

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas

Escuela Profesional de Administración de Empresas

**“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA
DIRECCIÓN REGIONAL DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO,
CAJAMARCA 2020”**

Bach. Medina Abanto, Blanca Sandra

Bach. Vera Vásquez, David Fernando

Asesor: Mg. Anthony Rabanal Soriano

Cajamarca – Perú

2020

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas

Escuela Profesional de Administración de Empresas

**“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA
DIRECCIÓN REGIONAL DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO,
CAJAMARCA 2020”**

Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para optar el Título Profesional de
Licenciado en Administración de Empresas

Bach. Blanca Sandra Medina Abanto

Bach. David Fernando Vera Vásquez

Asesor: Mg. Anthony Rabanal Soriano

Cajamarca – Perú

2020

COPYRIGHT © 2021 by

BLANCA SANDRA MEDINA ABANTO
DAVID FERNANDO VERA VÁSQUEZ

Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y
ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

APROBACIÓN DE TESIS PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL

**“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN EL
DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LA DIRECCIÓN
REGIONAL DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO,
CAJAMARCA 2020”.**

Presidente: Víctor Montenegro Díaz

Secretario: Isaías Armando Montenegro Cabrera

Vocal: Anthony Rabanal Soriano

Asesor: Anthony Rabanal Soriano

DEDICATORIA

A Dios por permitirnos lograr un objetivo más en nuestra vida, a nuestras familias por su comprensión y su apoyo incondicional para lograr todas nuestras metas y sueños.

Blanca Sandra Medina Abanto

David Fernando Vera Vásquez

AGRADECIMIENTOS

- A la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo por haber sido nuestra casa de estudios donde nos pudimos formar profesionalmente y de la cual llevamos gratos recuerdos.
- A nuestros profesores quienes durante 5 años compartieron un poco de sus conocimientos con nosotros sus alumnos, y además nos ayudaron a crecer no solo como profesionales sino también como personas.
- Al personal de DIRCETUR quien nos ayudó con todo lo que necesitábamos para el desarrollo de nuestra tesis.
- Y a todos aquellos que de una y otra manera contribuyeron hacer este sueño realidad.

Blanca Sandra Medina Abanto

David Fernando Vera Vásquez

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTOS	ii
ÍNDICE GENERAL.....	iii
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT	viii
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	9
1. Planteamiento del Problema	9
1.1 Descripción de la realidad problemática:	9
1.2 Definición del problema	12
1.3 Objetivos	13
1.3.1 Objetivo General	13
1.3.2 Objetivos Específicos	13
1.4 Justificación.....	14
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	15
2. Fundamentos teóricos de la investigación	15
2.1 Antecedentes Teóricos	15
2.2 Marco Teórico	21
2.3 Marco Conceptual	37
2.4 Hipótesis.....	41
2.4.1 Hipótesis general.....	41
2.4.2 Hipótesis específicas	41
2.5. Operacionalización de las variables	42
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	44
3.1 Tipo de investigación	44
3.2 Enfoque de investigación	44
3.3 Diseño de la investigación.....	44
3.4 Método de la investigación.....	45
3.5 Área de investigación	45
3.6 Población	45
3.7 Muestra.....	45

3.8	Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	45
3.9	Técnicas para el procesamiento y análisis de datos.....	46
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN		47
4.	Presentación, análisis e interpretación de resultados.....	47
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		60
5.1	Conclusiones	60
5.2	Recomendaciones	61
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		62
ANEXOS		64

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de las variables	42
Tabla 2: Ponderación de escala de Likert	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 3: Gestión administrativa	47
Tabla 4: Desempeño Laboral	48
Tabla 5: Gestión administrativa vs Desempeño laboral.....	49
Tabla 6: Planeación vs Eficiencia	50
Tabla 7: Organización vs Eficiencia	51
Tabla 8: Dirección vs Eficiencia	52
Tabla 9: Control vs Eficiencia.....	53
Tabla 10: Planeación vs Motivación	54
Tabla 11: Organización vs Motivación	55
Tabla 12: Dirección vs Motivación.....	56
Tabla 13: Control vs Eficiencia	57
Tabla 14: Correlación de Gestión administrativa y Desempeño laboral.....	58

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Proceso administrativo	23
Figura 2. Gestión administrativa	47
Figura 3. Desempeño Laboral	48
Figura 4. Gestión administrativa vs Desempeño laboral	49
Figura 5. Planeación vs Eficiencia	50
Figura 6. Organización vs Eficiencia	51
Figura 7. Dirección vs Eficiencia	52
Figura 8. Control vs Eficiencia	53
Figura 9. Planeación vs Motivación	54
Figura 10. Organización vs Motivación	55
Figura 11. Dirección vs Motivación	56
Figura 12. Control vs Motivación	57

RESUMEN

La presente investigación titulada: La gestión administrativa y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo, Cajamarca 2020 tiene como objetivo general determinar la influencia que tiene la gestión administrativa en el desempeño laboral de los colaboradores de DIRCETUR Cajamarca 2020.

Este estudio de investigación es de tipo básica, de enfoque descriptivo – correlacional, diseño no experimental y de método hipotético deductivo. La muestra está conformada por los 21 colaboradores de DIRCETUR. La técnica a utilizar es la encuesta y el instrumento de recolección de datos será dos cuestionarios. Luego de realizar las encuestas, los datos serán recogidos de forma manual para ser trasladados y luego procesados en el programa Excel, donde se codificarán los datos, se realizarán tablas y gráficos según los objetivos planteados.

Los resultados obtenidos demostraron que de acuerdo al coeficiente correlacional de Pearson existe una relación significativa del 0.91 entre Gestión Administrativa y Desempeño Laboral de los colaboradores de DIRCETUR, Cajamarca 2020; es decir, dicha variable si influye en la otra. Por lo tanto, se concluye que si bien es cierto existe una gestión administrativa y un desempeño laboral positivos, existen mejoras por realizar aun dentro de la organización.

Palabras clave: Gestión administrativa, Desempeño Laboral

ABSTRACT

The present investigation titled: Administrative management and its influence on the work performance of the collaborators of the Regional Directorate of Foreign Trade and Tourism, Cajamarca 2020 has as a general objective to determine the influence that administrative management has on the work performance of the collaborators of DIRCETUR Cajamarca 2020.

This research study is of a basic type, with a descriptive- correlational approach, a non-experimental design and hypothetical deductive method. The sample is made up of 21 DIRCETUR collaborators. The technique to be used is the survey and the data collection instrument will be two questionnaires. After conducting the surveys, the data will be collected manually to be transferred and then processed in the Excel program, where the data will be coded, tables and graphs will be made according to the objectives set.

The results obtained showed that according to Pearson's correlational coefficient there is a significant relationship of 0.91 between Administrative Management and Labor Performance of DIRCETUR collaborators, Cajamarca 2020; that is, said variable does influence the other. Therefore, it is concluded that although it is true there is positive administrative management and job performance, there are improvements to be made even within the organization.

Keywords: Administrative management, Labor performance

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1. Planteamiento del Problema

1.1 Descripción de la realidad problemática:

Hablar de las instituciones públicas que administran el sector turismo en el mundo entero significa citar a la Organización Mundial del Turismo (OMT), que es la agencia de las Naciones Unidas responsable de la promoción de un turismo consciente, sostenible y universalmente accesible.

En el Perú el sector turismo es liderado por el Ministerio De Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) quien es el encargado de definir, dirigir, coordinar y supervisar la política de comercio exterior y de turismo. Esta entidad tiene el compromiso de velar por las promociones de las exportaciones y de las negociaciones comerciales internacionales, en coordinación con los Ministerios de Relaciones Exteriores y Economía y Finanzas y por otro lado con los demás sectores del Gobierno en el ámbito de sus respectivas competencias. En el ámbito de turismo promueve, orienta y regula la actividad turística, con el propósito de intensificar su desarrollo sostenible, incluyendo la promoción, disposición y regulación de la artesanía. (MINCETUR; Hurtado, 2008)

Es el MINCETUR quien transfiere funciones a los Gobiernos Regionales como es en el caso del Gobierno Regional de Cajamarca,

institución de la región que trabaja en el sector turismo a través de la Gerencia de Desarrollo Económico con su Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo (DIRCETUR), entidad que es responsable de la implementación y ejecución de las políticas nacionales y regionales con respecto al comercio exterior, turismo y artesanía en el ámbito regional. En el ámbito de turismo DIRCETUR también se encarga de promover, orientar y regular todas las actividades turísticas, ya que de esta manera estaría impulsado un desarrollo sostenible para toda la región.

Esta entidad posee los siguientes objetivos generales: a) Promover y orientar el desarrollo sostenible de la actividad turística en la región, ayudando a la generación de empleo y disminución de la pobreza. b) Contribuir al desarrollo progresivo y continuo de la región, fomentando el comercio exterior de bienes y servicios, a través de la promoción de una cultura exportadora. c) Promover la actividad artesanal y su competitividad, a través de estrategias y acciones que ayuden a la diversificación de la producción y su posicionamiento comercial. d) Promover y revalorar a través de la producción artesanal los valores culturales, históricos y la identidad regional y nacional. (Dircetur Cajamarca, s.f.)

En la actualidad DIRCETUR cumple el rol de promover y ampliar la competitividad y sostenibilidad del turismo en Cajamarca, trabajando simultáneamente con instituciones públicas, así como también con empresas privadas. Por este motivo, representa un factor importante en

el desarrollo turístico de Cajamarca, ya que tiene el compromiso de atender las distintas actividades e incitar a la competitividad para que de esta manera existan mejoras en las condiciones de los servicios que se presten dentro de su ámbito de acción local para brindar un servicio de calidad tanto a prestadores de servicios turísticos, instituciones públicas como privadas.

Como muchos sabemos para lograr los objetivos de cualquier organización existen muchos aspectos que influyen en ellos, y uno de los más importantes se centra en su recurso humano, es decir, la manera en como sus colaboradores actúan y se desempeñan en el ámbito profesional, este aspecto es trascendente para el logro de los objetivos de la empresa, es precisamente por ello que resulta fundamental conocer y medir esta variable, ya que no solo un mal desempeño perjudicaría a la organización, sin embargo, si existe un buen desempeño la motivación aumentaría y esto permitiría acercarse más a los resultados que se pretende lograr.

Por lo tanto, la contribución de cada colaborador por área resulta sustancial para alcance de los objetivos propuestos, sin embargo, en la institución se apreciaron algunos factores determinantes tanto en la gestión administrativa como en el desempeño laboral de sus colaboradores, dificultando así el cumplimiento de los objetivos de dicha institución.

El propósito de la investigación pretende determinar la influencia de la gestión administrativa y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo en el año 2020.

1.2 Definición del problema

1.2.1 Problema general

¿De qué manera influye la gestión administrativa en el desempeño laboral de los colaboradores de DIRCETUR, Cajamarca 2020?

1.2.2 Problemas específicos

Problema específico 1

¿De qué manera influye las dimensiones de la variable gestión administrativa: planeación, organización, dirección y control con la dimensión eficacia de la variable desempeño laboral de los colaboradores de DIRCETUR, Cajamarca 2020?

Problema específico 2

¿De qué manera influye las dimensiones de la variable gestión administrativa: planeación, organización, dirección y control con la dimensión motivación de la variable desempeño laboral de los colaboradores de DIRCETUR, Cajamarca 2020?

