



ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS SERVIDORES
DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE CHINCHEROS,
APURÍMAC, 2019

Línea de investigación:
Educación para la sociedad del conocimiento

Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión de Políticas
Públicas

Autor

Sánchez Bedia, Valerio

Asesor

Vigil Farías, José

ORCID: 0000-0002-2657-4323

Jurado

Sanchez Sanchez, Rosa Marlenne

Chacon Jimenez, Silvia

Núñez Quipuzco, Edilberto

Lima - Perú

2025

GESTION ADMINISTRATIVA Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS SERVIDORES DE LA UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL DE CHINCHEROS, APURIMAC, 2019

INFORME DE ORIGINALIDAD

28%

INDICE DE SIMILITUD

25%

FUENTES DE INTERNET

11%

PUBLICACIONES

14%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

hdl.handle.net

Fuente de Internet

12%

2

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

4%

3

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

3%

4

repositorio.udh.edu.pe

Fuente de Internet

1%

5

Submitted to Universidad Alas Peruanas

Trabajo del estudiante

1%

6

repositorio.unajma.edu.pe

Fuente de Internet

1%

7

repositorio.une.edu.pe

Fuente de Internet

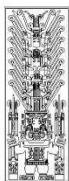
1%

8

repositorio.upagu.edu.pe

Fuente de Internet

<1%



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

GESTION ADMINISTRATIVA Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS SERVIDORES DE LA UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL DE CHINCHEROS, APURIMAC, 2019

Línea de Investigación:
Educación para la sociedad del conocimiento

Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión de Políticas Públicas

Autor
Sánchez Bedia, Valerio

Asesor
Vigil Farías, José
ORCID: 0000-00022-6574323

Jurado
Sanchez Sanchez, Rosa Marlenne
Chacon Jimenez, Silvia
Nuñez Quipuzco, Edilberto

Lima – Perú
2025

Dedicatoria

A mi familia por acompañarme y apoyarme en el transcurso de la realización de mi tesis.

A mi asesor por la guía y orientación sobre el avance de mi trabajo de investigación.

Agradecimiento

A la Universidad, por permitir el procedimiento de elaboración de mi tesis.

A aquellas personas que directa o indirectamente permitieron motivarme para lograr mis objetivos.

ÍNDICE

RESUMEN	9
ABSTRACT.....	10
I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1 Planteamiento del problema	12
1.2 Descripción del problema.....	15
1.3 Formulación del problema	21
1.3.1 Problema general	21
1.3.2 Problemas específicos	21
1.4 Antecedentes.....	22
1.4.1 Antecedentes internacionales	22
1.4.2 Antecedentes nacionales.....	23
1.4.3 Antecedentes locales	32
1.5 Justificación de la investigación.....	34
1.5.1 Justificación teórica	34
1.5.2 Justificación práctica	34
1.5.3 Justificación social.....	35
1.5.4 Justificación metodológica	35
1.6 Limitaciones de la investigación	37
1.7 Objetivos.....	37
1.7.1 Objetivo general	37
1.7.2 Objetivo específico	37

1.8 Hipótesis	38
1.8.1 Hipótesis general	38
1.8.2 Hipótesis específicas	38
II. MARCO TEÓRICO	39
2.1 Marco conceptual	39
2.1.1 Organización formal	39
2.1.2 Teorías administrativas.....	40
2.1.3 Definición de administración	45
2.1.4 Definición de gestión.....	46
2.1.5 Gestión administrativa.....	47
2.1.6 Gestión administrativa en la UGEL	50
2.1.7 Desempeño laboral	58
2.1.8 Desempeño laboral en la UGEL	60
2.1.9 Teoría del desempeño laboral.....	64
2.1.10 Elementos del desempeño laboral	67
2.1.11 Factores que influyen en el desempeño laboral.....	69
2.1.12 Administración pública	72
2.1.13 Empleado público	75
2.1.14 Funciones del empleado de la UGEL	76
2.1.15 Eficacia y deficiencia de la UGEL	78
III. MÉTODO	80

3.1 Tipo de investigación	80
3.1.1 Nivel de investigación	80
3.1.2 Diseño de la investigación.....	80
3.2 Población y muestra	81
3.3 Operacionalización de variables.....	82
3.4 Instrumentos	83
3.5 Procesamiento.....	83
3.6 Análisis de datos.....	84
IV. RESULTADOS	85
4.1 Estadística descriptiva	85
4.1.1 Estadística descriptiva para la variable Gestión Administrativa	85
4.1.2 Estadística descriptiva de la variable Desempeño Laboral	90
4.2 Resultados inferenciales	93
4.2.1 Prueba de normalidad	93
4.2.2 Prueba de hipótesis	93
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	99
VI. CONCLUSIONES	102
VII. RECOMENDACIONES	104
VIII. REFERENCIAS.....	105
IX. ANEXOS	113

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Población y muestra de la UGEL Chincheros	81
Tabla 2	Definición operacional de las variables de estudio	82
Tabla 3	Variable Gestión Administrativa	85
Tabla 4	Dimensión Planeación	86
Tabla 5	Dimensión Organización	87
Tabla 6	Dimensión Dirección	88
Tabla 7	Dimensión Control.....	89
Tabla 8	Variable Desempeño Laboral	90
Tabla 9	Dimensión Factores actitudinales	91
Tabla 10	Dimensión Factores Operativos	92
Tabla 11	Pruebas de normalidad.....	93
Tabla 12	Correlación de Gestión administrativa y desempeño laboral	94
Tabla 13	Correlación de planeación y desempeño laboral	95
Tabla 14	Correlación de organización con el desempeño laboral	96
Tabla 15	Correlación de la dimensión dirección y desempeño laboral	97
Tabla 16	Correlación de la dimensión control y desempeño laboral.....	98

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Proceso administrativo	47
Figura 2 Variable Gestión Administrativa.....	85
Figura 3 Dimensión Planeación.....	86
Figura 4 Dimensión Organización.....	87
Figura 5 Dimensión Dirección.....	88
Figura 6 Dimensión Control	89
Figura 7 Variable Desempeño Laboral	90
Figura 8 Dimensión Factores Actitudinales.....	91
Figura 9 Dimensión Factores Operativos	92

RESUMEN

La investigación trata sobre la gestión administrativa y desempeño laboral de los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Chincheros, 2019. **Objetivo:** Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los servidores. **Método:** El tipo de investigación fue básica, de enfoque cuantitativo y alcance correlacional – descriptiva y diseño no experimental de corte transversal, técnica de investigación utilizada fue, la encuesta y la herramienta o instrumento de investigación es el cuestionario de preguntas. En cuanto a la población, estuvo representada por todos los servidores de la UGEL Chincheros y la muestra conformada por 65, donde se utilizó para su cálculo, el muestreo poblacional o total. **Resultados:** Se evidenció un coeficiente de Pearson con valor 0,894 y de acuerdo con la escala de correlación de Pearson, es una correlación positiva fuerte. Además, el nivel de significancia es $p = 0,000$ (menor que 0,05); esto indica que si existe una relación significativa entre las variables Gestión administrativa y Desempeño laboral. **Conclusión:** La gestión administrativa tiene relación con el desempeño laboral de los servidores públicos de la UGEL Chincheros, 2019.

Palabras clave: gestión administrativa, factores actitudinales, factores operativos, desempeño laboral, planeación.

ABSTRACT

The research deals with the administrative management and job performance of the servers of the Local Educational Management Unit of Chincheros, 2019. **Objective:** To determine the relationship between administrative management and the job performance of the servers. **Method:** The type of research was basic, with a quantitative approach and correlational-descriptive scope and non-experimental cross-sectional design, the research technique used was the survey and the research tool or instrument is the questionnaire of questions. Regarding the population, it was represented by all the servers of the UGEL Chincheros and the sample made up of 65, where population or total sampling was used for its calculation. **Results:** A Pearson coefficient with a value of 0.894 was evidenced and according to the Pearson correlation scale, it is a strong positive correlation. Furthermore, the level of significance is $p = 0.000$ (less than 0.05); this indicates that there is a significant relationship between the variables Administrative Management and Job Performance. **Conclusion:** Administrative management is related to the work performance of public servants at the UGEL Chincheros, 2019.

Keywords: administrative management, attitudinal factors, operational factors, job performance, planning

I. INTRODUCCIÓN

La Unidad de Gestión Educativa Local de Chincheros de la región de Apurímac cumple un rol fundamental con las Instituciones Educativas Públicas (IEP), ya que el fortalecimiento de las capacidades de gestión pedagógica, es considerado como prioridad. Asimismo, una adecuada gestión administrativa se forma en una constante sinergia de acciones necesarias para buscar el mejor uso de los recursos, los cuales, tienen características de escasez. Por lo tanto, las decisiones acertadas causan un impacto positivo en las organizaciones y, por el contrario, cuando no son suficientes, adecuadas y oportunas, su impacto es negativo (González et al., 2020). Entre tanto, el desempeño laboral es el proceso mediante el cual una empresa garantiza que el trabajo de un empleado cumpla con los objetivos de la organización y los métodos mediante los cuales se define y analiza el trabajo. Además, se desarrollan capacidades y se asignan recompensas en las organizaciones (Pérez, 2009).

En ese sentido, tras identificar la necesidad de mejorar la gestión administrativa y el desempeño laboral, se procede a plantear dicho estudio de investigación.

La presente lleva por título **“Gestión Administrativa y Desempeño Laboral en los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Chincheros Apurímac, 2019”**, por lo que se pretende evidenciar, por medio de la descripción del problema, el panorama real de aspectos negativos y negligentes que permanecen hasta la actualidad. Estas situaciones pasan desapercibidas año tras año, sin propuestas de solución.

Para su mayor comprensión, a continuación, se explicó el contenido de la estructura de dicha investigación.

En la premisa I. Introducción, se desarrolla el planteamiento, descripción y formulación del problema general y específicos; seguidamente los antecedentes, justificación y limitaciones de la investigación. Por último, los objetivos e hipótesis generales y específicos de investigación. En cuanto a la premisa II. Marco teórico, se desarrolla el marco conceptual, a

partir del estado del arte, así como la definición de las variables de estudio con soporte teórico de diversos autores. En la premisa III. Método, se desarrolla el tipo de investigación, determinación de la población y muestra, operacionalización de variables, propuesta de instrumentos, los pasos del procesamiento estadístico y análisis de datos. Respecto a la premisa IV. Resultados, se muestran por medio de figuras y tablas de frecuencias los datos estadísticos, el cual se interpretan de forma descriptiva. Consecutivamente, en la premisa V. Discusión de resultados, se comparan los resultados con estudios previos, llamados también antecedentes que se consideraron para la presente investigación. Continuamente, en la premisa VI. Conclusiones, se infieren a partir de la contrastación de hipótesis. Por último, las premisas VII, VIII y IX se desarrollan las recomendaciones, referencias y anexos respectivamente.

1.1 Planteamiento del problema

La gestión administrativa, permite conducir una organización a través de la operación de tareas, el manejo de recursos y los esfuerzos para lograr los objetivos trazados. Asimismo, en el entorno público, contribuye en el manejo adecuado de los recursos para satisfacer las necesidades de los usuarios, sin embargo, es un desafío para muchos gobiernos.

A nivel mundial, según Villegas et al. (2005, citado por Pacheco et al., 2018), la gestión administrativa en una entidad, se caracteriza por el apoyo financiero y contable de los procesos de gestión de recursos, dando prioridad a las necesidades existentes. Además, garantiza la disponibilidad de recursos físicos, así como la provisión de herramientas de aprendizaje. Cabe señalar que el talento humano, como aspecto de la gestión administrativa, determina la política de desarrollo personal en la institución (Pacheco et al., 2018).

El principal problema identificado en la administración, a través del tiempo, fue la falta de recursos económicos y personas que desempeñen su labor acorde a la innovación, puesto que existe un rechazo al cambio por miedo de salir de la zona de confort, es complicado

desaprender y trabajar de forma distinta para el individuo (Molina, 2017). Es decir, la economía permite ampliar el margen de rentabilidad y compensación del trabajo de las personas; en este caso, sin el factor monetario el ciclo de vida de las organizaciones no tendrá subsistencia a lo largo del tiempo.

Uno de los pilares fundamentales en la gestión administrativa, es la toma de decisiones en el ámbito financiero. Esta situación es cuestionada debido a que, en ocasiones, las inversiones realizadas no son adecuadas. Por lo que la gestión implica el cumplimiento de los requisitos necesarios para que una entidad alcance sus objetivos organizacionales. Aunque la gestión puede parecer, a simple vista, algo que cualquier persona puede llevar a cabo, en la realidad empresarial sucede lo contrario. Se requiere de una persona con habilidades específicas (un gestor) que esté completamente capacitada y sea capaz de desempeñar su trabajo de manera efectiva. La gestión adecuada no se limita únicamente a los aspectos internos de la empresa; por el contrario, a través de ella se pueden identificar problemas organizacionales que afecten su rendimiento, es decir, se centra en mantener la satisfacción del cliente y aprovecha eficientemente todos los recursos disponibles en la empresa para aumentar las ganancias y reducir los costos (Olivetto, 2008, citado en Coque, 2016).

En la mayoría de los países latinoamericanos, a diferencia de los países anglosajones, no es claramente perceptible que estemos atravesando una transformación desde un modelo burocrático hacia uno postburocrático. Esto se debe posiblemente a que nunca se experimentaron administraciones verdaderamente burocráticas que siguieran los parámetros weberianos de manera rigurosa. Las estructuras burocráticas fueron muy parciales, combinando una sobreburocratización a nivel estructural con una falta de burocratización en el comportamiento, generando así una mezcla problemática de formalismo y clientelismo (Ramíó, 2001).

Respecto al desempeño laboral, un estudio a nivel mundial demostró que sólo el 13% de los empleados, se sentía comprometido con su centro laboral. Esto generó como consecuencia, una multitud de trabajadores descontentos y desenvolvimiento por necesidad, mas no por voluntad de trabajo (Oxford Economics, 2019). En síntesis, el trabajo humano es imprescindible dentro de una organización; por lo tanto, la organización debe brindar todas las facilidades para su desenvolvimiento, caso contrario, su permanencia tendrá muy poco tiempo y perderá por completo los lazos de compromiso.

Latinoamérica se considera uno de los lugares donde se puede encontrar mayor cantidad de empleos; sin embargo, no hay trabajadores que cumplan con las capacidades y habilidades que exige el mercado laboral. Inclusive, la revolución de la tecnología se está convirtiendo en un desafío para las habilidades disponibles y del mercado laboral, ocasionando una brecha, que es el desempleo y menores oportunidades (Sanguinetti, 2016). De acuerdo con el reporte de economía y desarrollo de la Corporación Andina de Fomento (2016), se identificaron tres factores imprescindibles que ayudan al desempeño laboral de una persona: empezando por el factor socioemocional, como la perseverancia y determinación; seguidamente, el factor cognitivo, en especial las habilidades numéricas; por consiguiente, el factor físico, que complementa los resultados que pueden ocasionar estos factores.

Respecto al desempeño laboral, Molina (2017) señala que existe una fuga de cerebros en el sector privado, puesto que, se puede potencializar y contar con su disposición en el sector público. Existe una deficiencia en los trabajadores del sector público debido a que no pueden innovar; el estancamiento de los trabajos no ha permitido el desenvolvimiento del talento. Incluso la exigencia del mercado laboral para ascender a puestos de relevancia solicita años de experiencia sin darse cuenta de que la persona, hasta ese momento, ya desgastó sus actitudes y competencias.

1.2 Descripción del problema

Para ahondar el problema en forma detallada, respecto a la gestión administrativa y desempeño laboral, se tuvo la necesidad de revisar estudios de investigación de expertos que evidenciaron las deficiencias. Según Caisa (2017) quien realizó un estudio en Ecuador, por lo general desde el ámbito de la administración en las empresas privadas, el capital humano carece de liderazgo y ante la deficiencia de la planeación no existe un modelo de gestión administrativa.

Por su parte, Gregorio (2015) reveló, respecto al desempeño laboral que, los ejecutivos de diferentes industrias enfrentaron desafíos para encontrar un talento, debido a que no encontraban una combinación adecuada de habilidades en las personas. En respuesta a ello, los empleados afirmaron no estar satisfechos con la capacitación y herramientas disponibles en su trabajo; además, exigen que les brinde oportunidades de desarrollo profesional para que pueda aumentar su lealtad y compromiso con su labor. Entre tanto, en términos porcentuales, solo el 19% afirmó estar preocupado con la incertidumbre económica y el 40 % se preocupa por sus habilidades. Con estas cifras reveladas, se puede entender que el individuo dentro de su centro laboral prioriza su trabajo a través de su desenvolvimiento, que por el tema económico.

Desde el ámbito local, previamente se dio a conocer el lugar de estudio, centrado en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chincheros, específicamente en los servidores administrativos de esta institución. La Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Chincheros, es una instancia desconcentrada de la Dirección Regional de Educación Apurímac, con autonomía administrativa, funcional y técnico normativo, que se encuentra situada en la Avenida Grau S/N del distrito y provincia de Chincheros, región Apurímac. Se encuentra estructurada a través de la Dirección, Órgano de Control Interno, Área de Administración, Área de Asesoría Jurídica, Área de Gestión Pedagógica y Área de Gestión Institucional. Asimismo,

según el Cuadro de Asignación de Personal Provisional (CAP-P) de la Unidad Ejecutora N° 303 UGEL de Chincheros, está conformado por 65 trabajadores administrativos.

La problemática, referido a la *gestión administrativa* se originó a partir de la planificación institucional, debido a que, no se cumplen con las metas propuestas a mediano y largo plazo, por lo que la visión institucional, plasmada en los documentos de gestión, con proyección hacia el futuro, no se aplica, esto permite la no concreción de la misión institucional, convirtiéndose en letra muerta; del mismo modo, las estrategias aplicadas en la prestación de servicios, carecen de actualización, debido a que las normativas se encuentran desfasadas; igualmente, desde la alta Dirección, pasando por los jefes de las áreas de Administración, Asesoría Jurídica, Gestión Pedagógica y Gestión Institucional, no hay un aprovechamiento oportuno y eficiente de los recursos, tanto económicos, tecnológicos y humanos. La distribución del presupuesto no es equitativa para mantener equipado la Institución con materiales necesarios en cada oficina dentro de la UGEL de Chincheros. Con relación a la organización, algunos servidores todavía, no han entendido o no conocen exactamente los niveles jerárquicos, la división de funciones específicas y la cadena de mando, que conforman la estructura institucional, por este hecho, no existe una interrelación y coordinación entre las diferentes unidades organizacionales, por lo que, la referenciación y determinación de los niveles de toma de decisiones son pésimas, asimismo, el cumplimiento de funciones de muchos servidores, tienen resultados deficientes, debido al exceso de carga laboral y por falta de contratación de personal acorde a los requerimientos, falta de capacitación y especialización de los servidores administrativo, para desempeñar las funciones encomendadas y/o encargadas, de igual modo, los procesos administrativos, son ignorados a menudo, más que todo, en la atención oportuna de los diferentes tramites documentarios, no se respetan los plazos establecidos, se dan respuestas inadecuadas e incoherentes al usuario; Igualmente, en la dirección institucional, no hay una previsión y anticipación institucional, la comunicación de

los jefes de área con los subalternos son mínimas, por cuanto la motivación del capital humano a través de una comunicación es deficiente, la conducción sensata con un espíritu alejado de la tiranía y otros defectos humanos, no es notorio, aún persiste la dictadura administrativa; asimismo la orientación brindada, por la alta dirección y del área de recursos humanos, no es suficiente, notándose, en la responsabilidad de funciones, donde menos del 50% cumplen de acuerdo a la norma y el resto no; finalmente se pudo percibir que, los objetivos institucionales no se cumplen, debido a que las labores realizadas no son eficientes en el tiempo, tampoco la división de tareas entre el personal administrativo no es equitativo, puesto que, se sobrecarga a unos cuantos trabajadores que tienen conocimientos y experiencia y los demás aportan muy poco por la falta de capacitación y experiencia; finalmente se pudo percibir que, los objetivos institucionales no se cumplen, debido a la ineficiencia laboral. Finalmente, el control en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chincheros carece de una eficiente verificación, ya que, la alta dirección y el área de Recursos Humanos, no cumplen con vigilar y comprobar el cumplimiento de las normas legales por parte de los servidores, ocurre lo mismo con la supervisión, ya que no se guía, apoya ni se vigila a los subordinados, dejando a su libre albedrío, quienes realizan sus actividades a su modo rutinario, puesto que, las tareas son redundantes en el órgano de administración y no se cumplen con los plazos establecidos para el logro de objetivos y metas, por cuanto tampoco se realiza una evaluación, toda vez, que hay ausencia de medición de resultados obtenidos en el grado de rendimiento, avance y consolidación de los programas administrativos, en relación con el puesto de trabajo y las responsabilidades del mismo, con la finalidad de corregir las desviaciones de programas o modificar las metas establecidas inicialmente.

Ante la descripción del problema en la *gestión administrativa*, se pudo observar además otros problemas referentes al *desempeño laboral*, comenzando por los factores actitudinales, donde la disciplina, es ignorado todavía aún, por algunos servidores, en las faltas de asistencia

o puntualidad injustificadas al trabajo, el incumplimiento de los trámites administrativos dentro del plazo establecido, desobediencia de las reglas y órdenes impartidas, priorizan actividades personales, generan ofensas verbales o físicas; asimismo la actitud cooperativa, casi no se percibe, ya que, cada servidor realiza sus actividades como es de costumbre, no hay trabajo en conjunto, para alcanzar un propósito común, actitudes que se vuelven persistentes en el tiempo, prácticamente las funciones no se cumplen a cabalidad y la responsabilidad no se asume con seriedad, de igual modo las habilidades o algunas destrezas laborales, que permitan desarrollar la profesión de un modo más efectivo, no es perceptible en la mayoría de los servidores, persistiendo todavía, la actuación imprudente y negligente de algunos servidores en el cumplimiento de sus funciones, donde la discrecionalidad en la toma de decisiones, es algo irrelevante, por cuanto, las acciones administrativas no se ejecutan de acuerdo a los intereses institucionales, primando los intereses personales y de grupo, todavía existe el favoritismo a los amigos y familiares, el clientelismo político, etc. En toda institución pública y/o privada, la presentación personal, es bastante importante, porque es la imagen que se transmite a los demás, y es una combinación de factores visuales y comportamentales, incluye el aspecto físico, la forma de vestir, la postura, la comunicación no verbal, el comportamiento, la higiene y el lenguaje corporal, sin embargo, todavía, se percibe, el descuido y abandono de algunos servidores, hallándose tales defectos y/o deficiencias, la alta dirección y el área de Recursos Humanos, no demuestran interés, en socializar, organizar charlas sobre estos temas que son de suma importancia para la buena reputación institucional, al parecer se considera algo irrelevante tales actividades; respecto a la creatividad, en el cumplimiento de funciones administrativas, no se demuestra la generación de nuevas ideas o cambios significativos para mejorar los procesos de toma de decisiones, más al contrario, se percibe la dificultad de los servidores en enfrentar problemas administrativos complejos, otro de los factores que influyen

en la realización eficiente de las actividades administrativas de acuerdo a las funciones de cada servidor.

En cuanto a los factores operativos, se pudo identificar el bajo conocimiento, en la administración pública, elemento que influye en el servicio pésimo a los usuarios, y no ayuda en lo mínimo, para alcanzar el cumplimiento con los objetivos y metas institucionales, por lo que, el servicio administrativo y el conjunto de estrategias, que busca satisfacer las expectativas de los usuarios es insuficiente, no hay calidad en la atención al usuario, también, se ha encontrado una baja cantidad de servidores capacitados y con experiencia, que no son suficientes para dar mejor atención al usuario, detectándose, inclusive que, las informaciones brindadas a los usuarios, para la realización de los diversos trámites documentarios, muchas veces no son exactas, lo cual ocasiona conflictos innecesarios, en este escenario, la máxima autoridad institucional carece de liderazgo, donde la predisposición de encabezar, orientar y dirigir, al conjunto de servidores es casi nulo, dicha indiferencia y soslayo hace que no exista un trabajo en equipo, ya que cada servidor cumple con sus funciones como es de costumbre, dichas actitudes adversas hacen que la toma de decisiones, no sean oportunas y acertadas, enfocado a la gestión administrativa y el desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chincheros, departamento de Apurímac.

Entre las principales causas, se identificaron: La burocracia permanente, a causa del papeleo, la rigidez y las formalidades superfluas, es decir, el trámite administrativo no cumple con los plazos establecidos por Ley, ocasionándose una dilatación innecesaria y en otras ni siquiera sigue su secuencia establecida, hay casos en que muchos documentos, hasta quedan archivadas sin ser resueltas y en otras, los documentos desaparecen en el trayecto. El grueso del personal administrativo no cumple con los requisitos o el debido perfil para el cargo, es decir, no se encuentran expeditos o resueltos, para desempeñar las funciones del puesto, por falta de especialización, capacitación y experiencia profesional. La cantidad de personal

administrativo que labora, no es suficiente para brindar una atención oportuna y adecuada al usuario, por la excesiva carga laboral, por ende, se ejerce mayor cantidad de horas hombre, las mismas que no son remunerados, pese a esto no se logra atender oportunamente los requerimientos de los usuarios.

