iniciativa propia para el desarrollo de sus funciones, el 52.6% indicaron que a veces es permitido tomar la iniciativa y el 26.3% consideraron casi siempre le permiten tomar la iniciativa para el desarrollo de sus funciones.

Tabla 25 ¿Considero importante mi contribución en el cumplimiento de los objetivos Institucionales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	10,5	10,5	10,5
	A veces	5	26,3	26,3	36,8
	Casi siempre	11	57,9	57,9	94,7
	Siempre	1	5,3	5,3	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 25 ¿Considero importante mi contribución en el cumplimiento de los objetivos Institucionales?

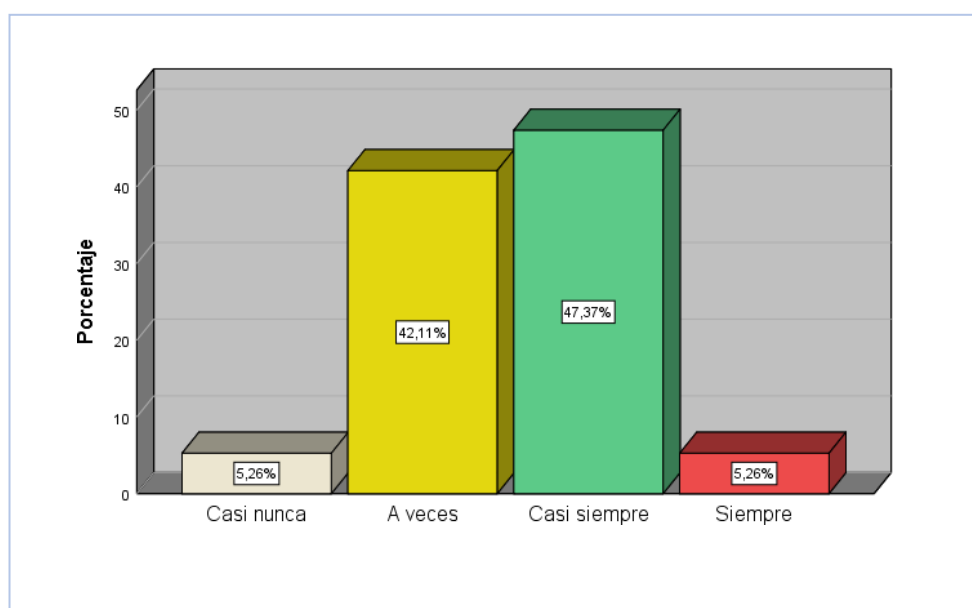
INTERPRETACIÓN

En la tabla y figura N° 25 el 10.5% indicaron que casi nunca consideran importante su contribución en el cumplimiento de los objetivos institucionales, el 26.3% manifestaron que a veces consideran importante su contribución, el 57.9% consideraron que casi siempre es importante su contribución en el cumplimiento de los objetivos institucionales y el 5.3% indicaron que siempre consideran importante.

Tabla 26 ¿Mi área logra alcanzar el cumplimiento de metas y objetivos propuestos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	5,3	5,3	5,3
	A veces	8	42,1	42,1	47,4
	Casi siempre	9	47,4	47,4	94,7
	Siempre	1	5,3	5,3	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 26 ¿Mi área logra alcanzar el cumplimiento de metas y objetivos propuestos?