Problema específico 3

¿Cuál es la correlación entre las variables gestión administrativa y el desempeño laboral de los colaboradores de DIRCETUR, Cajamarca 2020?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Determinar de qué manera influye la gestión administrativa en el desempeño laboral de los colaboradores de DIRCETUR, Cajamarca 2020.

1.3.2 Objetivos Específicos

Objetivo específico 1

Determinar de qué manera influye las dimensiones de la variable gestión administrativa: planeación, organización, dirección y control con la dimensión eficiencia de la variable desempeño laboral de los colaboradores de DIRCETUR, Cajamarca 2020.

Objetivo específico 2

Determinar de qué manera influye las dimensiones de la variable gestión administrativa: planeación, organización, dirección y control con la dimensión motivación de la variable desempeño laboral de los colaboradores de DIRCETUR, Cajamarca 2020.

Objetivo específico 3

Determinar la correlación entre las variables gestión administrativa y el desempeño laboral de los colaboradores de DIRCETUR, Cajamarca 2020.

1.4 Justificación

1.4.1 Justificación teórica

La presente investigación pretende buscar mediante aplicaciones teóricas y conceptos, ampliar y reforzar ciertos conocimientos que se utilizarán como fuente de información hacia otras investigaciones sobre la gestión administrativa y el desempeño laboral, por otra parte, también permitirá mejorar la gestión administrativa y conocer el desempeño laboral en DIRCETUR.

1.3.2 Justificación metodológica

Los métodos, técnicas, procedimientos, e instrumentos que se emplearán para adquirir respuestas sobre ciertas interrogantes, demostrarán su validez y confiabilidad. Será debidamente procesado a tal manera que se medirá la gestión administrativa y desempeño laboral; de esta manera, se podrá utilizar como plataforma para otros trabajos de investigación a futuro.

1.3.3 Justificación práctica

La investigación servirá como material de apoyo para el estudio de gestión administrativa y desempeño laboral. Además, podrá ser revisado por el público en general, personas que se encuentren interesadas en el presente tema de investigación y por entidades que busquen soluciones en la gestión empresarial y desempeño laboral.

1.3.4 Justificación social

Las razones sociales por las cuales se abordó este tema son porque la gestión administrativa y desempeño laboral son piezas fundamentales para el logro de los objetivos en cualquier organización ya sea privada o pública como lo es DIRCETUR, en la ciudad de Cajamarca y traerá como resultado el bienestar en dicha institución.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2. Fundamentos teóricos de la investigación

2.1 Antecedentes Teóricos

2.1.1 A nivel regional

Pando (2019) en su tesis: “*Influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio al usuario externo en el hospital de ESSALUD, Cajamarca 2019*”, propone como objetivo general determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio al usuario externo en el Hospital de EsSalud, Cajamarca 2019, mediante una investigación de tipo correlacional, no experimental y de corte transversal con una muestra de 50 usuarios externos (pacientes). Los resultados en la investigación indican que existe influencia significativa ($p < 0.01$) positiva entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario externo en el hospital de EsSalud, Cajamarca 2019.

Ferrer (2017) en su tesis: “*Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca,*

2016”, establece como objetivo general establece la relación que existe entre gestión administrativa y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Cajamarca 2016, mediante una investigación básica, descriptiva correlacional con una muestra conformada por 121 trabajadores de la Municipalidad de Cajamarca. Los resultados obtenidos indican que con un coeficiente de correlación rho Spearman = ,776 y un valor $p = 0,000$ menor al nivel $\alpha = 0,05$, se concluye que: en dicha investigación, si existe una relación significativa entre la variable gestión administrativa y el desempeño laboral según los trabajadores de la Municipalidad provincial de Cajamarca en el año 2016. No obstante, cabe señalar que esta relación se da en una magnitud alta, por lo que las características de la variable gestión administrativa se relacionan con las capacidades de la variable desempeño laboral.

Huamán (2018) en su tesis: “*La Gestión Administrativa en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público - Cajamarca, 2018*”, propone como objetivo general conocer la gestión administrativa en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público – Cajamarca 2018, mediante una investigación descriptiva. Después de realizar dicha investigación se obtuvo como resultado que la gestión administrativa en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Cajamarca, se da de una forma parcial, debido a que el proceso de gestión se está llevando de un modo incorrecto.

2.1.2 A nivel nacional

Pomalaza (2017) en su tesis titulada: “*Gestión administrativa y el desempeño laboral en la Institución Educativa N° 37001 de Huancavelica – 2017*”, propone como objetivo general determinar la relación que existe entre la variable gestión administrativa y la variable desempeño laboral, mediante una investigación tipo básica y usando el método específico inductivo, analítico, y descriptivo, de nivel correccional con una muestra de 47 personas entre directivos y docentes quienes fueron encuestados a través de un cuestionario sobre la gestión administrativa y el desempeño laboral. Al finalizar dicha investigación se concluye y se obtiene los resultados los cuales indican que: a) una relación directa entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en la Institución Educativa primaria N°37001 de Huancavelica -2017, b) Se comprobó que el proceso administrativo de planeación tiene una relación significativa de un 65.7% en el desempeño laboral, c) Se evidenció que el proceso administrativo de organización tiene una relación significativa de un 51.6% en el desempeño laboral, d) Se comprobó que el proceso administrativo de dirección tiene una relación significativa de un 53.8% en el desempeño laboral, y por último e) Se demostró que el proceso administrativo de control tiene una relación significativa de un 40.5% en el desempeño laboral.

Arimatea (2008) en su tesis: “*La calidad de la gestión académico administrativa y el desempeño docente en la Unidad de Post-Grado según los estudiantes de maestría de la Facultad de Educación de la*

UNMSM”, plantea como objetivo general establecer la relación entre la calidad de gestión académico- administrativa y el desempeño docente en la unidad de post- grado según los estudiantes de maestría de la Facultad de Educación de la UNMSM periodo 2007 - I, mediante una investigación tipo básico, de nivel descriptivo y correlacional, con un diseño no experimental y transversal. Los resultados de dicho estudio indican que la calidad de gestión académica- administrativa se relaciona significativamente con el desempeño docente y alcanza un nivel aceptable de 37.5%.

Castañeda, Y y Vásquez, M (2016) en su tesis: “*La gestión administrativa y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes en la escuela de postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo – 2015*”, plantea como objetivo general comprobar la existencia de la relación entre gestión administrativa y el nivel de satisfacción de los estudiantes, mediante un tipo de investigación de alcance correlacional y un diseño de investigación no experimental transversal con una muestra estadística representativa de 114 estudiantes. Al concluir la investigación los resultados obtenidos indican que la Gestión Administrativa influyen directamente con el nivel de satisfacción de los estudiantes en un 71%.

2.1.3 A nivel internacional

García (2013) en su tesis: “*Análisis de la Gestión del Recurso Humano por Competencias y su incidencia en el desempeño laboral del personal*”

administrativo y de servicios del Instituto Superior Pedagógico Ciudad de San Gabriel”, presenta como objetivo general analizar como la defectuosa gestión del recurso humano por competencias incide en el nivel de desempeño laboral del personal administrativo y de servicio del Instituto Superior Pedagógico “Ciudad de San Gabriel”, mediante una investigación exploratoria y explicativa con una muestra de 11 personas que incluye el personal administrativo y de servicio en dicha institución. Al finalizar dicha investigación se obtiene como resultados que: a) el reclutamiento y la selección de personal no se realiza de manera técnica con instrumentos que permitan evaluar los conocimientos, habilidades y actitudes de los postulantes, b) No tienen definido un plan de capacitación y desarrollo, c) la evaluación de desempeño es vista como una obligación y no como una fuente de información para planear capacitaciones y reconocer las personas con potencial de desarrollo.

Basantes (2014) en su tesis: “*Modelo de Gestión Administrativa y la Calidad en el Servicio al Cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato*”, plantea como objetivo general establecer si el modelo de gestión administrativa y la calidad en el servicio al cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado incide en la calidad de servicio al cliente, mediante una investigación exploratoria, descriptiva y correlacional con 202 clientes por día de muestra. Los resultados obtenidos en la investigación indican que a) la mayoría de los clientes del Gobierno Autónomo Descentralizado

Municipalidad de Ambato consideran que el servicio que recibieron fue regular, por lo tanto, se concluye que la atención prestada no es la más adecuada, b) según las encuestas realizadas a los clientes el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato le falta mejorar la calidad del servicio al cliente, y por último c) los asesores de servicio al cliente del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato no tienen la aptitud para atender al cliente.

Iturralde (2011) en su tesis: *“La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS LTDA de la ciudad de Ambato en el año 2010”*, propone como objetivo general desarrollar un modelo de evaluación de desempeño laboral para mejorar el rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. de la ciudad de Ambato, mediante el método inductivo – deductivo y una investigación descriptiva y correlacional con muestra de 78 trabajadores. Finalmente se concluye con los resultados obtenidos que: a) Los trabajadores en su mayoría desconocen los resultados de la evaluación de su desempeño, b) Los objetivos por los cuales se lleva a cabo la evaluación del desempeño son desconocidos por de los trabajadores, c) No consta un plan de mejora de acuerdo al desempeño de los trabajadores, lo que imposibilita su desarrollo y crecimiento, d) No se identifican métodos y/o técnicas apropiadas de evaluación del desempeño que potencialicen y fortalezcan el sistema de recursos humanos.

2.2 Marco Teórico

2.2.1 Definición de Gestión Administrativa

“La Gestión Administrativa, es la puesta en práctica de cada uno de los procesos de la administración; éstos son: la planificación, la organización, la dirección y el control de actividades de la empresa; en otras palabras, la toma de decisiones y acciones oportunas para el cumplimiento de los objetivos preestablecidos de la organización y que se basan en los procesos”. (Ramírez, Garrido y Calderón,2017)

Como ya es de conocimiento al iniciar una actividad empresarial no podemos olvidar tomar en cuenta los procesos de los cuáles son mencionados por los autores anteriormente citados, al empezar se debe contar con una planificación y como paso siguiente la organización. Una vez organizada dicha empresa se podrá llevar a cabo el tercer proceso que es la dirección que nos ayudará a llevar a cabo los objetivos propuestos en la planificación, y, por último, el control que nos ayudará a corregir ciertas imperfecciones que puedan suscitar con el fin de corregirlas y garantizar que se concreten los objetivos trazados.

Para poder hablar de gestión administrativa hablaremos de estos cuatro elementos a los que se les denomina como ‘proceso administrativo’ los cuales son: ‘planeación, organización, dirección y control’.

2.2.2 Importancia de la Gestión Administrativa

La gestión administrativa es clave en cualquier tipo de organización ya sea en el sector público o privado, pues favorece a la ejecución y el fortalecimiento de las actividades que se realice para llevar a cabo los objetivos que se hayan trazado y así de esta manera contribuir con el crecimiento y la perduración de la misma en un mundo tan competitivo.

El desarrollo de una efectiva gestión administrativa se da mediante el proceso administrativo, donde se requiere una gran habilidad para gestionar los recursos con los cuales se cuenta ya sea materiales, financieros, tecnológicos y humanos, entre otros, para poder alcanzar los objetivos de una manera eficiente y eficaz. (Hurtado,2008, pág.51)

Por eso cualquier organización depende de la buena o mala gestión administrativa, pues de ella depende su éxito o su fracaso.

2.2.3 Proceso administrativo

En la actualidad se admite que “las funciones básicas del administrador son la planeación, la organización, la dirección y el control. Estas funciones básicas (planear, organizar, dirigir y controlar) constituye el denominado proceso administrativo” (Chiavenato, 2006, pág.142).