Los problemas identificados en el presente trabajo, traen como consecuencia: que, la institución no logre adaptarse a las nuevas tendencias administrativas, más al contrario se sigue manteniendo en lo obsoleto. Que, los servidores pierden el interés y el entusiasmo por su trabajo, por la falta de estímulos e incentivos laborales, generándose una desmotivación laboral, hecho que repercute en el desenvolvimiento laboral, haciendo que la atención al usuario, sea dilatoria y las respuestas inoportunas e incoherentes. Constantes reclamos de los usuarios, por el deficiente servicio brindado, que en ocasiones se convierte en denuncias administrativas, inclusive en algunos casos se llegan a procesos judiciales, finalizando con imposición de sanciones, hechos que desalientan y perjudican a los trabajadores y usuarios. Amañados procesos de contratación de personal, sin tener en cuenta el perfil profesional para el cargo requerido, tales hechos generan deficiencias en el cumplimiento de funciones y/o tareas, realizándose trabajos pésimos, desacertados y algunas inconclusas, hechos que generan un clima laboral adverso, porque no hay un trabajo coordinado y coherente dentro de la institución, generando descontento y frustración en los mismos trabajadores.

Como aporte, en la presente investigación se planteó propuestas, que deben ser de conformidad a la problemática identificada: Incremento de personal especializado y capacitado y con experiencia laboral para los diferentes cargos y/o puestos laborales, de conformidad y en cumplimiento a los documentos de Gestión, lo cual permitirá seleccionar a profesionales especializados e idóneos para el cargo requerido. La remuneración, de los servidores administrativos deben ser mejoradas, de conformidad a la Ley SERVIR, previamente, realizar un estudio de prefactibilidad de las necesidades institucionales y se haga un requerimiento a la

institución jerárquicamente superior Dirección Regional de Educación Apurímac, al Gobierno Regional de Apurímac, Ministerio de Educación, Ministerio de Economía y Finanzas y al Congreso de la República. Implementación y programación de cursos de innovación y capacitaciones frecuentes, con la finalidad de que los servidores administrativos adquieran los conocimientos, herramientas, habilidades y actitudes para interactuar en el entorno laboral y cumplir con el trabajo encomendado. La implementación del Manual de Procedimientos Administrativos (MAPRO), que sería parte de los documentos de gestión de la institución. Este documento, permitirá que la atención sea oportuna, además, los documentos sean atendidos con celeridad, por cuanto el usuario se sentirá satisfecho por el servicio brindado. Implementación de un banco de profesionales en el Gobierno Regional de Apurímac, donde estén registrados todos aquellos que cumplan con los requisitos exigidos para cada cargo, que tengan capacitación, especialización y experiencia en la administración pública, y se encuentren expeditos para asumir los diferentes cargos administrativos por concurso y, desechar el clientelaje político, el favor amical y de parentesco.

1.3 Formulación del problema

1.3.1 Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local Chincheros, 2019?

1.3.2 Problemas específicos

¿Cuál es la relación que existe entre la planificación y el desempeño laboral en los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local Chincheros, 2019?

¿Cuál es la relación que existe entre la organización y el desempeño laboral en los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local Chincheros, 2019?

¿Cuál es la relación que existe entre la dirección y el desempeño laboral en los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local Chincheros, 2019?

¿Cuál es la relación que existe entre el proceso de control y el desempeño laboral en los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local Chincheros, 2019?

1.4 Antecedentes

1.4.1 Antecedentes internacionales

Caisa (2017) desarrolló su tesis “La Gestión Administrativa y su impacto en el desempeño laboral en la empresa metalmecánica “Alhice” de la ciudad de Ambato”, donde planteó como objetivo principal, elaborar un plan estratégico para mejorar el desempeño laboral. La metodología empleada fue explicativa-correlacional y la muestra representativa fue 35 trabajadores; donde se elaboró y aplicó una entrevista por medio de la ficha de entrevista. Como resultado del estudio, se identificó, que la empresa no cuenta con un modelo de gestión administrativa, debido a la falta de una adecuada planificación. El capital humano carece de liderazgo, ya que no demuestra activa participación en sus funciones.

En Ecuador Quiroga y Villacres (2021) realizaron su tesis “La gestión administrativa y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Cantera Rigot S.A. de la ciudad de Guayaquil”, donde se planteó como objetivo general, determinar la incidencia de la gestión administrativa no planificada, en el desempeño laboral de los trabajadores. Respecto a la metodología, se desarrolló un enfoque cuantitativo – correlacional y diseño no experimental. La población de estudio, tanto como la muestra estuvo conformada por áreas administrativas y de operaciones, donde laboraban 20 personas, además de realizar una encuesta utilizando el cuestionario de Bienestar Laboral General de Blanch validado, se prosiguió concluyendo que, la gestión administrativa es medianamente aceptable en cuanto a su eficiencia.

Según Arriaga et al. (2018) en su tesis “La gestión administrativa en las microempresas de Arandas, Jalisco, México” describieron desde una perspectiva cualitativa, la situación actual de las microempresas de la zona de Aranda. Respecto al diseño metodológico, fue de enfoque mixto, descriptivo; asimismo, la población fue concentrada en las microempresas de la ciudad de Arandas, en su totalidad de 31, donde, se aplicó la técnica de encuesta, observación y entrevistas. Llegando a la conclusión que, las microempresas son organizaciones empíricas financiadas, organizadas y administradas por el propio propietario, además atiende a un mercado pequeño, no tiene altos niveles de producción de maquinaria y su fuerza laboral generalmente está compuesta por miembros de la familia, razón por la cual comúnmente se las conoce como “empresas familiares”.

Guanoloisa (2019) en su tesis “La gestión administrativa y su efecto en el desempeño laboral del comercial los laureles de la ciudad de Riobamba año 2018” determinó el efecto de la gestión administrativa en el desempeño laboral del comercial Los Laureles. En cuanto al diseño metodológico fue una investigación exploratoria, explicativa y descriptiva y diseño de investigación no experimental. Asimismo, la población estuvo determinada por 17 trabajadores, al igual que la muestra, donde se aplica como técnica de investigación, la encuesta. A modo de conclusión se identificó que, el mal desempeño laboral en el comercial Los Laureles impacta significativamente en todas las áreas de la empresa, puesto que, el buen desempeño de los trabajadores y empleados debe basarse en la motivación, la evaluación, los incentivos y la comunicación esenciales y conducir a que la organización mejore su nivel de crecimiento y desarrollo.

1.4.2 Antecedentes nacionales

Según Rosado (2019) en un estudio titulado “Gestión administrativa y desempeño laboral en entidades públicas del sector educación, Cañete 2018” cuyo objetivo fue, determinar

la relación entre la gestión administrativa y desempeño laboral. El diseño metodológico fue de tipo básico, diseño no experimental-transversal y alcance correlacional. Donde, se identificó como muestra, 80 docentes de las entidades públicas del sector educación de Cañete; el cual, fueron sometidos al desarrollo de encuestas por medio del cuestionario de preguntas. A manera de resultado, el 47% de encuestados, presentaron una buena gestión administrativa, respecto al desempeño laboral se evidenció 42,5% presentaron un buen desempeño laboral; asimismo, en cuanto a la correlación de variables, se obtuvo que, la gestión administrativa se relaciona de manera directa y nivel alto con un valor de $Rho = 0,711$ y fue significativo, debido al valor obtenido $p = 0,001$. En ese sentido, se concluyó que, a mejor gestión administrativa mejora el nivel de desempeño laboral de los trabajadores.

Cabrera y Moron (2017) sobre una investigación titulada “Influencia de la Gestión Administrativa en el Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa Nassi Ingeniería & Proyectos SAC, Trujillo, 2016”, cuyo objetivo fue determinar en qué medida la gestión administrativa influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa. Asimismo, en el diseño metodológico se desarrollo de nivel correlacional, diseño causal, con una población y muestra de 22 personas, el cual, utilizaron como técnicas de investigación, la encuesta y análisis de documentos, concluyendo que la gestión administrativa influye de manera fuerte positiva sobre el desempeño laboral de los colaboradores. En ese entender, se aduce que, a mayor desempeño laboral la gestión administrativa tenderá a ser más efectiva y óptima.

Tamay (2017) sobre su tesis titulada “La Gestión Administrativa y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chiclayo, 2015”, planteó como objetivo, explicar la influencia que ejerce la gestión administrativa en el desempeño laboral del personal administrativo, sin embargo, el diseño metodológico que se desarrolló en la investigación fue de tipo cuantitativa, diseño no

experimental, explicativo transeccional. Respecto a la muestra, estuvo representada por 40 informantes, además del personal directivo, trabajadores asistenciales y administrativos. Donde se elaboraron las técnicas de entrevista y encuesta y se aplicaron a dicha muestra por medio de los cuestionarios y guías de entrevista. Por último, el estudio investigativo concluyó, que la gestión administrativa influye de manera negativa en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chiclayo.

Por su parte, Castillo (2018) en su investigación titulada “La motivación funcional y su relación con el desempeño laboral por competencias de los trabajadores de la academia pre universitaria “Daniel Alcides Carrión” de Cusco – 2017”, formuló como objetivo principal, determinar la relación que existe entre la motivación funcional con el desempeño laboral por competencias de los trabajadores; respecto al desarrollo metodológico, el tipo de investigación fue descriptivo – correlacional, diseño no experimental, enfoque cuantitativo; asimismo, la muestra estuvo conformada por 36 trabajadores; en cuanto a la técnica utilizada fue la encuesta y cuestionario de preguntas de 40 ítems. Finalmente, se concluyó que, existe una relación directa entre la motivación funcional y el desempeño laboral, a su vez es significativa, lo que demuestra una relación casi perfecta.

De acuerdo con Ferrer (2017) en su tesis “Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016”, planteó como objetivo, determinar la relación que existe entre la Gestión Administrativa y Desempeño Laboral de los trabajadores; asimismo, en el diseño metodológico se planteó de tipo básico, nivel de investigación descriptivo, nivel descriptivo correlacional y enfoque cuantitativo. La población estuvo conformada por 121 trabajadores y la técnica que se utilizó fue la encuesta. Como resultado, se obtuvo, que existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y desempeño laboral. Lo que se demuestra con el estadístico de Spearman (sig.

bilateral = .000 < 0.05; Rho = ,776 **), quiere decir que, la correlación es moderada y significativa entre ambas variables.

Lujan (2017), en su trabajo de investigación, “Gestión y desempeño laboral de los empleados en el departamento administrativo de la empresa ferroviaria local”, planteó que su propósito general fue, examinar la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral desde las autoridades; el estudio fue de carácter descriptivo, relacional, no experimental y transversal, y el enfoque desarrollado fue cuantitativo. Utilizando una muestra censal, el cual, estuvo conformada por 51 empleados. El método utilizado fue una encuesta por medio del cuestionario de preguntas y se concluyó que existe una perfecta correlación entre la gestión y el desempeño laboral de los empleados del departamento de administración de la Autoridad Autónoma del Tren Eléctrico – AATE en San Borja. 2017.

Cajo (2018), en su trabajo “Impacto de la Gestión Administrativa en el Desempeño Laboral de los Trabajadores, Ministerio de Agricultura y Riego, Lima, 2018”, muestra si la gestión administrativa influye en el desempeño laboral de los trabajadores, formulado con fines generales. El estudio fue de naturaleza descriptivo con un diseño no experimental y un enfoque transversal cuantitativo. La población y muestra estuvo representada por 60 funcionarios de la Dirección General de Agricultura y Riego. Los métodos utilizados fueron el análisis de documentos y la investigación, utilizando textos, resúmenes y cuestionarios. En conclusión, se demostró que la gestión administrativa tuvo una influencia positiva en el desempeño laboral del personal del Ministerio de Agricultura y Riego.

Vásquez (2017) en una investigación, “Desarrollo de habilidades directivas y desempeño laboral del “proyecto especial del valle de los ríos Apurímac, Ene y Mantaro en Ayacucho, 2017”, el cual, se planteó como objetivo, conocer la relación que existe entre las habilidades directivas y desempeño laboral. Respecto a la metodología fue correlacional. La población estuvo conformada por 42 servidores públicos, el cual, también se consideró como

muestra; asimismo, la técnica que se utilizó fue la encuesta para ambas variables. Por consiguiente, se obtuvo como resultado, que el desarrollo de habilidades directivas es regular; en cuanto al desempeño laboral, el 38.1% afirmó que es regular; entre tanto, en las correlaciones, hubo correlación significativa entre las variables, desarrollo de habilidades directivas y el desempeño laboral. Tamay (2017) sobre su tesis titulada “La Gestión Administrativa y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chiclayo, 2015”, planteó como objetivo, explicar la influencia que ejerce la gestión administrativa en el desempeño laboral del personal administrativo, sin embargo, el diseño metodológico que se desarrolló en la investigación fue de tipo cuantitativa, diseño no experimental, explicativo transeccional. Respecto a la muestra, estuvo representada por 40 informantes, además del personal directivo, trabajadores asistenciales y administrativos. Donde se elaboraron las técnicas de entrevista y encuesta y se aplicaron a dicha muestra por medio de los cuestionarios y guías de entrevista. Por último, el estudio investigativo concluyó, que la gestión administrativa influye de manera negativa en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chiclayo.

Por su parte, Castillo (2018) en su investigación titulada “La motivación funcional y su relación con el desempeño laboral por competencias de los trabajadores de la academia pre universitaria “Daniel Alcides Carrión” de Cusco – 2017”, formuló como objetivo principal, determinar la relación que existe entre la motivación funcional con el desempeño laboral por competencias de los trabajadores; respecto al desarrollo metodológico, el tipo de investigación fue descriptivo – correlacional, diseño no experimental, enfoque cuantitativo; asimismo, la muestra estuvo conformada por 36 trabajadores; en cuanto a la técnica utilizada fue la encuesta y cuestionario de preguntas de 40 ítems. Finalmente, se concluyó que, existe una relación

directa entre la motivación funcional y el desempeño laboral, a su vez es significativa, lo que demuestra una relación casi perfecta.

De acuerdo con Ferrer (2017) en su tesis “Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016”, planteó como objetivo, determinar la relación que existe entre la Gestión Administrativa y Desempeño Laboral de los trabajadores; asimismo, en el diseño metodológico se planteó de tipo básico, nivel de investigación descriptivo, nivel descriptivo correlacional y enfoque cuantitativo. La población estuvo conformada por 121 trabajadores y la técnica que se utilizó fue la encuesta. Como resultado, se obtuvo, que existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y desempeño laboral. Lo que se demuestra con el estadístico de Spearman ($\text{sig. bilateral} = .000 < 0.05$; $\text{Rho} = ,776^{**}$), quiere decir que, la correlación es moderada y significativa entre ambas variables.

Lujan (2017), en su trabajo de investigación, “Gestión y desempeño laboral de los empleados en el departamento administrativo de la empresa ferroviaria local”, planteó que su propósito general fue, examinar la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral desde las autoridades; el estudio fue de carácter descriptivo, relacional, no experimental y transversal, y el enfoque desarrollado fue cuantitativo. Utilizando una muestra censal, el cual, estuvo conformada por 51 empleados. El método utilizado fue una encuesta por medio del cuestionario de preguntas y se concluyó que existe una perfecta correlación entre la gestión y el desempeño laboral de los empleados del departamento de administración de la Autoridad Autónoma del Tren Eléctrico – AATE en San Borja. 2017.

Cajo (2018), en su trabajo “Impacto de la Gestión Administrativa en el Desempeño Laboral de los Trabajadores, Ministerio de Agricultura y Riego, Lima, 2018”, muestra si la gestión administrativa influye en el desempeño laboral de los trabajadores, formulado con fines generales. El estudio fue de naturaleza descriptivo con un diseño no experimental y un enfoque transversal cuantitativo. La población y muestra estuvo representada por 60 funcionarios de la Dirección

General de Agricultura y Riego. Los métodos utilizados fueron el análisis de documentos y la investigación, utilizando textos, resúmenes y cuestionarios. En conclusión, se demostró que la gestión administrativa tuvo una influencia positiva en el desempeño laboral del personal del Ministerio de Agricultura y Riego.

Vásquez (2017) en una investigación, “Desarrollo de habilidades directivas y desempeño laboral del “proyecto especial del valle de los ríos Apurímac, Ene y Mantaro en Ayacucho, 2017”, el cual, se planteó como objetivo, conocer la relación que existe entre las habilidades directivas y desempeño laboral. Respecto a la metodología fue correlacional. La población estuvo conformada por 42 servidores públicos, el cual, también se consideró como muestra; asimismo, la técnica que se utilizó fue la encuesta para ambas variables. Por consiguiente, se obtuvo como resultado, que el desarrollo de habilidades directivas es regular; en cuanto al desempeño laboral, el 38.1% afirmó que es regular; entre tanto, en las correlaciones, hubo correlación significativa entre las variables, desarrollo de habilidades directivas y el desempeño laboral.

Tamay (2017) sobre su tesis titulada “La Gestión Administrativa y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chiclayo, 2015”, planteó como objetivo, explicar la influencia que ejerce la gestión administrativa en el desempeño laboral del personal administrativo; sin embargo, el diseño metodológico que se desarrolló en la investigación fue de tipo cuantitativa, diseño no experimental, explicativo transeccional. Respecto a la muestra, estuvo representada por 40 informantes, además del personal directivo, trabajadores asistenciales y administrativos. Donde se elaboraron las técnicas de entrevista y encuesta y se aplicaron a dicha muestra por medio de los cuestionarios y guías de entrevista. Por último, el estudio investigativo concluyó, que la gestión administrativa influye de manera negativa en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chiclayo.

Por su parte, Castillo (2018) en su investigación titulada “La motivación funcional y su relación con el desempeño laboral por competencias de los trabajadores de la academia pre universitaria “Daniel Alcides Carrión” de Cusco – 2017”, formuló como objetivo principal, determinar la relación que existe entre la motivación funcional con el desempeño laboral por competencias de los trabajadores; respecto al desarrollo metodológico, el tipo de investigación fue descriptivo – correlacional, diseño no experimental, enfoque cuantitativo; asimismo, la muestra estuvo conformada por 36 trabajadores; en cuanto a la técnica utilizada fue la encuesta y cuestionario de preguntas de 40 ítems. Finalmente, se concluyó que, existe una relación directa entre la motivación funcional y el desempeño laboral, a su vez es significativa, lo que demuestra una relación casi perfecta.

De acuerdo con Ferrer (2017) en su tesis “Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016”, planteó como objetivo, determinar la relación que existe entre la Gestión Administrativa y Desempeño Laboral de los trabajadores; asimismo, en el diseño metodológico se planteó de tipo básico, nivel de investigación descriptivo, nivel descriptivo correlacional y enfoque cuantitativo. La población estuvo conformada por 121 trabajadores y la técnica que se utilizó fue la encuesta. Como resultado, se obtuvo, que existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y desempeño laboral. Lo que se demuestra con el estadístico de Spearman ($\text{sig. bilateral} = .000 < 0.05$; $\text{Rho} = ,776^{**}$), quiere decir que, la correlación es moderada y significativa entre ambas variables.

Lujan (2017), en su trabajo de investigación, “Gestión y desempeño laboral de los empleados en el departamento administrativo de la empresa ferroviaria local”, planteó que su propósito general fue, examinar la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral desde las autoridades; el estudio fue de carácter descriptivo, relacional, no experimental y transversal, y el enfoque desarrollado fue cuantitativo. Utilizando una muestra censal, el cual,

estuvo conformada por 51 empleados. El método utilizado fue una encuesta por medio del cuestionario de preguntas y se concluyó que existe una perfecta correlación entre la gestión y el desempeño laboral de los empleados del departamento de administración de la Autoridad Autónoma del Tren Eléctrico – AATE en San Borja. 2017.

Cajo (2018), en su trabajo “Impacto de la Gestión Administrativa en el Desempeño Laboral de los Trabajadores, Ministerio de Agricultura y Riego, Lima, 2018”, muestra si la gestión administrativa influye en el desempeño laboral de los trabajadores, formulado con fines generales. El estudio fue de naturaleza descriptivo con un diseño no experimental y un enfoque transversal cuantitativo. La población y muestra estuvo representada por 60 funcionarios de la Dirección General de Agricultura y Riego. Los métodos utilizados fueron el análisis de documentos y la investigación, utilizando textos, resúmenes y cuestionarios. En conclusión, se demostró que la gestión administrativa tuvo una influencia positiva en el desempeño laboral del personal del Ministerio de Agricultura y Riego.

Vásquez (2017) en una investigación “Desarrollo de habilidades directivas y desempeño laboral del “proyecto especial del valle de los ríos Apurímac, Ene y Mantaro en Ayacucho, 2017”, el cual se planteó como objetivo, conocer la relación que existe entre las habilidades directivas y desempeño laboral. Respecto a la metodología fue correlacional. La población estuvo conformada por 42 servidores públicos, el cual, también se consideró como muestra; asimismo, la técnica que se utilizó fue la encuesta para ambas variables. Por consiguiente, se obtuvo como resultado, que el desarrollo de habilidades directivas es regular; en cuanto al desempeño laboral, el 38.1% afirmó que es regular; entre tanto, en las correlaciones, hubo correlación significativa entre las variables, desarrollo de habilidades directivas y el desempeño laboral.

1.4.3 Antecedentes locales

De acuerdo con Zárate (2019) en una tesis intitulada “ Gestión administrativa y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Anco Huallo, Chincheros –Apurímac, 2019” y tuvo como objetivo, determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y calidad de servicio. La metodología que fue desarrollada, en el tipo de investigación se consideró aplicado, diseño no experimental-transeccional y de nivel descriptivo correlacional; en cuanto a la muestra, se consideró el total de población representada por 73 trabajadores, los datos se recopilaron a través de una encuesta y la observación, con los instrumentos: cuestionario de preguntas y fichas de observación. Los resultados obtenidos, demostraron que la correlación entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio tuvieron un Rho Spearman de 0,455, lo que significa que, fue positiva moderada y un nivel de significancia de 0.000. Luego de obtener esos resultados se concluyó que, a medida que aumenta la gestión administrativa, también aumenta la calidad de servicio.

Martínez (2019) en un estudio de investigación “Control de seguridad para el desempeño laboral del personal operativo de la sub gerencia de obras del Gobierno Regional de Apurímac -2015”, estableció el control de seguridad en el desempeño laboral el operativo dentro de las obras del Gobierno Regional de Apurímac. En la metodología, se planteó de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental – transeccional y el alcance de investigación descriptivo. Respecto a la población, estuvo conformado por 4,145 trabajadores; mientras la muestra estuvo conformada por 120 obreros. Entre tanto, la técnica de investigación empleada fue la encuesta, entrevista y observación. En cuanto a los resultados, se dieron desde sus dimensiones, en la variable Control de seguridad, la dimensión plan de seguridad, el 53.33% apreció como deficiente, en la dimensión equipos de protección personal, el 83.33% apreció como deficiente, en la dimensión seguridad y salud en el trabajo el 68.33% calificó como deficiente. Seguidamente, en la variable desempeño laboral, en la dimensión calidad y

productividad el 80.83% lo apreció como deficiente, en la dimensión conocimiento, el 79.16% apreció como óptimo, mientras en la dimensión compromiso, el 8.66% apreció como óptimo y en la dimensión iniciativa y liderazgo el 79.16% apreció como deficiente. Frente a los resultados se concluyó que, la variable control de seguridad representó el 30% de cumplimiento de condiciones en la percepción de los encuestados, el cual repercutió en el desempeño laboral de los trabajadores.

Surichaqui (2017), en su trabajo “Gestión y desempeño laboral de los trabajadores en el Instituto EsSalud Grau 2016”, formuló como objetivo general, determinar la relación entre el control de gestión y el desempeño laboral de los trabajadores. El estudio fue de naturaleza rudimentaria y descriptiva, con un enfoque cuantitativo y un diseño transversal no experimental. La población y muestra estuvo conformada por 70 trabajadores. La técnica utilizada fue el cuestionario de preguntas. Finalmente, según la correlación de Spearman de 0,673 y $p=0,000$, se concluyó que existe asociación entre el control de gestión y el desempeño laboral en los trabajadores de Essalud.

Apaza (2019) en su investigación titulada "Gestión del talento humano y desempeño laboral de los servidores públicos en la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Apurímac, 2018", tuvo como objetivo principal, determinar la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los servidores públicos en dicha universidad. El estudio adoptó un enfoque cuantitativo, de tipo básico, con un diseño no experimental y correlacional transversal. La población como la muestra estuvo conformada por 82 servidores públicos de la Universidad Nacional José María Arguedas y se utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos, mediante un cuestionario diseñado para tal fin. Los resultados revelaron una correlación positiva y estadísticamente significativa entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los servidores públicos en dicha institución universitaria.