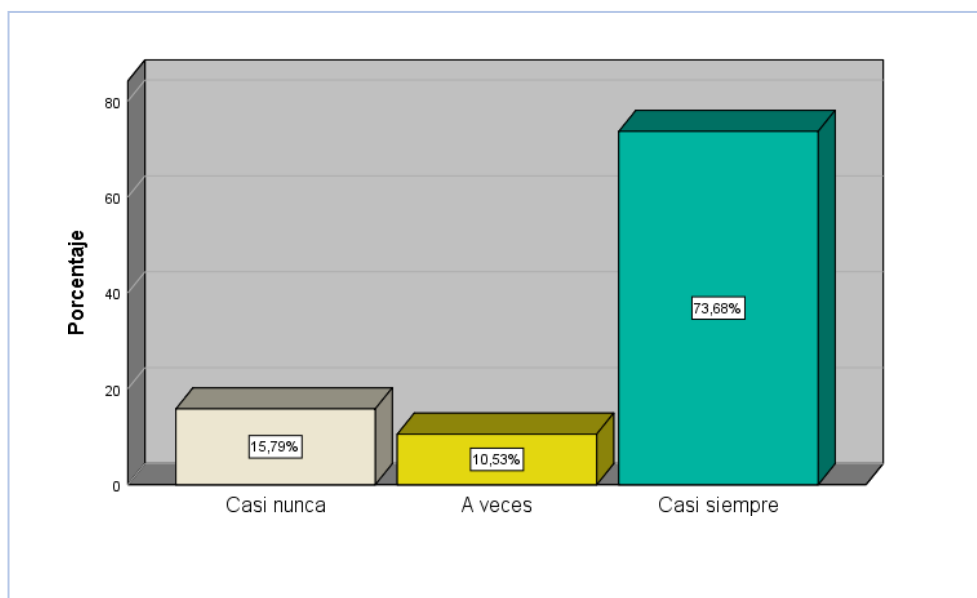
INTERPRETACIÓN

Como se aprecia en la tabla y figura N°26 el 5.3% de los trabajadores indicaron que casi nunca su área logra alcanzar el cumplimiento de metas y objetivos propuestos, el 42.1% indicaron que a veces lograr alcanzar los objetivos y metas, el 47.4% manifestaron casi siempre se logran alcanzar los objetivos y metas y el 5.3% indicaron que siempre su área logra alcanzar los objetivos y metas propuestos.

Tabla 27 ¿El resultado de mis funciones es positivo y satisfactorio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	15,8	15,8	15,8
	A veces	2	10,5	10,5	26,3
	Casi siempre	14	73,7	73,7	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 27 ¿El resultado de mis funciones es positivo y satisfactorio?

INTERPRETACIÓN

En la tabla N° 27, el 15.8% consideraron casi nunca el resultado de sus funciones es positivo y satisfactorio, el 10.5% manifestaron que a veces el resultado de sus funciones es satisfactorio y el 73.7% indicaron casi siempre el resultado de sus funciones es positivo y satisfactorio.

4.2 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS

Hipótesis General

Para la prueba de hipótesis, se plantearon las hipótesis de investigación tanto para la general y las específicas, luego se determinó el coeficiente de correlación de SPEARMAN (r) empleando el software SPSS (VERSIÓN 24.0), ingresando los datos de las variables: calidad de servicios y satisfacción de los clientes, así como las dimensiones de ambas variables. Para la interpretación utilizamos la siguiente tabla:

VALOR O GRADO “r”	INTERPRETACIÓN
± 1.00	Correlación perfecta (positiva o negativa)
De ± 0.90 a ± 0.99	Correlación muy alta (positiva o negativa)
De ± 0.70 a ± 0.89	Correlación alta (positiva o negativa)
De ± 0.40 a ± 0.69	Correlación moderada (positiva o negativa)
De ± 0.20 a ± 0.39	Correlación baja (positiva o negativa)
De ± 0.01 a ± 0.19	Correlación muy baja (positiva o negativa)
0.00	Correlación nula (no existe correlación)

Fuente: Elaboración propia a partir de Spiegel, M (2001)

HG: La gestión administrativa se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua Mantaro - Huancayo 2019.

Gestión Administrativa/Desempeño Laboral

CORRELACIONES

			Gestión Administrativa	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,066
		Sig. (bilateral)	.	,787
		N	19	19
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,066	1,000
		Sig. (bilateral)	,787	.
		N	19	19

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

Como el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.066 se encuentra dentro de una correlación muy baja positiva, es decir, la gestión Administrativa si se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua Mantaro - Huancayo 2019.