La gestión administrativa como se había mencionado anteriormente consiste en poner en práctica las funciones administrativas que en conjunto forman el ‘proceso administrativo’; el cuál va a permitir que la empresa pueda llevar a cabo los objetivos a corto o largo plazo conjuntamente con una buena práctica de sus administradores.

El proceso administrativo es consecuente, dinámico y recíproco, pues cada función está relacionada la una con la otra. A medida que el ciclo administrativo se repita se podrá corregir o hacer algunos ajustes continuos mediante la retroalimentación, y esto nos podrá ayudar a que en el siguiente ciclo se pueda poner en práctica las nuevas acciones mejoradas del ciclo anterior y así continuamente:

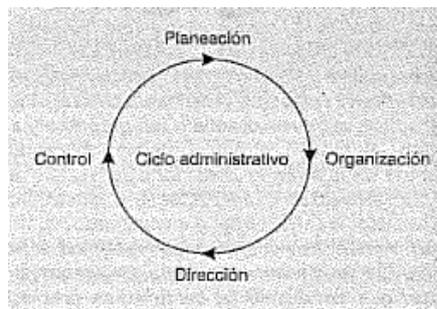


Figura 1: Proceso administrativo

Fuente: Chiavenato (2006)

2.2.3.1 Planeación

Las empresas no trabajan en base a improvisaciones, generalmente siempre se esfuerzan por lograr una meta que se han propuesto desde el inicio o creación de algún pequeño negocio que hoy en día puede ser una gran empresa reconocida. Según Luna (2015): “La planeación representa el inicio y la base del proceso administrativo, sin ésta lo que se realice en la organización, dirección y control no tiene razón de ser, pues funcionaría sin haber determinado lo que quiere lograr a futuro. La planeación define la misión, establece los objetivos, precisa los planes para alcanzarlos y programa las actividades para llevarlos a cabo”. (pág.58).

a) Establecimiento de objetivos

La planeación es la etapa donde se empieza a definir los objetivos y establecer qué planes se llevarán a cabo para poder alcanzarlos.

La fijación de los objetivos es sumamente primordial, ya que nos permitirá conocer a dónde queremos llegar con exactitud y qué debemos hacer para lograrlo; es decir, que los objetivos que se plantearán al inicio son los resultados que esperamos obtener en un futuro y que se lograrán con los recursos que disponga la organización.

b) Desglose de los objetivos

Los objetivos de cualquier empresa u organización se pueden situar en una jerarquía que va desde objetivos generales, los cuales están ubicados en la parte superior o más alta, hasta los objetivos operacionales los cuales hacen referencia a instrucciones que se lleva a cabo todos los días en cualquier organización.

Debido a que existe cierta jerarquía de objetivos, se realiza el desglose de los mismos. A partir de los objetivos organizacionales, la empresa puede establecer sus políticas, métodos y normas. (Chiavenato, 2006, pág.144)

c) Amplitud de la planeación

Así como existe una jerarquía de objetivos también consta una jerarquía de planeación. Según Chiavenato (2006) existen tres niveles de planeación, las cuáles son:

‘Planeación estratégica’

Este tipo, es la más amplia de la organización pues es la planeación que se proyecta a largo plazo y los resultados que se pretende alcanzar se verán a partir de 5 años, la planeación estratégica abarca todas las áreas de la empresa, todos los recursos específicos, y se preocupa por lograr todos los objetivos de cada área, está determinada por la parte alta de la organización y pertenece a la planeación general, por lo tanto, los demás tipos de planeaciones se encuentran sujetas a ésta.

‘Planeación táctica’

Este tipo de planeación es llevada a cabo en las diferentes áreas de la empresa y se diferencia por su proyección a mediano plazo, la planeación táctica generalmente alcanza los objetivos establecidos en un periodo de un año, cubre cada área y tiene recursos específicos, por último, se caracteriza por estar definida en el nivel intermedio de cada área de la empresa.

‘Planeación operacional’

El último tipo de planeación se destaca por planear cada actividad que se realiza y por ser proyectada a corto plazo, es decir, la planeación operacional se proyecta a corto plazo, ésta es inmediata, pues cubre cada tarea y/o actividad que se haya planteado la empresa, además cuenta con recursos específicos y se caracteriza por estar definida en el nivel operacional de cada actividad o tarea.

d) Tipos de planes

Según Chiavenato (2006) existen cuatro tipos de planes, los cuales son:

- 1) Planes relacionados con los métodos, a los que se le denominan procedimientos.
- 2) Planes relacionados con dinero, a los que se les denominan presupuestos.
- 3) Planes relacionados con el tiempo, a los que se les denominan programas.
- 4) Planes relacionados con comportamientos, a los que se les denominan reglas o reglamentos.

Los tipos de planes anteriormente mencionados, son: ‘estratégicos, tácticos u operacionales’.

2.2.3.2 Organización

Según Chiavenato (2006) “Es el acto de organizar, estructurar e integrar los recursos y los órganos involucrados en la ejecución, y establecer las relaciones entre ellos y las atribuciones de cada uno”. (pág.148).

Principalmente organizar consiste en:

- Precisar actividades que logren los objetivos que inicialmente se hayan planteado. (especialización).
- Agrupar todas las actividades en una estructura lógica. (departamentalización).
- Determinar todas las actividades a los puestos y a las personas idóneas (cargos y tareas).

Después de lo anteriormente mencionado, podemos decir que, la organización es aquella que nos ayudará a lograr los objetivos que hayan sido propuestos en la etapa de la planificación con la ayuda de los recursos con los cuales la empresa cuenta, ya sean recursos materiales, financieros, humanos y tecnológicos, además, gracias a la organización se dará una mejor asignación y un uso más eficaz y eficiente a todos los recursos disponibles. Por otro lado, permitirá una mejor coordinación entre las diferentes áreas y un mejor control de desempeño personal, así como también de los resultados.

Según Chiavenato (2006) la organización puede estructurarse en tres niveles diferentes:

a) Organización global

Este nivel de organización es denominado diseño organizacional e involucra a la empresa en su totalidad.

b) Organización departamental

El segundo tipo de organización comprende a cada área de la empresa. Se le denomina diseño por departamentos o departamentalización.

c) Organización de tareas y operaciones

Este tercer y último tipo de organización solo se enfoca en las tareas, actividades u operaciones determinadas.

La organización es significativa porque define la estructura correcta de la empresa, determina los niveles jerárquicos indicados para el funcionamiento eficiente de sus integrantes, elimina la duplicidad de funciones en la departamentalización, ayuda a lograr lo planeado y coordina la división del trabajo.

2.2.3.3 Dirección

Una vez definida la planeación y determinada la organización se debe poner en marcha la tercera función administrativa; es decir, poner en acción a la empresa.

La dirección está relacionada directamente con el recurso humano de la empresa, es decir, con sus colaboradores, por eso

se dice que está ligada a la puesta en marcha de todas las actividades.

Para conseguir los resultados planeados las personas necesitan ser asignadas a sus cargos y funciones, además de ser entrenadas, guiadas y motivadas. “La dirección es la función administrativa que se refiere a las relaciones interpersonales de los administradores y sus respectivos subordinados en todos los niveles de la organización” (Chiavenato, 2006, pág.149). Esta es la función más dinámica del proceso administrativo, pues implica impulsar al personal para la mejor realización de sus funciones con el máximo de eficiencia y colaboración, mediante la buena comunicación, motivación y, sobre todo un buen liderazgo.

a) Cobertura de la dirección

Según Chiavenato (2006) la dirección puede darse en tres niveles diferentes:

1. Dirección global

Este tipo de dirección abarca a la empresa en su totalidad y concierne al gerente de la organización, así como a cada uno de los directores de las distintas áreas que se manejen.

“Este tipo de dirección pertenece al nivel estratégico de la empresa”.

2. Dirección departamental

Este segundo nivel comprende cada área de la empresa, llamada también gerencia. Abarca al personal de mandos medios. “Este tipo de dirección pertenece al nivel táctico de la empresa”.

3. Dirección operacional

Por último, el tercer nivel de dirección orienta a cada grupo de personas o tareas, llamada también supervisión. “Este tipo de dirección pertenece al nivel operacional de la empresa”.

2.2.3.4 Control

Si bien es cierto la palabra control tiene diferentes significados en administración, “El control como función administrativa y como parte del proceso administrativo tiene la finalidad de asegurar que los resultados de aquello que se planeó, organizó y dirigió, se ajusten tanto como sea posible a los objetivos establecidos” (Chiavenato, 2006, pág. 151).

La cuarta y última función administrativa se encarga de comprobar si las actividades controladas que se realicen consiguen los objetivos o los resultados a los cuales se pretenden llegar. El control es fundamental en el proceso

administrativo ya que guía las actividades ejecutadas hacia un fin determinado y como proceso presenta las siguientes etapas:

a) Fases del control

‘El control es un proceso cíclico compuesto de tres fases’:

1. Establecimiento de estándares y criterios

Los estándares simbolizan el desempeño que se desea, mientras que los criterios representan las normas que guían para la toma de las decisiones. Ambos casos nos indican qué deberá hacerse y cuál es el desempeño o resultado que se aceptará como normal o esperado.

Estos estándares pueden estar manifestados en calidad, tiempo, dinero, costos o por medio de indicadores.

2. Observación del desempeño

La finalidad de la segunda fase de observación es adquirir información precisa y real sobre las operaciones que se está controlando.

3. Comparación del desempeño con el estándar establecido

La finalidad de la tercera fase de la observación es comparar el desempeño de cada colaborador con el estándar para examinar eventuales variaciones o desviaciones que puedan ocurrir y

así determinar si los límites de estas variaciones aceptadas son normales.

Estas comparaciones se llevan a cabo generalmente por medio de gráficos, informes, indicadores, porcentajes, medidas estadísticas, etc. Todas estas técnicas ayudarán a visualizar toda la información que se necesita para saber que debe ser controlado.

Esta última función cierra el proceso administrativo, y así como las anteriores funciones, el control también se da en tres niveles diferentes: global, departamental y operacional, dentro de los planes estratégicos, tácticos u operacionales respectivamente.

2.2.4 Definición de desempeño laboral

Según Chiavenato (2000) determina “el desempeño como las acciones o comportamientos observados en los colaboradores que son importantes para el logro de los objetivos de la organización, por consiguiente, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más importante con la que puede contar una organización”.

Con base a la definición del autor se plantea que el desempeño laboral se refiere a cómo se comporta y cómo realiza su trabajo cada colaborador y de esta manera ver cómo estas acciones impactan sobre la organización, ya sea de manera positiva o negativa, es por ello que se considera de vital importancia medir esta variable.

2.2.5 Importancia del desempeño laboral

Como se mencionó anteriormente el desempeño laboral debe ser medido ya que no solo afecta directamente a la productividad total de la organización, sino que también nos permitirá descubrir las debilidades y fortalezas de los colaboradores de tal manera que nos ayudará a una mejor adecuación de puestos, también nos permitirá implementar planes de incentivos que fomenten la motivación de todos los colaboradores de la empresa y establecer planes de formación o planes de carrera promocionando de esta manera el talento interno.

2.2.6 Evaluación del desempeño

Para Chiavenato (2007) la evaluación de desempeño “es una apreciación sistemática de cómo cada persona se desempeña en un puesto y de su potencial de desarrollo futuro. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona” (pág. 243).

Este desempeño varía de un colaborador a otro y depende de diversos factores condicionantes que pueden influir en él.

