

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Académico Profesional de Administración - Marketing y
Negocios Internacionales
Escuela Académico Profesional de Administración

Tesis

**Influencia de la gestión administrativa en el desempeño laboral
de los trabajadores del IREN Centro, 2023-2024**

Hector Ivan Agreda Zarate
Kelly Mayela Huaroc Barzola

Para optar el Título Profesional de
Licenciado en Administración - Marketing y Negocios Internacionales
Licenciada en Administración

Huancayo, 2025

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

A : Decano de la Facultad de Ciencias de la Empresa
DE : Ma. Pedro Bernabe Venegas Rodriguez
Asesor de trabajo de investigación
ASUNTO : Remito resultado de evaluación de originalidad de trabajo de investigación
FECHA : 26 de Junio de 2025

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para informar que, en mi condición de asesor del trabajo de investigación:

Título:

Influencia de la gestión administrativa en el desempeño laboral de los trabajadores del IREN Centro 2023 - 2024

Autores:

1. Hector Ivan Agreda Zarate – EAP. Administración - Marketing y Negocios Internacionales
2. Kelly Mayela Huaroc Barzola – EAP. Administración

Se procedió con la carga del documento a la plataforma "Turnitin" y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software dando por resultado 13 % de similitud sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- | | | |
|--|--|--|
| • Filtro de exclusión de bibliografía | SI ☒ | NO ☐ |
| • Filtro de exclusión de grupos de palabras menores | SI ☒ | NO ☐ |
| • N° de palabras excluidas (en caso de elegir "SI"): 10 | | |
| • Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante | SI ☐ | NO ☒ |

En consecuencia, se determina que el trabajo de investigación constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citados) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad Continental.

Recae toda responsabilidad del contenido del trabajo de investigación sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI y en la normativa de la Universidad Continental.

Atentamente,

La firma del asesor obra en el archivo original
(No se muestra en este documento por estar expuesto a publicación)

Asesor

Ma. Pedro Bernabe Venegas Rodriguez

0000-0001-9806-6419

Dedicatoria

Dedicamos este trabajo a nuestros seres queridos, padres y familiares, que nos apoyaron en cada paso de nuestro desarrollo profesional, cada uno fue un pilar fundamental para alcanzar nuestros objetivos, que con todo su apoyo y constantes palabras de aliento nos motivaron día a día a continuar. Además, a nuestros mentores quienes fueron la guía en el camino, compartiendo toda su sabiduría y conocimientos, ayudándonos a formar los cimientos de nuestro camino.

Agradecimientos

Queremos iniciar agradeciendo a Dios por habernos acompañado y guiado a lo largo de nuestra carrera y por brindarnos una vida llena de aprendizajes.

Agradecemos a nuestra familia por su amor incondicional, su apoyo constante, por sus palabras de aliento en todo momento, por inculcarnos la importancia del conocimiento y el esfuerzo.

Agradecemos a la Universidad Continental por su invaluable apoyo en nuestra formación académica. De igual manera el sincero agradecimiento al asesor Mg. Cesar Arístides Gamarra Carrión, por su invaluable guía y apoyo durante esta investigación. Su partida ha dejado un vacío, pero su legado de sabiduría y dedicación permanecerá con nosotros.

Agradecemos a los colegas y colaboradores del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Centro que brindaron su predisposición para el apoyo del desarrollo de la investigación, su colaboración fue crucial para su realización.

Tabla de Contenidos

Tabla de Contenidos	ii
Lista de Tablas	vi
Lista de Figuras	vii
Resumen.....	viii
Abstract	ix
Introducción	x
Capítulo I: Planteamiento del Estudio	1
1.1. Delimitación de la investigación.....	1
1.1.1. Territorial	2
1.1.2. Temporal	2
1.1.3. Conceptual	3
1.2. Planteamiento del problema.....	3
1.3. Formulación del problema	8
1.3.1. Problema general	8
1.3.2. Problemas específicos.....	8
1.4. Objetivos de la investigación	9
1.4.1. Objetivo general.....	9
1.4.2. Objetivos específicos	9
1.5. Justificación de la investigación	10
1.5.1. Justificación teórica	10
1.5.2. Justificación práctica.....	11
1.5.3. Justificación metodológica.....	11
Capítulo II: Marco Teórico	13
2.1. Antecedentes de la investigación	13

2.1.1. Artículos científicos	13
2.1.2. Tesis internacionales y nacionales	18
2.2. Bases teóricas.....	23
2.2.1. Gestión administrativa	23
2.1.3. Desempeño Laboral	41
2.1. Definición de términos básicos	47
Capítulo III: Hipótesis y Variables	52
3.1. Hipótesis	52
3.1.1. Hipótesis general.....	52
3.1.2. Hipótesis específicas	53
3.2. Identificación de las variables.....	53
3.2.1. Variable independiente	53
3.2.2. Variable dependiente	54
3.3. Operacionalización de las variables.....	56
Capítulo IV: Metodología	59
4.1. Enfoque de la investigación	59
4.1.1. Enfoque cualitativo	59
4.1.2. Enfoque cuantitativo	59
4.1.3. Enfoque mixto.....	60
4.2. Tipo de investigación.....	61
4.3. Nivel de investigación.....	62
4.3.1. Investigación exploratoria.....	62
4.3.2. Investigación descriptiva	63
4.3.3. Investigación correlacional	63
4.3.4. Investigación explicativa	63

4.4. Métodos de investigación	63
4.5. Diseño de investigación	65
4.5.1. Diseño experimental	66
4.5.2. Diseño no experimental	66
4.6. Población y muestra	66
4.6.1. Población.....	66
4.6.2. Muestra	67
4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	69
4.7.1. Técnica de recolección de datos	69
4.7.2. Instrumento de recolección de datos.....	69
4.8. Técnicas e instrumentos de análisis de datos	71
4.8.1. Análisis descriptivo.....	71
4.8.2. Análisis inferencial	71
4.8.3. Prueba de hipótesis	71
Capítulo V: Resultados	73
5.1. Descripción del trabajo de campo.....	73
5.2.1. Análisis de datos generales	73
5.2.2. Resultados de la variable independiente gestión administrativa.....	76
5.3. Contrastación de resultados	80
5.3.1. Resultados inferenciales de correlación.....	80
5.3.2. Docimasia de la hipótesis general de la investigación.....	81
5.3.3. Docimasia de las hipótesis específicas de la investigación	81
5.4. Discusión de resultados.....	84
Conclusiones	87
Recomendaciones	89

Referencias.....	91
Apéndice A - Matriz de consistencia	100
Apéndice B - Matriz de operacionalización.....	103
Apéndice C – Instrumentos.....	107
Apéndice D - Fotos de Campo.....	111
Apéndice E - Validación de Instrumentos:	114

Lista de Tablas

Tabla 1 Matriz de operacionalización de variables.....	56
Tabla 2 Escala de likert.....	71
Tabla 3 Distribución de datos por frecuencia - gestión administrativa.....	74
Tabla 4 Distribución de datos por frecuencia de desempeño laboral	75
Tabla 5 Distribución de datos por frecuencia de planificación.....	76
Tabla 6 Distribución de datos por frecuencia de organización	77
Tabla 7 Distribución de datos por frecuencia de dirección.....	78
Tabla 8 Distribución de datos por frecuencia de control	79
Tabla 9 Prueba de normalidad de las variables y dimensiones.....	80
Tabla 10 Correlación entre Gestión administrativa y desempeño laboral	81
Tabla 11 Correlación entre planificación y desempeño laboral.....	82
Tabla 12 Correlación entre organización y desempeño laboral	82
Tabla 13 Correlación entre dirección y desempeño laboral.....	83
Tabla 14 Correlación entre control y desempeño laboral	84

Lista de Figuras

Figura 1 <i>Investigación cuantitativa</i>	60
Figura 2 <i>Técnicas e instrumentos</i>	70
Figura 3 <i>Diagrama de barras de la gestión administrativa</i>	74
Figura 4 <i>Diagrama de barras de desempeño laboral</i>	75
Figura 5 <i>Diagrama de barras de planificación</i>	76
Figura 6 <i>Diagrama de barras de organización</i>	77
Figura 7 <i>Diagrama de barras de dirección</i>	78
Figura 8 <i>Diagrama de barras de control</i>	79

Resumen

Este estudio busca entender cómo la gestión administrativa impacta en el desempeño laboral del personal del IREN Centro durante el periodo 2023 - 2024. Para ello, se analiza cómo se desarrolla la gestión organizacional dentro de una institución de salud, prestando atención a elementos clave como la planificación, organización, dirección y control, y cómo estos influyen en la eficiencia, la eficacia y la productividad del trabajo diario.