Hipótesis específicas

Planificación/Desempeño Laboral

H₁: La planificación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua Mantaro - Huancayo 2019.

CORRELACIONES

			Planificación	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Planificación	Coefficiente de correlación	1,000	,166
		Sig. (bilateral)	.	,498
		N	19	19
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,166	1,000
		Sig. (bilateral)	,498	.
		N	19	19

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

Como el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.166 se encuentra dentro de una correlación muy baja positiva, es decir, la planeación si se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua Mantaro - Huancayo 2019.

Organización/Desempeño Laboral

H₂: La organización se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua Mantaro - Huancayo 2019.

CORRELACIONES

			Organización	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Organización	Coefficiente de correlación	1,000	,200
		Sig. (bilateral)	.	,412
		N	19	19
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,200	1,000
		Sig. (bilateral)	,412	.
		N	19	19

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

Como el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.200 se encuentra dentro de una correlación baja positiva, es decir, la organización si se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua Mantaro - Huancayo 2019.

Integración/Desempeño Laboral

H₃: La integración se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua Mantaro - Huancayo 2019.

CORRELACIONES

			Integración	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Integración	Coefficiente de correlación	1,000	,024
		Sig. (bilateral)	.	,922
		N	19	19
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,024	1,000
		Sig. (bilateral)	,922	.
		N	19	19

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

El coeficiente de correlación tiene un valor de 0.024 se encuentra dentro de una correlación muy baja positiva, es decir, la integración si se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua Mantaro - Huancayo 2019.

Dirección/Desempeño Laboral

H₄: La dirección se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua Mantaro - Huancayo 2019.

CORRELACIONES

			Dirección	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Dirección	Coefficiente de correlación	1,000	,189
		Sig. (bilateral)	.	,439
		N	19	19
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,189	1,000
		Sig. (bilateral)	,439	.
		N	19	19

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

El coeficiente de correlación tiene un valor de 0.189, se encuentra dentro de una correlación muy baja positiva, es decir, la dirección si se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua Mantaro - Huancayo 2019.

Control/Desempeño Laboral

H₅: El control se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua Mantaro - Huancayo 2019.

Correlaciones				
			Control	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Control	Coefficiente de correlación	1,000	,034
		Sig. (bilateral)	.	,891
		N	19	19
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,034	1,000
		Sig. (bilateral)	,891	.
		N	19	19

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

El coeficiente de correlación da como resultado un valor de 0.034, se encuentra dentro de una correlación muy baja positiva, es decir, el control si se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua Mantaro - Huancayo 2019.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1 CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Los resultados de mi investigación encontrado en la hipótesis general: La gestión administrativa se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua Mantaro - Huancayo 2019. Dando como resultado el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.066, se encuentra dentro de una correlación muy baja positiva, es decir, la gestión Administrativa si se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua Mantaro - Huancayo 2019. Estos resultados obtenidos guardan relación con lo que concluye Rosado (2019), en su tesis titulada: "Gestión Administrativa y Desempeño Laboral en Entidades Públicas del Sector Educación, Cañete 2018. Presentada a la Universidad Cesar Vallejo, Lima – Perú. La gestión administrativa se relaciona directa ($Rho = 0,711$) y significativamente ($p = 0.01$) con el desempeño laboral en entidades públicas del sector educación, Cañete 2018. Se probó la hipótesis planteada, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna y esta relación es alta. A mejor nivel de gestión administrativa mejora el nivel de desempeño laboral de los trabajadores.

Según la tesis de Rosado (2019), en su tesis titulada: "Gestión Administrativa y Desempeño Laboral en Entidades Públicas del Sector Educación, Cañete 2018. Menciona en su conclusión que: La planificación se relaciona directa ($Rho = 0,717$) y significativamente ($p = 0.01$) con el desempeño laboral en entidades públicas del sector educación, Cañete 2018. Se probó la hipótesis planteada. A mejor nivel de planificación mejora el nivel de desempeño laboral de los trabajadores. Los resultados de mi investigación el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.166 se encuentra dentro de una correlación muy baja positiva, es decir, la planificación si se relaciona

con el desempeño laboral de los trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua Mantaro - Huancayo 2019.