En consiguiente, la evaluación del desempeño permite detectar problemas en la integración del colaborador con la organización o con el puesto que ocupa y ayudará a que la empresa pueda desarrollar o mejorar una política de recursos humanos de acorde con sus necesidades.

2.2.6.1 Beneficios

Si una evaluación de desempeño se ha desarrollado de manera correcta trae beneficios a corto, mediano y largo plazo, según Chiavenato (2007) los principales beneficiarios son: el gerente el subordinado y la organización.

a) Beneficios para el gerente

- Evaluar el desempeño y el comportamiento de los colaboradores, con base a factores de evaluación y sobre todo con un sistema de medición que sea capaz de neutralizar la subjetividad.
- Proporcionar medidas para mejorar el estándar de desempeño de sus colaboradores.
- Realizar una adecuada retroalimentación a sus subordinados, ya sea de manera individual o grupal.

b) Beneficios para el subordinado

- Conocer las funciones de desempeño y comportamiento de los colaboradores que la empresa valora.
- Conocer cuáles son las expectativas que tiene su jefe superior inmediato en cuanto a su desempeño y de acuerdo a la evaluación conocer cuáles son sus puntos débiles y fuertes.

- Conocer cuáles son las medidas que su jefe superior inmediato va a desarrollar para mejorar su desempeño y las que el mismo colaborador debe tomar por cuenta propia.
- Realizar una autoevaluación orientada al mejoramiento de su desempeño y desarrollo.

c) Beneficios para la organización

- Evaluar su potencial humano y definir cuál es la contribución de cada colaborador.
- Identificar a los colaboradores que tienen condiciones de ascenso, promoción o transferencia.
- Atender con prontitud los problemas o conflictos que afecten el desempeño laboral.
- Dinamizar su política de recurso humanos, al ofrecer oportunidades a los colaboradores y la mejora del clima y cultura organizacional.

2.2.7 Factores que determinan el desempeño laboral

Para Chiavenato (2007) el desempeño laboral está determinado por: “Factores actitudinales de la persona como: la actitud, la disciplina, la iniciativa, la responsabilidad, la presentación personal, interés y creatividad y Factores operativos como: liderazgo, trabajo en equipo, conocimiento del trabajo, calidad y cantidad”

Como nos podemos dar cuenta son muchos los factores que determinan el desempeño laboral como las habilidades,

competencias, destrezas y capacidades, de las cuales se espera que el subordinado las aplique y desarrolle en su puesto de trabajo correspondiente, ya que si se realiza de manera efectiva todos los factores anteriormente mencionados se logrará un buen desempeño laboral.

2.2.7.1 Definición de Eficiencia

Según Chiavenato (2007) expone que:

“La eficiencia es una medida normativa de la utilización de los recursos en los procesos, es decir, se refiere a la mejor forma de realizar las cosas, a fin de que los recursos (personas, maquinas, materias primas) se apliquen de la manera más racional posible, es decir, que se preocupa por la óptima utilización de los recursos disponibles”. (pág.24)

En un mundo actual donde existe una alta competitividad, conseguir la eficiencia por parte de los colaboradores de cualquier organización requiere de medidas innovadoras y originales que permitan mejorar los resultados que se espera, sin embargo, también es muy importante realizar una evaluación de 360 grados donde los jefes, los compañeros y/o los clientes externos puedan calificar su trabajo para luego realizar una retroalimentación y así identificar sus fortalezas y debilidades, de tal manera que posteriormente se pueda optimizar la eficiencia de los colaboradores evaluados.

2.2.7.2 Definición de Motivación

Según Robbins (2010) afirma que “La motivación es el proceso mediante el cual los esfuerzos de una persona se ven energizados, dirigidos y sostenidos hacia el logro de una meta. Esta definición tiene tres elementos clave: energía, dirección y perseverancia” (pág. 341). Esto significa que, si un colaborador posee estos tres elementos claves mencionados anteriormente, pondrá mayor empeño y trabajará duro por conseguir las metas organizacionales con mucha perseverancia.

Mantener a los colaboradores motivados en una organización significa mantener a cada uno de ellos realizados en su puesto de trabajo, brindarles un ambiente que les permita y aliente a dar lo mejor de ellos, es por eso que la motivación es un factor muy importante que las organizaciones deben tener en cuenta, ya que, no solo beneficiará al colaborador, si no que ayudará a conseguir los objetivos empresariales marcados por la organización.

2.3 Marco Conceptual

2.3.1 Administración

“La administración es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales”. (Chiavenato,2006, pág.10)

2.3.2 Gestión

“La gestión es el arte de saber lo que se quiere hacer y a continuación, hacerlo de la mejor manera y por el camino más eficiente”. (Taylor,1994)

2.3.3 Eficiencia

“Es una medida normativa de la utilización de los recursos en los procesos. La eficiencia se refiere a la mejor forma de realizar las cosas, a fin de que los recursos (personas, maquinas, materias primas) se apliquen de la manera más racional posible, es decir, que se preocupa por la óptima utilización de los recursos disponibles”. (Chiavenato,2007, pág.24)

2.3.4 Eficacia

“Es una medida normativa del logro de resultados. La eficacia de una organización se refiere a su capacidad de satisfacer una necesidad de la sociedad mediante los productos (bienes o servicios) que proporciona”. (Chiavenato,2007,pág.24)

2.3.5 Retroalimentación

“La retroalimentación es un proceso en el que se comparten inquietudes y sugerencias para conocer el desempeño y mejorar en el futuro, además de potenciar e invitar a la reflexión”. (Ávila,2009)

2.3.6 Actitud

“Es el comportamiento personal del administrador frente a las situaciones de trabajo; representa el estilo personal de hacer que las cosas sucedan, la manera de dirigir, motivar, comunicar y sacar

adelante las cosas. Incluye el impulso y la determinación de innovar, la convicción de mejorar continuamente, el espíritu emprendedor, la inconformidad frente a los problemas actuales y, en especial, la capacidad de trabajar con otras personas y confiar en ellas”. (Chiavenato,2006,pág.5)

2.3.7 Habilidades

“Capacidad para hacer algo en particular”. (Alles,2012)

2.3.8 Competencia

“Hace referencia a las características de personalidad, devenidas en comportamientos, que generan un desempeño exitoso en un puesto de trabajo”. (Alles,2012)

2.3.9 Destrezas

“El término destreza hace referencia a habilidades de tipo físico, como la destreza de manejar grandes vehículos o utilizar herramental pequeño (por ejemplo, en la relojería) o material de precisión (como un bisturí en medicina). En relación con la disciplina de Recursos Humanos se utiliza este término para designar las capacidades físicas de una persona como, por ejemplo, de motricidad”. (Alles,2012)

2.3.10 Capacidades

“El término incluye conocimientos, competencias y experiencia”. (Alles,2012)

2.3.11 Ascenso

“Se denomina ascenso a la promoción de un trabajador a un cargo más importante y mejor remunerado”. (Pérez, J y Gardey, A,2017)

2.3.12 Productividad

“La productividad es una medida de eficiencia que se relaciona con la producción. Conceptualmente, puede definirse como la interrelación entre los ingresos, el proceso de conversión y los egresos, además se preocupa por el uso eficiente y eficaz de ellos, con el fin de lograr un resultado óptimo”. (Tejada, 2007)

2.4 Hipótesis

2.4.1 Hipótesis general

La gestión administrativa influye de manera significativa en el desempeño laboral de los colaboradores de DIRCETUR, Cajamarca 2020.

2.4.2 Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Las dimensiones de la variable gestión administrativa: planeación, organización, dirección y control influyen de manera significativa con la dimensión eficiencia de la variable desempeño laboral de los colaboradores de DIRCETUR, Cajamarca 2020.

Hipótesis específica 2

Las dimensiones de la variable gestión administrativa: planeación, organización, dirección y control influyen de manera significativa con la dimensión eficiencia de la variable desempeño laboral de los colaboradores de DIRCETUR, Cajamarca 2020.

Hipótesis específica 3

Existe una correlación lineal positiva entre las variables gestión administrativa y el desempeño laboral de los colaboradores de DIRCETUR, Cajamarca 2020.

2.5. Operacionalización de las variables

Tabla 1: Operacionalización de las variables

Variable	Dimensiones	Indicador (es)	Ítem	Instrumento (s)	
(VI) GESTIÓN ADMINISTRATIVA “Es la puesta en práctica de cada uno de los procesos de la administración; estos son: la planificación, la organización, la dirección y el control de actividades de la empresa, en otras palabras, la toma de decisiones y acciones oportunas para el cumplimiento de los objetivos preestablecidos de la organización y que se basan en los procesos”. (Ramírez, Garrido y Calderón, 2017)	Planeación	Misión y visión definidas.	1. ¿Tanto la misión como la visión son conocidas y/o difundidas con todos los colaboradores?	C U E S T I O N A R I O	
		Existencia de objetivos establecidos.	2. ¿Los objetivos de DIRCETUR son claros y precisos para su cumplimiento?		
		Existencia de metas para cada área.	3. ¿El jefe de cada área establece sus metas de acuerdo con los objetivos establecidos?		
		Documento de gestión administrativa.	4. ¿DIRCETUR cuenta con los documentos de gestión administrativa como: MOF, ROF, CAP?		
	Organización	Estructura orgánica definida.			5. ¿DIRCETUR cuenta con un organigrama actualizado y bien definido?
					6. ¿DIRCETUR cuenta con el personal adecuado de acuerdo al puesto de trabajo?
		Personal adecuado.	7. ¿Los recursos de planeación son utilizados de manera exclusiva para lo que se planeó?		
		Recursos asignados.	8. ¿ Los recursos de planeación son asignados según las necesidades para cada periodo?		
	Dirección	Comunicación	9. ¿Existe una comunicación directa entre jefes y subordinados?		
		Motivación	10. ¿DIRCETUR cuenta con alguna política de motivación para sus colaboradores?		
			11. ¿Los jefes de cada área orientan a sus subordinados para el desarrollo de sus actividades ante algún problema?		
		Liderazgo	12. ¿Los jefes de cada área se preocupan porque todos logren las metas establecidas?		