Para llevar a cabo el estudio, se utilizó una metodología basada en el enfoque científico, combinando el razonamiento deductivo con herramientas estadísticas; la investigación fue de tipo cuantitativo y de nivel correlacional. De esta manera, se empleó una encuesta como principal instrumento de recolección de datos, diseñada con preguntas en escala de Likert, lo que permitió obtener información valiosa sobre cómo perciben los colaboradores administrativos, sobre la gestión administrativa y su impacto en el desempeño laboral.

Los resultados obtenidos indican una relación significativa entre ambas variables, lo que sugiere que una buena gestión administrativa eficiente contribuye al bienestar y al rendimiento del personal. Tras estos hallazgos se concluye que optimizar y fortalecer los procesos de administración son fundamentales en la mejora del desempeño laboral en el IREN Centro.

Palabras clave: Gestión administrativa, desempeño laboral, eficiencia, eficacia.

Abstract

This study seeks to understand how administrative management impacts the work performance of IREN Centro staff during the period 2023 - 2024. To this end, it analyzes how organizational management develops within a health institution, paying attention to key elements such as planning, organization, direction and control, and how these influence the efficiency, effectiveness and productivity of daily work.

To carry out the study, a methodology based on the scientific approach was used, combining deductive reasoning with statistical tools; the research was quantitative and correlational. Thus, a survey was used as the main data collection instrument, designed with Likert scale questions, which allowed obtaining valuable information on how administrative collaborators perceive administrative management and its impact on work performance.

The results obtained indicate a committed relationship between both variables, suggesting that good and efficient administrative management contributes to the well-being and performance of the personnel. These findings lead to the conclusion that optimizing and strengthening administrative processes are fundamental to improving work performance at IREN Centro

Key words: Administrative management, work performance, efficiency, effectiveness.

Introducción

El buen manejo de la administración interna representa una base sólida en cualquier entidad, ya que, tiene un impacto directo en cómo rinden, se desempeñan y realizan sus actividades. En el ámbito sanitario, llevar una administración adecuada permite no solo mejorar la calidad del servicio médico, sino también utilizar los recursos de forma eficiente y cuidar el bienestar del personal. Bajo esta perspectiva, el Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Centro (IREN Centro) cumple una función clave en la atención especializada en oncología, lo que hace necesario examinar de qué manera su gestión administrativa influye en el desempeño diario de su equipo humano.

En ámbito global, distintos estudios logran demostrar la gestión eficaz, tiene un impacto positivo en el trabajo del personal. No obstante, en varias entidades del sector salud persisten retos en la gestión interna. No obstante, en varias entidades del sector salud persisten retos en la gestión interna, como la acumulación excesiva de tareas, fallas en la comunicación entre áreas y desorganización en los procedimientos, factores que pueden disminuir el compromiso y el nivel de desempeño de equipo humano.

Por ello, la investigación tiene como objetivo analizar la influencia entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los trabajadores del IREN Centro durante el periodo 2023 -2024, de esta manera, se plantean 5 capítulos estructurados para un correcto análisis.

En la división uno, delimitamos dónde y cuándo se desarrolla la investigación mediante una delimitación territorial, en la provincia de Concepción, departamento de Junín; temporal, en el periodo 2023 – 2024, y conceptual con las definiciones de las variables.

En la división dos, detallamos el marco de la investigación, abordando múltiples investigaciones realizadas por otros autores que respaldan el fundamento de la presente tesis, además se comparten conceptos por diversos autores desglosando información de las variables gestión administrativa y desempeño laboral.

En la división tres, se puede encontrar las hipótesis de investigación, tanto como general y específicas, que ayudaron al planteamiento, desarrollo y ejecución del presente trabajo; además se puede encontrar la operacionalización de variables que ayudan a abordar las dimensiones e indicadores de investigación para la formulación del instrumento.

En la división cuatro, abordamos el enfoque adoptado, el tipo y nivel de estudio, así como el método y diseño utilizados. Además, se describirán las herramientas y técnicas empleadas para recopilar información, explicando paso a paso el procedimiento seguido para analizar los datos obtenidos.

Por otro lado, la quinta división estará dedicado a la presentación y análisis de los resultados alcanzados. Aquí se ofrecerá una visión clara y detallada de los hallazgos más relevantes, acompañada de una reflexión crítica que los comparará con investigaciones previas y teorías establecidas en el campo de estudio.

Finalmente, el trabajo concluirá con una síntesis de las principales conclusiones, resaltando los aportes más significativos de la investigación. Además, se brindarán recomendaciones fundamentadas, con el objetivo de orientar futuros estudios y ofrecer sugerencias prácticas para su aplicación en el ámbito correspondiente.

Capítulo I: Planteamiento del Estudio

Es importante desarrollar y mantener claro el planteamiento dentro de un trabajo de investigación puesto que esto permite identificar el asunto a tratar dentro de todos los capítulos de investigación. Así mismo, brinda al investigador una idea concisa para definir una estructura y secuencia en la recolección de información y detallarla de acuerdo a los diversos puntos a tratar (Sala & Arnau, 2014).

Es parte fundamental resaltar los componentes que abarcan los diversos objetos de estudio, es por lo que el planteamiento del estudio engloba tres aspectos importantes como: los objetivos que la investigación prevé alcanzar, entre ellos los objetivos generales y específicos, estos están vinculados con las interrogantes planteadas en la investigación y la fundamentación que respalda dicho estudio (Bauce, 2007).

En consecuencia, de lo expuesto anteriormente, a continuación, se describirán las restricciones bajo las cuales opera la investigación, con el propósito de definir claramente el periodo y el ámbito geográfico en los que se llevará a cabo.

1.1. Delimitación de la investigación

Chaverri (2019) Es fundamental guardar relación entre la justificación, delimitación y título de la investigación, pues todos deben ser coherentes durante el momento de su explicación. La delimitación se origina no solo de las fuentes tomadas en consideración, puesto que incluso el nombre de la investigación permite delimitar de manera territorial y espacial, lo que permite ser claros con el trabajo de campo. Existen diversas maneras de delimitar, precisando la edad, lugar de residencia, nivel educativo, nacionalidad, y entre otros, esto permite lograr la identificación del tema que se está abordando.

Azcona et al. (2013) El proceso de delimitación posee gran importancia, puesto que si no se genera no se podrá dar su desarrollo; es por lo que conocer la unidad de análisis es identificar la variable con la que se va a trabajar; para el investigador puede resultar confusa la

delimitación por los diversos aspectos que se tienen que tener en consideración, lo que podría incurrir a sesgos en su planeación.

Por lo tanto, podemos decir que la delimitación de la investigación consiste en establecer los aspectos relevantes de tiempo y lugar sobre la unidad de análisis que se prevé investigar. Es por lo que delimitaremos el trabajo de investigación de la siguiente manera:

1.1.1. Territorial

El factor territorial hace referencia al emplazamiento geográfico donde se desarrolla la exploración del tema a tratar, abarcando también a las organizaciones que influyan o se relacionen en el análisis (Universidad de Guadalajara, 2023).

Es importante puesto que permite conocer factores que están presentes en su concepto, describiendo de forma objetiva el espacio de la investigación para la facilitación del entendimiento (Llanos, 2010).

Por lo mencionado, se puede entender que la delimitación temporal permite conocer el lugar donde se realizan las averiguaciones. En el contexto de este trabajo de investigación, se desarrolla el estudio en la Provincia de Concepción ubicada en el Departamento de Junín.

1.1.2. Temporal

Este factor se refiere a la delimitación que se centra en un periodo en específico donde se realizará la investigación, es importante resaltar que solo se enfoca al periodo en el que se ha seleccionado mas no el periodo en el que se efectúa el análisis de la investigación (Universidad de Guadalajara, 2023).

Es de esta manera que se puede entender a la delimitación temporal como el lapso en el que se detalla la investigación con el vínculo a los sucesos ocurridos de la unidad de análisis. Por lo tanto, podemos indicar que la presente investigación ha tenido lugar durante el período del año 2023 – 2024.

1.1.3. Conceptual

Matos (2010), citado en Centeno y Méndez (2017) sostiene que este factor abarca los diversos estudios que formarán parte de las estrategias de la investigación, tomando en cuenta las definiciones de nivel educacional.

Por su parte, Díaz (2008) menciona que se conoce a la delimitación conceptual por los textos que van directamente relacionados hacia el tema de análisis, estos textos deben ir de manera lógica y deductiva.

Por lo mencionado en párrafos anteriores podemos decir que esta fase abarca los temas que el investigador desee delimitar dentro del marco teórico, incluyendo definiciones que respalden el desarrollo, es por lo que esta investigación pretende conocer la influencia que posee la gestión administrativa hacia los servidores públicos del centro oncológico IREN Centro, midiendo el desempeño laboral que brindan.