1.5 Justificación de la investigación

El motivo de realizar la presente investigación, es de haber prestado mis servicios profesionales en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chincheros, por lo que, durante mi permanencia, se ha percibido los diferentes problemas que aquejan a la institución y estas son las razones que me motivan proponer la presente investigación enfocada en Gestión Administrativa y Desempeño Laboral, dentro la institución antes mencionada.

1.5.1 Justificación teórica

En este acápite, el aporte teórico se basó en la búsqueda de relación entre la gestión administrativa y desempeño laboral, específicamente en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local de Chincheros, puesto que, el uso del cuestionario ayudó a generar respuestas de lo desconocido. Bajo ese contexto, se inició con el estudio de teorías de cada tema, así, para la variable Gestión administrativa fue sustentada por la teoría clásica de la administración de Henry Fayol e Idalberto Chiavenato; mientras para el estudio de la variable Desempeño laboral se consideró a Elton Mayo con la Teoría de las Relaciones Humanas, quién enfatizó al ser humano como fuente en las organizaciones.

La presente investigación servirá de consulta para la continuación de otras investigaciones futuras.

1.5.2 Justificación práctica

Consistió en plantear alternativas de solución respecto al problema descrito en la Gestión administrativa y Desempeño laboral de la UGEL de Chincheros. La iniciativa de implementar un Manual de Procedimientos Administrativos (MAPRO) con procesos simplificados para reducir el procedimiento engorroso de los trámites administrativos. Por otro lado, el reclutamiento de personal administrativo se debe realizar con estricta sujeción a las normas legales pertinentes respecto a los perfiles profesionales para cada cargo, considerando el clasificador de cargos. Seguidamente, el cumplimiento de las horas de trabajo se debe

realizar conforme a las normas laborales y por la cantidad adecuada de personal capacitada y requerida. Por cuanto, los resultados obtenidos en la presente investigación contribuirán a la solución de los problemas identificados en la UGEL Chincheros.

1.5.3 Justificación social

Consistió en la priorización de los servicios prestados por la UGEL de Chincheros hacia todos los ciudadanos, así mismo, por tratarse de una entidad del Estado tiene la facultad de velar por los intereses y necesidades de los usuarios. En ese entender, este trabajo investigativo servirá para mejorar la atención a todos los usuarios, docentes, estudiantes, trabajadores administrativos y pueblo en general, partiendo por la capacitación, innovación y recompensa justa por su trabajo al personal administrativo. Que el servicio prestado, sea para la satisfacción de los usuarios, priorizando a los usuarios que, proceden, de lugares de fuera de la sede institucional, quienes hacen viajes largos para realizar algún trámite o requerimiento. De esta manera, la adecuada gestión administrativa y desempeño laboral puede ahorrar recursos a los usuarios y satisfacer las expectativas.

1.5.4 Justificación metodológica

Tras el desarrollo de este trabajo de investigación, enfocado en la Gestión administrativa y desempeño laboral de la UGEL de Chincheros, se pretendió demostrar una realidad que padecen muchas otras instituciones del sector público, pero no ajenos a una mejora, por lo que, con este trabajo se evidenció los resultados por medio del uso de la técnica de investigación, encuesta y el instrumento de recolección de datos, el cuestionario de preguntas, esta herramienta fue creada por el investigador, el cual, permitió recopilar los datos de los encuestados. Asimismo, de esta investigación se pueda replicar para otros estudios de investigación y se pueda utilizar como referencia para su desarrollo.

1.5.4.1 Importancia de la investigación. La razón por lo que, se realizó el estudio, fue debido a la experiencia personal o haber percibido en forma directa, las limitaciones, restricciones e ineficiencias existentes en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chincheros, en el periodo que desempeñe diferentes cargos dentro de esta institución, por lo que, la importancia radica en la visión de querer una entidad pública que preste los servicios en forma oportuna, adecuada y técnica, a fin de satisfacer las expectativas de los usuarios, para este efecto debe estar dotado por un personal administrativo de calidad y cantidad requerida y ceñido a las exigencias del perfil profesional para cada cargo, a fin de desempeñar sus funciones con eficiencia y eficacia, con la perspectiva de superar las expectativas de la población. Con el compromiso de dirigirnos a realizar un cambio gradual positivo en la administración pública y poder ser modelo de gestión para otras entidades. Donde el personal administrativo, pueda desempeñarse eficientemente en el cargo encomendado y de esta manera contribuir en el logro de los objetivos institucionales y al mismo tiempo alcanzar un crecimiento profesional dentro de la carrera administrativa pública.

La importancia del presente se debe a que no sólo contribuye en el bienestar de la entidad pública, sino de la misma población de la provincia de Chincheros, puesto que, el adecuado y transparente manejo presupuestal, hace a que las instituciones públicas satisfagan las expectativas de los usuarios y pueda ser fuente para brindar muchas oportunidades en beneficio de la sociedad.

Entre tanto, todo estudio investigativo, desde una perspectiva propia es debido a la preocupación de querer plantear soluciones y generar cambios en pro de una mejora continua y gradual, más aún dentro del sector público, que muchas veces existen dificultades, en las que se debe buscar una solución de una forma pronta y oportuna para que no se considere rutinario y desapercibido.

1.6 Limitaciones de la investigación

Las limitaciones que se tuvo en la presente investigación se centraron en la inaccesibilidad para aplicar el instrumento, ya que el trámite conllevó a un tiempo prolongado de espera debido a la pandemia del COVID-19. Por lo que, a inicios del mes de marzo del año 2020, empieza la declaración de emergencia sanitaria a nivel nacional, coyuntura donde el servicio público estuvo completamente restringido. El cual, no permitió el contacto con los servidores administrativos de la institución para el proceso de recopilación de datos, asimismo no se tuvo el acceso a la información actualizada de los documentos requeridos para el desarrollo del presente trabajo.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe ente la gestión administrativa y el desempeño laboral de los servidores de la UGEL Chincheros, 2019.

1.7.2 Objetivo específico

Analizar la relación que existe entre la planificación y el desempeño laboral de los servidores de la UGEL Chincheros, 2019.

Analizar la relación que existe entre la organización y el desempeño laboral de los servidores de la UGEL Chincheros, 2019.

Analizar la relación que existe entre la dirección y el desempeño laboral de los servidores de la UGEL Chincheros, 2019.

Analizar la relación que existe entre el proceso de control y el desempeño laboral de los servidores de la UGEL Chincheros, 2019.

1.8 Hipótesis

1.8.1 Hipótesis general

La gestión administrativa tiene relación con el desempeño laboral de los servidores de la UGEL Chincheros, 2019.

1.8.2 Hipótesis específicas

La planificación tiene relación con el desempeño laboral de los servidores de la UGEL Chincheros, 2019.

La organización tiene relación con el desempeño laboral de los servidores de la UGEL Chincheros, 2019.

La dirección tiene relación con el desempeño laboral de los servidores de la UGEL Chincheros, 2019.

El proceso de control tiene relación con el desempeño laboral de los servidores de la UGEL Chincheros, 2019.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Marco conceptual

2.1.1 Organización formal

Refiere a una serie de actividades que orientan a la organización, así como, las relaciones entre las áreas quiénes lo conforman dentro del organigrama jerárquico, existencia de normas, sistemas de comunicación y entre otras (Nadler y Tushman, 1997). Es decir, en cuanto a las funciones del personal administrativo, funciona en orden jerárquico, de forma vertical y mecánico apoyada en la norma institucional.

Su importancia radica, en la adecuada toma de decisiones para quienes dirigen la organización, como también, ayuda a que las actividades se ciñan a la normativa organizacional, sin embargo, la creatividad no es prioridad en el desenvolvimiento de las personas (Villalba y Builes, 2016).

Las organizaciones formales tienden a ser grandes y complejas, donde generalmente existe un personal administrativo especializado que pone en marcha a la organización y coordina las actividades de sus miembros, por otro lado, la burocracia, llena de reglas trae consecuencias de ineficacia, puesto que, no se enfoca en los objetivos sino en la asunción rígida de reglas para orientar a la organización (Blau y Scott, 2014).

2.1.1.1 Características de la organización formal. Según Minsal y Pérez (2007) estuvo compuesta de acuerdo a los niveles jerárquicos o funciones definidas en la estructura organizativa:

- a. Se guía por la racionalidad.
- b. Es una característica central de la teoría clásica de la administración.
- c. Se fundamenta en la división del trabajo y, en consecuencia, en la especialización del trabajador, lo que resulta en una organización funcional altamente especializada.

- d. Exhibe una distribución evidente de la autoridad y de la responsabilidad.

2.1.2 Teorías administrativas

Para efectos del estudio de investigación se tomó en cuenta la Teoría Clásica de la Administración. Esta teoría fue desarrollada a principios del siglo XX por varios autores destacados, entre ellos Henry Fayol, uno de los principales exponentes que desarrolló la teoría clásica, que consiste en aumentar la eficiencia de la empresa por medio de la organización y uso de principios científicos; además dividió las operaciones administrativas en grupos de actividades relacionadas, por ejemplo: técnicas comerciales, técnicas financieras, técnicas de seguridad, de contabilidad y gerencia (Chiavenato, 2007).

Pudo centrar su planteamiento en la aplicación de métodos científicos para optimizar las tareas laborales con la finalidad de alcanzar eficiencia, también enfatizó la estandarización de métodos para la selección de trabajadores; esta teoría posee la característica de enfocarse a las estructuras organizativas, la eficiencia de la producción y los principios de la administración los cuales garantizan el estricto cumplimiento de la teoría en un plano aplicado en las instituciones (Chiavenato, 2007).

La teoría permitió establecer 14 principios que fundamenta el proceso administrativo:

A. División de trabajo. Consiste en que cuantas más personas se especialicen en una actividad particular, mayores eficiencias tendrán en el desempeño de su trabajo, además se enfoca en que dicha especialización de tareas, debe permitir a los empleados puedan encauzar en específico a la mejora continua de una actividad determinada.

B. Autoridad. Los administradores tienen que dar órdenes para que se hagan las cosas. Aunque la autoridad formal les otorga el derecho de mandar, los administradores no siempre lograrán la obediencia a menos que también tengan autoridad personal; este principio también es conocido por presentarse como la jerarquía, es decir, deben existir una estructura bien

definida, en el cual debe ser notoria la figura de la autoridad con la finalidad de que juegue un rol muy importante adquiriendo la importancia necesaria para el cumplimiento de la estructura determinada.

C. Disciplina. Los miembros de una organización deben respetar las reglas y acuerdos que rigen la organización. Según Fayol, la disciplina es el resultado de un buen liderazgo en todos los niveles de la organización, un trato justo y sanciones impuestas, con buen criterio, por las violaciones; en otras palabras, este principio hace referencia a la obediencia y la dedicación en el marco del respeto estricto de las reglas y los acuerdos pactados o establecidos.

D. Unidad de comando. Cada empleado debe recibir instrucciones de una sola persona. Fayol creía que, si un empleado dependía de más de un gerente, habría instrucciones contradictorias y confusión con la autoridad, este principio, puede ser comprendido como el seguimiento de ordenes determinadas por una autoridad superior con la finalidad de evitar problemas o futuros conflictos, malentendidos o confusiones.

E. La unidad de dirección. Las operaciones organizacionales con los mismos objetivos deben ser dirigidas por un solo gerente y con un solo plan. Por ejemplo, el departamento de personal de una empresa no debería tener dos directores, cada uno con políticas de contratación diferentes. Asimismo, el principio está enfocado a la unificación de objetivos para la generación de una meta en común supervisada o monitoreada por un gerente como se planteó en un principio.

F. Subordinación de los intereses individuales al bien común. Los intereses de una persona o grupo no deben prevalecer sobre los intereses de toda la organización, es decir, si bien cada individuo posee intereses particulares, estos deben ser puestos de lado para dar prioridad a los intereses organizativos, los cuales deben darse en conjunto.

G. Remuneración. La remuneración por el trabajo realizado debe ser justa tanto para el empleado como para el empleador, ese principio se enfoca a la motivación que se puede

generar en el empleado, es decir, a mayor compensación justa por el trabajo retribuido, mejor rendimiento se obtendrá para la organización.

H. Centralización. Al reducir la participación subordinada en la toma de decisiones, se produce la centralización; Al aumentar su papel en él, se producirá la descentralización. Para los administradores, el problema radica en encontrar el nivel de centralización adecuado para cada caso, en otras palabras, se refiere al grado en el cual la toma de decisiones se concentra en la cima de la jerarquía establecida.

I. Jerarquía. La línea de autoridad en una organización sigue el orden de rango, desde la alta dirección hasta el nivel más bajo de la empresa, es decir, la cadena de mando como la jerarquía establecida debe estar sustentada y establecida de forma clara dentro de la organización.

J. Orden. Los materiales y las personas deben estar en el lugar correcto en el momento correcto. Las personas deben realizar primero el trabajo o los puestos que más les convengan, asimismo, los recursos como los empleados deben estar organizados de manera efectiva con la finalidad, para alcanzar los objetivos institucionales u organizacionales.

K. Capital. Los líderes deben ser justos y amables con sus subordinados, también este principio puede ser denominado como equidad, en el cual se debe impartir justicia e imparcialidad para garantizar una buena relación laboral, siendo priorizado y prevalente en la organización.

L. Estabilidad del personal. La alta rotación de personal socava el buen funcionamiento de la organización, es decir, la rotación excesiva puede afectar de forma negativa a la institución, por lo que se prioriza la forma de mantener la estabilidad de los trabajadores o del personal.

M. *Iniciativa.* Los subordinados deben tener la libertad de desarrollar e implementar sus planes, incluso si pueden ocurrir algunos errores, además se alienta a la creatividad de los empleados para las mejoras institucionales, valorando las iniciativas.

N. *Espíritu de grupo.* Cuando hay espíritu de equipo, la organización tendrá un sentido de unidad. Incluso los pequeños detalles podrían levantar el ánimo. Siempre que sea posible, se debe utilizar la comunicación oral en lugar de la comunicación escrita formal, es decir, la promoción del trabajo en equipo como la sinergia y colaboración entre los empleos contribuyen al logro de éxitos organizacionales.

Los 14 principios de la administración formulados por Fayol, constituyen una serie de directrices destinadas a orientar a los líderes en la gestión eficaz y eficiente de las organizaciones. Estos principios abarcan aspectos como la división del trabajo, la autoridad y responsabilidad, la disciplina, la unidad de mando y dirección, la subordinación de intereses individuales al bien común, la remuneración justa, la centralización, la jerarquía, el orden, la equidad, la estabilidad del personal, la iniciativa y el espíritu de equipo. Cada uno de estos principios se enfoca en aspectos específicos de la administración con el propósito de mejorar la eficiencia, la productividad y la cohesión en el entorno laboral. Cabe destacar que la implementación de estos principios puede ajustarse según el contexto y las particularidades de cada organización.

Los principios antes señalados, son guía para alcanzar la eficacia en la gestión administrativa, siendo parte integral de la teoría clásica de la administración, aunque este postulado recibió críticas por su forma de aplicación estricta, fundamenta lineamientos generales adaptadas por organizaciones en la actualidad.

Fayol sugirió que la administración era una actividad común de todas las organizaciones, ya fuera una empresa industrial, de gobierno o ejército, además, creía que el

conocimiento administrativo general beneficiaría a todos los países, por tanto, debería enseñarse en las escuelas y universidades. También enfatizó que todas las organizaciones requieren algún nivel de planificación, organización, dirección, coordinación y control (Sotomayor, 2009).

Siguiendo a Fayol, los niveles señalados se refieren a criterios de elementos básicos; la planificación también señalado como la capacidad de prever, lo cual implica realizar una anticipación al futuro, identificando la organización y en el diseño de métodos para alcanzar objetivos propuestos, por otro lado, la organización, haciendo énfasis al establecimiento de una organización altamente efectiva, en el cual se pueda canalizar las tareas y los recursos de forma optimizada estableciendo coordinación de actividades y fortaleciendo las relaciones en la organización. Asimismo, también se identifica la dirección, también propuesto como el mando, se refiere a tres aspectos fundamentales tales como a la dirección del personal, también contempla la toma de decisiones y los niveles de comunicación efectiva sumando a la motivación que se genera dentro de la institución; por otro lado, enfatiza en el elemento de coordinación como la implicancia de armonizar las actividades sincronizando los esfuerzos de la organización orientados hacia objetivos en común; finalmente el control, siendo una medida para medir y corregir el nivel de desempeño generado en la organización, garantizando el ajuste de los objetivos o planes necesarios para conducir de la manera más adecuada los horizontes organizacionales.

La teoría clásica de la administración se enfocó en 5 funciones esenciales de la administración, como la planificación, organización, dirección, coordinación y control.

Desde el punto de vista de Chiavenato (2006) la teoría clásica concibe a la organización como una estructura, lo cual, refleja la influencia de las concepciones antiguas de organización (la organización militar y la eclesiástica), tradicionales, rígidas y jerarquizadas. Para Fayol, la organización abarca solamente la estructura y la forma; por tanto, es estática y limitada,

Chiavenato tanto Fayol destacan la importancia que para la eficiencia organizacional es necesario destacar la importancia de los principios básicos de la administración. Según Mooney (1962) añadió que “la organización es la característica de toda asociación humana cuando se busca un objetivo común. Por tanto, la organización puede ser descrita como la manera de correlacionar actividades o funciones específicas en un todo coordina. De allí la importancia de la coordinación.

2.1.3 Definición de administración

Torres (2014) definió a la administración como un “grupo de operaciones que realizan las organizaciones, además, éstas se subdividen en subgrupos como, técnicos, comerciales, financieros, contables, de seguridad y, administrativos” (p.101). Según Fayol (1916) el grupo de operaciones corresponden a la capacidad especial, puesto que cada uno(a) se encuentra en las cualidades y conocimientos.

Por su parte, Marco y Loguzzo (2016) señalaron que “la administración es el proceso de diseñar y mantener un medio ambiente, en el cual, las personas trabajen en grupos y logren eficientemente los objetivos seleccionados” (p.39). Frente a este postulado, comparte un concepto similar (Terry y Rue, 1982, citado por Marco y Loguzzo, 2016) quiénes consideraron la administración como una actividad y su práctica se denomina administrar, por tanto, administrar es un proceso o forma de trabajo que consiste en guiar a un grupo de personas hacia sus metas u objetivos de la organización.

En contraparte, Oswaguan (2007) mencionó que, el ámbito de acción de la administración es la empresa, comprendida como:

La unidad social de producción y/o de servicio constituida por una pluralidad de personas, entre las que aportan bienes, conocimientos técnicos y fuerza de

trabajo para producir satisfactores que beneficien a la colectividad, y cuyo funcionamiento deberá estar sujeto a las leyes del país donde se erija. (p.47)

Cabe señalar que, la tarea en específica de la administración es, interpretar los objetivos propuestos por la organización a través de la planeación, la organización, la dirección y el control de todas las actividades realizadas en las áreas y niveles de la empresa, con el fin de alcanzar tales objetivos de la manera más adecuada a la situación (Chiavenato, 2006).

2.1.4 Definición de gestión

La concepción parte del término gestión, de acuerdo con Murray (2002) se refiere a la actividad dirigida a obtener y asignar los recursos necesarios para el cumplimiento de los objetivos de la organización. Asimismo, se puede considerar como una herramienta, que engloba fases de la administración siendo la misma gestión un elemento. En ese sentido, se entiende gestión como una acción que mantiene viva a la organización para su funcionamiento.

Según el origen del término gestión, proviene de latín gestio-nis, que significa acción de llevar a cabo algo; tal como la Real Academia Española (2019) lo define, una acción y efecto de gestionar. Sin embargo, el término gestión, consiste en gobernar, conducir, guiar a las organizaciones o empresas a su finalidad establecida. Mientras el postulado de Robbins y Coulter (2005) refiere a la coordinación de actividades de trabajo y que se realicen de manera eficiente y eficaz, lo cual se convierte en el objetivo principal de toda gestión.

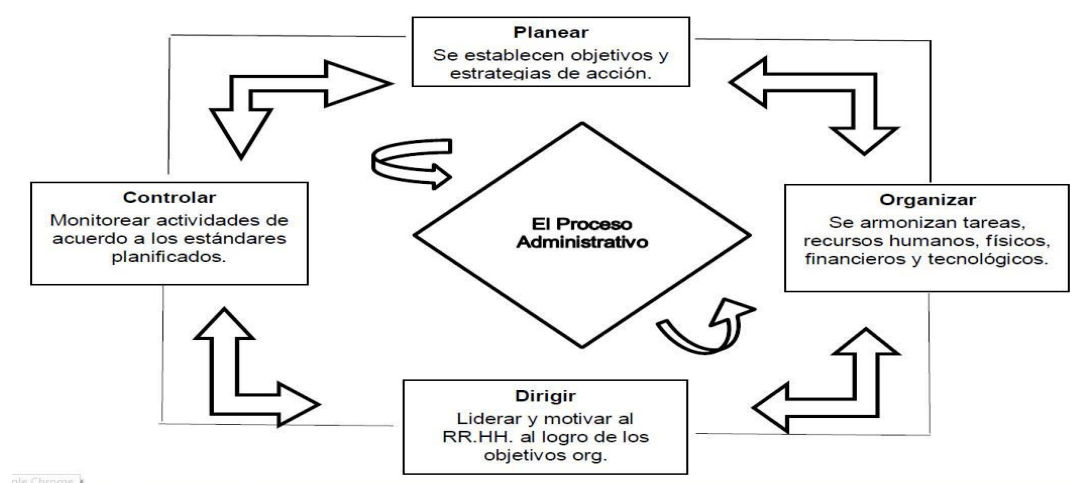
Cabe mencionar que, no todos los autores comparten la idea en común, puesto que, tienen una ideología, experiencia diferente; en ese entender, la subsecuente definición de gestión, se refiere a la ejecución de una actividad con un fin determinado que favorece el logro de los objetivos.

2.1.5 Gestión administrativa

La gestión administrativa es el acto de encaminar un conjunto de acciones, involucrando a los recursos tanto materiales y financieros, con la participación del talento humano como principal factor para el logro de objetivos, mediante el proceso administrativo, teniendo en cuenta cada fase (Anzola, 2002).

Figura 1

Proceso administrativo



Nota. La figura muestra el proceso administrativo compuesto por elementos de planeación, organización, dirección y control, citado por Schermerhorn (2002).

Teniendo en cuenta el proceso administrativo para realizar la gestión administrativa, Munch (2010) define que, gestionar de manera creativa es un gran reto, puesto que conlleva a adoptar una actitud histórica y analítica; es decir, las acciones sucedidas pueden repetirse, pero con mejora alguna; sin embargo, el futuro nunca, debido a que las proyecciones que se puedan trazar no necesariamente se logran cumplir, porque las condiciones del presente influyen. A su vez, Bernal (2008) define entonces los siguientes elementos del proceso de gestión, como un plan que consiste en orientar la organización hacia el futuro. La organización, por otro lado,

implica la división del trabajo por responsabilidades y áreas funcionales. Relacionado con la gestión, se refiere a guiar a las personas para lograr las metas establecidas en el plan. Finalmente, el control es un proceso de evaluar el desempeño de las personas y brindar retroalimentación.

Según Odgers (2005) señala que, la gestión administrativa se encarga de administrar los sistemas que albergan la información, la tecnología y las personas que maximizan la productividad. Asimismo, Surichaqui (2017) sostiene que es el proceso de diseñar y mantener un ambiente con personas que trabajen en equipos, asegurando el cumplimiento de objetivos específicos.

Basado en los planteamientos sugeridos sobre el concepto de la gestión administrativa, podemos establecerla como el conjunto de procesos o actividades las cuales son llevada en conjunto por los administrativos y personal en el cual se planifica, dirige y orienta los recursos y actividades para el logro de objetivos establecidos, es decir, conlleva a la coordinación de recursos disponibles para el logro de objetivos deseados.

Después de haber definido, el término gestión y administración, se puede definir la gestión administrativa uniendo ambos conceptos; la gestión administrativa es la actividad o acción realizado por un individuo para alcanzar una meta. De este modo, podrá guiar a todo el equipo de trabajo a una sola dirección u horizonte. Además, comprende la forma de planificar, organizar, dirigir, controlar lo cual, permitirá mantener una organización eficiente y eficaz.

En base al concepto, también otros autores contribuyeron con la explicación de la gestión administrativa, ya que es un elemento fundamental y aspecto aglutinador sistémico, puesto que, fue un soporte y sostén del desarrollo empresarial, económico, social y tecnológico del planeta en los últimos siglos y en especial las últimas décadas. Por ende, la gestión administrativa es un proceso que contempla cuatro funciones fundamentales: planificación, organización, dirección y control.