<p style="text-align: center;">(VD)</p> <p style="text-align: center;">DESEMPEÑO LABORAL</p> <p>“Son las acciones o comportamientos observados en los trabajadores que son relevantes para el logro de los objetivos de la organización”. (Chiavenato,2000)</p>	Control	<p>Monitoreo de actividades.</p> <p>Evaluación de desempeño.</p> <p>Plan de contingencia.</p>	<p>13. ¿Se monitorea el desarrollo de las actividades establecidas?</p> <p>14. ¿Existe algún tipo de evaluación de desempeño?</p> <p>15. ¿Se realiza una oportuna retroalimentación después de la evaluación?</p> <p>16. ¿Se programan capacitaciones para mejorar aquellos puntos débiles detectados y que requieren ser reforzados?</p>
	Eficiencia	<p>Conocimientos y habilidades.</p> <p>Trabajo en equipo.</p> <p>Iniciativa – Autonomía.</p>	<p>17. ¿Considera que tiene la capacidad para resolver los problemas que se le presentan en su trabajo?</p> <p>18. ¿Conoce muy bien las actividades que tiene que desarrollar y las metas que debe alcanzar?</p> <p>19. ¿Se realizan actividades que necesiten del trabajo en equipo?</p> <p>20. ¿Ha propuesto alguna idea o sugerencia de mejora para su trabajo en estos últimos meses?</p> <p>21. ¿Los colaboradores toman decisiones importantes para solucionar problemas a favor de la organización?</p>
	Motivación	<p>Incentivos laborales.</p> <p>Desarrollo profesional.</p> <p>Necesidades y mejoras laborales.</p> <p>Reconocimiento laboral.</p>	<p>22. ¿Recibe algún incentivo cuando realiza algún trabajo bien hecho?</p> <p>23. ¿Crees que DIRCETUR se preocupa por tu desarrollo profesional?</p> <p>24. ¿Considera usted que el sueldo que percibe por su trabajo satisface sus necesidades básicas?</p> <p>25. ¿Considera usted que debe mejorar en algún aspecto el ambiente de su trabajo?</p> <p>26. ¿Reconocen el trabajo que usted desempeña?</p>

Nota: Elaborado en base a la investigación

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo básica ya que tiene como objetivo mejorar el conocimiento para el beneficio socioeconómico a largo plazo, sin embargo, no es aplicable directamente al uso tecnológico que beneficie a la sociedad en un futuro inmediato. (Tam, Vera y Oliveros, 2008)

3.2 Enfoque de investigación

La presente investigación tiene un enfoque descriptivo – correlacional:

Descriptivo porque se busca especificar las propiedades, características y perfiles ya sea de grupos, personas, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. (Hernández, Fernández y Baptista, 2015)

Correlacional porque existe una relación directa entre la variable independiente: gestión administrativa y la variable dependiente: desempeño laboral. Como mencionan los autores Hernández, Fernández y Baptista (2015) “La utilidad y el propósito principal de los estudios correlacionales son saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas” (pág.63).

3.3 Diseño de la investigación

El diseño de investigación es no experimental porque el estudio se realizará sin la manipulación deliberada de las variables y de corte transversal porque se recolectarán los datos en DIRCETUR en un momento y tiempo definido. Así como lo mencionan los autores Hernández, Fernández y Baptista (2015) una investigación no experimental es la que se realiza sin manipular

deliberadamente variables y, por otro lado, es de corte transversal debido a que estos diseños describen las relaciones existentes entre dos o más variables en determinado momento.

3.4 Método de la investigación

El método utilizado en la presente investigación es hipotético deductivo ya que se parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y se busca reclutar o falsear tales hipótesis deduciendo de ellas con conclusiones. (Bernal, 2006)

3.5 Área de investigación

Los colaboradores administrativos y de las distintas áreas de DIRCETUR, Cajamarca.

3.6 Población

El universo o población está conformado por las DIRCETUR de todo el Perú.

3.7 Muestra

Para este proyecto se tomará como muestra DIRCETUR de la ciudad de Cajamarca y los 21 colaboradores que la conforman.:

3.8 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Para poder recopilar los datos de la presente investigación se utilizará la técnica de la encuesta, la misma que nos permitirá recoger la información para el personal administrativo y el personal operativo.

Como instrumento será utilizado el cuestionario de preguntas y además se utilizará la Escala de Likert para los cuestionarios correspondientes, sin

embargo, se realizará un ajuste para determinar el nivel, dicho ajuste será de la siguiente manera:

Tabla 2

Ponderación de escala de Likert

Puntaje	Ponderación encuesta	Ponderación resultado
5,4	Siempre, Casi siempre	Alto
3	A veces	Medio
2,1	Casi nunca, Nunca	Bajo

Nota: Elaborado en base a la investigación

3.9 Técnicas para el procesamiento y análisis de datos

Luego de realizar las encuestas, los datos serán recogidos de forma manual para ser trasladados y luego procesados en el programa Excel, donde se codificarán los datos, se realizarán tablas y gráficos según los objetivos planteados.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4. Presentación, análisis e interpretación de resultados

Gestión administrativa

Tabla 3

Gestión administrativa

Gestión administrativa		
	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	24%
Casi siempre	6	29%
A veces	5	26%
Casi nunca	3	13%
Nunca	2	9%
Total	21	100%

Nota: Elaborado en base a la investigación

Gestión administrativa

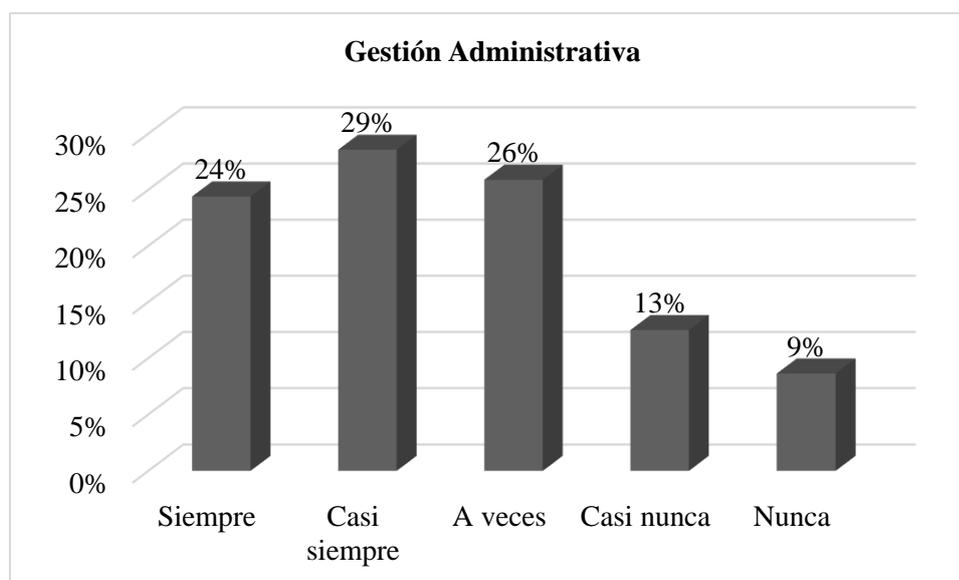


Figura 2. *Gestión administrativa*

Nota: Elaborado en base a la investigación

Interpretación:

La figura 2 muestra que el 29% de los colaboradores respondieron que la gestión administrativa es casi siempre, es decir, muestra un nivel alto,

mientras el 9% respondió que el nivel de gestión administrativa es nunca, es decir, muestra un nivel bajo.

Desempeño Laboral

Tabla 4
Desempeño Laboral

	Desempeño Laboral	
	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	20%
Casi siempre	6	27%
A veces	7	31%
Casi nunca	3	12%
Nunca	2	10%
Total	21	100%

Nota: Elaborado en base a la investigación

Desempeño Laboral

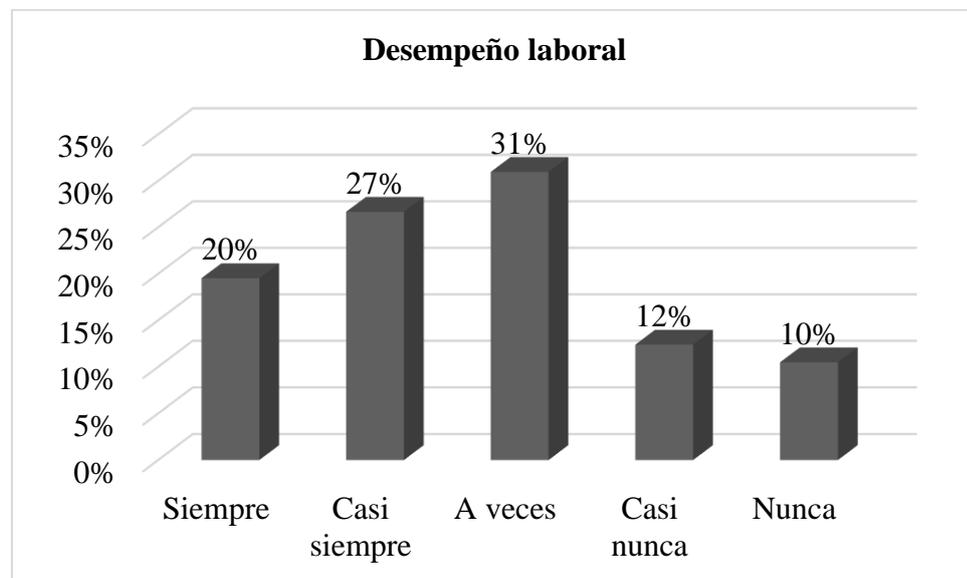


Figura 3. *Desempeño Laboral*

Nota: Elaborado en base a la investigación

Interpretación:

La figura 3 muestra que el 31% de los colaboradores respondieron que el desempeño laboral es a veces, es decir, muestra un nivel medio, mientras que

el 10% respondió que el desempeño laboral es nunca, es decir, muestra un nivel bajo.

Gestión administrativa vs Desempeño Laboral

Tabla 5

Gestión administrativa vs Desempeño laboral

	Gestión Administrativa	Desempeño Laboral
Siempre	24%	20%
Casi siempre	29%	27%
A veces	26%	31%
Casi nunca	13%	12%
Nunca	9%	10%
Total	100%	100%

Nota: Elaborado en base a la investigación

Gestión administrativa y Desempeño laboral

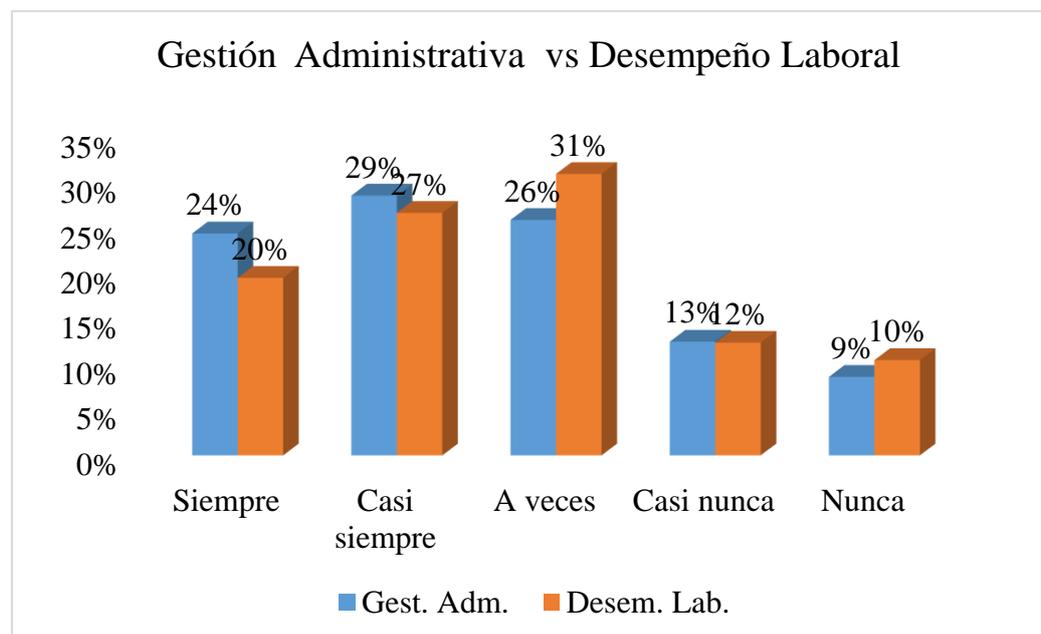


Figura 4. *Gestión administrativa vs Desempeño laboral*

Nota: Elaborado en base a la investigación

Interpretación:

La figura 4 muestra que la gestión administrativa se da a veces en un 26%, es decir muestra un nivel medio, siendo de la misma manera para el desempeño laboral sólo que con un 31%.