1.2. Planteamiento del problema

Arias (2021) La formulación del problema está estrechamente vinculada al enfoque de la investigación., en ella se mencionan las variables que permitan brindar coherencia y relación a la investigación, es por lo que el texto introducido debe contar con información clara y planeada para desarrollar el problema de la investigación.

Tamayo y Tamayo (1994) citado en Balliache (2011) proponen que para la realización de una investigación, la formulación de un problema es la primera fase por formular, este proceso se logra determinando con gran exactitud el problema a resolver. Es por lo que se debe contar con diversos factores para una correcta formulación, se debe de tener exactitud, extensión, originalidad, relevancia y utilidad en las fuentes que se dispongan.

Por lo mencionado en las citas anteriores, podemos entender por el planteamiento del problema a la recolección de información que se alinea al objeto de análisis para encontrar un correcto plan de trabajo por el problema de investigación.

Por ello, resulta importante resaltar los impactos que genera una administración bien estructurada dentro de las entidades. Según lo señalado en una publicación de la Universidad Latina de Costa Rica, el manejo organizacional cumple una función clave, ya que incide notablemente en aumentar la eficiencia operativa, lo que a su vez permite alcanzar las metas institucionales de manera más efectiva y fomenta el crecimiento de la organización. En este marco, la administración se apoya en cuatro ejes esenciales: la planificación para un correcto ordenamiento de los procesos; la organización, la cual permite la distribución de los elementos y actividades; la dirección, que se encarga de supervisar distintas áreas de trabajo, mientras que el control es el encargado de inspeccionar tareas y propósitos trazados.

González et al. (2020) menciona que la productividad de los trabajadores está vinculada a la satisfacción que la empresa genera en sus clientes. En relación a la productividad, es importante contar con una buena estructura organizacional puesto que esto representará el modelo con el cual la empresa desempeñará sus funciones de coordinación y mantendrá un buen ambiente laboral entre los colaboradores.

En contraste con el ámbito privado, el funcionamiento de la administración pública presenta disparidades significativas en diversos aspectos. La discrepancia principal radica en la dualidad de la percepción del cliente. En el caso de la administración pública, un cliente se considera tanto un ciudadano como un beneficiario de servicios públicos específicos.

Bobadilla et al. (2018) señalan que, entre las condiciones laborales de los profesionales de la salud, los turnos de trabajo se destacan como un indicador de riesgo, especialmente cuando se trata de turnos nocturnos, jornadas extensas como las experimentadas actualmente durante la pandemia de Covid-19, o cuando se trabaja en días programados originalmente como períodos de descanso. Otro factor relevante es la estabilidad en la función, que se convierte en un indicador de riesgo cuando los profesionales de la salud enfrentan requisitos inconsistentes,

incompatibles y contradictorios en el ejercicio de sus funciones. Estos requisitos o condiciones pueden carecer de ética y comprometer la calidad del servicio.

Existen otros elementos que contribuyen de manera positiva al rendimiento laboral, como la rotación de personal. Según Campos et al. (2019) la rotación de personal no guarda una relación directa con el desempeño laboral, ya que a menudo no se tienen en cuenta los aspectos más relevantes del profesional de la salud al decidir su rotación. En muchos casos, se busca que adquiera más experiencia en diversas áreas del hospital o se realiza como una necesidad de reemplazar al personal en un servicio específico. A pesar de esto, el profesional continúa desempeñándose eficientemente. Otro factor de importancia es la seguridad y la higiene, considerados como componentes fundamentales que la medicina busca para preservar la salud humana. Figueroa et al. (2018) sostienen que estos cuidados son reconocidos a lo largo del desarrollo humano y en sus relaciones sociales como parte integral de un hábito saludable.

Después de haber delineado la base de las variables de investigación, procedemos a presentar al Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Centro en adelante IREN CENTRO, ubicado en la provincia de Concepción, en el departamento de Junín. Este centro hospitalario es de nivel 2E especializado en el tratamiento de diversas enfermedades patológicas, siendo la única en la región Junín. Además, es reconocido como un establecimiento intrarregional que contribuye a la prevención del cáncer mediante campañas informativas, evaluaciones para la detección temprana y la administración de cuidados analgésicos.

Observamos que en la estructura orgánica presentada por el IREN Centro en 2019 presenta un modelo de gestión funcional que se caracteriza por estructuras jerárquicas y estamentales. Sin embargo, carece de claridad en cuanto a los procesos que deben seguir los colaboradores durante la prestación de servicios a los pacientes oncológicos. La estructura orgánica del año 2019 estuvo conformada por tres oficinas denominadas:

- Oficina Ejecutiva de Planeamiento y Presupuesto
- Oficina de Asesoría Jurídica
- Oficina de Epidemiología y Estadística

Es por lo que, a nivel nacional, en el marco de la Modernización de la Gestión Pública, se destaca la implementación de la gestión por procesos como elemento central en las entidades gubernamentales. Bajo este enfoque, se persigue que dichas entidades organicen sus actividades de manera eficiente para llevar a cabo el desempeño de los procesos operativos, focalizado especialmente en la atención médica a los pacientes oncológicos. El propósito es lograr la optimización de dichos procesos.

En relación con los órganos de asesoramiento, se ha reforzado el rol de la unidad encargada de velar por los estándares de calidad. Esta oficina tiene como función principal impulsar la adopción de métodos orientados a la mejora continua, tanto en los servicios clínicos como en los procesos administrativos enfocados en los usuarios. Todo ello se alcanza gracias al compromiso y la implicancia activa del personal.

Al año 2023 la estructura orgánica ha experimentado modificaciones respecto con las funciones y la carga laboral. Algunas áreas se han fusionado, mientras que otras se han independizado hacia el objetivo de obtener una mayor eficiencia en el trabajo. En este sentido, la oficina ejecutiva de administración ha integrado las siguientes áreas:

- Oficina de abastecimiento
- Oficina de economía

Sin embargo, las directrices del Ministerio de Salud, ha modificado la denominación de las oficinas siendo esta exigencia y cumplimiento obligatorio a nivel nacional. A continuación, las nuevas denominaciones establecidas son:

- Oficina de Tecnologías de la Información
- Oficina de Ingeniería Hospitalaria y de Servicios Generales

- Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional

Según la estructura previamente expuesta en el IREN Centro, se evidencia la jerarquía de autoridad que posee, con aspectos más burocráticos en su administración. Por lo tanto, la introducción de la gestión por procesos ha facilitado la transición hacia una estructura horizontal, la cual se caracteriza por una mayor flexibilidad, sin embargo, la gran pregunta que empieza a surgir es ¿Qué tanto estas modificaciones afectan el desempeño de los servidores públicos?

En adición, existen múltiples direcciones correspondientes a distintos departamentos médicos, sumando un total de 25 grupos. Con la estructura actual, por lo que se han identificado modificaciones en algunas de estas direcciones, las cuales son las siguientes.

- Unidad de atención integral especializada
- Unidad de soporte al diagnóstico y tratamiento
- Unidad de desarrollo, investigación, tecnología y docencia
- Unidad de enfermería

Es relevante destacar que todas estas unidades están compuestas por subdivisiones, sumando un total de 11. Estas unidades se estructuran de acuerdo con las funciones que desempeñan, con el objetivo de proporcionar atención de alta calidad, oportuna y afectuosa a los pacientes oncológicos de la Macro región Centro.

En este contexto, resulta necesario llevar a cabo esta investigación con el objetivo de entender la conexión que existe entre el rendimiento laboral y la gestión administrativa en el IREN Centro. Por esta razón, se ha elaborado un plan de investigación que analice las posibles deficiencias o mejoras en la productividad. Para abordar esta cuestión, se ha decidido examinar la influencia de las estructuras orgánicas y evaluar las acciones tomadas en respuesta a dicha influencia.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

Bauce (2007) aclara que esta pregunta se formula en función del tema que se busca analizar dentro del trabajo de investigación. Este problema implica considerar las variables que podrían ejercer influencia, con el propósito de refinar el enfoque del tema de investigación.

Jiménez (1998) menciona que el problema general en una investigación se describe como la interrogante principal que respalda la justificación del desarrollo del trabajo y otros aspectos de la investigación.

De acuerdo a la información citada, formulamos el problema general que la investigación pretende desarrollar:

- ¿Cuál es el impacto de la gestión administrativa y cómo afecta al desempeño laboral de los servidores públicos del área administrativa del IREN Centro durante el período de 2023 - 2024?

1.3.2. Problemas específicos

Itriago y Zerpa (2011) propone que los problemas específicos de la investigación se desglosan del problema general, la cual exige una respuesta para lograr obtener la investigación deseada, siendo un punto crítico que abarca un conjunto de operaciones que requieren datos para conformar parte del inicio de la investigación.