Correspondiente a lo mencionado, Chiavenato (2006) señaló que es la realización de acciones, con el objeto de obtener ciertos resultados, de la manera más eficaz y económica posible. Por tanto, las acciones son indispensables para obtener el resultado que se desea y de los medios de que se dispone; es decir, de asegurar la utilización óptima de los recursos.

Mientras Cruz y Jiménez (2013) definieron la gestión administrativa, como el conjunto de fases a seguir para darle solución a un problema administrativo, donde se concentran en la organización, dirección, por lo cual, se debe solucionar con una efectiva planeación para que el proceso sea más viable. En efecto, la gestión administrativa es responsable de coordinar los recursos administrativos de la empresa. Para llevar a cabo una determinada tarea, por tal, es necesario organizar las necesidades, los procesos y los recursos con los que dispone cada departamento de la empresa y gestionarlos de la mejor manera.

La gestión administrativa constituye un conjunto integral de actividades y procesos que tienen lugar en el seno de una organización con el propósito de planificar, organizar, dirigir y controlar tanto los recursos como las operaciones. Su finalidad principal es lograr metas y objetivos específicos mediante la eficiente coordinación de las personas y los recursos disponibles. Este enfoque implica la toma de decisiones estratégicas y la supervisión continua del desempeño organizacional.

En este contexto, la gestión administrativa abarca diversas áreas funcionales, entre las que se incluyen la gestión de recursos humanos, la administración financiera y la gestión de operaciones. Dentro de estas áreas, se desarrollan actividades como la formulación de políticas, la asignación de responsabilidades, y el establecimiento de procedimientos y protocolos. Estas acciones se llevan a cabo con el objetivo de asegurar la efectividad y el éxito sostenido de la organización en su conjunto.

En síntesis, la gestión administrativa no solo se centra en la coordinación y supervisión, sino que también implica la toma de decisiones estratégicas y la implementación de prácticas

que garanticen el buen funcionamiento y la consecución de los objetivos organizacionales a largo plazo.

2.1.6 Gestión administrativa en la UGEL

La gestión administrativa de las UGEL está integrada y basada en modelos generales administrativos, es así que presentan componentes o dimensiones universales organizacionales, como veremos a continuación.

2.1.6.1 Planeación. Según Munch y García (2008) consiste en fijar metas y elegir procedimientos para alcanzarlas, a partir del estudio y elaboración de planes detallados a implementar en el futuro. De la misma manera Ponce (2006) señala que, se trata de establecer cursos de acción concretos a seguir, principios que los guíen y un conjunto de operaciones a realizar como del tiempo y número de veces que se requiere para su realización.

Según Román et al. (2009) toda organización está compuesto por elementos como, recursos materiales, humanos, financieros, tecnológicos, etc. En la medida que se encuentren armonizados y posteriormente se establezca un propósito, de perdurar saludable en el tiempo. A partir de la definición, se entiende que la planeación es un camino permanente de procesos, donde existen constantes cambios y tiene un horizonte hacia el futuro.

De acuerdo a Bateman y Snell (2005) planificar se refiere a la toma de decisiones sistemáticamente sobre las metas, que el individuo u organización desean lograr, el cual existe coordinación concatenada para cada etapa del proceso que permite que exista una línea de orden hacia el objetivo.

Según Robbins y Coulter (2018) el término planear refiere a la “definición de metas específicas, tales metas se transmiten a los integrantes de la organización y al final pueda ser compartido la información. Se puede decir, que tiene que ver con los fines (el qué)” (p.254). Asimismo, estos autores definen que la planeación genera las siguientes ventajas:

- a. Permite dar una dirección para que los objetivos sean alcanzados de manera conjunta.
- b. Reduce la incertidumbre, sobre todo para quiénes están al mando de una organización (gerente).
- c. Minimiza el desperdicio, es decir las ineficiencias.
- d. Permite establecer metas para que puedan controlar y medir el esfuerzo laboral.

Por otra parte, la planeación es la primera función administrativa, consiste en definir las metas, trazar los objetivos, establecer los recursos y las actividades que se desarrollarán en un periodo de tiempo determinado.

A partir de las citas, se puede inferir entonces, que el hecho de planificar no significa que solamente se concentra en los objetivos, sino también en quiénes son los que operan para llegar a ese objetivo propuesto, se refiere al capital humano; además implica el establecimiento de objetivos y metas, estableciendo las estrategias y planes necesarios para generar la forma óptima de alcanzarlos; asimismo, la planificación establece la guía o la orientación para garantizar una buena toma de decisiones y la forma idónea de la asignación de recursos.

La gestión administrativa engloba varias dimensiones esenciales para asegurar el rendimiento eficiente de una organización. Esto incluye la planificación de metas y estrategias, la organización de estructuras y responsabilidades, el liderazgo y supervisión de los empleados, el control y seguimiento de procesos, la gestión de recursos humanos y financieros, la optimización de operaciones, la implementación de tecnologías de la información, la promoción de la comunicación efectiva, la estimulación de la innovación y mejora continua, la responsabilidad social corporativa, y la gestión del cambio. La efectividad de la gestión administrativa radica en la capacidad de equilibrar y coordinar estas dimensiones, asegurando el logro eficaz y sostenible de los objetivos organizacionales.

2.1.6.2 Indicadores de planeación. Se distinguen los siguientes:

A. Funcional. Según Bernal (2008) señala que, está formulado para desarrollar a partir de cada una de las áreas funcionales básicas o dependencias dentro de las cuales se estructura la gestión organizacional, cuyo propósito es conectar cada área a la definición del plan de negocios o identificar el aporte de las dependencias. Por su parte, Munch (2010) define que, incluye planes hechos por departamentos individuales para lograr el plan estratégico.

De lo señalado líneas arriba, la planeación funcional trata de la implicancia en sugerir acciones para cada departamento de la empresa para mejorar su preparación en la planificación estratégica.

La planificación funcional es un procedimiento en el que se establecen metas y estrategias específicas para cada área o departamento dentro de una organización. En contraste con un enfoque general, se enfoca en las responsabilidades específicas de cada función, lo que posibilita que cada unidad elabore planes personalizados que estén en consonancia con los objetivos generales de la organización.

B. Operativa. Consiste en definir varios puestos operativos para establecer sus respectivas contribuciones al desarrollo del diseño funcional. Sin embargo, Munch (2010) destaca que se diseña según una planificación táctica, además, esto se hace a nivel operativo.

El proceso de planeamiento operativo se dedica a la creación de planes específicos y acciones detalladas destinadas a poner en práctica las estrategias y objetivos delineados en la planificación estratégica. A diferencia de esta última, que establece la orientación a largo plazo, el planeamiento operativo se enfoca en aspectos concretos para ejecutar esas estrategias en la operación cotidiana.

C. Estratégica. Es una construcción sistemática continua del futuro de una organización a partir de un conocimiento profundo de su entorno interno y externo con el fin de fijar metas y aumentar la competitividad (Bernal, 2008). Este indicador estratégico se desarrolla al más

alto nivel de la organización como base para la planificación general. Como regla general, se trata de una planificación a mediano y largo plazo, sobre la base de la cual se elaboran todos los planes para los diferentes niveles de la empresa.

El proceso de planeamiento estratégico es de carácter integral, ya que, permite guiar a una organización hacia el futuro mediante la fijación de metas a largo plazo, la identificación de estrategias para su consecución y la formulación de planes de acción específicos. Este procedimiento implica evaluar tanto el entorno interno como externo, establecer objetivos claros y medibles, y llevar a cabo acciones concretas para asegurar coherencia y adaptabilidad a cambios en el entorno organizacional.

2.1.6.3 Organización. Bergue (2005) afirma que el proceso organizacional significa que los gerentes y ejecutivos de la empresa coordinan los recursos materiales y humanos con los que cuenta la empresa. Mientras que Azuaje (2005) señala que, la organización consiste en crear la jerarquía y estructura necesaria que permita la decisión de agrupar actividades para facilitarla, y su función dentro de unidades.

Lo mencionado líneas arriba comprende a determinar el funcionamiento del proceso organizacional como factor integral que armoniza las fuerzas y energías de la empresa. Base para estructurar, asignar, especificar y coordinar actividades. La organización es la manera de establecer adecuadamente los recursos de un sistema de gestión (Certo, 2001).

Según Cabrera y Moron (2017) la importancia de la innovación, es otro factor que juega un papel protagónico en el establecimiento de estructuras y cadenas de mando. Por ejemplo, la falta de innovación puede llevar a los gerentes a adoptar la estructura jerárquica tradicional (vertical) actual que está cargada de burocracia e ineficiencia operativa. Renovar o adaptar los procesos organizacionales implica crear algo más que estructuras de gestión verticales, horizontales y flexibles que, en términos generales, permitan una comunicación más eficaz

entre los miembros de la organización. Del mismo modo, los procesos organizacionales están dirigidos a lograr los objetivos planificados, por lo que la naturaleza ya no cambia. Si no se cambian o reinventan los procesos organizacionales, la administración puede duplicar esfuerzos, costos, tiempo y recursos. Esto significa que se pierde el objetivo central y principal de la gestión: optimizar los recursos a través de la gestión.

Según Certo (2001) el objetivo principal del proceso organizacional es mejorar la gama de objetivos del sistema general de gestión, conduciendo al establecimiento de nuevos mecanismos organizacionales y, sobre todo, acordes con los requerimientos del entorno donde opera la organización.

Según Roman et al. (2009) organizar implica el manejo y gestión, como capital intelectual, por su naturaleza conceptual, se compone de emociones, sensaciones, hábitos y convenciones. Por lo tanto, la innovación y el cambio pueden no ser una tarea fácil para los gerentes. El desafío es crear condiciones que fomenten para su aprobación y adaptación a este nuevo proceso. Por lo tanto, se da prioridad a una estrategia que cause participación activa y constante de los empleados. Como las fases de la organización, que consistió en agrupar, estructurar y ordenar considerando el tamaño y las actividades comerciales de una empresa o institución. La organización también incluye tareas, divisiones funcionales, autoridades, responsabilidades, equipos y grupos. Están vinculados entre sí para una aplicación eficaz. En el sentido de este concepto, la etapa de organización propuesta por Reyes (2006), menciona:

A. Diseño organizacional. Refiere a la división vertical del trabajo, es decir, se trata esencialmente de definir el nivel de integración de las líneas de autoridad y las estructuras organizacionales verticales de manera que se mejore efectivamente la comunicación con cada área sin importar su alcance, pero debe haber respeto mutuo entre cada uno(a).

B. Diseño departamental. En este acápite, la organización consta de departamentos con una jerarquía definida. En otras palabras, se acondiciona un ambiente propicio dentro de la

organización, donde se ejerce la autoridad y surge la responsabilidad por el ejercicio de la autoridad sobre los subordinados.

C. Diseño de cargos y tareas. Consiste en la delegación de tareas por nivel de orden jerárquico y estructura organizacional previamente diseñada, de esta forma se dividen las unidades de mando y se establece el nivel. Fortalecer la autoridad entre los departamentos para definir funciones, coordinar mejor las tareas y garantizar el cumplimiento efectivo

La organización comprende la estructuración adecuada, estableciendo un diseño efectivo, asignando responsabilidades realizando la creación de trabajo eficiente. Por otro lado, establece la formación de equipos, estableciendo roles y coordinando las actividades.

2.1.6.4 Dirección. De acuerdo a Münch y García (2008) señalan que es el proceso gerencial encargado de la ejecución de los planes de acuerdo con la estructura de la organización, que acompaña y orienta a las personas a través de la motivación. De manera similar, Luzardo y Pelekais (2007) definen la dirección como el proceso de influir en las personas para que contribuyan al logro de las metas organizacionales y grupales. La dirección es fundamental en el proceso administrativo, ya que es responsable de implementar los lineamientos definidos durante el proceso de planeación y contruidos durante la etapa organizacional. En la medida que la gerencia consolida y comunica los esfuerzos realizados, cobra importancia su rol operativo (Cabrera y Morón, 2017).

Desde una perspectiva gerencial, como afirman Cabrera y Moron (2017) las habilidades y competencias específicas que poseen todos los trabajadores deben ser conocidas, desarrolladas y utilizadas dentro de la organización, es decir, contribuir al logro de las metas. En este sentido, si el empleado es percibido como un ser humano dentro de la organización, y si los conocimientos, la motivación, las habilidades, las actitudes, las competencias, la autoestima, las aspiraciones y los deseos del empleado son efectivos, entonces la prestación de

este servicio a la organización es estimulante. Un conjunto de capacidades humanas inherentes como, conocimiento, experiencia, habilidades, valores, emociones, capacidad de trabajo y autoestima requiere una gestión de comunicación, liderazgo y motivación de las personas.

La dirección implica asumir el liderazgo y la motivación de los miembros del equipo de la organización; cabe señalar que líderes o gerentes suelen ser influyentes en el comportamiento de los empleados, siendo importante para guiar las fuerzas colectivas para alcanzar las metas en comunes.

A. Comunicación. Refleja la capacidad de comprender y comunicar información, ideas, sentimientos, pensamientos y conceptos con el fin de tener la oportunidad de aplicarlos a preocupaciones comunes y específicas. Del mismo modo, el fenómeno en el que un emisor envía un mensaje a un receptor y viceversa a través del proceso de envío y recepción a través de canales físicamente separados.

B. Liderazgo. Consiste en lograr que las personas participen activa y entusiastamente en el logro de las metas de un grupo. Por lo tanto, se debe alentar a las personas a crecer no solo en su disposición para trabajar, sino confianza en sí mismas. Es el proceso de motivar a otros y ayudarlos a trabajar duro para lograr las metas organizacionales. En otras palabras, se requiere desarrollar al máximo estos recursos, para que la empresa logre lo que quiere.

2.1.6.5 Control. Münch y García (2006) afirman que pensar en el control como el paso final en el proceso de gestión no significa que suceda de la misma manera en la práctica. La planeación y el control están tan íntimamente relacionados que los gerentes a menudo tienen dificultad para distinguir entre lo que planean y lo que controlan. Control significa monitorear la implementación planificada y corregir las desviaciones significativas. De manera similar, Certo (2001) afirma que el control consiste en un intento sistemático de comparar el desempeño con estándares, planes u objetivos específicos para determinar si el desempeño se

basa en ellos y, de no ser así, aplicar las acciones correctivas necesarias.

Azuaje (2005) enfatiza la importancia del proceso, afirmando que es un factor importante en el ciclo de las actividades de gestión. El cual, permite que la gerencia revise y evalúe el cumplimiento de las metas, estándares de conducta y políticas generales, y tome medidas correctivas si es necesario. La importancia de los procesos de control en una organización permite modificar y alinear el desempeño organizacional a los enfoques establecidos y estructurados en pasos previos del proceso de gestión. El objetivo del control es asegurar que los resultados planificados, organizados y gestionados se lleven a cabo y correspondan al máximo de lo que se pretende alcanzar con las metas trazadas (Luzardo y Pelekais 2007).

De igual forma, considerando un desarrollo eficiente y eficaz, los procesos de control deben aplicarse periódicamente para determinar los momentos de éxito o fracaso en el logro de las metas organizacionales. De hecho, al inicio de las actividades de una organización, se puede decir que la gestión de procesos y recursos siguen ciertos patrones que le permiten alinearse con las metas establecidas dentro de la organización. Según Roman et al. (2009) la importancia del proceso de control se deriva de:

- a. Determinar acciones para modificar actividades para que el plan se implemente con éxito.
- b. Se aplican a todas las cosas, personas y acciones.
- c. Identificar y analizar oportunamente la causa de la desviación y evitar que se repita en el futuro.
- d. Proporcionar información sobre la implementación del plan.

Como resultado, los procesos de gestión aseguran que las actividades organizacionales estén alineadas de acuerdo con los planes y objetivos establecidos por la dirección. Además,

tienen como objetivo de garantizar que se logre lo esperado. En otras palabras, el control es una actividad de gestión que dirige las acciones organizacionales para lograr un propósito específico (Roman et al., 2009).

El control, es la capacidad de realizar supervisiones y evaluaciones del desempeño de las actividades y los resultados alcanzados alineados al establecimiento de objetivos. Asimismo, es este componente permite realizar los ajustes necesarios para las correcciones frente a los elementos señalados anteriormente.

A. Importancia del control. Es muy importantes dentro de una organización, ya que actúa como un medio para garantizar que se sigan los planes establecidos durante la etapa de planificación. Además, permite alcanzar las metas de manera eficiente y motivar a los empleados a través de un liderazgo efectivo.

Según Chiavenato (2000) los niveles de control son:

- a) Estratégico. Se encarga de todas las áreas de la empresa y aspectos para su debida revisión de planes tendientes a tomar acciones correctivas y evitar la ocurrencia de tales errores a posterior.
- b) Táctico. Permite un análisis más detallado y específico de cada departamento organizacional, ya que la gestión se realiza por áreas.
- c) Operacional. Se concentra básicamente en las operaciones y tareas que realiza el colaborador de su organización. Generalmente, conlleva a aplicarse en menor tiempo posible, por lo que puede proporcionar información inmediata para que se puedan tomar acciones correctivas rápidamente.

2.1.7 Desempeño laboral

El desempeño laboral representa el esfuerzo y esmero en una determinada actividad que realiza el hombre. Este es el nivel de desempeño que un empleado ha realiza para el logro

de sus objetivos dentro de una organización durante un período de tiempo. En este sentido, este resultado consiste en actividades tangibles, observables, medibles y otras actividades que se pueden derivar.

Otra definición interesante de desempeño laboral proviene de Stoner (1994), quien afirma que el desempeño laboral es la forma en que los miembros de una organización trabajan de manera efectiva para lograr objetivos comunes de acuerdo a reglas básicas preestablecidas. Con base en esta definición, se dice que el desempeño laboral se refiere al desempeño eficiente de una función por parte de un empleado de una organización para lograr una meta propuesta.

Chiavenato (2002) afirma que el desempeño laboral comprende la eficacia de las personas, las competencias y la capacidad de los individuos. En este sentido, el desempeño de las personas es una combinación de sus acciones y sus consecuencias. Druker (2002) argumenta que, al analizar el concepto de desempeño laboral, es necesario establecer una nueva definición del término, mediante la formulación de instrumentos innovadores para definir el desempeño en términos no financieros.

Robbins (2004) señala que el rendimiento general es mejor cuando se establecen objetivos difíciles y el rendimiento general es mejor cuando los objetivos son fáciles de otra manera. De las definiciones anteriores se desprende que son consistentes con el logro de los objetivos específicos de la empresa y que la competencia de sus integrantes es fundamental y por ende que se logren resultados satisfactorios para cada uno de los objetivos propuestos. Según García (2011) el desempeño laboral se refiere a los comportamientos por los empleados que se relacionan con las metas organizacionales y que pueden ser medidos por la competencia y contribución al éxito de cada individuo. Por su parte Chiavenato (2000) propuso los siguientes aspectos: i) Elementos de actitud consistentes en disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, competencia en seguridad, discreción, presentación personal,

interés, creatividad y logro; y, (ii) Elementos operativos consistentes en conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, precisión, trabajo en equipo y liderazgo.

Podemos mencionar que el desempeño laboral es el rendimiento y la ejecución de un individuo en su trabajo o actividad laboral. Es la medida de cómo un empleado lleva a cabo sus responsabilidades y tareas asignadas en el entorno laboral. El desempeño laboral es un aspecto clave para evaluar la contribución de un empleado a los objetivos y metas de la organización.

La evaluación del rendimiento laboral constituye una práctica habitual en las empresas y puede realizarse mediante evaluaciones periódicas, feedback constante, indicadores de rendimiento y diversos enfoques. Desempeña un papel fundamental en el crecimiento profesional de los empleados, las decisiones gerenciales y la constante optimización del rendimiento organizativo. Un sistema eficaz de gestión del rendimiento no solo permite identificar los puntos fuertes y las áreas de mejora, sino que también facilita el establecimiento de metas y la elaboración de planes para el desarrollo profesional.

2.1.8 Desempeño laboral en la UGEL

Según su composición organizacional, dentro de la UGEL se adoptan modelos clásicos para alcanzar lo propuesto, en tal sentido se sigue el modelo propuesto por Chiavenato (2000) el cual se clasifica en las siguientes dimensiones:

2.1.8.1 Factores actitudinales. Compuesta por la disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad y capacidad de realización.

2.1.8.2 Factores operativos. Está compuesto por el conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo y liderazgo.

Asimismo, Palaci (2005) en su libro Psicología de la Organización considera las siguientes dimensiones:

A. Retribuciones monetarias y no monetarias. Las retribuciones monetarias son los incentivos salariales que percibe el trabajador quincenal o cada fin de mes y las retribuciones no monetarias son los reconocimientos, resoluciones de felicitaciones, resoluciones de agradecimiento, trofeos, medallas, menciones, que recibe el trabajador por un buen desempeño laboral.

B. Satisfacción en relación con las tareas asignadas. Es la identificación del trabajador con sus labores en su puesto de trabajo.

C. Habilidades para realizar las tareas asignadas. Se refiere a la predisposición del trabajador para realizar una excelente función.

D. Capacitación y desarrollo constante de los empleados. La constante actualización profesional del empleado es importante para su desarrollo profesional en su centro de labores, el autor explica que para tener un mejor desempeño laboral hay que estar en constante capacitación.

E. Factores motivacionales y conductuales del individuo. Según el autor los factores motivacionales son importantes en la conducta del trabajador dentro de su centro de labores.

F. Clima organizacional. Es el contexto generado por las emociones de los colaboradores de una empresa, organización o institución, las cuales se relacionan con la motivación de los trabajadores.

G. Cultura organizacional. Es el acumulado de creencias, hábitos, valores, actitudes, tradiciones entre los grupos de colaboradores existentes en todas las empresas, organizaciones o instituciones.

H. Expectativas del empleado. Son las aspiraciones del empleado en su centro de labores por su buen desempeño laboral.

Según Benavides (2002) explicó que, las siguientes variables, Competencias genéricas, son destrezas o habilidades, actitudes y conocimientos transversales que se requieren en cualquier área profesional, que son transferibles a una gran variedad de ámbitos de desempeño y que fortalecen la empleabilidad. Competencias laborales: Son el conjunto de conocimientos (saber), habilidades (saber hacer) y actitudes (saber estar y querer hacer) que, aplicados en el desempeño de una determinada responsabilidad o aportación profesional, aseguran su buen logro. Competencias básicas: Son aquellas que son adquiridas en el proceso de desarrollo de la persona, para lograr su realización personal, ejercer la ciudadanía activa, incorporarse a la vida adulta de manera satisfactoria y ser capaz de desarrollar un aprendizaje permanente a lo largo de la vida.

De la misma forma Mondy y Noe (citado en Pedraza et al., 2010) plantearon las siguientes dimensiones en su concepto de desempeño laboral:

A. Planeación de recursos humanos. Es un proceso que identifica necesidades actuales y futuras de recursos humanos para que la organización alcance sus objetivos. La planificación de los recursos humanos debe servir como un enlace entre la gestión de los recursos humanos y el plan estratégico general de una organización.

B. Reclutamiento y selección. El reclutamiento se define como el proceso de atraer individuos oportunamente en suficiente número y con los debidos atributos y estimularlos para que soliciten empleo en la organización. Igualmente, puede ser definido como el proceso de

identificar y atraer a solicitantes capacitados e idóneos. Es importante señalar que los planes de reclutamiento, selección, capacitación y evaluación deben reflejar como una meta.

C. Desarrollo de recursos humanos. Se refiere al desarrollo de capacidades y habilidades de las personas que forman parte de distintas organizaciones, y cuando el desarrollo es planificado y ejecutado por la misma.

Las dimensiones del desempeño laboral son unidades específicas utilizadas para evaluar cómo un empleado se desenvuelve en su trabajo. Estos aspectos proporcionan un marco integral para analizar diversas facetas del rendimiento laboral. Incluyen elementos como el cumplimiento de responsabilidades, donde se evalúa la capacidad del empleado para llevar a cabo las tareas asignadas de manera eficaz y precisa.

La calidad del trabajo es otra dimensión esencial que se enfoca en la precisión y eficacia con que se completan las tareas, así como en la entrega de productos o servicios de alta calidad. La iniciativa es evaluada para medir la disposición del empleado a tomar acciones proactivas, proponer nuevas ideas y participar activamente en las responsabilidades laborales.

La colaboración y el trabajo en equipo son dimensiones que examinan la capacidad del empleado para interactuar de manera efectiva con sus colegas, contribuir al éxito del equipo y fomentar un ambiente de trabajo colaborativo. La comunicación evalúa la habilidad del empleado para expresar ideas de forma clara y eficaz, tanto oral como escrita.

La adaptabilidad es una dimensión importante que mide la capacidad del empleado para ajustarse a cambios en el entorno laboral, aprender nuevas habilidades y enfrentar nuevas circunstancias con eficacia. El liderazgo, cuando es aplicable al rol, se evalúa para determinar la capacidad del empleado para liderar, motivar y guiar a otros miembros del equipo.