Planeación vs Eficiencia

Tabla 6

Planeación vs Eficiencia

Planeación vs Eficiencia		
	Planeación	Eficiencia
Siempre	35%	28%
Casi siempre	26%	38%
A veces	29%	26%
Casi nunca	6%	4%
Nunca	4%	4%
Total	100%	100%

Nota: Elaborado en base a la investigación

Planeación vs eficiencia

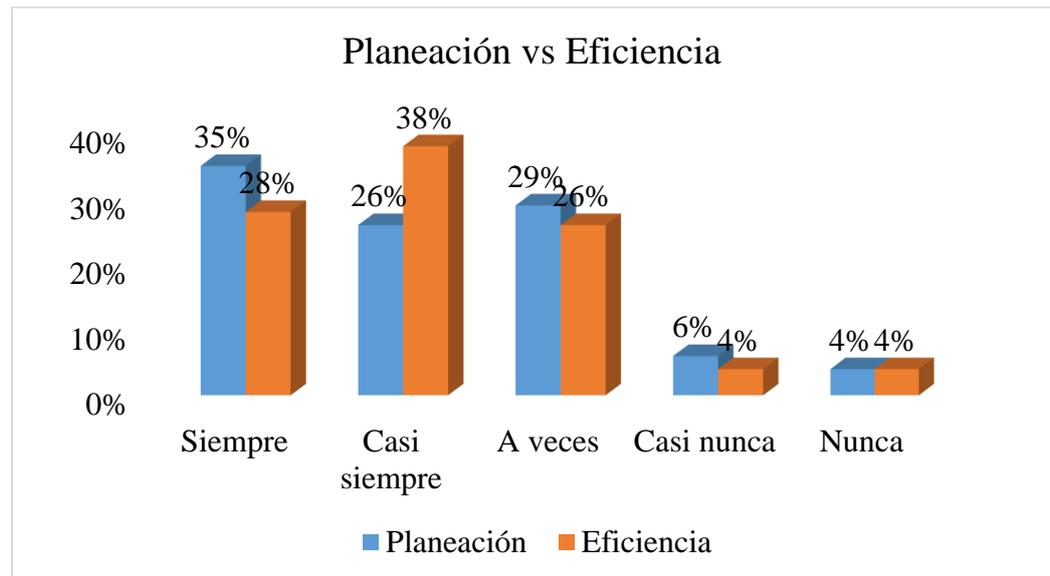


Figura 5. *Planeación vs Eficiencia*

Nota: Elaborado en base a la investigación

Interpretación:

La figura 5 se observa que mientras la planeación se da casi siempre con un porcentaje de 26%, por consiguiente, la eficiencia también se dará casi siempre con un porcentaje de 38%, mostrando así un nivel alto en ambos casos.

Organización vs Eficiencia

Tabla 7

Organización vs Eficiencia

Organización vs Eficiencia		
	Organización	Eficiencia
Siempre	24%	28%
Casi siempre	26%	38%
A veces	25%	26%
Casi nunca	15%	4%
Nunca	10%	4%
Total	100%	100%

Nota: Elaborado en base a la investigación

Organización vs Eficiencia

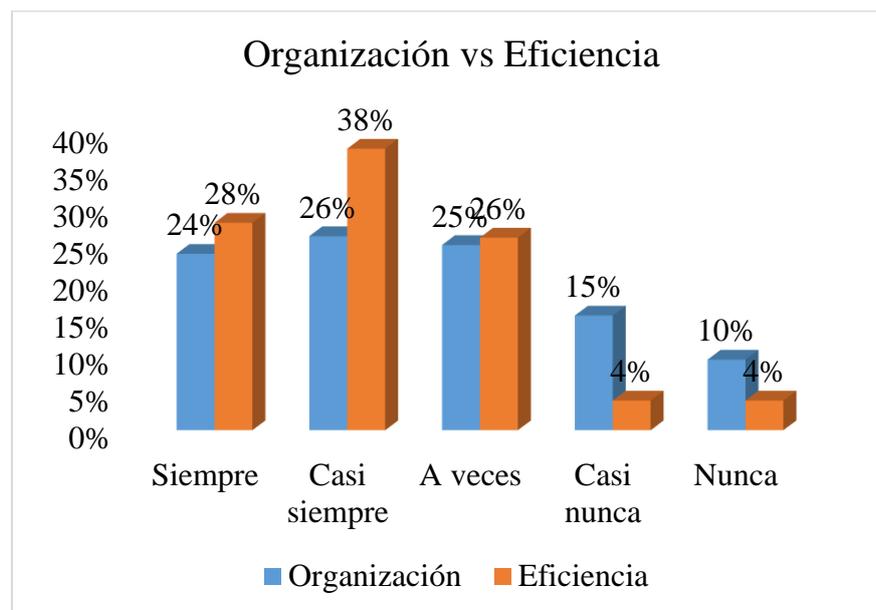


Figura 6. Organización vs Eficiencia

Nota: Elaborado en base a la investigación

Interpretación:

La figura 6 se observa que mientras la organización se da casi siempre con un porcentaje de 26%, por consiguiente, la eficiencia también se dará casi siempre con un porcentaje de 38%, mostrando así un nivel alto en ambos casos.

Dirección vs Eficiencia

Tabla 8

Dirección vs Eficiencia

Dirección vs Eficiencia		
	Dirección	Eficiencia
Siempre	23%	28%
Casi siempre	32%	38%
A veces	21%	26%
Casi nunca	13%	4%
Nunca	11%	4%
Total	100%	100%

Nota: Elaborado en base a la investigación

Dirección vs Eficiencia

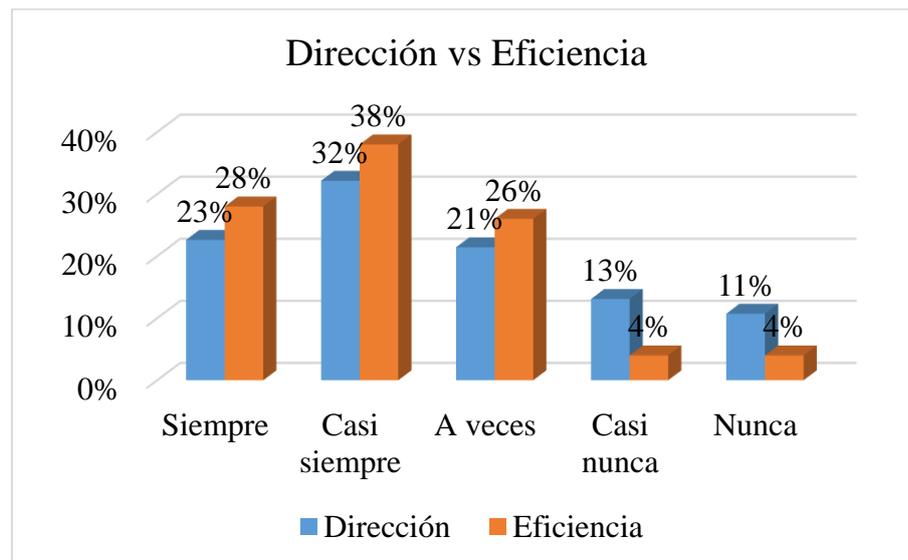


Figura 7. *Dirección vs Eficiencia*

Nota: Elaborado en base a la investigación

Interpretación:

La figura 7 se observa que mientras la dirección se da casi siempre con un porcentaje de 32%, por consiguiente, la eficiencia también se dará casi siempre con un porcentaje de 38%, mostrando así un nivel alto en ambos casos.

Control vs Eficiencia

Tabla 9

Control vs Eficiencia

Control vs Eficiencia

	Control	Eficiencia
Siempre	17%	28%
Casi siempre	30%	38%
A veces	29%	26%
Casi nunca	14%	4%
Nunca	11%	4%
Total	100%	100%

Nota: Elaborado en base a la investigación

Control vs Eficiencia

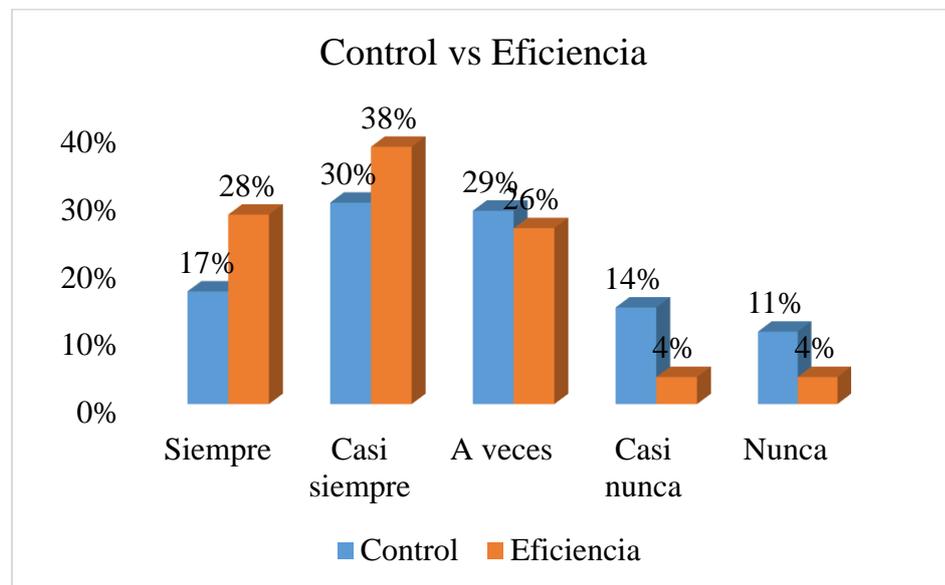


Figura 8. Control vs Eficiencia

Nota: Elaborado en base a la investigación

Interpretación:

La figura 8 se observa que mientras el control se da casi siempre con un porcentaje de 30%, por consiguiente, la eficiencia también se dará casi siempre con un porcentaje de 38%, mostrando así un nivel alto en ambos casos.

Planeación vs Motivación

Tabla 10

Planeación vs Motivación

	Planeación	Motivación
Siempre	35%	11%
Casi siempre	26%	15%
A veces	29%	36%
Casi nunca	6%	21%
Nunca	4%	16%
Total	100%	100%

Nota: Elaborado en base a la investigación

Planeación vs Motivación

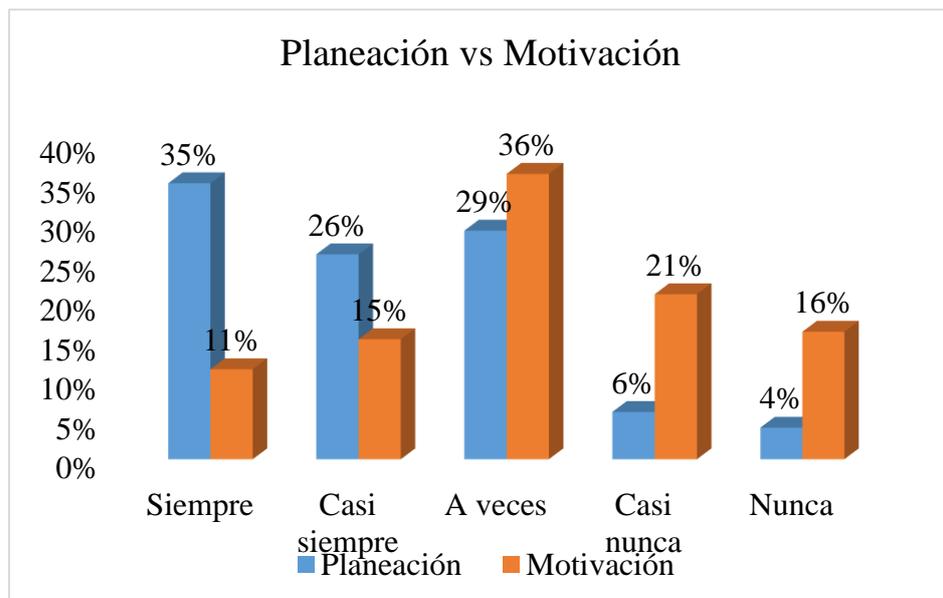


Figura 9. *Planeación vs Motivación*

Nota: Elaborado en base a la investigación

Interpretación:

La figura 9 se observa que mientras la planeación se da a veces con un porcentaje de 29%, por consiguiente, la motivación también se dará a veces con un porcentaje de 36%, mostrando así un nivel medio en ambos casos.