Según la tesis de Rosado (2019), en su tesis titulada: "Gestión Administrativa y Desempeño Laboral en Entidades Públicas del Sector Educación, Cañete 2018. Menciona en su conclusión que: La organización se relaciona directa ($Rho = 0,752$) y significativamente ($p = 0.01$) con el desempeño laboral en entidades públicas del sector educación, Cañete 2018. Esta tesis guarda relación con mi investigación ya que el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.200 se encuentra dentro de una correlación baja positiva, es decir, la organización si se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua Mantaro - Huancayo 2019.

Según los autores Koontz, et, al., (2012) la inetgración de personal se define como cubrir y mantener cubiertos los cargos en la estructura de la organización. Esto se hace al identificar las necesidades de la fuerza de trabajo, ubicar los talentos disponibles y reclutar, seleccionar, colocar, promover, evaluar, planear las carreras profesionales, compensar y capacitar, o desarrollar de otra forma a los candidatos y ocupantes actuales de los puestos para que cumplan sus tareas con efectividad, eficiencia y, por lo tanto, eficacia. Está claro que la integración de personal debe estar ligada a organizar, es decir, al establecimiento de estructuras intencionales de funciones y cargos (p.284). En mi investigación el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.024 se encuentra dentro de una correlación muy baja positiva, es decir, la integración si se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua Mantaro - Huancayo 2019.

Rosado (2019), en su tesis titulada: "Gestión Administrativa y Desempeño Laboral en Entidades Públicas del Sector Educación, Cañete 2018. Menciona en su conclusión que: La dirección se

relaciona directa ($Rho = 0,806$) y significativamente ($p = 0.01$) con el desempeño laboral en entidades públicas del sector educación, Cañete 2018. A mejor nivel de dirección mejora el nivel de desempeño laboral de los trabajadores. En mi trabajo de investigación da como resultado un valor de 0.189, se encuentra dentro de una correlación muy baja positiva, es decir, la dirección si se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua Mantaro - Huancayo 2019.

Para Rosado (2019), en su tesis titulada: "Gestión Administrativa y Desempeño Laboral en Entidades Públicas del Sector Educación, Cañete 2018. Menciona en su conclusión que: El control se relaciona directa ($Rho = 0,708$) y significativamente ($p = 0.01$) con el desempeño laboral en entidades públicas del sector educación, Cañete 2018. Esta conclusión tiene similitud con mi trabajo de investigación donde el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.034, se encuentra dentro de una correlación muy baja positiva, es decir, el control si se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua Mantaro - Huancayo 2019

CONCLUSIONES

1. El estudio de investigación concluye que existe la relación directa entre la variable gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua Mantaro – Huancayo cuyo coeficiente de correlación tiene un valor de 0.066, bajo la metodología Rho Spearman, que se encuentra dentro de una correlación muy baja positiva. Como se observa en la tabla y figura N°12 el 21.1% indicaron que casi nunca las decisiones de la administración ayudan a cumplir las metas, el 52.6% indicaron que a veces y el 26.3% dijeron que casi siempre las decisiones de la administración ayudan a cumplir las metas establecidas. y en la figura N° 23 el 26.3% señalaron casi nunca y el 57.9% manifestaron que a veces sus compañeros de trabajo que laboran en su área se sienten motivados.
2. La investigación concluye que existe relación directa entre la planificación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua Mantaro – Huancayo cuyo coeficiente de correlación tiene un valor de 0.166, bajo la metodología Rho Spearman, que se encuentra dentro de una correlación muy baja positiva. Se probó la hipótesis planteada. Donde el indicador más representativo es de 68.4% indicaron que su área casi siempre cumple con la programación efectuada para el ejercicio presupuestal establecido como se observa en la tabla N°03 ante el 57.9% que manifestaron que casi siempre consideran importante sus contribuciones en el cumplimiento de los objetivos, como se aprecia en la tabla N°25.
3. La investigación concluye que existe relación directa entre la organización y el desempeño laboral de los trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua Mantaro – Huancayo cuyo coeficiente de correlación tiene un valor de 0.200, bajo la metodología Rho Spearman, que se encuentra dentro de una correlación baja positiva y de esta manera se aprueba la hipótesis planteada. Cuyo índice mayor es el de 47.4% de los trabajadores indicaron que a veces los directivos de la