Es por lo que se ha tomado a las siguientes preguntas como problemas específicos en la investigación:

- ¿Cuál es el impacto de la planificación en el desempeño laboral de los servidores públicos del área administrativa en el IREN Centro durante el período 2023-2024?
- ¿Cuál es el impacto de la organización en el desempeño laboral de los servidores públicos del área administrativa en el IREN Centro, en el periodo 2023–2024?

- ¿Cuál es el impacto de la dirección en el desempeño laboral de los servidores públicos del área administrativa en el IREN Centro, en el período 2023-2024?
- ¿Cuál es el impacto del control en el desempeño laboral de los servidores públicos del área administrativa en el IREN Centro, en el periodo 2023–2024?

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

La identificación del objetivo general es un aspecto de gran relevancia puesto que proporciona el seguimiento de la investigación. En consecuencia, este objetivo abarca la acción que se prevé realizar.

Es fundamental ser claros con los objetivos que se vayan a establecer para evitar errores o posibles desviaciones en la recolección de la información; el objetivo debe ser desarrollado con verbos infinitivos (Cruz, 2018).

Es por lo que la presente investigación se desarrolla con el siguiente objetivo.

- Evaluar cómo la gestión administrativa influye y afecta en el desempeño laboral de los servidores públicos del área administrativa del IREN Centro durante el periodo 2023-2024.

1.4.2. Objetivos específicos

Los objetivos establecidos en el trabajo de investigación pretenden ser alcanzados a lo largo del proceso de investigación, sirviendo como orientación para la recopilación de información; cabe resaltar que los objetivos propuestos deben mantener relación entre sí para implementar las estrategias que se adapten al proceso que se está desarrollando (Cruz, 2018).

Estos objetivos deben estar alineados hacia el logro en conjunto del objetivo general, siendo específicos en los pasos que se desarrollen. Por ello se han desarrollado los siguientes objetivos de investigación:

- Determinar el impacto que tiene la planificación en el desempeño laboral de los servidores públicos del área administrativa en el IREN Centro durante el periodo 2023-2024.
- Determinar el impacto que tiene la organización en el desempeño laboral de los servidores públicos del área administrativa en el IREN Centro durante el periodo 2023–2024.
- Determinar el impacto que tiene la dirección en el desempeño laboral de los servidores públicos del área administrativa del IREN Centro durante el periodo 2023-2024.
- Determinar el impacto que tiene el control en el desempeño laboral de los servidores públicos del área administrativa del IREN Centro durante el periodo 2023-2024.

1.5. Justificación de la investigación

Bernal (2010, citado en Fernández (2020) alude a que la justificación se encarga de brindar la solución de un problema, completando un vacío científico mediante la argumentación que demuestre su desarrollo. Así mismo, se encarga de explicar los motivos por los que el investigador está detallando sus argumentos (PUCE, 2020).

Por esta razón, la investigación actual adquiere una gran importancia y relevancia al centrarse en el análisis del IREN Centro, específicamente en la gestión administrativa y su impacto en el desempeño de sus servidores públicos en el área administrativa. Además, este enfoque permite comprender cómo estas dinámicas afectan la satisfacción respecto al servicio proporcionado.

1.5.1. Justificación teórica

Blanco y Villalpando (2012), detallan que la concepción de este tipo de esta justificación se presenta cuando se tiene como propósito revelar la discusión académica en relación al objeto de estudio. Por lo que se trata de investigación teórica cuando se quiera

verificar las teorías que puedan existir, pretendiendo generar reflexión sobre artículos, controversias, conocimientos o resultados existentes sobre una información (Bernal, 2010).

La justificación que busca identificar algunas en la información puede ser considerada como teórica, ya que la resolución de la investigación tiene el propósito de llenar estos vacíos de manera total o parcial (Cárdenas, 2009).

En relación a la justificación teórica, es relevante mencionar que la investigación se encuentra en el ámbito teórico debido a que se realiza la validación mediante la prueba de hipótesis, la cual tiene como validación la corroboración de la información sustentada. Es así como esta investigación pretende contribuir con datos pertinentes de acuerdo al desempeño laboral de los servidores públicos que laboran en el IREN Centro.

1.5.2. Justificación práctica

Cruz y Olivares (2014) señalan que la investigación se desarrolla de acuerdo a problemas o sucesos observados y esto es considerado como justificación práctica cuando se puedan desarrollar estrategias que se implementen para resolver y conocer el motivo del problema sustentado en la investigación.

La exploración del presente trabajo se sitúa en la justificación práctica, ya que se examina el rendimiento laboral de los servidores públicos del área administrativa del IREN Centro en relación con las variables de la gestión administrativa. Cuyo objetivo es aportar información práctica y colaborar a la solución concreta de la problemática presentada.

1.5.3. Justificación metodológica

Baptista y Villagómez (2014) afirman que se considera como justificación metodológica cuando se propone un método para la obtención de información confiable, por su parte refieren que “se le puede llamar metódica a la justificación que permita la creación de un instrumento para la obtención de conocimiento, experimentando más variables pertenecientes a la unidad de análisis.” (Ñaupas et al., 2014, p. 97).

Según los conceptos mencionados, podemos clasificar la investigación como metodológica, debido a que se analizan las variantes de gestión administrativa y desempeño laboral, utilizando para ello instrumentos de validación como encuestas y otros métodos.

Los resultados de esta investigación proporcionarán herramientas que incrementaran el rendimiento de los colaboradores, brindando eficiencia hacia la organización, lo que se observará manifestado en el rango de calificación sobre la satisfacción de los pacientes oncológicos.

Capítulo II: Marco Teórico

2.1. Antecedentes de la investigación

Se debe abordar los antecedentes en consonancia a las variables definidas y vinculadas al tema de investigación. Si realizamos un estudio sobre un tema en específico se pueden separar los antecedentes en dos grupos: un enfoque en investigaciones previas y otro que describa la preocupación de la problemática. En este contexto, se sugiere que las investigaciones se presenten en orden a manera de secuencia; para su desarrollo, se considera relevante todo tipo de estudios relacionados, dando preferencia a aquellos publicados en revistas de alto impacto (Álvarez, 2020).

La investigación se realiza con la unión de procesos sistemáticos y empíricos que se emplean en el análisis de un fenómeno, el cual es un proceso en constante evolución y dinámica. Es así como la investigación puede manifestarse de tres maneras diferentes: a través de enfoques cuantitativos, cualitativos y una combinación de ambos, conocida como enfoque mixto (Fernández & Baptista, 2014, p. 25). Cada uno de estos métodos es importante pues se desarrolla en conjunto a los miembros del grupo.

Para la búsqueda del presente trabajo, se desarrollaron investigaciones exhaustivas de diversas fuentes nacionales e internacionales, con el objetivo de otorgar coherencia y solidez al trabajo. Este análisis se ha centrado en las variables ya mencionadas en capítulos anteriores, las cuales son la gestión administrativa y el desempeño laboral.

2.1.1. Artículos científicos

México

Pacheco (2023) D. F. – México, en la revista multidisciplinar Ciencia Latina se publicó un artículo científico titulado: *El control interno y la gestión administrativa: Una revisión sistemática desde 2020 hasta 2022*; la finalidad de esta revisión fue describir el control interno y la gestión administrativa durante el periodo 2020-2022.

Para la elaboración de este artículo se aplicó una metodología táctica e invariable en la que se incluyeron 30 artículos. Utilizando los pilares fundamentales de la administración (planear, organizar, dirigir y controlar), lográndose identificar las deficiencias y riesgos con el fin de establecer un control de gestión efectivo. Así mismo, se permitió brindar una retroalimentación de la administración y sus enfoques.

En el presente trabajo se concluyó que las organizaciones que implementaron el control interno en sus procesos obtuvieron mejoras significativas, logrando reducir la probabilidad de errores o fraudes, logrando coincidir con Huamán (2022). Adicionalmente, se evidenció que tanto los organismos públicos como privados se encuentran en la fase de implementación de sus sistemas de fiscalización, utilizando como guía los elementos del control interno según el modelo COSO (Committee of Sponsoring Organizations, s.f.).

Comentario:

Este artículo contribuye a la investigación al proporcionar conceptos acerca del valor que tiene las supervisiones en la gestión administrativa dentro de las organizaciones, permitiéndonos observar la manera en que estas acciones son beneficiosas para identificar posibles áreas de crisis o ineficiencias y de esta manera actuar como un mecanismo que asegure con los lineamientos establecidos para el logro de los objetivos.

Costa Rica

Peralta et al. (2023) Costa Rica, en la Revista educación, publicó un artículo científico titulado: Administrative Management in Educational Management Units: A Literary Review. El propósito de su elaboración fue evaluar la relevancia de la gestión administrativa en las instituciones, analizando los niveles jerárquicos y funciones del personal en alineación con los objetivos organizacionales.