Organización vs Motivación

Tabla 11

Organización vs Motivación

Organización vs Motivación		
	Organización	Motivación
Siempre	24%	11%
Casi siempre	26%	15%
A veces	25%	36%
Casi nunca	15%	21%
Nunca	10%	16%
Total	100%	100%

Nota: Elaborado en base a la investigación

Organización vs Motivación

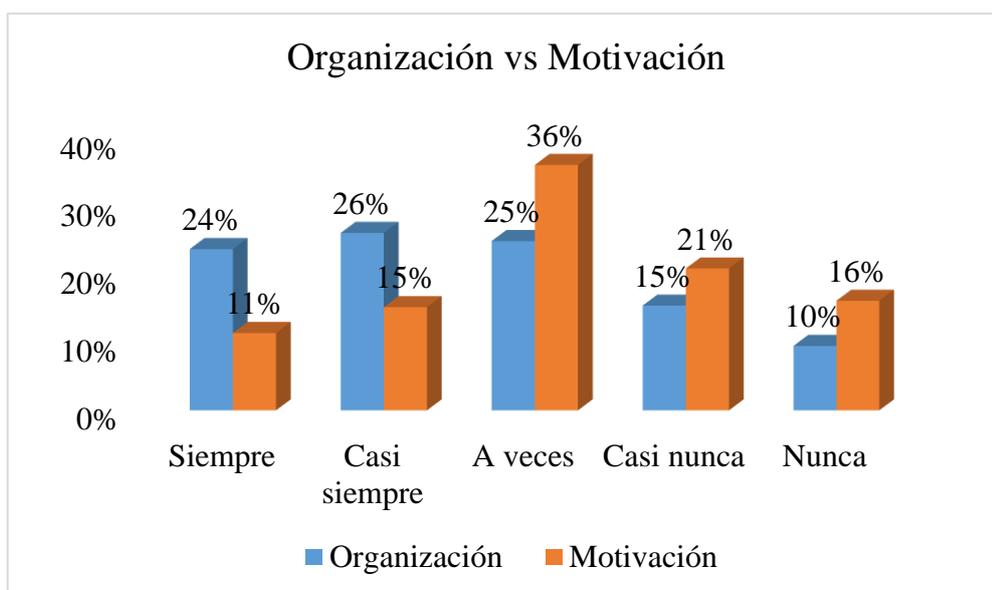


Figura 10. *Organización vs Motivación*

Nota: Elaborado en base a la investigación

Interpretación:

La figura 10 se observa que mientras la organización se da a veces con un porcentaje de 25%, por consiguiente, la motivación también se dará a veces con un porcentaje de 36%, mostrando así un nivel medio en ambos casos.

Dirección vs Motivación

Tabla 12
Dirección vs Motivación

Dirección vs Motivación		
	Dirección	Motivación
Siempre	23%	11%
Casi siempre	32%	15%
A veces	21%	36%
Casi nunca	13%	21%
Nunca	11%	16%
Total	100%	100%

Nota: Elaborado en base a la investigación

Dirección vs Motivación

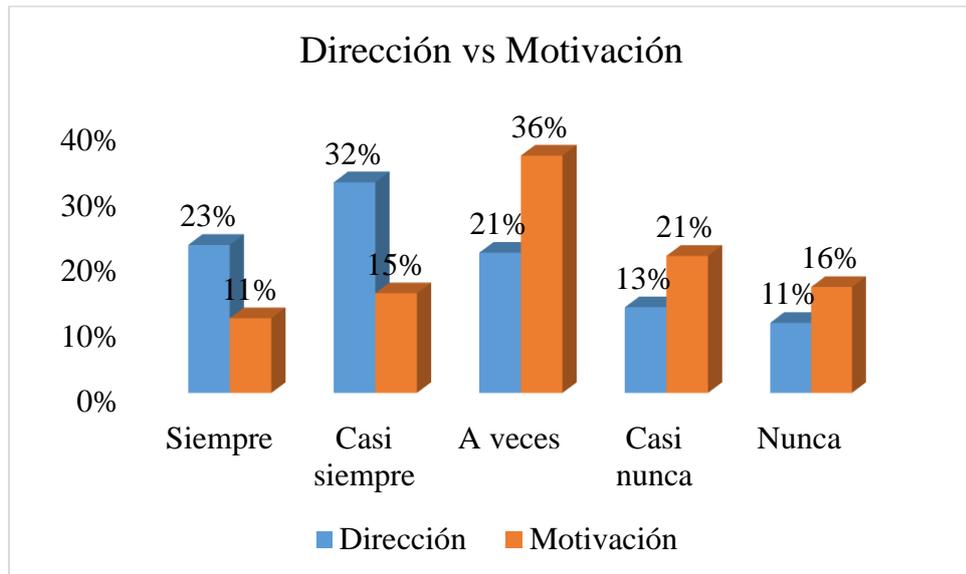


Figura 11. *Dirección vs Motivación*

Nota: Elaborado en base a la investigación

Interpretación:

La figura 11 se observa que mientras la dirección se da a veces con un porcentaje de 21%, por consiguiente, la motivación también se dará a veces con un porcentaje de 36%, mostrando así un nivel medio en ambos casos.

Control vs Motivación

Tabla 13
Control vs Motivación

Control vs Motivación

	Control	Motivación
Siempre	17%	11%
Casi siempre	30%	15%
A veces	29%	36%
Casi nunca	14%	21%
Nunca	11%	16%
Total	100%	100%

Nota: Elaborado en base a la investigación

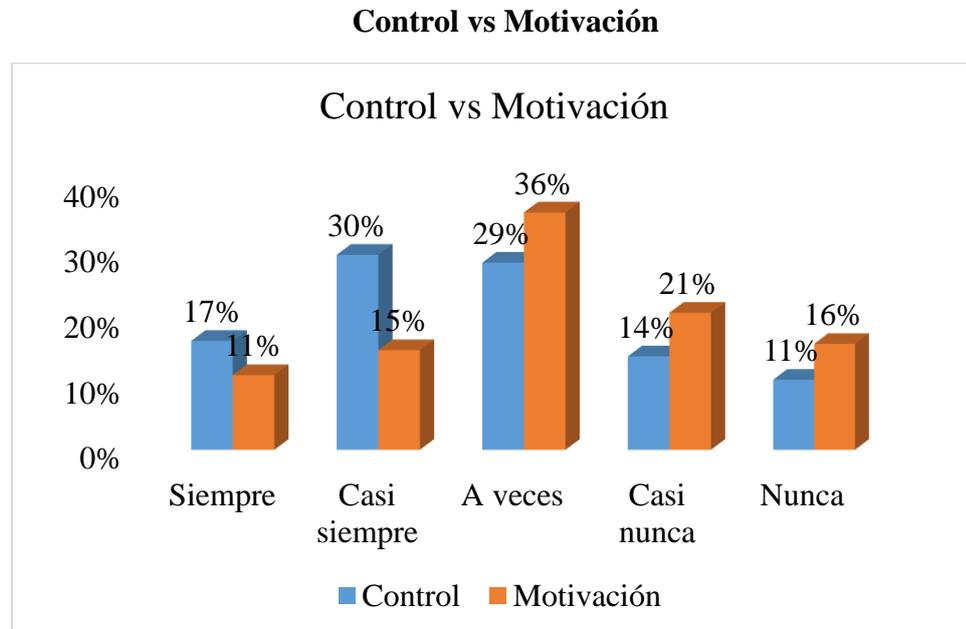


Figura 12. *Control vs Motivación*
Nota: Elaborado en base a la investigación

Interpretación:

La figura 12 se observa que mientras el control se da a veces con un porcentaje de 29%, por consiguiente, la motivación también se dará a veces con un porcentaje de 36%, mostrando así un nivel medio en ambos casos.

Correlación de Gestión Administrativa y Desempeño Laboral

Tabla 14

Correlación de Gestión Administrativa y Desempeño Laboral

Correlación de Pearson	
Coefficiente de correlación	0.91
Coefficiente de determinación	0.83

Nota: Elaborado en base a la investigación

Interpretación:

En la tabla 14 se determina que el grado de las variables: gestión administrativa y desempeño laboral tienen un coeficiente de correlación del 0.91 y un coeficiente de determinación del 0.83, es decir, se encuentra un nivel de influencia significativo alto, por lo que si hay un nivel alto de gestión administrativa habrá también un nivel alto de desempeño laboral, obteniendo una relación directa.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El presente estudio de investigación concluye que existe una influencia significativa de la gestión administrativa en el desempeño laboral de los colaboradores de DIRECETUR, Cajamarca 2020; esto queda demostrado según Ferrer (2017) en su tesis: “*Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016*”, cuyos resultados obtenidos indican que con un coeficiente de correlación rho Spearman = ,776 y un valor $p = 0,000$ menor al nivel $\alpha = 0,05$, se concluye que: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y el Desempeño laboral según trabajadores de la Municipalidad provincial de Cajamarca en el año 2016. Cabe precisarse que esta relación es de una magnitud alta lo que indica que las características de la gestión administrativa se relacionan con las capacidades para el desempeño laboral; y según Pomalaza (2017) en su tesis titulada: “*Gestión administrativa y el desempeño laboral en la Institución Educativa N° 37001 de Huancavelica – 2017*”, cuyos resultados obtenidos en la investigación indican: a) una relación directa entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en la Institución Educativa primaria N°37001 de Huancavelica -2017, b) Se comprobó que el proceso administrativo de planeación tiene una relación significativa de un 65.7% en el desempeño laboral, c) Se evidenció que el proceso administrativo de organización tiene una relación significativa de un 51.6% en el desempeño laboral, d) Se comprobó que el proceso administrativo de dirección tiene una relación significativa de un 53.8% en el desempeño laboral, y por último e) Se demostró que el proceso administrativo de control tiene una relación significativa de un 40.5% en el desempeño laboral.

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Después de realizar el análisis estadístico entre ambas variables: gestión administrativa y desempeño laboral, permite concluir que:

- Se concluye que existe una influencia significativa alta (0.83) de la gestión administrativa en el desempeño laboral de los colaboradores de DIRCETUR, Cajamarca 2020, ya que, si la gestión administrativa se da en un porcentaje mayor o se encuentre en un nivel alto o medio, el desempeño laboral por consiguiente tendrá un porcentaje mayor a este.
- Existe una influencia significativa alta de las dimensiones de la variable gestión administrativa: la planeación (26%), la organización (26%), la dirección (32%) y el control (30%) con la dimensión eficiencia de la variable desempeño laboral de los colaboradores de DIRCETUR, Cajamarca 2020.
- Existe una influencia significativa alta de las dimensiones de la variable gestión administrativa: la planeación (29%), la organización (25%), la dirección (21%) y el control (29%) con la dimensión motivación de la variable desempeño laboral de los colaboradores de DIRCETUR, Cajamarca 2020.
- Se demuestra que la correlación que existe entre Gestión Administrativa y Desempeño Laboral de los colaboradores de DIRCETUR, Cajamarca 2020 tienen una relación significativa del 0.91, por ende, se concluye que SI existe una relación lineal positiva entre la Gestión Administrativa con el Desempeño Laboral de los colaboradores de dicha institución.