La resolución de problemas es una dimensión clave que analiza la habilidad del empleado para identificar y abordar desafíos de manera efectiva y creativa. El cumplimiento

de plazos mide la capacidad del empleado para completar tareas y proyectos dentro de los plazos establecidos.

El desarrollo profesional es una dimensión que se enfoca en la participación del empleado en actividades de aprendizaje y crecimiento para mejorar sus habilidades y conocimientos. La innovación y creatividad evalúan la capacidad del empleado para generar ideas nuevas y contribuir con soluciones innovadoras en su trabajo.

La ética laboral es una dimensión crucial que evalúa la integridad y ética del empleado en el cumplimiento de sus responsabilidades laborales. Si el trabajo implica interacciones con clientes, la orientación al cliente se convierte en una dimensión relevante que evalúa la capacidad del empleado para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.

Estas dimensiones, al ser evaluadas de manera conjunta, proporcionan una visión completa y detallada del desempeño laboral de un empleado en diversas áreas, contribuyendo a un proceso de evaluación más holístico y significativo.

2.1.9 Teoría del desempeño laboral

Para efectos del presente trabajo de investigación, se desarrolló la Teoría de las Relaciones humanas. Según Chiavenato (2007) se enfatizó los aportes de Mary Parker Follet, quién recalcó el estudio de la conducta humana, de acuerdo a su planteamiento se recopilan cinco principios básicos, los cuales son la integración y colaboración, en el cual se prevalece el trabajo en equipo, donde todos los tipos de la organización deben trabajar juntos en lugar de generar competencia entre los miembros.

Otro aspecto clave planteado por Parker, es la autoridad compartida; es decir, la idea de generar co-autoridad donde el poder dentro de la organización debe ser compartida con la finalidad de evitar la centralización de la autoridad en una sola persona, sino priorizando de forma equitativa la distribución entre los miembros del equipo; otro aspecto son los grupos

informales, reconoció que la existencia de este tipo de grupos son relevantes en las instituciones u organizaciones, las cuales deben ser relevantes como las estructuras formales establecidas, las mismas deben representar una forma de comprender dichas dinámicas generadas con la finalidad de ser comprendidas y aprovechadas. De igual forma, propuso el aspecto del principio integrador, ya que permite abordar los conflictos desde la búsqueda de solución colectivas a fin de satisfacer los intereses de las partes implicadas en los conflictos suscitados. Finalmente planteó la gestión mediante el entendimiento, es decir, el establecimiento de la comunicación abierta y la comprensión de los integrantes de la organización.

Asimismo, hizo hincapié, en la necesidad de que las personas trabajen en grupos, lo que es coherente con el principio taylorista de que los trabajadores y la dirección, como miembros de la organización, persiguen un objetivo común. Descubrió que la distinción artificial entre empleados y gerentes oscurecía la unidad de intenciones y se esmeró a encontrar formas de reducir las relaciones negativas entre ellos. Por último, planteó la necesidad de un liderazgo participativo y de cooperación en la toma de decisiones y la resolución de problemas entre directivos y trabajadores.

La nueva visión de la teoría humanística fue, la implicación de los niveles inferiores en la solución de los problemas de la organización, el incentivo para mayores relaciones y apertura entre individuos y grupos en las organizaciones, identificación de la necesidad de mejorar las habilidades interpersonales de los directivos, mejorar la comunicación desde abajo hacia arriba de la jerarquía organizacional para reducir la brecha entre el mundo de la administración y el mundo de los trabajadores, la introducción de las ciencias del comportamiento en la práctica administrativa, la definición de una filosofía humanista y democrática respecto del papel de las personas en la organización. Finalmente, una actitud orientada a la investigación y al conocimiento más profundo de la naturaleza humana.

Respecto a esta teoría Elton Mayo citado por Chiavenato (2007) desarrolló algunos principios, como: i) Integración y comportamiento social: el nivel de producción depende de la integración social. El empleado no actúa de forma aislada, sino como miembro de un grupo social. Por tanto, el trabajo es una actividad grupal. Las investigaciones han demostrado que el comportamiento humano está determinado por normas o estándares sociales; ii) Recompensas y sanciones sociales: Se ha demostrado que los trabajadores que producían por encima o por debajo de la norma socialmente definida perdían el cariño y respeto de sus compañeros; (iii) Grupos informales: constituyen la organización humana de la empresa, que muchas veces contrasta con la organización formal creada por la dirección; Determinan sus formas de recompensas o sanciones, su escala de valores, creencias y expectativas; (iv) Contenido del puesto: la especialización laboral no garantiza la eficiencia y los trabajadores cambian frecuentemente de puesto para evitar la monotonía; (v) Estilo de supervisión: los directivos deben ser capaces de tratar a sus trabajadores con dignidad, comprenderlos, saber comunicarlos, ser democráticos y persuasivos, partiendo de la base de que el ser humano es un ser social. La teoría de las relaciones humanas proporciona un nuevo lenguaje. En general se empiezan a abordar los siguientes conceptos:

- a. Motivación: toda conducta humana está motivada, en un sentido psicológico.
- b. Liderazgo: es la influencia interpersonal que se ejerce en una situación.
- c. Comunicación: es el intercambio de información entre individuos.
- d. Organización informal: es una serie de interacciones y relaciones que existen, diferentes a las organizaciones formales.
- e. Dinámica de grupo: son personas que se integran entre sí y se consideran miembros de un grupo; Su dinámica es la suma de los intereses de sus miembros.

2.1.10 Elementos del desempeño laboral

Por el lado organizacional, se investigó todo lo relacionado con el desempeño laboral, ya que depende de diversos factores.

Davis y Newtrons (2000) definen el desempeño laboral refiriendo las siguientes habilidades: adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimiento, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo del talento, mejora del diseño del trabajo y maximización de la producción. Al respecto, Chiavenato (2000) afirma que, el desempeño de las personas se evalúa a partir de los siguientes factores predefinidos y puntuados, por ejemplo: (i) Factores de disciplina, referidos a la cooperación, iniciativa, responsabilidad, seguridad, competencia, discreción, presentación personal, interés, creatividad, eficiencia; (ii) Factores operativos, referidos al conocimiento, calidad, cantidad, precisión, trabajo en equipo y liderazgo.

De acuerdo a Benavides (2002) enfatiza que el desempeño está relacionado con la habilidad, y que a medida que las habilidades de los trabajadores mejoran, también lo hace su desempeño. En otras palabras, son los comportamientos y habilidades observables que una persona trae al lugar de trabajo para lograr de manera efectiva y satisfactoria sus tareas, metas organizacionales. Estas competencias incluyen competencias generales, profesionales y competencias básicas.

Robbins (2004) afirma que otra forma de ver y evaluar el trabajo de un gerente es observar las habilidades y competencias necesarias para lograr los objetivos establecidos. El mismo autor, citando a Katz, enumera tres habilidades gerenciales claves: técnica, humana y conceptual.

Chiavenato (2002) afirma que el desempeño es la eficacia de las personas que trabajan en una organización, las competencias demandadas por la organización y la capacidad de los individuos para desempeñarse bien y estar satisfechos con su trabajo. En este sentido, los

resultados de las personas son una combinación de sus acciones y sus consecuencias, por lo que, para medir y observar, primero deben modificar su comportamiento.

Al analizar el concepto de desempeño laboral, Druker (2002) vio la necesidad de establecer una nueva definición del término, formulando una herramienta innovadora para definir el desempeño en términos no financieros. De manera similar, Robbins (2004) enfatiza la importancia del establecimiento de metas para activar el comportamiento y mejorar el desempeño. El mismo autor señala que establecer metas difíciles mejora el rendimiento general, mientras que establecer otras metas fáciles mejora el rendimiento general.

De las definiciones anteriores, se puede concluir que cada meta propuesta se adecua bien al logro de las metas específicas de la empresa, y que las competencias de los integrantes son esenciales y, por lo tanto, arrojan resultados satisfactorios. Según García (2011), el desempeño laboral se refiere a los comportamientos observados por los empleados que son relevantes para las metas organizacionales y pueden medirse en función de la competencia y contribución al éxito de cada individuo.

Finalmente, Chiavenato (2000) sugirió los siguientes aspectos: (i) Disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, competencia en seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad y logro; (ii) un componente operativo consistente en conocimiento práctico, calidad, cantidad, precisión, trabajo en equipo y liderazgo.

Los elementos del desempeño laboral son los distintos aspectos o factores que se evalúan para medir la eficacia y la eficiencia de un empleado en su puesto de trabajo. Estos elementos proporcionan una visión holística del rendimiento de un individuo en el entorno laboral. La diversidad de estos elementos depende de la índole del trabajo y de los objetivos particulares de la organización. La evaluación del rendimiento laboral implica la medición y entrega de comentarios acerca de estos factores con el fin de favorecer el desarrollo y la mejora constante tanto del empleado como de la organización en su totalidad.

2.1.11 Factores que influyen en el desempeño laboral

Para brindar un excelente servicio al cliente, las empresas del sector servicios deben incorporar en sus horarios de trabajo los factores motivadores asociados con el buen desempeño laboral de los empleados y mejorarlos directamente. Estos factores se enumeran a continuación.

2.1.11.1 Satisfacción del trabajo. Davis y Newtrons (1991) afirman que es una gama de sentimientos positivos o negativos de los empleados sobre su experiencia laboral, que se reflejan en actitudes laborales específicas. Algunos, autores describen la satisfacción laboral, como sentimientos de alegría o dolor que son distintos de los pensamientos, las metas y el propósito de la acción. Estas actitudes ayudan a los líderes a anticipar el impacto de las tareas en su comportamiento.

2.1.11.2 Autoestima. Según Quintero et al. (2008) es la motivación individual y expresión de la necesidad de lograr superación. Del mismo modo, la autoestima es muy importante en una profesión que ofrece a las personas la oportunidad de desarrollar su potencial. La autoestima, además, es un ingrediente esencial para superar los trastornos depresivos. Esto significa buscar un equilibrio entre el trabajo y bienestar emocional.

2.1.11.3 Trabajo en equipo. Quintero et al. (2008) indicaron que, a medida que los trabajadores cumplen y satisfacen un conjunto de necesidades, se forma una estructura con un sistema estable de interacción, formando el denominado equipo de trabajo. Dentro de esta estructura, ocurren fenómenos como la cohesión del equipo, la cohesión de los miembros, el surgimiento del liderazgo y los patrones de comunicación, y se desarrollan ciertos procesos, pero las acciones que realiza el equipo se basan principalmente en las acciones de sus miembros. Esto lleva a suponer que la naturaleza de un individuo determina las condiciones que deben considerarse para un trabajo efectivo.

2.1.11.4 Capacitación del trabajador. Según Drovett (1992) explica que, es un proceso de capacitación llevado a cabo por un departamento de personal para permitir que un empleado desempeñe su función de la manera más eficiente posible. Nash (1989) señala que, tiene la finalidad de proporcionar información y especificidades sobre el puesto y fomentar la imitación de modelos a seguir. De manera similar, Quintero et al. (2008) indicaron que, los programas formales de capacitación rara vez satisfacen las necesidades reales del puesto, y las quejas surgen cuando formalmente, casi todos en la organización han recibido capacitación. Sienten que les falta y es claro que no les importan los pasos necesarios.

El desempeño laboral de un empleado está influenciado por diversos factores que abarcan tanto aspectos internos como externos. Entre estos factores se encuentran la motivación, las habilidades y competencias, el ambiente de trabajo, el liderazgo, las relaciones interpersonales, el feedback y las evaluaciones, el equilibrio entre trabajo y vida personal, las oportunidades de desarrollo profesional, la carga de trabajo, la compensación y recompensas, la estabilidad laboral, las expectativas claras, y la presencia de desafíos y variedad en el trabajo. La interacción compleja de estos elementos puede variar según la naturaleza del trabajo y la individualidad de cada empleado. La gestión efectiva de estos factores es fundamental para promover un desempeño laboral exitoso y satisfactorio.

2.1.11.5 Beneficios de la evaluación del desempeño laboral. Las evaluaciones de desempeño ayudan a implementar nuevas políticas de remuneración, mejorar el desempeño, fundamentar decisiones de ascenso o colocación, determinar si existe necesidad de reentrenamiento, detectar errores en el diseño del puesto y ayudar a observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el puesto subordinados (Pérez, 2009).

La evaluación del desempeño no puede limitarse a evaluaciones superficiales y unilaterales de los superiores sobre el comportamiento funcional de los subordinados (Pérez, 2009).

La evaluación del rendimiento laboral conlleva múltiples ventajas, como ofrecer retroalimentación constructiva para el crecimiento personal, establecer metas claras, identificar necesidades de capacitación, mejorar continuamente el desempeño, respaldar decisiones de recursos humanos informadas, motivar y comprometer a los empleados, contribuir al rendimiento global de la organización, fomentar la comunicación abierta, identificar potencial de liderazgo, evaluar programas de recursos humanos y garantizar una gestión equitativa del desempeño. En conjunto, esta práctica refuerza tanto la eficacia individual como la organizacional.

Es importante profundizar, descubrir las causas y establecer una perspectiva de mutuo acuerdo con la persona evaluada.

2.1.11.6 Objetivos de la evaluación del desempeño laboral. Los principales objetivos de la evaluación del desempeño pueden representarse en tres etapas: i) Crear las condiciones para medir el potencial humano en el sentido de determinar su pleno uso; ii) Permitir que los recursos humanos sean considerados como el principal recurso de la organización, cuya productividad puede desarrollarse indefinidamente, dependiendo, por supuesto, de la forma de gestión; iii) Proporcionar oportunidades de crecimiento y condiciones de participación efectiva a todos los miembros de la organización, teniendo en cuenta, por un lado, las metas organizacionales y, por el otro, las metas individuales.

El director obtiene los siguientes beneficios de la evaluación al controlar mejor el desempeño y el comportamiento de los subordinados en función de las variables y factores de la evaluación y, principalmente, al tener un sistema de medición que puede neutralizar la subjetividad. Tomar medidas para mejorar el comportamiento de las personas. Proporcionar

una mejor comunicación a las personas para que comprendan la mecánica de la medición del desempeño como sistema objetivo y cómo desarrollarlo. Planifique y organice el trabajo para que pueda organizar su unidad para que funcione como una máquina.

El administrador, al evaluar, indica claramente a los individuos sus responsabilidades y lo que se espera de ellos; planifica las actividades de la unidad, dirige y controla el trabajo, establece las reglas y procedimiento para su ejecución. Además, invite a las personas a participar en la resolución de problemas y pídale su opinión antes de realizar cualquier cambio.

La evaluación del desempeño laboral persigue diversos objetivos, entre los cuales se incluyen proporcionar la retroalimentación para el desarrollo personal, establecer metas y expectativas claras, detectar necesidades de capacitación, fomentar la mejora continua del rendimiento, respaldar decisiones de recursos humanos, incentivar a los empleados, alinear esfuerzos con los objetivos de la organización, cultivar liderazgo, evaluar programas de recursos humanos, asegurar una gestión equitativa del desempeño, identificar problemas organizacionales y promover una comunicación efectiva en la organización. Estos objetivos buscan mejorar tanto el rendimiento individual como el éxito global de la organización.

2.1.12 Administración pública

La administración pública, entendida como el conjunto de estructuras y procesos mediante los cuales los organismos gubernamentales implementan políticas y prestan servicios públicos, ha sido objeto de constante estudio y debate (Martínez, 2018). Mediante este criterio a continuación se señalan algunas aproximaciones teóricas.

Para Weber (1992) la administración pública es un sistema organizativo caracterizado por la formalización de reglas, la jerarquía clara y la especialización de funciones. En términos más modernos, la administración pública, es el estricto funcionamiento de una serie de componentes tales como la planificación, organización, personal, dirección, coordinación,

información y retroalimentación se convirtieron en pilares centrales de su enfoque (Gulick, 1937).

Es fundamental señalar que la administración pública debe cumplir con una serie de principios, los cuales se fundamentan en los planteamientos realizados por Chiavenato (2011) los cuales se basan en cuatro principios, cabe señalar que idealmente fueron planeados para una incorporación del sector privado, sin embargo, esos modelos en la actualidad son aplicados en las entidades públicas.

2.1.12.1 Principio de planificación. Reemplaza los estándares de trabajo, la improvisación, el desempeño empírico y práctico, incluido los métodos científicos.

2.1.12.2 Principio de preparación. Resulta de la selección de trabajadores con base científica en función de sus habilidades, luego se prepara y capacita para que puedan producir de manera eficiente de acuerdo con el plan.

2.1.12.3 Principio de control. Garantiza que el trabajo realizado por el individuo se lleve a cabo de manera adecuada cumpliendo los estándares establecidos y los planes.

2.1.12.4 Principio de ejecución. Consiste en asignar autoridad y responsabilidad para la ejecución de una tarea o actividad.

En cuanto a las funciones de generar la gestión administrativa, dicho autor considera una serie de fundamentos básicos, los cuales generan una consecución de objetivos los cuales veremos a continuación.

La postura de Chiavenato, (2011) define el acto de administrar, prever, organizar, dirigir, coordinar y controlar. Las funciones administrativas involucran los elementos de la administración; es decir las funciones del administrador:

A. Prever. Observar el horizonte creando un plan de acción.

B. Organizar. Establecer de forma detallada los recursos materiales y sociales de la empresa

C. Dirigir. Orientar al personal directamente.

D. Coordinar. Conecta, une y armoniza todas las acciones y esfuerzos colectivos.

E. Controlar. Asegurar cada tarea en función a las reglas y órdenes.

Según Luther Gulick citado en Chiavenato (2011), perteneciente a la teoría clásica, propone algunos de los elementos de gestión:

A. Planeación (planning). Escribe lo que se debe hacer para lograr los objetivos de la empresa y cómo llegar.

B. Organización (organizing). Se refiere a la tarea de establecer una estructura formal de autoridad en la que se integren, definan y coordinen las divisiones del trabajo para lograr los objetivos deseados.

C. Asesoría (staffing). Su tarea es educar y capacitar al personal y mantener buenas condiciones de trabajo

D. Dirección (directing). Es la actividad permanente que implica tomar decisiones y dar órdenes e instrucciones específicas y generales, así como asumir el liderazgo de la empresa.

E. Coordinación (coordinating). Esta es una actividad perpetua que implica asumir la dirección de la empresa.

F. Información (reporting). Es la acción de informar que corresponde a los jefes de una determinada área o empresa.

G. Presupuestación o presupuestar (budgeting). Funciones que incluyen la preparación, ejecución y seguimiento del presupuesto, es decir, la planificación, la contabilidad y el control del presupuesto.

2.1.13 Empleado público

Dentro del marco legal peruano, el empleador estatal fue reconocido con la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, Ley N° 29158, en su Título IV. Donde se estableció que forma parte del Poder Ejecutivo, ejerciendo potestad administrativa en áreas como contrataciones públicas, procedimientos administrativos vinculados a la transparencia y acceso a la información, así como aspectos previsionales. Además, está sujeta al Sistema Nacional de Control supervisado por la Contraloría General de la República y es considerada por el Código Penal para evitar los delitos contra la administración pública (Huayapa y Terrazos, 2007).

Según Congreso de la Republica del Perú (2005) el empleado estatal se distingue a partir de las siguientes:

A. Funcionario público. Se refiere al individuo que desempeña roles de preeminencia política, reconocidos mediante normativas explícitas, representando al Estado o a una porción de la población, formulando políticas estatales y/o supervisando organismos o entidades públicas, es conocido como funcionario público. Este puede clasificarse en: a) aquel elegido directa y universalmente por el público o designado por confianza política originaria; b) aquel designado y removido según regulaciones específicas; y c) aquel de nombramiento y remoción discrecional.

B. Empleado público de confianza. Se refiere a la persona que ocupa un cargo de confianza, ya sea técnico o político, difiere del funcionario público convencional, está situado en el círculo cercano de quien lo nombra o destituye a su discreción y en ningún caso representará más del 5% de los servidores públicos totales en cada entidad. El Consejo Superior del Empleo Público tiene la facultad de establecer límites inferiores específicos para cada entidad.

C. Servidor público. El servidor público se distingue en los siguientes:

Directivo superior. Este individuo desempeña funciones administrativas relacionadas con la dirección de un órgano, programa o proyecto; sus responsabilidades incluyen la supervisión de empleados públicos, la elaboración de políticas administrativas y la colaboración en la formulación de políticas gubernamentales. La admisión a este grupo se realiza mediante concurso de méritos y capacidades de los servidores ejecutivos y especialistas, y su porcentaje no puede exceder el 10% del total de empleados de la entidad. La ineficiencia en este cargo resulta en el regreso al grupo ocupacional correspondiente. El titular de la entidad tiene la facultad de designar o remover libremente una quinta parte del porcentaje mencionado anteriormente. Estos individuos no pueden ser contratados como servidores ejecutivos o especialistas a menos que cumplan con las normas de acceso establecidas en la legislación vigente.

Ejecutivo. Esta categoría incluye a aquellos que desempeñan funciones administrativas, entendidas como el ejercicio de autoridad, atribuciones resolutivas, fe pública, asesoría legal preceptiva, supervisión, fiscalización, auditoría y, en general, aquellas que requieren la garantía de actuación administrativa objetiva, imparcial e independiente. Los ejecutivos conforman un grupo ocupacional.

Especialista. Este individuo realiza labores de ejecución de servicios públicos y no ejerce funciones administrativas. Los especialistas conforman un grupo ocupacional.

De apoyo. Este individuo realiza labores auxiliares de apoyo y/o complemento.

2.1.14 Funciones del empleado de la UGEL

Las Unidades de Gestión Educativa Local desempeñan una función esencial al gestionar y supervisar las instituciones educativas en sus respectivas jurisdicciones. La efectividad de estas unidades depende en gran medida de la definición clara de roles y

funciones administrativas que se establecen en sus Reglamentos de Organización y Funciones (ROF).

Precisamente, de acuerdo a este documento de gestión, algunas Unidades de Gestión Local tienen formas específicas de organización, sin embargo, generalmente está compuesto por los siguientes cargos y sub unidades administrativas.

En primera instancia, el director de la UGEL ocupa una posición central, liderando la gestión y dirección integral de la unidad. Esta figura no solo representa a la UGEL ante instancias superiores, sino que también coordina y supervisa las actividades administrativas y pedagógicas, fomentando la coherencia y eficiencia en la implementación de políticas educativas.

La estructura organizativa de una UGEL incluye profesionales que cumplen funciones específicas. El Jefe del Área de Gestión Pedagógica, por ejemplo, asume la responsabilidad de mejorar los procesos pedagógicos en las instituciones educativas de la jurisdicción. Su labor es crucial para garantizar la calidad y relevancia de la educación proporcionada a los estudiantes. Simultáneamente, el Jefe del Área de Gestión Institucional se centra en la gestión administrativa y financiera. La colaboración con otras entidades y la coordinación eficaz son fundamentales para asegurar los recursos y servicios necesarios, fomentando un entorno propicio para el desarrollo educativo.

Por su parte, el Jefe del Área de Administración es el encargado de hacer cumplir y aplicar las normativas de los sistemas de personal, contabilidad, tesorería, abastecimiento de la entidad, promoviendo una mejora distribución de los bienes en las instituciones educativas. El Jefe de Asesoría jurídica, es el encargado de emitir opiniones legales y asesorar a la Unidad de Gestión Educativa Local de Chincheros en los asuntos propiamente administrativos, asimismo en asuntos legales.

En cuanto a las Unidades Administrativas, tanto las unidades de Planificación y Presupuesto, Personal, Administración, Abastecimiento y Tecnologías de la Información forman la estructura de apoyo que respalda las funciones administrativas y operativas de la UGEL. La planificación, la administración de recursos humanos, la gestión de bienes y servicios, así como la implementación de tecnologías educativas, son áreas cruciales que demandan liderazgo especializado y coordinación efectiva.

La UGEL en el desarrollo educativo es innegable, y la eficacia de estas unidades se sustenta en la claridad y coherencia de los logros territoriales obtenidos, en tal sentido, se marca una línea entre el desempeño del personal y el logro de los objetivos institucionales materializándose en altos niveles de logros académicos basados en las pruebas anuales y semestrales del Estado.

2.1.15 Eficacia y deficiencia de la UGEL

Es fundamental abordar tanto los aspectos favorables como los desafíos que enfrentan las Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL) empezando por reconocer la eficacia y deficiencia de las mismas. A continuación, se resaltan tanto la eficacia como las posibles carencias que se pueden observar en el contexto de las UGEL en el país:

2.1.15.1 Eficacia de la UGEL. Son los siguientes:

Mejoras en indicadores educativos. En muchos casos, las UGEL han contribuido significativamente a mejoras en los indicadores educativos, como tasas de graduación y rendimiento académico.