entidad delegan bien la autoridad y también el 47.4% indicaron que la descripción y funciones del puesto son claras casi siempre como se aprecia en la tabla N° 06 y 07, frente al 42.1% que indicaron que a veces se consideran el único responsable que su trabajo tiene éxito, como se observa en la tabla N°21.

4. La integración se relaciona de manera directa con el desempeño laboral de los trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua Mantaro – Huancayo cuyo coeficiente de correlación tiene un valor de 0.024, bajo la metodología Rho Spearman, que se encuentra dentro de una correlación muy baja positiva. Por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada. En la tabla N° 09 se aprecia que el 52.6% manifestaron que a veces le han brindado suficiente entrenamiento para realizar su trabajo y en la tabla N°19 el 57.9% indicaron que a veces los criterios de evaluación que tiene la institución los ayudan a mejorar su desempeño laboral.
5. La dirección tiene relación directa con el desempeño laboral de los trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua Mantaro – Huancayo cuyo coeficiente de correlación tiene un valor de 0.189, bajo la metodología Rho Spearman, que se encuentra dentro de una correlación muy baja positiva y se acepta la hipótesis planteada. En la tabla N° 11 el 42.1% de los trabajadores indicaron que a veces las la dirección dirige de manera adecuada la gestión técnica, financiera y administrativa, cautelando el cumplimiento de sus políticas, planes y estrategias institucionales y la figura N°12 donde el 52.6% manifestaron que a veces las decisiones de la administración ayudan a cumplir las metas ante la tabla y figura N°26 donde el 47.4% manifestaron que casi siempre su área logra alcanzar y cumplir los objetivos y metas propuestas.
6. El control tiene relación directa entre con el desempeño laboral de los trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua Mantaro – Huancayo cuyo coeficiente de correlación tiene un valor de 0.034, bajo