5.2 Recomendaciones

Después de haber culminado la presente investigación se dan las siguientes recomendaciones:

- Mejorar las condiciones laborales ya que no son las óptimas para generar un buen clima organizacional, empezando por falta de un local propio, por lo cual resulta difícil realizar modificaciones en las instalaciones de DIRCETUR y los colaboradores se ven obligados a acoplarse al espacio reducido de 5 ambientes ya que dicho local se encuentra prestado por la Dirección Desconcentrada de Cultura (DDC).
- Mejorar en el ámbito de empowernet ya que dificulta a los colaboradores para ejercer mayor autonomía y retrasa la toma de decisiones dentro de su puesto de trabajo pues resulta estar muy limitada debido a que todas las decisiones son influenciadas por los superiores inmediatos de dicha institución.
- En cuanto a la motivación de los trabajadores existen ciertos mínimos beneficios pues estos dependen de la oficina de Recursos Humanos del Gobierno Regional, donde no se ha podido ver por ejemplo reconocimientos personales por la productividad laboral, condecoraciones, incremento de sueldo y otros.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alles, M. (2012). *Diccionario de Términos de Recursos Humanos*. Buenos Aires: Granica.
- Arimatea, J. (2008). *La calidad de la gestión académico administrativa y el desempeño docente en al unidad de post- grado según los estudiantes de maestría de la facultad de educación de la UNMSM*. Lima - Perú.
- Ávila, P. (2009). *La importancia de la retroalimentación en los procesos de evaluación*. México: Universidad del Valle de México.
- Basantes, S. (2014). *Modelo de Gestión Administrativa y la Calidad en el Servicio al Cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato*. Ambato - Ecuador.
- Bernal, C (2006). *Metodología de la Investigación*. México. Pearson Educación.
- Castañeda, Y y Vásquez, M. (2016). *La gestión administrativa y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes en la escuela de postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo - 2015*. Pimentel.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. Bogotá: Editorial McGraw – Hill.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración* . Mexico: McGraw- Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. México: Editorial McGraw - Hill.
- Dircetur Cajamarca.* (s.f.). Obtenido de <https://dircetur.regioncajamarca.gob.pe/portal/mn/105>
- El Peruano.* (22 de 09 de 2017). Obtenido de <https://elperuano.pe/noticia-peru-integra-consejo-omt-59547.aspx#:~:text=El%20Per%C3%BA%20fue%20elegido%20como,el%20Ministerio%20de%20Relaciones%20Exteriores.&text=La%20OMT%20es%20la%20principal,Sistema%20de%20las%20Naciones%20Unidas>.
- Ferrer, M. (2017). *Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016*. Cajamarca - Perú.
- García, A. (2013). *Análisis de la Gestión del Recurso Humano por Competencias y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo y de servicios del Instituto Superior Pedagógico Ciudad de San Gabriel*. Túlcan - Ecuador.
- Hernández, Fernández y Baptista (2015). *Metodología de la Investigación*. Ed. McGraw. Hill.

- Huamán, E. (2018). *La Gestión Administrativa en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público - Cajamarca, 2018*. Cajamarca - Perú.
- Hurtado, D. (2008). *Principios de Administración*. Colombia: ITM.
- Iturralde, J. (2011). *La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS LTDA de la ciudad de Ambato en el año 2010*. Ambato - Ecuador.
- Luna, A. (2015). *Proceso Administrativo*. México: Grupo Editorial Patria.
- MINCETUR. (s.f.). Obtenido de http://transparencia.mincetur.gob.pe/documentos/newweb/portals/0/documentos/institucional/Rof_mincetur_oficial.pdf
- Pando, C. (2019). *Influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio al usuario externo en el hospital de ESSALUD, Cajamarca 2019*. Cajamarca -Perú.
- Pérez, J y Gardey, A. (2017). *Definición.de*. Obtenido de Definición.de: <https://definicion.de/ascenso/>
- Pomalaza, L. (2017). *GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 37001 DE HUANCAVELICA – 2017*. Huancayo - Perú.
- Ramirez, Garrido y Calderón. (2017). *La Gestión Administrativa en el Desarrollo Empresarial. CE, Contribuciones a la Economía*.
- Robbins, C. (2010). *Administración*. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Tam, J, Vera, G y Oliveros, R (2008) *Métodos, tipos y estrategias de investigación científica*. Pensamiento y Acción. Escuela de Posgrado.
- Taylor, F. (1994). *Principios de la administración científica*. Buenos Aires : El Ateneo.
- Tejada, B. (2007). *Administración de servicios de alimentación*. . Colombia: Universidad de Antioquia.
- Tejada, B. (2007). *Administración de servicios de alimentación*. Colombia: Universidad de Antioquia.
- Vespinal, M. (21 de abril de 2015). *Mintecon*. Obtenido de <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2015/04/21/rotacion-de-personal/>

ANEXOS

LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO CAJAMARCA – CAJAMARCA, 2020				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES
<p>Problema general:</p> <p>¿De qué manera influye la gestión administrativa en el desempeño laboral de los colaboradores de DIRCETUR, Cajamarca 2020?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>PE1: ¿De qué manera influye las dimensiones de la variable de gestión administrativa: planeación, organización, dirección y control con la dimensión eficacia de la variable desempeño laboral de los colaboradores de DIRCETUR, ¿Cajamarca 2020?</p> <p>PE2: ¿De qué manera influye las dimensiones de la variable de gestión administrativa: planeación, organización, dirección y control con la dimensión motivación de la variable desempeño laboral de los colaboradores de DIRCETUR Cajamarca 2020?</p> <p>PE3: ¿Cuál es la correlación entre las variables gestión administrativa y el desempeño laboral de los colaboradores de DIRCETUR, Cajamarca 2020?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la influencia que tiene la gestión administrativa en el desempeño laboral de los colaboradores de DIRCETUR, Cajamarca 2020.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>OE1: Determinar la relación entre las dimensiones de la variable de gestión administrativa: planeación, organización, dirección y control con la dimensión eficacia de la variable desempeño laboral de los colaboradores de DIRCETUR, ¿Cajamarca 2020?</p> <p>OE2: Determinar la influencia entre las dimensiones de la variable de gestión administrativa: planeación, organización, dirección y control con la dimensión motivación de la variable desempeño laboral de los colaboradores de DIRCETUR Cajamarca 2020?</p> <p>OE3: Determinar la correlación entre las variables gestión administrativa y el desempeño laboral de los colaboradores de DIRCETUR, Cajamarca 2020.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>La gestión administrativa influye de manera significativa en el desempeño laboral de los colaboradores de DIRCETUR, Cajamarca 2020.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>HE1: Las dimensiones de la variable gestión administrativa: planeación, organización, dirección y control influyen de manera significativa con la dimensión eficiencia de la variable desempeño laboral de los colaboradores de DIRCETUR, Cajamarca 2020.</p> <p>HE2: Las dimensiones de la variable gestión administrativa: planeación, organización, dirección y control influyen de manera significativa con la dimensión motivación de la variable desempeño laboral de los colaboradores de DIRCETUR, Cajamarca 2020.</p> <p>HE3: Existe una relación positiva entre las variables gestión administrativa y el desempeño laboral de los colaboradores de DIRCETUR, Cajamarca 2020.</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Gestión Administrativa (Variable independiente)</p> <p>Variable 2:</p> <p>Desempeño laboral (Variable dependiente)</p>	<p>X1: Planeación</p> <p>X2: Organización</p> <p>X3: Dirección</p> <p>X4: Control</p> <p>Y1: Eficiencia</p> <p>Y2: Motivación</p>

Elaborado por los autores

CUESTIONARIO GESTIÓN ADMINISTRATIVA

I. Objetivo: El presente cuestionario tiene por objetivo medir el nivel de gestión administrativa por parte del personal adscrito a la entidad para fines estrictamente académicos.

II. Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de preguntas agrupadas según su definición operacional: Planeación, organización, dirección y control. Para cada una de estas, marque con una X dentro del casillero la respuesta que a su criterio considere que es la correcta. Le agradecemos su colaboración.

PLANEACIÓN	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
1. ¿Tanto la misión como la visión son conocidas y/o difundidas con todos los colaboradores?					
2. ¿Los objetivos de DIRCETUR son claros y precisos para su cumplimiento?					
3. ¿El jefe de cada área establece sus metas de acuerdo con los objetivos establecidos?					
4. ¿DIRCETUR cuenta con los documentos de gestión administrativa como: ¿MOF, ROF, CAP?					
ORGANIZACIÓN					
5. ¿DIRCETUR cuenta con un organigrama actualizado y bien definido?					
6. ¿DIRCETUR cuenta con el personal adecuado de acuerdo al puesto de trabajo?					
7. ¿Los recursos de planeación son utilizados de manera exclusiva para lo que se planeó?					
8. ¿Los recursos de planeación son asignados según las necesidades para cada periodo?					
DIRECCIÓN					
9. ¿Existe una comunicación directa entre jefes y subordinados?					
10. ¿DIRCETUR cuenta con alguna política de motivación para sus colaboradores?					
11. ¿Los jefes de cada área orientan a sus subordinados en el desarrollo de sus actividades ante algún problema?					
12. ¿Los jefes de cada área se preocupan porque todos logren las metas establecidas?					

CONTROL					
13. ¿Se monitorea el desarrollo de las actividades establecidas?					
14. ¿Existe algún tipo de evaluación de desempeño?					
15. ¿Se realiza una oportuna retroalimentación después de la evaluación?					
16. ¿Se programan capacitaciones para mejorar aquellos puntos débiles detectados y que requieren ser reforzados?					

Gracias por su colaboración.



CUESTIONARIO DESEMPEÑO LABORAL

I. Objetivo: El presente cuestionario tiene por objetivo medir el nivel del desempeño laboral por parte del personal adscrito a la entidad para fines estrictamente académicos.

II. Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de preguntas agrupadas según su definición operacional: eficiencia y motivación. Para cada una de estas, marque con una X dentro del casillero la respuesta que a su criterio considere que es la correcta. Le agradecemos su colaboración.

EFICIENCIA	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
1. ¿Considera que tiene la capacidad para resolver los problemas que se le presentan en su trabajo?					
2. ¿Conoce muy bien las actividades que tiene que desarrollar y las metas que debe alcanzar?					
3. ¿Se realizan actividades que necesiten del trabajo en equipo?					
4. ¿Usted ha propuesto alguna idea o sugerencia de mejora para su trabajo en estos últimos meses?					
5. ¿ Los colaboradores toman decisiones importantes para solucionar problemas a favor de la organización?					
MOTIVACIÓN					
6. ¿Recibe algún tipo de incentivo cuando realiza algún trabajo bien hecho?					
7. ¿Cree que DIRCETUR se preocupa por su desarrollo profesional?					
8. ¿Considera que el sueldo que percibe por su trabajo satisface sus necesidades básicas?					
9. ¿Considera usted que se siente cómodo con el ambiente de su trabajo?					
10. ¿Reconocen el trabajo que usted desempeña?					

Gracias por su colaboración.