Este artículo se desarrolló mediante un análisis sobre diversos artículos recolectados de Scielo (4), Redalyc (3) y Latindex (3), seleccionados bajo el criterio de una pertenencia en

países latinoamericanos. Los países procedentes de estos artículos fueron Costa Rica, Colombia, Ecuador y Perú. Estos artículos comunican la importancia de utilizar adecuadamente los recursos humanos con la intención de conseguir la satisfacción laboral en la empresa.

La investigación llegó a la inferencia sobre la gran relevancia que tiene la gestión administrativa en las organizaciones, permitiendo generar el compromiso de todos los colaboradores para la optimización y el crecimiento de las instituciones. Así mismo, se concluye que se deben implementar diversas estrategias y métodos directamente relacionados con las metas administrativas y brindando soluciones aplicando la planeación, organización, dirección y control, se abordan posibles problemas que puedan surgir.

Comentario:

Con lo mencionado, podemos resaltar la contribución que este artículo tiene a la investigación, pues es un referente conceptual para determinar que una gestión administrativa competente no solo se encarga de las tareas rutinarias, sino que también se enfoca en dirigir a los equipos de manera eficiente, promoviendo una comunicación efectiva y beneficiándose del talento y las habilidades de los empleados.

Ecuador

Soledispa et al. (2022) Jipijapa – Ecuador, en la revista científica Dominio de las Ciencias se publicó un artículo titulado: La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas. Este artículo tiene como objetivo llevar a cabo una evaluación a través de una revisión minuciosa de los fundamentos teóricos que se vinculan con la gestión administrativa.

Durante el desarrollo de este artículo, se abordaron diversas interrogantes enfocadas a comprender mejor la gestión administrativa. Entre ellas, se exploró qué funciones y atributos definen a una administración eficiente, cuál es su relevancia en relación con el rendimiento y la capacidad competitiva de las pequeñas y medianas empresas, y qué factores son clave para

que las microempresas alcancen buenos niveles de productividad y competitividad. Es así como, el texto también incluye fundamentos teóricos del campo administrativo con el fin de evaluar cómo estos influyen en el desempeño organizacional en dichos aspectos.

A partir del estudio efectuado, se determinó que las administraciones empresariales abarcan la articulación de actividades planificadas orientadas al uso eficiente de los medios disponibles en las microempresas y pequeñas empresas, Asimismo, se identificó que incorporar un sistema orientado a la mejora continua dentro de los procesos operativos representa un factor clave para fortalecer tanto el rendimiento como la posición competitiva de las entidades.

Comentario:

El presente artículo contribuye con la información que brinda pues Hernández (2011), se puede saber que las MIPYMES poseen problemas administrativos debido a deficiencias en su organización o en su estructura, generando que su sistema de organización se vea debilitado, con ello se ve que es necesaria la implementación de un control administrativo.

Colombia

Botero (2017), Medellín – Colombia. En la revista Ciencias Estratégicas se publicó el siguiente artículo titulado: El liderazgo en la administración desempeña un papel crucial al impulsar la estrategia para alcanzar la competitividad a nivel internacional en el ámbito empresarial. El propósito que tiene el artículo es divulgar que relevancia tienen los líderes empresariales en las organizaciones, dada su función crucial en la planificación e implementación de tácticas para una efectiva gestión administrativa. Asimismo, se aborda su impacto en la internacionalización con el propósito de mejorar la competitividad.

La elaboración del artículo en mención se ha dado con el análisis de diversos autores desglosándose en tres principales puntos: el rol de los directivos empresariales para las estrategias internacionales, los factores culturales para la estrategia de internacionalización y

la política internacional; en cada uno de estos aspectos se discuten temas relevantes que afectan la competitividad de las empresas.

El autor concluye que la implementación de esta iniciativa posibilitaría que la empresa pueda identificar la presencia de organismos nacionales, tanto gubernamentales como no gubernamentales, que podrían brindar apoyo durante el proceso de internacionalización y de la misma manera, contribuiría a la detección de programas ya existentes en el entorno que facilitarían el desarrollo de contactos en el extranjero, abriendo así nuevas perspectivas para el desarrollo de negocios.

Comentario:

El aporte que brinda este artículo a la investigación se da con los fundamentos teóricos respecto al crecimiento empresarial mediante una correcta gestión de procesos y una buena distribución de los instrumentos técnicos y metodológicos. Es así como, para lograr los objetivos planteados, los directivos de las organizaciones deben con capacidades aptas para tener un buen desempeño en sus áreas de trabajo.

Argentina

Montoya y Boyero (2016) en la Revista Científica Visión del Futuro, se publicó un artículo científico titulado: El personal como componente esencial para la administración de la calidad y la competitividad en la organización. El propósito de este artículo es resaltar los principios fundamentales sobre la importancia de los recursos humanos en las organizaciones, así como su relevancia en el direccionamiento estratégico.

Este artículo se ha elaborado mediante la evaluación de un documental, utilizando una metodología que aborda temas como el direccionamiento organizacional, la planificación estratégica, la calidad de gestión, la participación y el trabajo en equipo dentro de la organización, con el objetivo de potenciar el éxito organizacional.

Los investigadores concluyen destacando la relevancia de los recursos humanos, ya que ejercen una influencia significativa en el éxito de las organizaciones al alinearse de manera clara con los objetivos empresariales. Asimismo, resaltan que el capital humano adquirido desempeña un papel fundamental en la generación de ventajas competitivas, subrayando la gestión administrativa de los recursos como un desafío crucial para las organizaciones. Se argumenta que la falta de una gestión organizada podría resultar en deficiencias en los procesos.

Comentario:

El artículo contribuye con los aportes para la investigación, pues resalta los principales conceptos que se deben incluir para generar una buena competitividad de la empresa haciendo uso de una correcta gestión organizacional, así mismo, se deben de alinear los pilares de la administración para trabajar en conjunto hacia el mismo objetivo y lograr el cumplimiento de las metas. Para lograr el éxito de la organización, es esencial que las empresas cuenten con un equipo cohesionado y comprometido. En este sentido, se debe propiciar el desarrollo de entornos que fomenten la cooperación entre los colaboradores y promuevan el liderazgo.

2.1.2. Tesis internacionales y nacionales

2.1.2.1. Tesis internacionales

Riohacha – Colombia

Curiel (2022) Riohacha – Colombia, desarrolló una tesis de investigación titulado: Administración del Talento Humano y su Impacto en el Rendimiento Laboral de los Centros de Desarrollo Infantil del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar de Riohacha DETC, 2020, presentada con el objetivo analizar el impacto del desempeño laboral en la gestión del talento humano.

Durante el proceso de investigación, se utilizaron cuestionarios aplicados, explicativos y transversales, con un enfoque cualitativo como herramienta principal. La recolección de datos se realizó a través de la participación de 529 individuos relacionados con los centros de

desarrollo infantil. En concreto, la muestra incluyó a 224 empleados, y se aplicó un nivel de confianza del 0.96%, determinado por especialistas, en el coeficiente alfa de Cronbach.

El presente estudio permitió concluir que dichos enfoques contribuyen significativamente al óptimo avance de los procesos internos en la entidad, generando a su vez un mayor compromiso del personal hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales; así como, la eficiencia de las estrategias orientadas al fortalecimiento del talento humano y cualquier labor relacionada con la administración del personal, que requieren ser analizadas para conocer el grado de influencia que ejerce en la realización de las tareas asignadas.

Comentario:

Se puede concluir que la efectividad de la capacitación y el crecimiento profesional de los colaboradores se evalúa a través de cuatro niveles, que comprenden la reacción, el aprendizaje, el rendimiento y los resultados. En lo que respecta a la etapa de reacción, por lo que es esencial considerar la satisfacción de los empleados como un factor crítico para orientarse hacia los principios de la formación y emplear esta información proporcionada en la ejecución de sus tareas laborales.

Guayaquil - Ecuador

Quiroga (2021) Guayaquil – Ecuador, se presentó un trabajo de investigación titulado: La Administración Empresarial y su Influencia en el Rendimiento Laboral de los Empleados de la Cantera Rigot S.A. en la Ciudad de Guayaquil, con el propósito de verificar la influencia que ejerce la gestión administrativa en el desarrollo de los colaboradores.

Este estudio se llevó a cabo con la participación de 20 individuos distribuidos en dos sectores del ámbito administrativo, específicamente en los departamentos de trámites y ejecución de procesos. La evaluación se realizó empleando la metodología *Balanced Scorecard*, y se complementó con encuestas en escala proporcionadas por el Departamento de Bienestar Laboral General de Blanch.

Después de examinar los factores que impactan en la gestión administrativa de la Cantera Rigot S.A., se concluyó que las deficiencias en los indicadores, como el ausentismo del personal en sus respectivas áreas, resultan en pérdidas en la productividad de la empresa. Esto se debe a que no se llevan a cabo las actividades necesarias para alcanzar los objetivos empresariales.