la metodología Rho Spearman, que se encuentra dentro de una correlación muy baja positiva y se acepta la hipótesis planteada. La cual el índice más representativo se observa en la tabla N°17 donde el 63.2% de los trabajadores manifestaron que a veces son controlados todos los procesos de la entidad con la tabla N° 22 donde el 47.4% manifestaron que a veces el personal de su área cumple con la productividad requerida.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la administración mejorar las decisiones que toman y que puedan ayudar a cumplir las metas establecidas a los trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua del Mantaro – Huancayo.
2. Se recomienda que la planificación se debe dar en todas las áreas de la institución a través de la alta dirección con la finalidad de que cada área pueda cumplir con la programación efectuada durante el ejercicio presupuestal y que todos los trabajadores deben considerar que es importante su contribución en el cumplimiento de los objetivos institucionales de la de la Autoridad Administrativa del Agua del Mantaro – Huancayo.
3. De la organización, se sugiere a los directivos de la entidad delegar bien las funciones eligiendo a las personas idóneas que puedan desarrollar bien el trabajo y que sus funciones del puesto deben ser claras para todos los trabajadores de la Autoridad Administra del Agua.
4. En la integración de personal, a los jefes de área capacitar y entrenar a cada trabajador para que pueda realizar bien su trabajo de las tareas que se les asignan y mejorar los criterios de evaluación que tiene la institución para que los trabajadores puedan mejorar su desempeño laboral.
5. La alta dirección debe orientar a cumplir a todos los trabajadores de la Autoridad Administrativa con lo planificado, con las políticas y estrategias que se dan, para que cada área pueda alcanzar los objetivos y metas trazadas.
6. Los procesos en su totalidad deben ser siempre controlados para que todo el personal de las distintas áreas pueda cumplir con la productividad requerida.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Anzola, S. (2002). *Administración de Pequeñas Empresas*. México: Editorial McGraw Hill.
- Autoridad Nacional del Agua. (s.f.). *Nosotros*. Obtenido de Autoridad Nacional del Agua: <http://www.ana.gob.pe/nosotros/la-autoridad/nosotros>
- Bonilla, K. M., & Diaz, B. M. (2015). *Análisis de la Gestión Administrativa y su Incidencia Sobre el Desempeño Laboral de los Funcionarios del Hospital Cristiano de Especialidades "Ciudadela Las Piñas" del Cantón Milagro, Periodo 2012-2014" (Tesis de pregrado)*. Universidad Estatal de Milagro, Milagro - Ecuador.
- Cajo, L. D. (2018). *"Influencia de la Gestión Administrativa en el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Ministerio de Agricultura y Riego, Lima 2018" (Tesis de pregrado)*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima.
- CEPAL. (2005). *Administración del agua en América Latina: Situación Actual y Perspectivas*. Santiago de Chile.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría Genral de la Administración*. México: McGRAW - HILL/ÍTER AMERICAN A EDITORES, S.A. DE C.V.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Méxicico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos - El capital humano de las organizaciones*. México: Mcgraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Corvo, H. S. (s.f.). *Desempeño laboral: características y ejemplos*. Recuperado el 3 de 10 de 2019, de Lifeder.com: <https://www.lifeder.com/desempeno-laboral/>
- Diario el Peruano. (13 de Marzo de 2008). Normas Legales. *Autoridad Nacional del Agua*, pág. 4.
- Elempleo. (25 de Julio de 2016). *La importancia de la evaluación del desempeño laboral*. Obtenido de Mundo Empresarial:

<https://www.eempleo.com/co/noticias/mundo-empresarial/la-importancia-de-la-evaluacion-del-desempeno-laboral-4978>

- Fred, D. (2013). *Administración Estratégica*. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- García, J. A. (05 de Octubre de 2017). *Diferencias entre rendimiento y desempeño laboral*. Obtenido de Waribo: <http://www.waribo.es/blog/diferencias-entre-rendimiento-y-desempeno-laboral/>
- Haro, R. M. (2015). *"La Gestión Administrativa y su Incidencia en el Compromiso Laboral de la Policía Nacional de Ecuador" (Tesis de pregrado)*. Universidad San Francisco de Quito, Quito.
- Hellriegel, D., Jackson, S., & Slocum, J. W. (2008). *Administración*. Mexico.
- Hernandez, R. (2006). *Metodología de la Investigacion Científica*. México: MacGrawhill.
- Hernández, R. (2006). *Metodología de la Investigacion Científica*. México: MacGrawhill.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración - Una Perspectiva Global y Empresarial*. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A. DE C.V.
- Koopmans, L. M., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., De Vet, H. C., & Van Der Beek, A. J. (2014). Construct Validity of the Individual Work Performance Questionnaire. *Identifying and selecting indicators Work*.
- Lecuona, M. L. (17 de Julio de 2018). *Buenos Negocios*. Obtenido de 3 niveles de decisiones : <https://www.buenosnegocios.com/notas/delegar-y-organizarse/3-niveles-decisiones-n2255>
- Luján, E. J. (2018). *Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Sede Administrativa Oficina Regional Oriente Pucallpa - INPE 2018 (Tesis de pregrado)*. Universidad de Huánuco, Huánuco.
- Rosado, A. R. (2019). *"Gestión Administrativa y Desempeño Laboral en Entidades Públicas del Sector Educación, Cañete 2018 (Tesis de Posgrado, maestría)*. Universidad Cesar Vallejo, Cañete - Lima.
- Villar, R. E. (2019). *La Gestión Administrativa y el Desempeño Laboral de los Docentes de la Institución Educativa Particular "Honores" Local Central*

de Huánuco 2019 (Tesis de pregrado). Universidad de Huánuco, Huánuco.