Implementación de políticas educativas. Han desempeñado un papel fundamental en la ejecución de políticas educativas a nivel local, adaptándolas para satisfacer las necesidades específicas de las comunidades.

Supervisión y evaluación. La supervisión y evaluación de las instituciones educativas realizadas por las UGEL han facilitado la identificación de áreas de mejora y han fomentado la rendición de cuentas.

Fomento de participación comunitaria. Han promovido de manera efectiva la participación activa de la comunidad educativa, involucrando a padres, docentes y estudiantes en los procesos de toma de decisiones.

2.1.15.2 Deficiencia de la UGEL. Son considerados los siguientes:

Desigualdades regionales. Las UGEL enfrentan desafíos significativos debido a las desigualdades regionales, ya que las condiciones varían considerablemente entre áreas urbanas y rurales.

Limitaciones de recursos. La carencia de recursos financieros y humanos puede restringir la capacidad de algunas UGEL para abordar de manera adecuada las necesidades educativas locales.

Burocracia y procesos administrativos lentos. En ciertos casos, la burocracia y los procedimientos administrativos lentos pueden impactar en la capacidad de respuesta y la eficiencia operativa de las UGEL.

III. MÉTODO

3.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación fue básica, porque se ampliará conocimiento científico, por medio del bosquejo de información de autores que resaltaron o definieron a las variables gestión administrativa y desempeño laboral (Hernandez et al., 2014).

Por otro lado, el enfoque de la investigación es cuantitativo, ya que se utilizó la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías (Hernandez et al., 2014).

3.1.1 Nivel de investigación

Fue **correlacional**; que tiene como propósito “medir el grado y la relación que existe entre dos o más conceptos o variables” (Fernández et al., 2003, p.62). Es decir, miden cada variable presuntamente relacionada y, después miden y analizan la correlación, tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba. Los estudios correlacionales miden las dos o más variables que se pretende ver si están o no relacionadas en los mismos sujetos y después se analiza la correlación.

3.1.2 Diseño de la investigación.

El diseño de investigación, es no experimental de corte transversal, el estudio que se realizara sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos (Hernández et al., 2014).

Es de corte transversal, ya que recolectan datos en un solo momento en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia en un momento dado.

Por lo antes expuesto, la investigación es de diseño de campo transaccional correlacional, en donde se describe la relación que existe entre las variables gestión

administrativa y desempeño laboral de los servidores públicos de la UGEL Chincheros, para luego determinar la significativa relación.

3.2 Población y muestra

Población o universo, conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones (Hernández et al., 2014). La población estuvo conformada por los servidores de la UGEL Chincheros del periodo 2019, según la oficina de Recursos Humanos de la UGEL Chincheros.

Tabla 1

Población y muestra de la UGEL Chincheros

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
CAP PROVISIONAL	43
Contrato Administrativo de Servicios (CAS)	22
TOTAL	65

Nota. Oficina de Recursos Humanos UGEL Chincheros

La muestra de la presente investigación estuvo conformada por la cantidad total de población, que son 65 servidores públicos de la UGEL Chincheros. Se procedió con un muestreo poblacional o total, también llamado muestreo censal.

3.3 Operacionalización de variables

Tabla 2

Definición operacional de las variables de estudio

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
V.1. Gestión Administrativa	Planeación	Visión	1-6=6	Siempre Casi Siempre A veces Casi Nunca Nunca
		Estrategias		
		Recursos		
	Organización	Estructura	7-12=6	
		Funciones		
		Procesos		
	Dirección	Orientar	13-18=6	
		División de tareas		
		Verificación		
	Control	Supervisión	19-21=3	
Evaluación				
V.2. Desempeño Laboral	Factores Actitudinales	Disciplina	1-17=17	
		Actitud cooperativa		
		Responsabilidad		
		Habilidad		
		Discreción		
		Presentación personal		
		Interés		
		Creatividad		
	Factores Operativos	Realización	18-31=14	
		Conocimiento		
		Calidad		
		Cantidad		
		Exactitud		
		Liderazgo		
Factores Operativos	Trabajo en equipo	18-31=14		

Nota. Elaboración Propia

3.4 Instrumentos

La selección de técnicas e instrumentos de recolección de datos implica determinar por cuáles medios o procedimientos el investigador obtendrá la información necesaria para alcanzar los objetivos de la investigación (Hurtado, 2000).

Para efectos del presente estudio, se utilizó la técnica de la encuesta, y el instrumento es el cuestionario de preguntas que, permitió elaborar las interrogantes por cada ítem de los indicadores que se consideraron para la Gestión Administrativa como para el Desempeño laboral.

El instrumento de recolección de datos es el recurso que utiliza el investigador para extraer la información y plasmar la realidad del problema (Hernández, 2014). Asimismo, se desarrollaron 21 interrogantes para la variable Gestión administrativa y 31 para el Desempeño laboral, que fue aplicable para la muestra determinada.

3.5 Procesamiento

Refiere a una serie de pasos ordenados para realizar el tratamiento de datos, luego de aplicar las encuestas. Primero, se vació los datos de las encuestas en el programa de Excel, cada respuesta por cada pregunta. Segundo, se trasladó los datos codificados del programa Excel al Programa de SPSS y se inició a procesar los datos, para obtener la prueba de normalidad, la frecuencia de tablas y gráficas. Tercero, se procedieron a realizar las interpretaciones de las tablas como las gráficas. Cuarto, se procedió a realizar la estadística inferencial, a través de la contrastación de hipótesis de las correlaciones. Por último, se realizó las interpretaciones de las correlaciones, a juicio del investigador, con los resultados que se observaron en cada tabla de correlaciones extraídas del programa SPSS. Verificar el correcto llenado de los instrumentos.

3.6 Análisis de datos

Para el análisis de datos, primero se desarrollaron las estadísticas descriptivas, a través de las tablas de frecuencia y gráfica de barras se analizó para elaborar las interpretaciones. Seguidamente, se elaboró la estadística inferencial, por medio de la contrastación de hipótesis e interpretación de las correlaciones entre variable y dimensiones. Finalmente, su obtención permitió desarrollar adecuadamente la discusión y conclusiones.

IV. RESULTADOS

4.1 Estadística descriptiva

En la presente investigación se tomaron datos referentes a las variables Gestión Administrativa y Desempeño laboral.

4.1.1 Estadística descriptiva para la variable Gestión Administrativa

Tabla 3

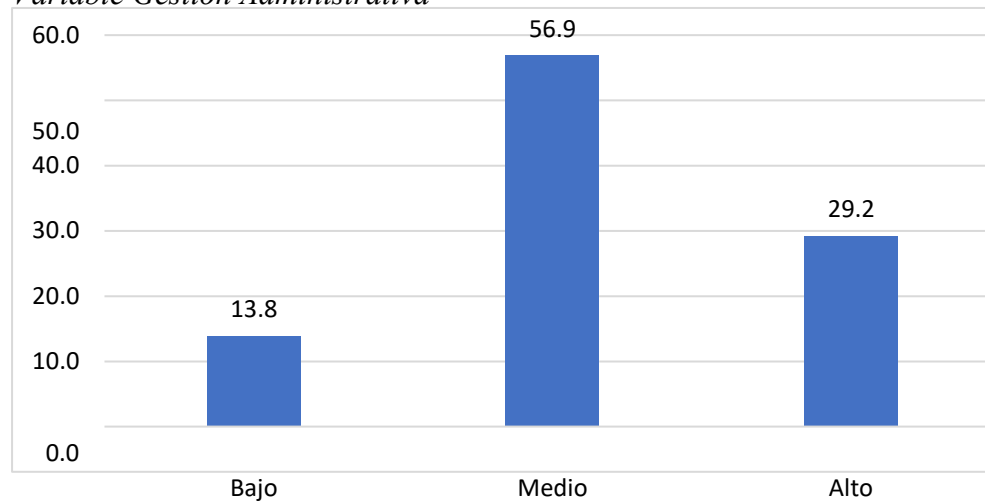
Variable Gestión Administrativa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Bajo	9	13,8	13,8
Medio	37	56,9	56,9
Alto	19	29,2	29,2
Total	65	100,0	100,0

Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

Figura 2

Variable Gestión Administrativa



Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25

En la Tabla 3 y Figura 2 se observa, respecto a la variable Gestión Administrativa de los servidores públicos de la UGEL Chincheros, que el 56.9% califican un nivel medio, mientras el 29.2% califica la Gestión administrativa un nivel alto y el 13.8% un nivel bajo.

Estos resultados demuestran que en su mayoría los encuestados indican qué, la Gestión administrativa se ejecuta sólo un nivel medio.

4.1.1.1 Dimensión 1: Planeación

Tabla 4

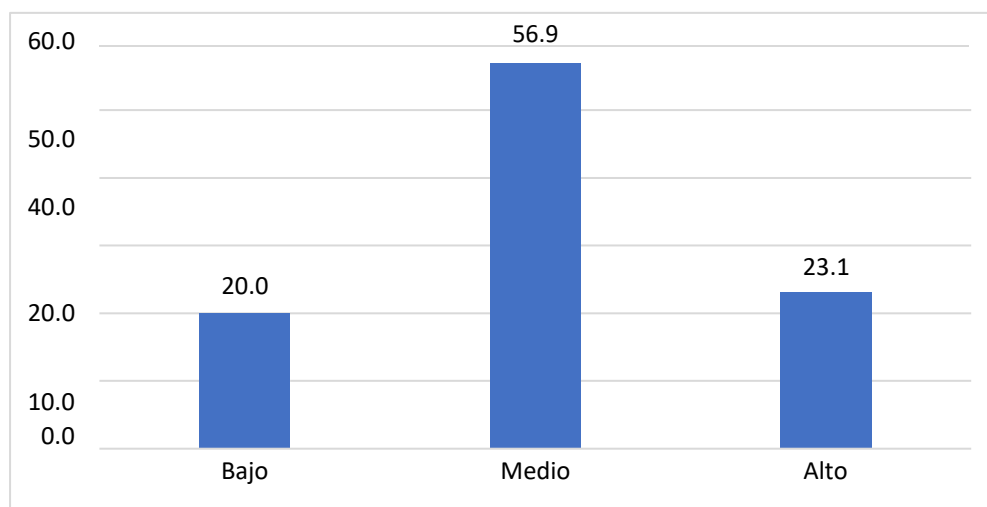
Dimensión Planeación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Bajo	13	20,0	20,0
Medio	37	56,9	56,9
Alto	15	23,1	23,1
Total	65	100,0	100,0

Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

Figura 3

Dimensión Planeación



Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

En la Tabla 4 y Figura 3 se observan respecto a la dimensión planificación de los servidores públicos de la UGEL Chincheros, que el 56.9% califican un nivel medio, mientras el 23.1% califica la planificación un nivel alto y el 20% un nivel bajo. Estos resultados demuestran que en su mayoría los encuestados indican qué, la planificación se ejecuta sólo un nivel medio.

4.1.1.2 Dimensión 2: Organización

Tabla 5

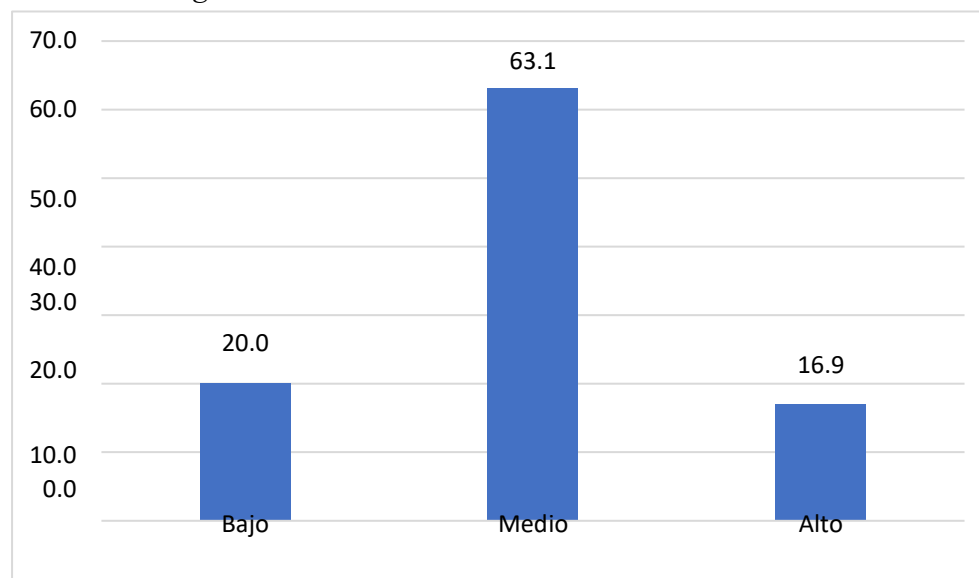
Dimensión Organización

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Bajo	13	20,0	20,0
Medio	41	63,1	63,1
Alto	11	16,9	16,9
Total	65	100,0	100,0

Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

Figura 4

Dimensión Organización



Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

En la Tabla 5 y Figura 4 se observan respecto a la dimensión organización en los servidores públicos de la UGEL Chincheros, que el 63.1% califican un nivel medio, mientras el 20% califica la organización un nivel bajo y el 16.9% un nivel alto. Estos resultados demuestran que en su mayoría los encuestados indican que, la organización se ejecuta sólo un nivel medio.

4.1.1.3 Dimensión 3: Dirección

Tabla 6

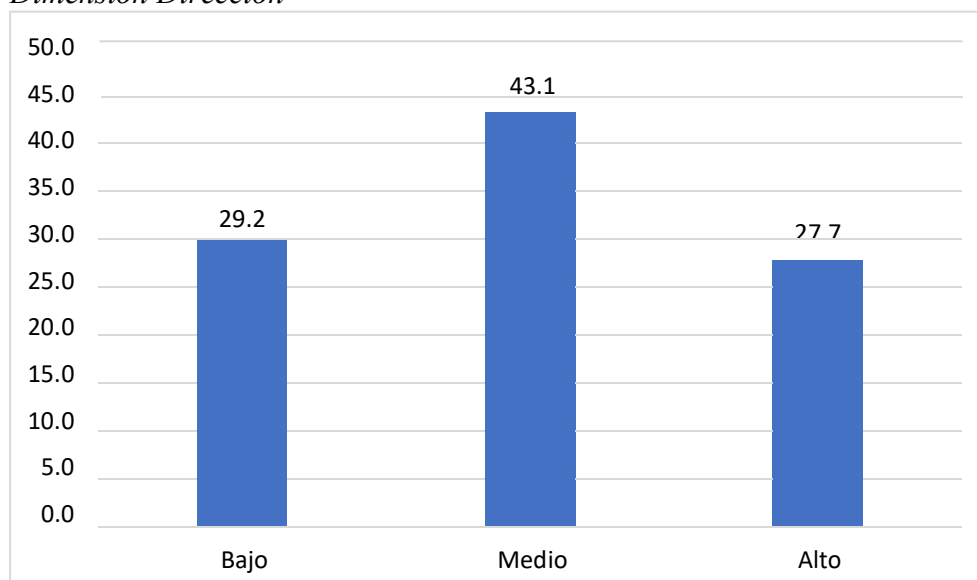
Dimensión Dirección

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Bajo	19	29,2	29,2
Medio	28	43,1	43,1
Alto	18	27,7	27,7
Total	65	100,0	100,0

Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

Figura 5

Dimensión Dirección



Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

En la Tabla 6 y Figura 5 respecto a la dimensión dirección se observa que, el 43.1% califica un nivel medio, mientras que el 29.2% califican un nivel bajo y el 27.7% un nivel alto. Estos resultados demuestran que, en su mayoría los encuestados indican que, la dirección se ejecuta en un nivel medio.

4.1.1.4 Dimensión 4: Control

Tabla 7

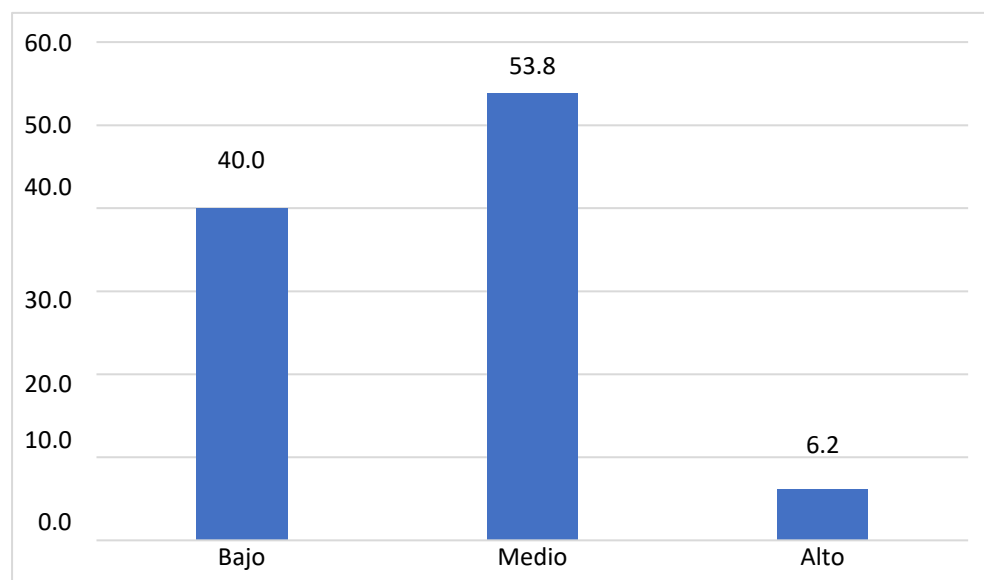
Dimensión Control

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Bajo	26	40,0	40,0
Medio	35	53,8	53,8
Alto	4	6,2	6,2
Total	65	100,0	100,0

Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

Figura 6

Dimensión Control



Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

En la Tabla 7 y Figura 6 se observa respecto a la dimensión de control, que el 53.8% califican un nivel medio, mientras el 40% califica un nivel bajo y el 6.2% un nivel alto. Estos resultados demuestran que en su mayoría los encuestados indican que, el manejo de control se ejecuta sólo un nivel medio.

4.1.2 Estadística descriptiva de la variable *Desempeño Laboral*

Tabla 8

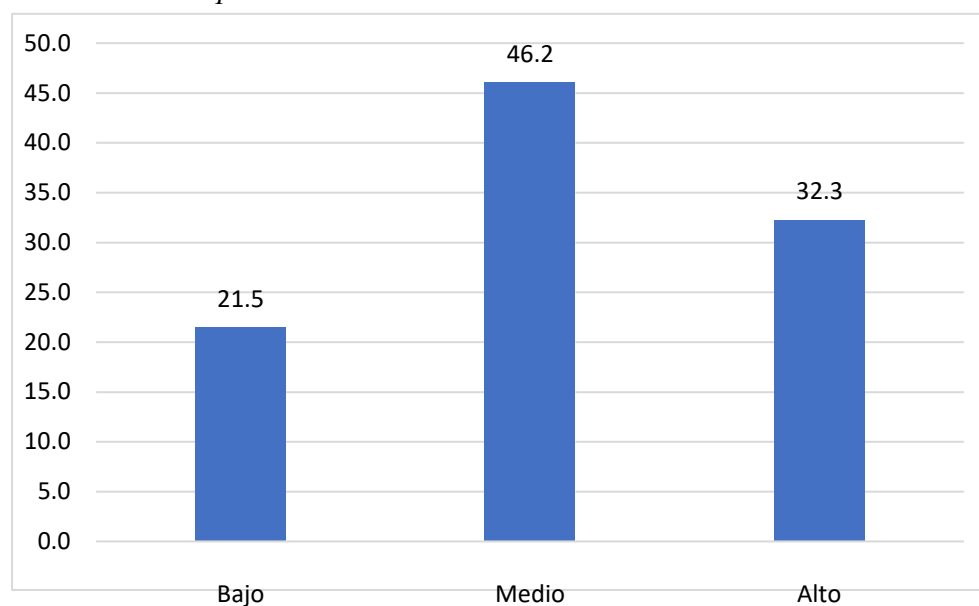
Variable Desempeño Laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Bajo	14	21,5	21,5
Medio	30	46,2	46,2
Alto	21	32,3	32,3
Total	65	100,0	100,0

Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

Figura 7

Variable Desempeño Laboral



Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

En la Tabla 8 y Figura 7, se observa los resultados respecto a la variable desempeño laboral en los servidores públicos de la UGEL Chincheros, se evidencia que el 46.2% califican un nivel medio de desempeño laboral, mientras el 32.3% califica la organización un nivel alto y el 21.5% un nivel bajo. Estos resultados demuestran que en su mayoría los encuestados indican qué, el desempeño laboral se ejecuta sólo un nivel medio.

4.1.2.1 Dimensión 1: Factores Actitudinales

Tabla 9

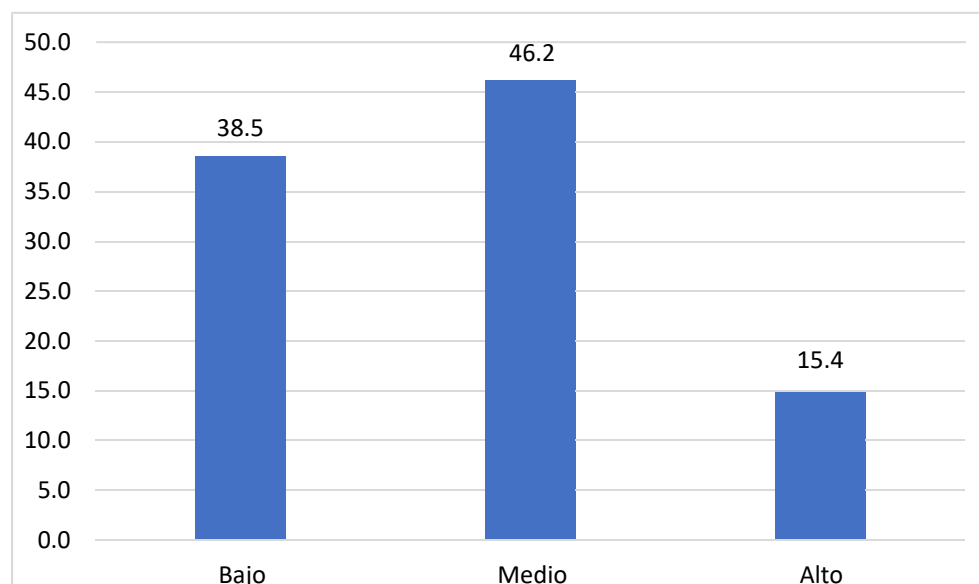
Dimensión Factores actitudinales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Bajo	25	38,5	38,5
Medio	30	46,2	46,2
Alto	10	15,4	15,4
Total	65	100,0	100,0

Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

Figura 8

Dimensión Factores Actitudinales



Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

En la Tabla 9 y Figura 8, se observan respecto a la dimensión factores actitudinales de los servidores públicos de la UGEL Chincheros, que el 46.2% califican un nivel medio, mientras el 38.5% califica un nivel bajo y el 15.4% un nivel alto. Estos resultados demuestran que en su mayoría los encuestados indican que, los factores actitudinales se ejecutan en un nivel medio.

4.1.2.2 Dimensión 1: Factores Operativos

Tabla 10

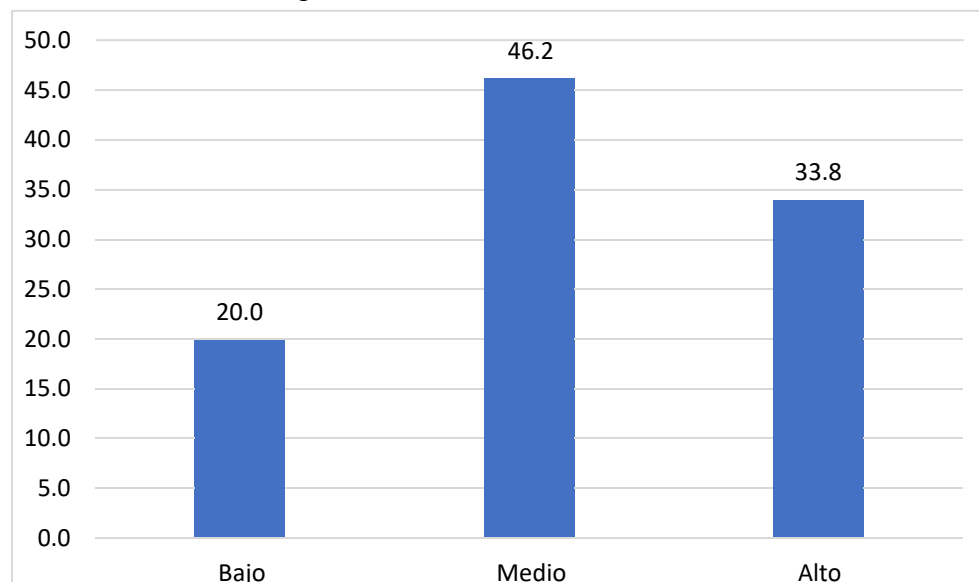
Dimensión Factores Operativos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Bajo	13	20,0	20,0
Medio	30	46,2	46,2
Alto	22	33,8	33,8
Total	65	100,0	100,0

Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

Figura 9

Dimensión Factores Operativos



Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

En la Tabla 10 y Figura 9, se observa respecto a la dimensión factores operativos en los servidores públicos de la UGEL Chincheros, que el 46.2% califican un nivel medio, mientras el 33.8% califica la organización un nivel alto y el 20% un nivel bajo. Estos resultados demuestran que en su mayoría los encuestados indican que, los factores operativos se ejecutan sólo un nivel medio.