Comentario:

Por lo tanto, de acuerdo con la investigación mencionada anteriormente, se puede sostener que las carencias en el rendimiento de los empleados dentro de la empresa impactan de forma desfavorable el grado de satisfacción de los clientes. Para una correcta gestión administrativa, sería esencial tener en cuenta el sistema de control integral con el propósito de gestionar de manera global la situación organizacional.

Ambato – Ecuador

Paredes y Morales, (2020), Ambato – Ecuador, presentaron un trabajo de investigación titulado: Administración y Calidad del Servicio ofrecido por las Instituciones de Educación Superior Públicas, proyecto de investigación elaborado para obtener la maestría en Administración Pública, con el propósito de identificar los factores de calidad proporcionados y examinar el nivel de impacto que tiene la gestión administrativa en la calidad del servicio.

El análisis se desarrolló a través de un estudio bibliográfico documental, que involucró el análisis de libros y artículos. El modelo de investigación utilizado fue descriptivo correlacional, empleando un enfoque cualitativo. Se aplicó una prueba estadística para validar la hipótesis presentada, y en la investigación se encuestó a docentes y estudiantes que tuvieran alguna vinculación con la gestión administrativa.

El resultado reveló una relación directa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio proporcionado. Esto implica que una implementación adecuada de los servicios administrativos influirá directamente en la satisfacción de los usuarios. Además, mejoras en la

planificación, organización, dirección y control se traducirán directamente en la calidad del servicio, considerándose como los factores más relevantes.

Comentario:

De la tesis mencionada se puede decir, que aporta a la investigación con los datos conceptuales y teóricos que fueron mencionados para su validación. Asimismo, es crucial destacar la importancia que se debe otorgar a los conceptos de gestión administrativa y los servicios ofrecidos, ya que están directamente vinculados al éxito de la organización. En la gestión integral, la planificación y organización se consideran piezas fundamentales en los procesos.

2.1.2.2. Tesis nacionales

Huacho

Quichiz (2023), presentó un trabajo de investigación titulado: Administración y Nivel de Satisfacción del Usuario en la Municipalidad Distrital de Vegueta, 2019, como parte del proceso de obtención del Título Profesional de Licenciada en Administración, la investigación se propuso determinar la influencia de la gestión administrativa en la satisfacción de los usuarios que acuden a la entidad.

Este estudio contó con el respaldo de la Municipalidad Distrital de Végueta, que facilitó la realización de encuestas dirigidas a sus empleados y algunos usuarios. La investigación se llevó a cabo como un estudio aplicado, empleando un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental de tipo transversal. En cuanto a la muestra, se consideró una población inicial de 463 personas, de las cuales se seleccionaron 210 después de la evaluación.

Como resultado de la investigación, se encontró que el 8% de los encuestados percibe un nivel de calidad relativamente bajo en la gestión de servicios proporcionada por la entidad. Mientras tanto, el 71% considera que este servicio tiene un nivel moderado, y el 21% lo evalúa

como alto. En este contexto Quichiz (2023) señala que un desarrollo adecuado de la gestión administrativa incidirá directamente en la satisfacción de los clientes.

Comentario:

De la tesis mencionada, se destaca la relevancia de la gestión administrativa para alcanzar el éxito empresarial, ya que tiene un impacto significativo en lograr que cada cliente esté satisfecho con el servicio proporcionado. En el mismo sentido, es importante contar con una correcta dirección en la organización, pues coordina y desarrolla gran comunicación entre las áreas de trabajo.

Chiclayo

Arteaga (2020) elaboró una investigación de tesis titulada: Vínculo entre la motivación laboral y el rendimiento de los empleados en una empresa distribuidora de productos alimenticios en Jaén, la investigación se desarrolló con el objetivo de mostrar alternativas de mejora para un buen desarrollo de los trabajadores debido a la influencia que poseen hacia la mejora de las áreas de la organización.

Este enfoque adoptó una metodología mixta, ya que inicialmente la investigación se centró en una aproximación inductiva para explorar y describir el fenómeno en estudio, con el propósito de cuantificarlo posteriormente mediante la utilización de pruebas estadísticas en la recopilación de datos, a través de 8 dimensiones que tuvieron 33 apartados. Este enfoque se caracterizó por su naturaleza aplicada y su nivel relacional, ya que estableció relaciones entre variables siguiendo un patrón. Asimismo, se implementó un diseño de investigación de tipo no experimental con enfoque transversal.

Comentario:

Los datos obtenidos muestran que cuando las personas se sienten más motivadas en su entorno de trabajo, tienden a desempeñarse mejor. Este cambio positivo se nota en cómo se relacionan entre ellos, ya que se fortalece el trabajo conjunto y la disposición para apoyarse

mutuamente, lo que a su vez mejora la forma en que se comunican con sus colaboradores y compañeros. Todo esto, en conjunto, hace que sea más fácil para la organización avanzar hacia sus metas.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gestión administrativa

La gestión administrativa consiste en el desarrollo de un conjunto de actividades destinadas a la eficiente utilización de los recursos disponibles, o, dicho de otra manera, trata de invertir en el enfoque de la gestión. De esta manera, se puede lograr los objetivos deseados y alcanzar los resultados óptimos en la organización.

Partiendo del concepto de Chiavenato quien considera que la administración es un proceso universal y dinámico que implica planear, organizar, dirigir y controlar los recursos para alcanzar los objetivos organizacionales con eficiencia y eficacia (Chiavenato, 2006).

El encargado o representante de la gestión administrativa tiene como responsabilidad seleccionar a colaboradores que cumplan de manera eficaz y coordinada los recursos de la empresa. Por ello, todas las obligaciones que cumple se encuentran enfocadas en supervisar estos recursos. El representante de la gestión tiene la responsabilidad de adherirse a los principios fundamentales de la administración en consonancia con los objetivos de la empresa. Mediante la gestión, se busca la optimización de las tareas con el propósito de obtener el rendimiento máximo. La supervisión de estas actividades se realiza para prevenir posibles problemas en el futuro. Es únicamente a través de este enfoque que se pueden lograr los resultados deseados para la empresa (ESNECA Bussines School, 2021).

La variación de las tendencias ha desarrollado mayor relación entre las áreas de trabajo como los recursos humanos, marketing y finanzas, solicitando de esta manera que los profesionales posean gran diversidad de habilidades con el fin de una mayor competitividad (Deusto Formación, 2021).

Hoy en día, las organizaciones contemporáneas no ejecutan sus procesos de manera independiente; en cambio, todos sus procedimientos están interconectados y es esencial que exista una colaboración efectiva entre ellos. En tiempos recientes, los estudios relacionados con la administración han progresado y reafirmado su base esencial: reconocer soluciones y optimizaciones que permitan cumplir con los objetivos trazados y alcanzar las metas planteadas (Villegas, 2019).

Para Mendoza (2018), gestionar implica anticiparse y saber utilizar tanto los recursos como las oportunidades que ofrece el entorno, con el fin de impulsar el crecimiento institucional. En este contexto, la estrategia toma una posición clave, pues orienta las decisiones necesarias para definir el rumbo futuro de la empresa, Esta labor no se limita únicamente a aspectos internos, sino que también contempla influencias externas que impactan en el funcionamiento empresarial. Así la gestión actúa como un puente entre la entidad y su entorno, siendo esencial para adaptarse de forma constante a los cambios externos y mantener una visión a largo plazo.

Según Castañeda y Vásquez (2018), la administración, se concibe como una actividad sistemática que comprende etapas esenciales tales como la formulación de planes, la estructura organizacional, la conducción de actividades y el monitoreo de resultados, con la finalidad de identificar y cumplir metas previamente establecidas mediante la utilización estratégica del capítulo humano y demás medios disponibles. Dentro del ámbito institucional, la conducción administrativa constituye la segunda etapa del proceso operativo, sucediendo a la planificación, y se apoya en esta para guiar la aplicación eficiente de distintos recursos.

Es así como, Amado Mendoza, menciona en su investigación Relevancia de la gestión administrativa en el fomento de la innovación en las medianas empresas comerciales de la ciudad de Manta, según un artículo publicado en 2017, la gestión empresarial se distingue por su enfoque sistémico, que implica la ejecución de acciones coherentes y alineadas con el

propósito de alcanzar metas mediante la realización de las funciones tradicionales de la administración en el proceso administrativo. Dentro de este ámbito de gestión, la innovación empresarial juega un papel crucial al considerarse como una mejora en el modelo de negocio de una empresa. No obstante, resulta vanguardista llevar a cabo cambios en la estructura organizativa, implementar innovaciones en los procesos de producción o adoptar avances tecnológicos como parte integral de la propuesta empresarial orientada al mercado.