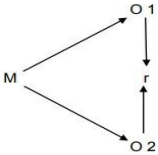
Werther, J., & Davis. (2000). *Administración de personal y Recursos Humanos*. México: Mc Graw Hill.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

ANEXO N° 01

Título: Gestión Administrativa y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua Mantaro - Huancayo 2019.

IDENTIFICACION DE PROBLEMAS	IDENTIFICACION DE PROBLEMAS	HIPOTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA	INSTRUMENTOS
PROBLEMA GENERAL ¿De qué manera la Gestión Administrativa se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua Mantaro - Huancayo 2019? PROBLEMAS ESPECÍFICOS - ¿De qué manera la planificación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua Mantaro - Huancayo 2019? - ¿De qué manera la organización se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua Mantaro - Huancayo 2019? - ¿De qué manera la integración de personal se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua Mantaro - Huancayo 2019? - ¿De qué manera la dirección se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua Mantaro - Huancayo 2019? - ¿De qué manera el control se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua Mantaro - Huancayo 2019?	OBJETIVO GENERAL Determinar si la Gestión Administrativa se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua Mantaro - Huancayo 2019. OBJETIVOS ESPECÍFICOS - Determinar si la planificación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua Mantaro - Huancayo 2019. - Determinar si la organización se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua Mantaro - Huancayo 2019. - Determinar si la integración de personal se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua Mantaro - Huancayo 2019. - Determinar si la dirección se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua Mantaro - Huancayo 2019. - Determinar si el control se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua Mantaro - Huancayo 2019.	HIPOTESIS GENERAL La gestión administrativa se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua Mantaro - Huancayo 2019. HIPOTESIS ESPECÍFICOS H₁: La planificación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua Mantaro - Huancayo 2019. H₂: La organización se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua Mantaro - Huancayo 2019. H₃: La integración del personal se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua Mantaro - Huancayo 2019. H₄: La dirección se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua Mantaro - Huancayo 2019. H₅: El control se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua Mantaro - Huancayo 2019.	VARIABLE INDEPENDIENTE Gestión Administrativa DIMENSIONES • Planeación • Organización • Integración de personal • Dirección • Control VARIABLE DEPENDIENTE DESEMPEÑO LABORAL DIMENSIONES • Evaluación de desempeño • Rendimiento Laboral • Eficiencia.	TIPO DE INVESTIGACIÓN Aplicada NIVEL DE INVESTIGACIÓN Descriptivo-Correlacional DISEÑO Y ESQUEMA DE INVESTIGACIÓN No experimental Transversal.  Donde: • O1 = Gestión Administrativa • O2 = Desempeño Laboral • M = Muestra • r = Relación Población: 19 trabajadores Muestra: 19 trabajadores	Encuesta a los trabajadores



ANEXO 02 CUESTIONARIO GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Trabajador (a) :

A continuación, se le presenta un cuestionario que forma parte de una investigación que busca relacionar la gestión administrativa y desempeño laboral en la Autoridad Administrativa del Agua Mantaro – Huancayo 2019 así como de recoger la apreciación y detalles para el mejoramiento de la organización. Por lo tanto, su aporte es muy valioso para las consideraciones respectivas.

INDICACIONES: Marque usted el numeral que considera en la escala siguiente.