4.2 Resultados inferenciales

4.2.1 Prueba de normalidad

Tabla 11

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	Gl	Sig.
V1. Gestión Administrativa	0,101	65	0,096
V2. Desempeño laboral	0,092	65	,200*

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla se muestra, que la prueba de normalidad para elegir la muestra es Kolmogorov-Smirnov, puesto que, cumple la condición de ser mayor e igual a 50.

Respecto a la significancia, de acuerdo a la condición:

- Si $p \geq 0,05$ se considera variable de distribución normal
- Si $p < 0,05$ se considera variable de distribución no normal.

En efecto, se observa en la tabla que, $p > 0.05$, entonces tienen una distribución normal, lo que indica que, se debe utilizar una Prueba Paramétrica de R Pearson.

4.2.2 Prueba de hipótesis

4.2.2.1 Hipótesis general

H₁: La gestión administrativa tiene relación con el desempeño laboral de los servidores de la UGEL Chincheros, 2019.

H₀: La gestión administrativa no tiene relación con el desempeño laboral de los servidores de la UGEL Chincheros, 2019.

Tabla 12*Correlación de Gestión administrativa y desempeño laboral*

		Gestión	Desempeño
		Administrativa	laboral
Pearson	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	1
		Sig. (bilateral)	,894**
		N	0,000
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	65
		Sig. (bilateral)	65
		N	,894**

Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25

Interpretación

De la Tabla 12, se evidenció un coeficiente de Pearson con valor 0,894 y de acuerdo con la escala de la correlación de Pearson, es una correlación positiva fuerte. Además, el nivel de significancia es $p = 0.000$ (menor que 0,05); esto indica que si existe relación significativa entre las variables Gestión administrativa y Desempeño laboral. Asimismo, se puede concluir que, la gestión administrativa tiene relación con el desempeño laboral de los servidores de la UGEL Chincheros, 2019.

4.2.2.2 Prueba de hipótesis específica 1

H₁: La planificación tiene relación con el desempeño laboral de los servidores de la UGEL Chincheros, 2019.

H₀: La planificación no tiene relación con el desempeño laboral de los servidores de la UGEL Chincheros, 2019.

Tabla 13
Correlación de planeación y desempeño laboral

		Planificación	Desempeño laboral
Pearson	Planeación	Coefficiente de correlación	1
		Sig. (bilateral)	,867** 0,000
		N	65
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,867**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	65

Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25

Interpretación

De la Tabla 13, evidenció qué, el coeficiente de Pearson es 0.867 y de acuerdo con la escala de la correlación de Pearson, existe una correlación positiva fuerte. Además, el nivel de significancia es menor que 0,05; esto indica que si existe relación significativa entre las variables. En ese entender, la planificación tiene relación con el desempeño laboral de los servidores de la UGEL Chincheros, 2019.

4.2.2.3 Prueba de hipótesis específica 2

H₁: La organización tiene relación con el desempeño laboral de los servidores de la UGEL Chincheros, 2019.

H₀: La organización no tiene relación con el desempeño laboral de los servidores de la UGEL Chincheros, 2019.

Tabla 14
Correlación de organización con el desempeño laboral

		Organización	Desempeño laboral
Pearson	Organización	Coefficiente de correlación	1
		Sig. (bilateral)	,841** 0,000
		N	65
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,841**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	65

Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25

Interpretación

De la Tabla 14, se observó qué, el coeficiente de Pearson es 0,841 y de acuerdo con la escala de correlación de Pearson, existe una correlación positiva fuerte. Además, el nivel de significancia es menor que 0,05; esto indica que sí existe relación entre las variables. En ese entender, la organización tiene relación con el desempeño laboral de los servidores de la UGEL Chincheros, 2019.

4.2.2.4 Prueba de hipótesis específica 3

H₁: La dirección tiene relación con el desempeño laboral de los servidores de la UGEL Chincheros, 2019.

H₀: La dirección no tiene relación con el desempeño laboral de los servidores de la UGEL Chincheros, 2019.

Tabla 15*Correlación de la dimensión dirección y desempeño laboral*

		Dirección	Desempeño laboral
Pearson	Dirección	Coeficiente de correlación	1
		Sig. (bilateral)	,674** 0,000
		N	65
			65
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,674**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	65
			65

Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25

Interpretación

De la Tabla 15, se pudo observar qué, coeficiente de Pearson es 0,674 y de acuerdo con la escala de correlación de Pearson, existe una correlación positiva fuerte. Además, el nivel de significancia es menor que 0,05; esto indica que si existe relación significativa entre las variables. Bajo esa premisa, la dirección tiene relación con el desempeño laboral de los servidores públicos de la UGEL Chincheros, 2019.

4.2.2.5 Prueba de hipótesis específica 4

H₁: El proceso de control tiene relación con el desempeño laboral de los servidores de la UGEL Chincheros, 2019.

H₀: El proceso de control no tiene relación con el desempeño laboral de los servidores de la UGEL Chincheros, 2019.

Tabla 16*Correlación de la dimensión control y desempeño laboral*

		Control	Desempeño laboral
Pearson	Control		
	Coefficiente de correlación	1	,661**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	65	65
	Desempeño laboral		
	Coefficiente de correlación	,661**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	65	65

Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25

Interpretación

De la Tabla 16, se puede observar qué, el coeficiente de Pearson es 0,661 y de acuerdo con la escala de correlación Pearson, existe una correlación positiva fuerte. Además, el nivel de significancia es menor que 0,05; esto indica que si existe relación entre las variables. En ese sentido, se afirma qué, el proceso de control tiene relación con el desempeño laboral de los servidores de la UGEL Chincheros, 2019.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El presente estudio estableció como objetivo general determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los servidores de la UGEL Chincheros en el año 2019, resultando de importancia conocer cuál es el grado o nivel de relación que existe entre las citadas variables. Para lo cual, a través de la hipótesis se identificó, que existe una correlación positiva fuerte, tras obtener un coeficiente de Pearson 0.894 con un nivel de significancia de 0.000 (menor que 0,05), lo cual permite asegurar que la relación es muy alta entre las variables gestión administrativa y desempeño laboral.

En base a lo señalado, los resultados coinciden con los hallazgos de Rosado (2019) en su estudio titulada “Gestión administrativa y desempeño laboral en entidades públicas del sector educación, Cañete 2018”; donde se planteó como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral, obteniendo como resultado la existencia de una correlación directa y de nivel alto con un valor de $p=0.711$, el cual fue significativo debido al valor obtenido ($p=0.001$) entre las variables gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores. Asimismo, coinciden con los resultados de Castillo (2018), quien en su investigación titulada “La motivación funcional y su relación con el desempeño laboral por competencias de los trabajadores de la academia pre universitaria “Daniel Alcides Carrión” de Cusco – 2017” planteó como objetivo, determinar la relación que existe entre la motivación funcional con el desempeño laboral por competencias de los trabajadores. Los resultados demostraron la existencia de una relación directa entre la motivación funcional y el desempeño laboral; a su vez, esta relación es significativa, lo que demuestra una relación casi perfecta.

Los resultados de Ferrer (2017) también coincide con los resultados de la presente investigación, quien en su estudio “Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016”, con el objetivo de, determinar la relación que existe entre la Gestión administrativa y desempeño laboral de los

trabajadores, encontró la existencia de una relación directa y significativa entre ambas variables. Esto se demuestra con el estadístico de Spearman ($\text{sig. bilateral} = .000 < 0.05$; $\text{Rho} = .776^{**}$), lo que significa que la correlación es moderada y significativa entre ambas variables. Así como, los resultados coinciden con Zárate (2019) en una tesis titulada titulada “Gestión administrativa y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Anco Huallo, Chincheros –Apurímac, 2019”; pues se demostró que la correlación entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio con un Rho Spearman de 0.455, lo que significa que fue positiva moderada y con un nivel de significancia de 0.000. En ese sentido, a medida que aumenta la gestión administrativa, también aumenta la calidad de servicio

Respecto al objetivo específico 1, se determinó la relación que existe entre la planificación y el desempeño laboral de los servidores públicos de la UGEL Chincheros, 2019. Donde, a través de la hipótesis se obtuvo qué, existe una correlación fuerte, tras obtener un valor de Pearson 0.866. Además, el nivel de significancia es $p = 0.000$ (menor que 0,05); el cual, se pudo asegurar que, la relación es muy alta entre la Planificación y Desempeño laboral.

Respecto al objetivo específico 2, se determinó la relación que existe entre la organización y el desempeño laboral de los servidores públicos de la UGEL Chincheros, 2019. Donde, a través de la hipótesis se contrastó qué, existe una correlación fuerte con un valor de Pearson 0.841 y una significancia de $p = 0.000$ (menor que 0,05); el cual, se pudo asegurar que, la relación es muy alto entre la Organización y Desempeño laboral. El cual, coincide con los resultados obtenidos por Lujan (2017) en un estudio realizado planeación y desempeño laboral de los empleados en el departamento administrativo de la empresa ferroviaria local” donde concluyó qué, existe una perfecta correlación entre la gestión y el desempeño laboral de los empleados del departamento de administración de la Autoridad Autónoma del Tren Eléctrico – AATE en San Borja 2017. Asimismo, guarda una coincidencia, con el estudio realizado por Ferrer (2017).

Respecto al objetivo específico 3, se determinó la relación que existe entre la dirección y el desempeño laboral de los servidores públicos de la UGEL Chincheros, 2019. Donde existe una correlación positiva fuerte con un valor de Pearson 0.674 y un nivel de significancia de $p = 0.000$ (menor que 0,05); el cual, se puede asegurar que, la relación es muy alta entre la Dirección y Desempeño laboral. En su defecto, tiene coincidencia con los resultados obtenidos por Ferrer (2017) en su tesis “Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016”. Guarda una coincidencia con el resultado obtenido por Rosado (2019) en un estudio titulado “Gestión administrativa y desempeño laboral en entidades públicas del sector educación, Cañete 2018” cuyo objetivo fue, determinar la relación entre la gestión administrativa y desempeño laboral.

Respecto al objetivo específico 4, se determinó la relación que existe entre el proceso de control y el desempeño laboral de los servidores públicos de la UGEL Chincheros, 2019. Donde, por medio de la contrastación de hipótesis, se obtuvo que, existe una correlación positiva fuerte con un coeficiente de Pearson de 0.661 y el nivel de significancia es $p = 0.000$ (menor que 0,05); el cual, se puede asegurar que, la relación es muy alta entre la dimensión control y Desempeño laboral. El cual guarda relación con el estudio de Vásquez (2017) en una investigación titulada “Desarrollo de habilidades directivas y desempeño laboral del “proyecto especial del valle de los ríos Apurímac, Ene y Mantaro en Ayacucho, 2017”, el cual, se planteó como objetivo, conocer la relación que existe entre las habilidades directivas y desempeño laboral. Donde afirmó qué, hubo correlación significativa entre las variables, desarrollo de habilidades directivas y el desempeño laboral.

VI. CONCLUSIONES

Primero: Respecto a la hipótesis general, tras obtener un coeficiente de Pearson 0.894, existe una correlación positiva fuerte. Además, el nivel de significancia es $p = 0.000$ (menor que 0,05); el cual, se puede asegurar que, la relación es muy alta entre las variables Gestión administrativa y Desempeño laboral. Asimismo, se puede concluir que, debido a la obtención de resultados descriptivos de nivel medio en la planeación, organización, dirección y control de los servidores públicos conlleva a la asociación de resultados con los factores actitudinales y operativos del desempeño laboral, al ser calificados con un nivel medio de ejecución.

Segundo: Respecto a la hipótesis específica 1, tras obtener un coeficiente de Pearson 0.867, existe una correlación positiva fuerte. Además, el nivel de significancia es $p = 0.000$ (menor que 0,05); el cual, se puede asegurar que, la relación es muy alta entre la Planificación y Desempeño laboral. Asimismo, se puede concluir que, las estrategias y los recursos de planificación se ejecutan a nivel medio.

Tercero: Respecto a la hipótesis específica 2, tras obtener un coeficiente de Pearson 0.841, existe una correlación positiva fuerte. Además, el nivel de significancia es $p = 0.000$ (menor que 0,05); el cual, se puede asegurar que, la relación es muy alto entre la Organización y Desempeño laboral. Asimismo, se puede concluir que, las funciones y procesos de la dimensión organización se ejecutan en un nivel medio respecto a su desempeño laboral de los servidores públicos de la UGEL Chincheros.

Cuarto: Respecto a la hipótesis específica 3, tras obtener un coeficiente de Pearson 0.674, existe una correlación positiva fuerte. Además, el nivel de significancia es $p = 0.000$ (menor que 0,05); el cual, se puede asegurar que, la relación es muy alto entre la Dirección y Desempeño laboral. Asimismo, se puede concluir que, ante la ejecución media de la división de tareas y orientación de la dimensión dirección, tiene una asociación con el desempeño de los servidores públicos de la UGEL Chincheros, 2019.

Quinto: Respecto a la hipótesis específica 4, tras obtener un coeficiente de Pearson 0.661, existe una correlación positiva fuerte. Además, el nivel de significancia es $p = 0.000$ (menor que 0,05); el cual, se puede asegurar que, la relación es alta entre la dimensión control y Desempeño laboral. Asimismo, se puede concluir que, ante la ejecución de nivel medio de la verificación y evaluación la dimensión control, se puede notar que, tiene un acercamiento relacional con el desempeño laboral de los servidores públicos de la UGEL Chincheros, 2019.

VII. RECOMENDACIONES

Primero: Se recomienda a los encargados de cada órgano institucional de la UGEL Chincheros, priorizar la agenda de actividades urgentes en orden jerárquico para evitar retrasos y tener un desenvolvimiento eficiente en cuanto al personal.

Segundo: Se recomienda al encargado del órgano de administración de la UGEL Chincheros establecer capacitaciones quincenales para el personal administrativo, respecto al manejo adecuado de recursos institucionales, y en como planear adecuadamente las estrategias para la ejecución de operaciones en cada área u oficina, designando al jefe inmediato.

Tercero: Se recomienda al encargado del órgano de administración de la UGEL Chincheros, replantear y actualizar el CAP (Cuadro de Asignación al Personal) y el MOF (Manual de Organizaciones y Funciones) para que las responsabilidades de cada personal administrativo puedan ser de manera equitativa.

Cuarto: Se recomienda a los órganos institucionales de la UGEL Chincheros, respecto a la dirección, designar un jefe encargado para cada área u oficina, con la finalidad de orientar de manera diaria al personal administrativo que se está adaptando o es reciente en la institución.

Quinto: Se recomienda a los órganos institucionales de la UGEL Chincheros, manejar un test de evaluación mensual al personal administrativo con la finalidad de medir la capacidad de aprendizaje del desarrollo de tareas y fortalecer sus habilidades y competencias para tener mayor productividad respecto a su desempeño laboral.

VIII. REFERENCIAS

- Anzola, S. (2002). *Administración de pequeñas empresas*. McGraw-Hill.
- Araujo, M., & Leal Guerra, M. (2007). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior pública. *Centro de investigacion de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 4(2). 132-147.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3218188>
- Arotoma, C. S. (2007). *Tesis de grado y metodología de investigación en organizaciones, mercado y sociedad*. Primera Arotoma.
- Arriaga, F., Orozco, E., & Cueva, D. (2018). La gestión administrativa en las microempresas de Arandas, Jalisco, México. *Ra Ximhai*. 14(3). 17-28.
<https://www.redalyc.org/journal/461/46158064001/>
- Azuaje, E. (2005). *Pensamiento gerencial su desarrollo*. Universo Gerencial.
- Bateman, T., & Snell, S. (2005). *Administración. Una ventaja competitiva*. McGraw Hill Interamericana.
- Benavides, O. (2002). *Competencias y competitividad. Diseño para organizaciones latinoamericanas*. McGraw Hill.
- Bergue, E. (2005). *Gestion y gerencia empresarial aplicadas al siglo XXI*. Ediciones ECOE.
- Bernal, C. (2008). *Proceso administrativo por las organizaciones del siglo XXI*. Pearson Prentice Hall.
- Cabrera Quiroz, E., & Moron Alvarez, E. (2017). *Influencia de la gestion administrativa en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Nassi Ingenieria & Proyectos SAC, Trujillo, 2016*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/13268>
- Caisa Montoya, S. (2014). *La gestión administrativa y su impacto en el desempeño laboral en la empresa metalmetalica "Alhice" de la ciudad de Ambato*. [Tesis de licenciatura,

- Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio de la Universidad Técnica de Ambato.
<http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/8058>
- Cajo Escudero, L. (2018). *Influencia de la gestion administrativa en el desempeño laboral de los trabajadores del Ministerio de Agricultura y riego, 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Repositorio de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega. <https://hdl.handle.net/20.500.11818/2392>
- Castillo Castillo, J. P. (2018). *La motivación funcional y su relacion con el desempeño laboral por competencias de los trabajadores de la academia pre universitaria "Daniel Alcides Carrion" de Cusco-2017*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa] Repositorio de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/8031>
- Certo, S. (2001). *Administración moderna*. Prentice Hall.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos (5ta ed.)*. McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración (7ma ed)*. McGraw Hill.
- Congreso de la Republica del Perú. (2005). *Ley Marco Del Empleo Público - Ley N° 28175. 4*. Diario Oficial El Peruano, pp. 4–5. <https://www.minedu.gob.pe/politicas/pdf/pdf-normas/ley-n28175.pdf>
- Unidad de Gestión Educativa Local de Chincheros. (02 de octubre de 2019). *Fines y objetivos*. UGEL Chincheros. <http://www.ugelch.gob.pe/web/index.php/ugelch/fines-y-objetivos>
- Coque, D. (2016). *La gestión administrativa y su impacto en la rentabilidad de la empresa MEGAMICRO S.A. de la ciudad de Ambato* [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio de la Universidad. <https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/bf720731-5b6c-45ae-b6f0-f770eeff9fd7/content>

- Corporación Andina de Fomento. (2016). *Más habilidades para el trabajo y la vida: los aportes de la familia, la escuela, el entorno y el mundo laboral*. Banco de Desarrollo de América Latina
- Davis, K., & Newtrons, J. (2000). *Comportamiento humano en el trabajo (10ma ed)*. McGraw Hill.
- Drovett, S. (1992). *Diserción de la salud*. Macchi.
- Druker, P. (2002). *Los desafíos de la gerencia del siglo XXI*. Grupo Editorial Norma.
- Fernández, C., Hernández, R., & Bapatista, P. (2003). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Ferrer, M. (2017). Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/8993>
- García, L. (2011). *Evaluación de desempeño aplicado al personal administrativo titular de liceo bolivariano Pedro Arnal, del municipio Sucre 2011*. Venezuela: Universidad Central de Venezuela.
- González Rodríguez, S. S., Viteri Intriago, D. A., Izquierdo Morán, A. M., & Verdezoto Córdova, G. O. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32–37. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1609/1616>
- Gregorio, A. (2015). *Building a strategic workforce for the future*. Workforce 2020. <https://2020workforce.com/>
- Guanoloisa, M. (2019). *La gestión administrativa y su efecto en el desempeño laboral del comercial los laureles de la ciudad de Riobamba año 2018*. [Tesis de licenciatura,

- Universidad Nacional de Chimborazo]. Repositorio de la Universidad Nacional de Chimborazo. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/5804>
- Hernández, D., Espinosa, J., Peñaloza, M., Rodríguez, J., Chacón, J., Toloza, C., Arenas, M., Carrillo, S., & Bermúdez, V. (2018). Sobre el uso adecuado del coeficiente de correlación de Pearson: definición, propiedades y suposiciones. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 37(5), 587–595. <https://www.redalyc.org/journal/559/55963207025/55963207025.pdf>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta (1ra ed.)*. McGraw Hill.
- Huayapa, M., & Terrazos, J. (2007). Trabajadores de empresas del Estado: una categoría perdida entre el empleo público y el régimen laboral privado Agenda legislativa pendiente y problemas de la indefinición para trabajadores y empleadores. *Círculo de Derecho Administrativo*, 16(4), 353-364. <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/14006>
- Hernandez, S. R. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGraw Hill.
- Hurtado, J. (2000). *Metodología de la investigación holística*. Artmed Editora.
- Lopez Cruz, C. (2018). *Diseño de modelo de gestión para incrementar el desempeño laboral de los operarios en pymes textiles peruanas*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villareal]. Repositorio de la Universidad Nacional Federico Villareal. <https://hdl.handle.net/20.500.13084/2463>
- Lujan Cataño, M. R. (2017). *Gestion Administrativa y el desempeño laboral de los colaboradores del Area Administrativas de la Empresa Autoridad Autonoma del Tren Electrico*. [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/6937>

- Luzardo, O., & Pelekais, C. (2007). *Gerencia del control interno del efectivo en los Institutos y Colegios Universitarios Públicos*. Venezuela: Ediciones ASTRODATA S.A.
- Martínez, L. (2019). *Control de seguridad para el desempeño laboral del personal operativo de la sub gerencia de obras del Gobierno Regional de Apurímac -2015*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional San Antonio Abad de Cusco]. Repositorio de la Universidad Nacional San Antonio Abad de Cusco. <http://hdl.handle.net/20.500.12918/5727>
- Munch, L. (2010). *Fundamentos de administración*. Trillas.
- Munch, L., & García, J. (2006). *Fundamentos de administración*. Trillas.
- Munch, L., & García, J. (2008). *Fundamentos de administración (2da ed.)*. Trillas.
- Municipalidad Provincial de Chincheros. (2019). *Historia de Chincheros*. Municipalidad Provincial de Chincheros. <https://www.munichincheros.gob.pe/mi-provincia/#>
- Nash, M. (1989). *Como incrementa la productividad del Recurso Humano*. Norma.
- Nadler, D., & Tushman, M. (1997). Congruence model for organization problem solving: in managing satrategic innovation and change. *Oxford University Press*, 159-171. <https://archive.org/details/managingstrategi0000unse>
- Odgers, P. (2005). *Administrative office management*. Thomson.
- Oxford Economics. (11 de setiembre de 2019). *Workforce 2020: The Looming Talent Crisis*. Oxford Economics. <https://www.oxfordeconomics.com/resource/workforce-2020-the-looming-talent-crisis/>
- Pacheco, R., Robles, C., & Ospino, A. (2018). Análisis de la gestión administrativa en las instituciones educativas de los niveles de básica y media en las zonas rurales de Santa Marta, Colombia. *Información Tecnológica*, 29(5), 259–266. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642018000500259>
- Palaci, F. (2005). *Psicología de la organización*. Pearson Prentice Hall.

- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad de Zulia. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XVI(3), 493-505. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28016320010>
- Pérez, A. (2009). Métodos de compensación basados en competencias. Universidad del Norte, 2, 233–270. <https://www.jstor.org/stable/j.ctt1w6tf57>
- Quintero, A., Africano, S., & Faroa, D. (2008). Clima organizacional y desempeño laboral del personal de la empresa de vigilantes asociados. *Negocio*, 3(9), 33-51. <https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=78230903>
- Quiroga, R., & Villacres, F. (2021). *La gestión administrativa y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la cantera RIGOT S.A. de la ciudad de Guayaquil*. [Tesis de maestría, Universidad Politécnica Salesiana]. Repositorio de la Universidad Politécnica Salesiana. <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/21632>
- Ramió, C. (2001). Los problemas de la implantación de la nueva gestión pública en las administraciones públicas latinas: modelo de Estado y cultura institucional. *Reforma y Democracia*, 21, 1–28. [https://top.org.ar/ecgp/FullText/000000/RAMIO MATAS, Carles - Los problemas de la implantacion de la nueva gestion.pdf](https://top.org.ar/ecgp/FullText/000000/RAMIO%20MATAS,%20Carles%20-%20Los%20problemas%20de%20la%20implantacion%20de%20la%20nueva%20gestion.pdf)
- Reyes, B. (2006). *Información financiera de la micro y pequeña empresa panificadora como herramienta para la toma de decisiones*. [Tesis de maestría, Universidad Rafael Landívar] Repositorio de la Universidad Rafael Landívar. <http://bibliod.url.edu.gt/Tesis/01/01/reyes-cardona-boris/reyes-cardona-boris.pdf>
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional (10ma ed.)*. Prentice Hall.
- Roman, W., De Pelekais, C., & Pelekais, E. (2009). Innovación en el proceso organizacional-clave del éxito gerencial-. *Revista Electronica de Gerencia Empresarial*, 1(1), 62-79. <https://www.academia.edu/12688150>

- Rosado, A. (2019). *Gestión administrativa y desempeño laboral en entidades públicas del sector educación, Cañete 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/31465>
- Sanchez, H., & Reyes, C. (1998). *Metodología y diseños en la investigación*. Visión Universitaria.
- Sanguinetti, P. (23 de mayo de 2016). *América Latina: en busca de trabajadores mejor formados*. Banco de Desarrollo de América Latina y El Caribe. <https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2016/12/america-latina-en-busca-de-trabajadores-mejor-formados/>
- Schermerhorn, J. R. (2002). *Administración*. LIMUSA Wiley.
- Silva, R. (2002). *Teorías de la administración*. International Thompson Editores.
- Sotomayor, R. (2009). El fayolismo y la organización contemporánea. *Visión Gerencial*, 1, 53-62. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=465545880010>
- Surichaqui, E. E. (2017). *Gestión administrativa y desempeño laboral en los trabajadores del laboratorio de EsSalud Grau 2016*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/16152>
- Tafur Portilla, R., & Izaguirre, S. M. (2015). *Como hacer un proyecto de investigación*. Alfaomega.
- Tamay Ravillet, J. R. (2017). *La gestión administrativa y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, Chiclayo, 2015*. [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio de la Universidad Señor de Sipán. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/4141>

Unidad de Estadística Educativa. (2 de octubre de 2018). *ESCALE Estadística de la Calidad Educativa*. ESCALE Estadística de la Calidad Educativa.
<http://escale.minedu.gob.pe/magnitudes>

Unidad de Gestión Educativa Local Chincheros. (30 de Noviembre de 2019). *UGEL chincheros*. Obtenido de www.ugelch.gob.pe

IX. ANEXOS

Anexo A. Matriz de consistencia

TITULO: GESTION ADMINISTRATIVA Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES DE LA UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL CHINCHEROS, 2019.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
GENERAL: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local Chincheros, 2019? ESPECÍFICOS a) ¿Cuál es la relación que existe entre la planificación y el desempeño laboral en los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local Chincheros, 2019? b) ¿Cuál es la relación que existe entre la organización y el desempeño laboral en los servidores de la Unidad de Gestión	GENERAL Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los servidores de la UGEL Chincheros, 2019. ESPECÍFICOS a) Analizar la relación que existe entre la planificación y el desempeño laboral de los servidores de la UGEL Chincheros, 2019. b) Analizar la relación que existe entre la organización y el desempeño laboral de los servidores de la UGEL Chincheros, 2019.	GENERAL La gestión administrativa tiene relación con el desempeño laboral de los servidores de la UGEL Chincheros, 2019. ESPECÍFICAS a) La planificación tiene relación con el desempeño laboral de los servidores de la UGEL Chincheros, 2019. b) La organización tiene relación con el desempeño laboral de los servidores de la UGEL Chincheros, 2019. c) La dirección tiene relación con el desempeño laboral de los servidores de la UGEL Chincheros, 2019.	V1. Gestión Administrativa	Planeación	✓ Visión ✓ Estrategias ✓ Recursos	Tipo de investigación: Básica Nivel de investigación: Correlacional simple Método de investigación: Deductivo. Diseño de investigación: No experimental transversal. Población: 65 servidores públicos Técnicas de recolección de datos: Encuesta. Instrumento de recolección de datos: Cuestionario. Procesamiento de datos: Excel y SPSS
				Organización	✓ Estructura ✓ Funciones ✓ Procesos	
				Dirección	✓ Orientar ✓ División de tareas	
				Control	✓ Verificación ✓ Supervisión ✓ Evaluación	
			V2. Desempeño Laboral	Factores Actitudinales	✓ Disciplina ✓ Actitud cooperativa ✓ Responsabilidad ✓ Habilidad ✓ Discreción ✓ Presentación personal ✓ Interés ✓ Creatividad ✓ Realización	

<p>Educativa Local Chincheros, 2019?</p> <p>c) ¿Cuál es la relación que existe entre la dirección y el desempeño laboral en los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local Chincheros, 2019?</p> <p>d) ¿Cuál es la relación que existe entre el proceso de control y el desempeño laboral en los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local Chincheros, 2019?</p>	<p>c) Analizar la relación que existe entre la dirección y el desempeño laboral de los servidores de la UGEL Chincheros, 2019.</p> <p>d) Analizar la relación que existe entre el proceso de control y el desempeño laboral de los servidores de la UGEL Chincheros, 2019.</p>	<p>d) El proceso de control tiene relación con el desempeño laboral de los servidores de la UGEL Chincheros, 2019</p>		<p>Factores Operativos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conocimiento ✓ Calidad ✓ Cantidad ✓ Exactitud ✓ Liderazgo ✓ Trabajo en equipo 	
---	--	--	--	----------------------------	--	--

Anexo B: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO DE GESTION ADMINISTRATIVA

DIMENSIONES	ESCALA				
PLANEACIÓN	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1. La jefatura conoce la misión del servicio del laboratorio					
2. La jefatura prioriza los objetivos estratégicos para su ejecución					
3. La jefatura aplica estrategias para desarrollar los planes propuestos					
4. La jefatura asigna recursos para optimizar la gestión administrativa					
ORGANIZACIÓN	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
5. La estructura organizacional ayuda a mejorar la eficiencia en la UGEL					
6. La jefatura delega funciones que no corresponden.					
7. En la UGEL Chincheros se realizan equipos de trabajo buscando participación y competitividad					
8. Las normas permiten realizar los cambios en la gestión administrativa de manera eficiente					
9. La jefatura aplica las normas para regular el trabajo efectivo					
10. La jefatura realiza jornadas de capacitación a sus colaboradores.					
DIRIGIR	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
11. La jefatura motiva a sus trabajadores reconociendo su compromiso con la organización.					
12. La jefatura crea un ambiente de motivación para trabajar y compartir información.					
13. La jefatura propicia el desarrollo del potencial de liderazgo de cada trabajador.					
14. La jefatura promueve la participación de los trabajadores en busca de soluciones.					
15. La jefatura comunica en forma oportuna las actividades que se van a realizar.					
16. La comunicación entre los trabajadores permite mejorar la gestión administrativa.					

CONTROL	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
17. La jefatura realiza el control previo para mejorar la gestión administrativa.					
18. La jefatura supervisa el desarrollo de las funciones de los trabajadores de forma permanente.					
19. La jefatura supervisa todas las actividades del área para mejorar la gestión administrativa					
20. La jefatura retroalimenta los resultados obtenidos de las diversas comisiones de trabajo.					
21. La retroalimentación proporciona a la jefatura información significativa para el buen desempeño del servicio.					

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

DIMENSIONES	ESCALA				
FACTORES ACTITUDINALES	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1. Tengo bien organizado mi lugar de trabajo.					
2. Respeto las indicaciones de mis superiores.					
3. Puedo discutir asuntos de trabajo con mi jefe sin enojarme.					
4. Permanezco en mi área de trabajo.					
5. Ayudo a mis compañeros cuando me necesitan.					
6. Cumpro con mi plan de trabajo diario.					
7. Termino las tareas en los tiempos preestablecidos.					
8. Practico valores como la responsabilidad y puntualidad en el trabajo.					
9. Respeto las normas de conducta de la institución					
10. Sigo el código de valores de la institución					
11. Cumpro las políticas de la institución.					
12. Uso responsablemente la libertad que tengo en mi sitio de trabajo.					
13. Trato al público con amabilidad.					
14. Mi comunicación verbal es clara.					

15. Mis expresiones no verbales son cordiales.					
16. Comunico de manera clara mis ideas					
17. Soy respetuoso con la opinión de mis compañeros					
FACTORES OPERATIVOS	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
18. Enfrento los problemas laborales con seguridad.					
19. Realizo mi trabajo sin desperdiciar recursos materiales.					
20. Organizo eficazmente el tiempo en el trabajo					
21. Planeo mi trabajo antes de efectuarlo					
22. Respondo favorablemente a la crítica constructiva del público					
23. Ejecuto mis labores de acuerdo a lo planeado					
24. Me aseguro que el público haya comprendido la información que les he dado					
25. Realizo con eficiencia las diversas labores encargadas por mi superior					
26. Comunico la información importante de manera oportuna					
27. Aplico los procedimientos establecidos por la institución.					
28. Me responsabilizo de las malas decisiones que tomo.					
29. Si una decisión fue mal tomada, identifico la causa.					
30. Mantengo buenas relaciones laborales con mi jefe inmediato.					
31. Mantengo buenas relaciones laborales con mis compañeros					

Anexo C. Análisis de confiabilidad mediante el alfa de Cronbach en SPSS**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,889	52

En la tabla, se muestra el test de confiabilidad Alpha de Cronbach para analizar la consistencia interna del cuestionario, que tiene una escala Likert de 5 niveles.

El coeficiente de Alfa de Cronbach fue igual a 0.889; por consiguiente, se infiere que el instrumento tiene una muy buena confiabilidad y apto para ser aplicado a la muestra.

Anexo D. Escala de Correlación

Según Hernández et al. (2018) proponen la siguiente escala de valoración:

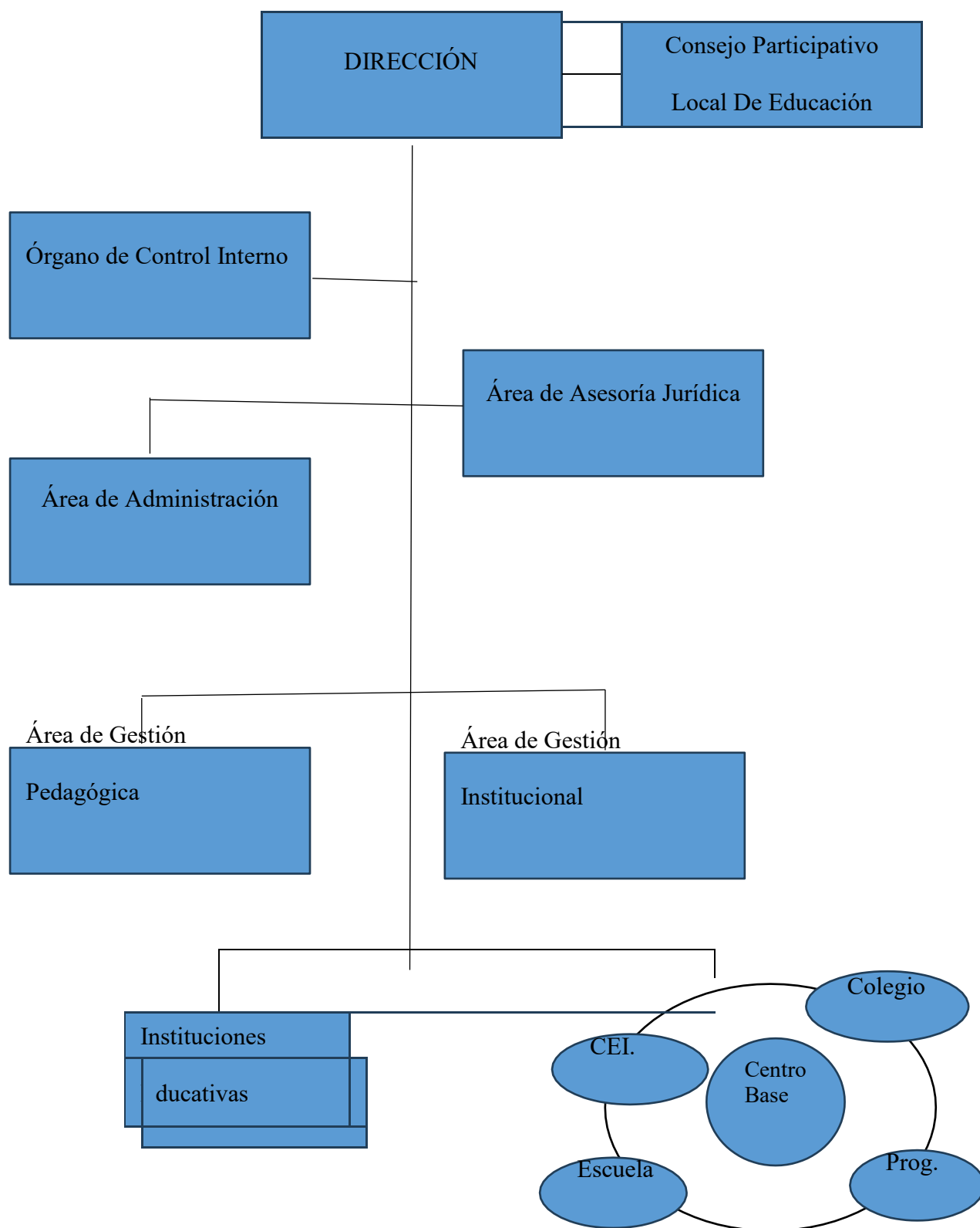
Rango de valores	Interpretación
$0.00 \leq r_{xy} < 0.10$	Correlación nula
$0.10 \leq r_{xy} < 0.30$	Correlación débil
$0.30 \leq r_{xy} < 0.50$	Correlación moderada
$0.50 \leq r_{xy} < 1.00$	Correlación fuerte

Anexo E. Base de datos

	Gestión administrativa															Desempeño laboral																																						
Nº	Planeación				Organización					Dirección						Control					Factores actitudinales																Factores operativos																	
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	p31	p32	p33	p34	p35	p36	p37	p38	p39	p40	p41	p42	p43	p44	p45	p46	p47	p48	p49	p50	p51	p52		
1	4	5	4	3	3	5	4	2	3	3	3	3	3	3	1	4	4	4	3	1	1	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	4	5	4	3	3	5	4	4	4	5	4	2	3	2	3	3	3	4	4	5	4		
2	4	5	4	3	3	5	4	3	4	3	3	3	3	4	1	4	4	4	4	1	1	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	5	4	3	3	5	4	4	4	5	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4		
3	4	5	4	3	3	5	4	4	5	3	3	3	5	5	1	4	4	4	5	1	1	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	4	5	4	3	3	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4		
4	5	5	1	5	3	4	5	3	3	3	4	5	3	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	3	3	4	3	3	3	5	5	1	5	1	5	3	4	5	5	1	4	5	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5		
5	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	5	5	2	4	4	4	2	4	3	3	3	4	3	3	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	2	2		
6	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	1	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	2		
7	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	2	3	2	3	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4			
8	3	3	1	1	1	2	2	4	4	1	2	2	4	4	5	2	2	2	4	2	2	3	2	2	4	4	4	4	3	3	2	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
9	2	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	2	2	4	4	3	4	4	4	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2		
10	3	4	3	4	4	3	4	2	3	3	4	3	2	3	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	2	4	2	2	2	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	2	2	4	3	3	4		
11	4	5	5	5	5	5	5	3	2	5	5	5	2	2	4	4	5	5	2	1	5	4	4	3	3	4	3	2	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	3	2	3	3	2	3	4	4	5	5		
12	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
13	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	1	2	3	2	3	3	2	2	3	4	3	5	2	2	2	2	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4
14	4	4	3	3	4	4	4	2	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	2	4	2	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3		
15	3	4	3	4	3	3	2	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	2	2	3	4	2	4	3	3	2	2	2	4	3	4	3	3	2	3	2	3	2	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4		
16	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	2	5	4	4	5	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4		
17	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
18	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	3	2	2	2	2	4	3	5	3	4	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	4	4	4	3	2	2	3	4		
19	3	2	3	3	2	3	2	4	4	2	2	3	3	4	3	2	2	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3		
20	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	2	3	5	2	5	5	3	5	2	5	5	2	2	3	2	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	4	4	4	3	5	5	5	5		
21	4	4	5	4	4	5	4	2	3	4	5	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	2	4	3	4	4	3	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	2	3	4	4	5	4	5	4	4	3		
22	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	4	3	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	4	4	5	5		
23	3	4	1	3	2	3	2	5	5	2	2	3	5	4	2	3	2	3	5	2	3	2	3	2	4	2	3	2	3	3	2	3	4	1	3	2	3	2	3	3	3	2	5	5	3	4	1	3	4	2	3	2		

24	5	5	4	4	5	4	5	3	3	5	5	5	3	3	4	5	4	3	4	3	3	5	5	3	3	3	3	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	3	5	5	4	4	5	5	5	5		
25	4	5	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	3	3	4	4	5	5	3	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	3	3	4	5	4	5	5	5	5	5		
26	5	5	1	5	3	4	5	3	3	3	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	1	5	1	5	3	4	5	5	1	4	5	3	3	1	5	1	5	5	5	5	5	5		
27	5	5	1	5	3	4	5	3	4	3	5	5	3	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	2	4	5	5	5	5	1	5	1	5	3	4	5	5	1	4	5	3	4	1	5	1	5	5	5	5	5	5		
28	4	4	3	4	3	2	3	4	4	3	3	3	5	2	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	4	2	2	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3		
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3			
30	4	5	4	3	5	4	4	3	3	4	3	3	2	2	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	2	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	5	4	4	5	5	4	4	3	3	4	5	4	3	5	5	5	5		
31	5	4	4	5	4	4	5	3	3	4	4	5	3	3	5	5	4	5	3	4	4	5	5	2	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4		
32	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	3	3	4	4	4	3		
33	3	4	4	4	4	4	4	1	1	2	3	4	2	5	2	4	3	4	2	2	5	4	3	4	3	2	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	1	1	4	4	4	4	4	3	4	4	
34	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	5	3	3	3	4	4	4	3	2	5	4	3	3	2	2	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	3	
35	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	3	3	3	4	4	4	3	2	5	4	3	4	3	2	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
36	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	1	4	5	5	5	2	5	5	5	3	4	2	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	
37	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	3	3	3	4	4	4	4	2	5	4	3	2	3	2	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	
38	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	
39	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4		
40	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	3	3	3	4	4	4	4	2	5	4	4	2	2	2	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4		
41	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	3	2	3	4	4	4	3	2	5	4	4	3	2	2	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4		
42	3	4	4	4	4	4	4	1	3	4	5	4	4	3	4	4	4	3	2	5	4	4	5	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	3	5	5			
43	4	5	4	3	3	5	4	5	3	3	3	3	4	2	1	4	4	4	1	1	1	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	4	5	4	3	3	5	4	4	4	5	4	5	3	4	5	4	3	4	4	5	4		
44	4	5	4	3	3	5	4	4	4	3	3	3	3	3	1	4	4	4	4	1	1	3	3	2	3	1	1	3	3	3	3	4	5	4	3	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4		
45	4	5	4	3	3	5	4	4	5	3	3	3	2	4	1	4	4	4	2	1	1	3	3	4	3	1	1	3	3	3	3	4	5	4	3	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4		
46	5	5	1	5	3	4	5	4	4	3	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	1	5	1	5	3	4	5	5	1	4	5	4	4	1	5	1	5	5	5	5	5	5		
47	2	3	3	2	2	3	2	3	4	2	5	5	3	3	4	4	2	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	2	2	
48	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	2	4	3	4	4	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2		
49	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4		
50	3	3	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	3	3	5	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1	3	4	4	4		
51	3	4	3	4	3	3	2	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	2	2	3	4	2	4	3	3	2	2	2	4	3	4	3	3	2	3	2	3	2	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4		
52	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	2	5	4	4	5	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4		
53	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4

Anexo F. Organigrama estructural de la UGEL de Chincheros



Anexo G. Personal administrativo en la UGEL de Chincheros de acuerdo al CAP PROVISIONAL UE-303

FORMATO N° 1

ANEXO N° 4 - B

CUADRO PARA ASIGNACIÓN DE PERSONAL PROVISIONAL							
ENTIDAD :		UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE CHINCHEROS.					
SECTOR :		EDUCACIÓN					
I.		DENOMINACIÓN DEL ORGANO: DIRECCIÓN					
I.1		DENOMINACIÓN DE LA UNIDAD ORGANICA: DIRECCIÓN.					
N° ORDEN	CARGO ESTRUCTURAL	CODIGO	CLASIFI- CACIÓN	TOTAL	SITUACION DEL CARGO		CARGO DE CONFIANZA
					O	P	
001	DIRECTOR DE UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL	442-01-01-7	RE	1	1		
002	ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO I	442-01-01-5	SP-ES	1	1		
003	TECNICO ADMINISTRATIVO I	442-01-01-6	SP-AP	1	1		
004	SECRETARIA II	442-01-01-6	SP-AP	1	1		
005	OFICINISTA II	442-01-01-6	SP-AP	1	1		
TOTAL UNIDAD ORGANICA				5	5	0	

(*) Cargo de confianza que se accede por concurso (Art. 35 - Ley de la Reforma Magisterial).

II.		DENOMINACIÓN DEL ORGANO: LÍNEA					
II.1		DENOMINACIÓN DE LA UNIDAD ORGANICA: ÁREA DE GESTIÓN PEDAGÓGICA.					
N° ORDEN	CARGO ESTRUCTURAL	CODIGO	CLASIFI- CACIÓN	TOTAL	SITUACION DEL CARGO		CARGO DE CONFIANZA
					O	P	
006	JEFE DE GESTIÓN PEDAGÓGICA.	442-02-01-7	RE	1	1		
007/009	ESPECIALISTA DE EDUCACIÓN BÁSICA REGULAR INICIAL	442-02-01-7	RE	3	1	2	
010/011	ESPECIALISTA DE EDUCACIÓN BÁSICA REGULAR PRIMARIA	442-02-01-7	RE	2	2		
012/015	ESPECIALISTA DE EDUCACIÓN BÁSICA REGULAR SECUNDARIA	442-02-01-7	RE	4	4		
016/017	ESPECIALISTA EN EDUCACIÓN II	442-02-01-5	SP-ES	2	2		
018	ASISTENTE EN SERVICIO DE EDUCACIÓN Y CULTURA I	442-02-01-5	SP-ES	1	1		
019	SECRETARIA I	442-02-01-6	SP-AP	1	1		
TOTAL UNIDAD ORGANICA				14	12	2	

En atención al numeral 1.3 de la Directiva 002-2015 SERVIR/GRSRH, se ha incrementado dos cargos de Especialistas por el incremento del 5% del total de cargos aprobados en Educación Básica Regular



11.2 DJS NOMINACIÓN DE LA UNIDAD ORGANICA: AREA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

Nº ORDEN	CARGO ESTRUCTURAL TOTAL	CODIGO	CLASIFI- CACIÓN	SITUACION DEL CARGO		CARGO DE CONFIANZA
				O	P	
020	DIRECTOR DE SISTEMA ADMINISTRATIVO III	442-02-02-2	EC	1	1	1
021	PLANIFICADOR I	442-02-02-5	SP-ES	1	1	
022	ESTADISTICO I	442-02-02-5	SP-ES	1	1	
023	ESPECIALISTA EN FINANZAS I	442-02-02-5	SP-ES	1	1	
024	INGENIERO I	442-02-02-5	SP-ES	1	1	
025	SECRETARIA I	442-02-02-6	SP-AP	1	1	
TOTAL UNIDAD ORGANICA				6	6	0
III	DENOMINACIÓN DEL ORGANO: ASESORAMIENTO.					
III.1	DENOMINACIÓN DE LA UNIDAD ORGANICA: AREA DE ASESORIA					
Nº ORDEN	CARGO ESTRUCTURAL	CODIGO	CLASIFI- CACIÓN	SITUACION DEL CARGO		CARGO DE CONFIANZA
				O	P	
026	DIRECTOR DE SISTEMA ADMINISTRATIVO II	442-03-01-3	SP-DS	1	1	
027	SECRETARIA I	442-03-01-6	SP-AP	1	1	
TOTAL UNIDAD ORGANICA				2	2	0
IV	DENOMINACIÓN DEL ORGANO: APOYO					
IV.1	DENOMINACIÓN DE LA UNIDAD ORGANICA: ÁREA DE ADMINISTRACIÓN					
Nº ORDEN	CARGO ESTRUCTURAL	CODIGO	CLASIFI- CACIÓN	SITUACION DEL CARGO		CARGO DE CONFIANZA
				O	P	
028	DIRECTOR DE SISTEMA ADMINISTRATIVO III	442-04-01-2	EC	1	1	1
029	CONTADOR I	442-04-01-5	SP-ES	1	1	
030	TESORERO I	442-04-01-5	SP-ES	1	1	
031/032	ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO I	442-04-01-5	SP-ES	2	2	
033/036	TECNICO ADMINISTRATIVO I	442-04-01-6	SP-AP	4	4	
037	OPERADOR PAD I	442-04-01-6	SP-AP	1	1	
038	CHOFER!	442-04-01-6	SP-AP	1	1	
039/040	TRABAJADOR DE SERVICIO II	442-04-01-6	SP-AP	2	2	
041	SECRETARIA I	442-04-01-6	SP-AP	1	1	