Estos ajustes buscan aumentar la eficacia, mejorar la posición en el mercado existente o incluso crear un mercado completamente nuevo sin la presencia previa de competidores.

2.2.1.1. Autores reconocidos de la gestión administrativa

Durante la evolución de la gestión administrativa existieron diversos autores que destacaron por sus conceptos y aportaciones en las organizaciones.

De acuerdo a un informe publicado por la Universidad Nacional Autónoma de México (2006), Henry Fayol aportó significativamente con su enfoque clásico, el cual propone que las organizaciones deben contar con una estructura definida que permita operar de manera eficiente en cada una de sus áreas o entre quienes forman parte del equipo. En su propuesta, resalta la relevancia de la función administrativa como eje clave para alcanzar resultados efectivos, enfocándose en las personas que integran la empresa. Este reconocido pensador tuvo una influencia notable en el desarrollo del pensamiento gerencial mediante sus aportes sobre los principios y tareas esenciales dentro de la gestión.

A principios del siglo XX Fayol desarrolló sus primeros conceptos sobre la administración viendo desde un enfoque sistemático y estructurado para abordar los problemas y desafíos que enfrentaba la organización en la que se encontraba. El enfoque de Fayol se centró en aplicar principios generales en las organizaciones, los cuales se pueden detallar en el libro *Administración industrial y General* que fue publicado en 1916.

Frederick W. Taylor en sus Principios de Administración Científica, destaca los principios filosóficos básicos que guían su iniciativa, examinar las implicaciones prácticas de la ideología que subyace en ella y los límites conceptuales de su propuesta. Además, busca dar nueva relevancia a los temas que el autor abordó por primera vez, cuando estos conceptos eran innovadores en el contexto de una disciplina que estaba dando sus primeros pasos a principios del siglo XX, como respuesta a las necesidades operativas de la industria moderna. (Carro & Caló, s.f.)

Elton Mayo, destaca la importancia de la educación y resalta la necesidad de poder debatir asuntos con individuos expertos. También critica las limitadas contribuciones de las universidades en la preparación de los administradores para enfrentar el desafiante rol de liderar organizaciones. Según Arango (2011), Mayo integró elementos como la educación, el comportamiento y las condiciones laborales en sus estudios, con la intención de orientar a los directivos hacia una gestión equilibrada y enfocada en el bienestar del personal.

Chiavenato incorpora la idea de Peter Drucker sobre la Administración por Objetivos como una herramienta clave en la gestión moderna, destacando:

- a. Participación activa del personal en la fijación de objetivos.
- b. Monitoreo y retroalimentación continua.
- c. Vinculación entre los objetivos individuales y organizacionales.
- d. Esto promueve la eficiencia organizacional, motivación y compromiso del talento humano.

2.2.1.2. Evolución de las teorías de la gestión administrativa

- Enfoque Científico (1900-1920): Durante este periodo, Frederick W. Taylor dirigió sus esfuerzos hacia optimizar los procesos laborales, buscando incrementar la productividad mediante la estandarización de funciones y el uso de métodos

sistemáticos. Su propósito principal fue elevar el desempeño del personal en las tareas asignadas.

- Corriente Clásica (1910-1930): Henri Fayol propuso un conjunto de principios que orientan el manejo organizacional (como la organización, el liderazgo, la coordinación, la planificación y la supervisión) sentando así las bases de lo que hoy se entiende como gestión empresarial moderna.
- Teoría del componente humano (1920-1940): Figuras como Elton Mayo resaltaron la importancia de los vínculos personales dentro del entorno laboral y cómo estos inciden en los niveles de productividad, incorporando una visión más enfocada en las condiciones emocionales y sociales de los trabajadores.
- Enfoque de Sistemas (1940-1960): Esta teoría considera a las organizaciones como sistemas complejos y destaca la interconexión entre sus componentes, promoviendo una perspectiva holística de la gestión.
- Teoría de Contingencia (1960 en adelante): Se reconoció que no existe un enfoque universalmente aplicable a todas las situaciones, y la gestión eficaz depende de factores contingentes, esto condujo a una mayor flexibilidad en la toma de decisiones.
- Enfoque de Calidad Total (1980 en adelante): Se enfatizó la búsqueda constante de mejoras en la calidad y la satisfacción del cliente como objetivos fundamentales de la gestión.
- Gestión del Conocimiento (1990 en adelante): En la era de la información, se subrayó la relevancia del conocimiento como un recurso estratégico, fomentando la adquisición, almacenamiento y distribución eficaz del conocimiento organizacional.

- Gestión Basada en Valores (2000 en adelante): Se otorgó una mayor relevancia a los valores y la ética en la gestión, con la búsqueda de alinear las prácticas con valores corporativos sólidos y la responsabilidad social.
- Gestión Ágil (2000 en adelante): Originada en el desarrollo de software, la gestión ágil se centra en la flexibilidad, la colaboración y la adaptabilidad a través de entregas rápidas y la respuesta ágil a cambios.
- Gestión de la Innovación (2010 en adelante): Con la competencia global y la rápida evolución tecnológica, la gestión de la innovación se convirtió en un enfoque crucial para la supervivencia y el crecimiento de las organizaciones.
- La gestión dentro del ámbito administrativo puede entenderse como un proceso que abarca la organización, planificación, liderazgo y supervisión de tareas y recursos al interior de una entidad, todo orientado hacia el cumplimiento de metas concretas con un uso racional y efectivo de los medios disponibles. Esta área resulta clave no solo en empresas privadas, sino también en entidades públicas y asociaciones sin fines lucrativos, ya que permite que los procedimientos internos se desarrollen correctamente. Tal como lo explica Robbins y Coutler (2005), “se trata de lograr que el trabajo se lleve a cabo de forma ordenada y eficaz” (p. 129).

2.1.1.3. Los 14 principios básicos de la administración

En un artículo divulgado por Global Business School se indica que la gestión administrativa constituye la fusión de conceptos universales que pueden ser aplicados en cualquier tipo de organización con el fin de conseguir una administración efectiva. Los principales aportes que se dieron, se centran en la estructura organizacional con la que las empresas cuentan y en las funciones esenciales que deben desarrollar los gerentes de la organización (Martín, 2019). Fayol resalta 14 principios básicos para la administración:

2.1.2.3.1. División de trabajo

Con el fin de optimizar cada área de la organización se busca especializar a los colaboradores de acuerdo a sus habilidades. Un orden en función a las capacidades en las que pueden destacar incrementa la eficiencia y la productividad. Los trabajadores especializados poseen mayor experiencia en las áreas que se encuentren. Adam Smith, menciona que la división del trabajo permite la optimización de los procesos, reduciendo tiempo y aumentando la producción, esto se pudo evidenciar gracias a que los trabajadores ya no rotaban de puestos y se capacitaban en la herramienta que utilizaban, lo mencionado permitió contar con un ahorro de capital pues no se necesitaban de más colaboradores para distintas áreas de trabajo ya que cada uno realizaba una función especializada. Smith hace gran énfasis en que la división del trabajo permite que cada trabajador desarrolle sus funciones de manera óptima cuando están especializados y consigo generen nuevas habilidades en su función (Ruiz & García, 2020).

2.1.2.3.2. Autoridad

La autoridad implica la carga de responsabilidad que se ejerce hacia cierta actividad o función de la empresa, asumiendo las obligaciones que se tienen que asignar al equipo directivo. De esta manera, podemos conceptualizar la autoridad como el derecho de dar órdenes y la capacidad de ser obedecido. Fayol expande su horizonte conceptual al diferenciar entre dos tipos de autoridad: la autoridad legal, que está vinculada a la posición y el rol dentro de la organización, y la autoridad personal, que se deriva de las cualidades individuales, ambas complementándose mutuamente.

Jurado (2018) sostenía que un verdadero líder debe destacarse por su valentía y, sobre todo, por su integridad moral, lo que constituye una defensa ante posibles abusos de poder. Además, señala que la autoridad del gerente se fundamenta en criterios distintos a los del empresario tradicional.

2.1.2.3.3. Disciplina

Abarca el respeto y otros principios esenciales. Mantener un comportamiento ejemplar y fomentar conexiones partiendo de la cortesía sostiene una relación de excelencia entre todos los miembros de la organización. Según el MINEDU (2013), existen factores que afectan a la disciplina: por parte de la organización, que no cuente con objetivos y normas bien determinados, lo cual se refleja en una falta de participación, poca comunicación laboral y normativas poco claras.

2.1.2.3.4. Unidad de mando

Entre diversos conceptos se refiere a contar con una estructura jerárquica, lo que quiere decir que cada colaborador cuenta con superiores, esto con el fin de generar orden y evitar confusiones en el equipo; recibiendo órdenes de una sola autoridad (Doctorado en ciencias empresariales, 2023).