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

N°	ÍTEMS	Escala Valorativa				
		1	2	3	4	5
Planificación						
1	¿Los objetivos y metas de la Autoridad Administrativa del Agua son medibles y se comunican de manera adecuada?					
2	¿Mi área cumple con la programación efectuada para el ejercicio presupuestal establecido?					
3	¿La toma de decisiones está centralizada? (solo directivos).					
4	¿La misión, visión y valores de la Autoridad Administrativa del agua se exhibe y difunde en todas las áreas de la institución a fin de que los trabajadores asuman su compromiso?					
Organización						
5	¿Los directivos de la entidad delegan bien la autoridad?					
6	¿Las descripción y funciones del puesto son claras?					
7	¿Tienes acceso a herramientas que te ayuden a hacer bien tu trabajo?					
Integración de personal						
8	¿Te han brindado suficiente entrenamiento para realizar tu trabajo?					
9	¿Recibes regularmente retroalimentación de tus jefes sobre las tareas que se te asignan?					
Dirección						
10	¿La alta dirección dirige de manera adecuada la gestión técnica, financiera y administrativa, cautelando el cumplimiento de sus políticas, planes y estrategias institucionales?					
11	¿Las decisiones de la administración ayudan a cumplir las metas establecidas?					
Control						
12	¿Las medidas correctivas están bien implementadas en mi área y ayudan a prevenir futuros errores?					
13	¿Son controlados todos los procesos en la entidad?					
14	¿Se emplean estrategias de control anticipada a los problemas en área de trabajo?					
15	Se elaboran presupuestos de gastos de las actividades que realizan durante el año.					
16	Son evaluados y reciben reconocimiento por su desempeño.					



ANEXO 03

CUESTIONARIO

DESEMPEÑO LABORAL

Trabajador (a) :.....

A continuación, se le presenta un cuestionario que forma parte de una investigación que busca relacionar la gestión administrativa y desempeño laboral en la Autoridad Administrativa del Agua Mantaro – Huancayo 2019, así como de recoger la apreciación y detalles para el mejoramiento de la organización. Por lo tanto, su aporte es muy valioso para las consideraciones respectivas.

INDICACIONES: Marque usted el numeral que considera en la escala siguiente.

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

N°	ÍTEMS	Escala Valorativa				
		1	2	3	4	5
Evaluación de desempeño						
1	¿Los criterios de evaluación que tiene la Institución me ayudan a mejorar mi desempeño laboral?					
2	¿Me siento satisfecho (a) con la calidad de servicio que brindo, tanto al personal de la Institución como a los usuarios externos?					
3	¿Me considero el único responsable si mi trabajo tiene éxito?					
Rendimiento Laboral						
4	¿El personal en mi área cumple con la productividad requerida?					
5	¿Mis compañeros de trabajo que laboran en mi área se sienten motivados?					
6	¿En la institución me es permitido tomar iniciativa propia para el desarrollo de mis funciones?					
Eficiencia						
7	¿Considero importante mi contribución en el cumplimiento de los objetivos Institucionales?					
8	¿Mi área logra alcanzar el cumplimiento de metas y objetivos propuestos?					
9	¿El resultado de mis funciones es positivo y satisfactorio?					

Huancayo, 23 de octubre de 2019

CARTA N° 01- 2019 - MMR

Señor:
ING. LUIS FERNANDO BIFFI MARTIN,
Director de la Autoridad Administrativa del Agua Mantaro

Huancayo.-

ASUNTO : SOLICITO AUTORIZACION PARA LA APLICACIÓN DE UN
CUESTIONARIO PARA TRABAJO DE INVESTIGACION

Por medio de la presente es grato dirigirme a su despacho, con la finalidad de hacerle llegar un saludo fraterno, asimismo solicitarle de manera especial la AUTORIZACIÓN para la aplicación de los instrumentos de investigación (cuestionario) titulada "GESTION ADMINISTRATIVA Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA AUTORIDAD ADMINISTRATIVA DEL AGUA MANTARO 2019". En la institución que acertadamente dirige.

Sin otro particular, es propicia la ocasión para expresarle las muestras de mi mayor consideración y estima personal.

Atentamente;



BACH. MELINA MEZA RICARDI
DNI: 80633772
Dirección: Jr. Parra del Riego 207, distrito de El Tambo,
provincia de Huancayo, departamento de Junín.



H: 241082
Recp.