Es importante señalar que la composición orgánica de la empresa determinara los canales eficientes de comunicación y delegación de responsabilidades, en este sentido es fundamental resaltar el papel de los responsables de área ya que estos serán los encargados de gestionar la capacidad operativa de una empresa.

2.1.2.3.5. Unidad de dirección

Martín (2019) Las organizaciones tienen metas definidas, por lo que todas las áreas laborales se coordinan para colaborar de manera conjunta y cumplir eficientemente las tareas propuestas en un plan de acción. Este plan de acción debe estar diseñado en dirección al éxito de la organización.

Por consecuente los miembros de la unidad de dirección serán los encargados de poner en práctica los pilares de la administración ya que serán los responsables de autogestionar las diferentes herramientas y recursos disponibles para que la empresa consiga sus objetivos y metas trazadas, planteadas previamente en el plan estratégico y plan operativo.

2.1.2.3.6. Subordinación del interés individual al interés general

Martín (2019) En las organizaciones, hay diversos aspectos de interés. Por consiguiente, es necesario que los intereses individuales se alineen con los intereses de la organización. De esta manera, las estrategias empresariales se orientan hacia las metas principales de la empresa.

De acuerdo con lo expuesto, es crucial destacar que en una empresa u organización no deben predominar los intereses individuales de los colaboradores sobre los intereses de la empresa. Estos han sido establecidos conforme a los objetivos predefinidos dentro de la organización.

2.1.2.3.7. Remuneración

Es la remuneración ofrecida a los colaboradores por el desempeño de su trabajo, lo cual contribuye a mantener su motivación en el cumplimiento de sus actividades. La remuneración de los trabajadores representa el costo del trabajo realizado, esto debe ser justo y generar satisfacción tanto para el personal como para la empresa, beneficiando tanto al empleador como al empleado. Fayol señala la complicación y la variabilidad inherente al tema, desde el inicio del desarrollo de este principio (Quezada et al., 2019).

2.1.2.3.8. Centralización

Henry Fayol hace mención sobre la importancia de equilibrar las decisiones acordes a las funciones que se realicen. Según un artículo publicado por la Universidad Panamericana (2023) la centralización garantiza un correcto manejo de operaciones desde un solo lugar. En la actualidad casi ninguna empresa se encuentra completamente centralizada y gestionan sus decisiones por departamento.

2.1.2.3.9. Jerarquía

Para un funcionamiento organizado se debe jerarquizar los niveles de autoridad de manera óptima, desde el nivel más bajo del líder organizacional. Para Quezada et al. (2019), la

conservación de una estructura jerárquica se garantizará si los superiores permiten que sus subordinados establezcan una comunicación directa. De esta manera, se logrará una regulación completa de la situación. En las pequeñas empresas, resulta más fácil perder de vista el interés general; por ende, es imperativo que el líder esté presente para mantener claras las metas y objetivos de la empresa entre los colaboradores.

2.1.2.3.10. Orden

Martín (2019) hace mención de que con el fin de la maximización de los recursos es importante mantener un orden correctamente estructurado. Un espacio asignado para cada objeto y cada objeto en su espacio; este mismo principio se aplica al orden social, en este contexto, cada individuo ocupa un lugar designado, este principio es de suma importancia, ya que previene la pérdida de tiempo y recursos, siempre y cuando se haya planificado y garantizado la ubicación previamente. Si no se cumple este principio, se fomentará malos hábitos y oscurecerá la visión del administrador.

Por otro lado, en algunas situaciones, puede parecer desorden, pero en realidad es un orden adaptado a las necesidades del usuario. Por ejemplo, un escritorio de un administrador puede tener papeles esparcidos, dando la impresión de desorden. Sin embargo, si intentamos organizar su escritorio, descubriremos que cuando él busque algo, no lo encontrará donde espera. El orden perfecto implica una elección cuidadosa de ubicaciones; mientras que, el orden superficial es simplemente una representación incorrecta o incompleta del verdadero orden. (UNAM, s.f.)

2.1.2.3.11. Equidad

Si bien es necesario mantener un orden jerárquico para evitar ineficiencias en los procesos; los gerentes o autoridades de la organización deben mantener un trato con equidad y justicia a sus colaboradores.

Para la aplicación de la equidad se es necesario actuar con un pensamiento crítico y objetivo, manteniendo un trato de igualdad; así pues, es como con el fin de cumplir con los puntos críticos de la empresa no se deberá ignorar o desviar algún proceso del interés general (Edmond, 2023).

2.1.2.3.12. Estabilidad del personal

La minimización de rotación en puestos de trabajo permitirá tener una especialización en los colaboradores. La alta rotación de personal no permite que los colaboradores puedan desarrollar sus habilidades eficientemente, esto se debe en la mayoría a que los colaboradores no se adaptan a su entorno laboral, por lo que no conocen con claridad su puesto de trabajo, otro de los factores es que sean intercambiados en diversos puestos de la organización (Vorecol, 2024).

2.1.2.3.13. Iniciativa

Fayol (1916) menciona la importancia de promover la iniciativa de los trabajadores para realizar eficientemente sus actividades y fomentar la creatividad. La iniciativa en las organizaciones es de gran importancia puesto que es el motor para desarrollar todas las actividades de una manera eficiente y superior pues es un estimulante de las capacidades humanas. Por otra parte, la falta de iniciativa se puede traducir como una falta de motivación lo que traerá consigo un deterioro y detenimiento en los procesos creativos de la organización.

2.1.2.3.14. Espíritu de equipo

Según Goncalves (2023) trata de la unión del personal para generar una fuerza de trabajo y fomentarla, destacando: un trabajo colaborativo donde no se deben dividir las áreas de trabajo para evitar riesgos en el equipo; así mismo, respetar las opiniones de cada integrante para generar una comunicación activa en el ambiente de trabajo.

2.1.2.4. Importancia de la gestión administrativa

ESNECA Business School (2021) refiere que la importancia de la gestión administrativa se traduce en diversos beneficios que se brindan a las organizaciones, como el incremento significativo de la productividad, ya que todos los procedimientos se ajustan y adaptan para reducir costos, incluyendo tanto los costos económicos como los costos relacionados con el tiempo.

Según la Universidad Latina de Costa Rica (2020), la gestión administrativa es esencial, proporcionando el fundamento para llevar a cabo y mejorar las actividades necesarias destinadas a alcanzar los objetivos establecidos dentro de una empresa, favoreciendo así su desarrollo y continuidad. Este logro se materializa mediante la implementación de diversos procedimientos.

- El buen uso y control de los recursos resulta clave para reducir pérdidas y asegurar que estos se apliquen de forma eficiente con miras al cumplimiento de las metas institucionales. Para identificar con precisión los problemas que afectan el funcionamiento interno, es fundamental analizar cuidadosamente los medios disponibles; esto facilita tanto la validación de las decisiones estratégicas como la revisión del modo en que se están ejecutando (Astoquilca, 2019).
- Mejora en la eficacia mediante la gestión de procesos y la identificación de áreas de mejora, la gestión administrativa contribuye al aumento de la eficacia operativa. Este incremento puede traducirse en una mayor velocidad de producción, reducción de costos y una mejora en la calidad de la entrega de productos o servicios. Además, la eficacia implica llevar a cabo una evaluación apropiada para determinar si se han alcanzado los objetivos establecidos por la entidad en un periodo específico, con el propósito de satisfacer las necesidades de la sociedad (Duran, 2018, citado en Tixi, 2021). Esta evaluación cumple diversos propósitos, entre los cuales se incluyen:

- Determinar si los programas implementados han alcanzado sus metas previstas.
 - Proporcionar información para tomar decisiones sobre la continuidad, modificación o suspensión de un programa.
 - Ofrecer fundamentos basados en evidencia para evaluar programas futuros.
 - Identificar posibles soluciones alternativas que puedan ser más efectivas.
 - Impulsar la instauración de controles internos de gestión por parte de la alta dirección de la empresa.
- Gestión del talento humano: Abarca procesos como la incorporación de personal, su formación continua, el seguimiento del desempeño y la resolución de posibles desacuerdos. Contar con un equipo bien orientado resulta esencial para alcanzar buenos resultados dentro de cualquier entidad. Además, es necesario articular de forma efectiva la interacción entre jefes, compañeros y demás integrantes del grupo de trabajo, buscando que cada persona se involucre de forma activa y se identifique plenamente con la organización. Según Espinoza y Montalvo (2021), crear ambientes donde se promueva la participación, la comunicación efectiva y las relaciones positivas permite fortalecer los lazos dentro del grupo.
 - En el ámbito institucional actual, para asegurar un reclutamiento y desarrollo efectivo del talento humano, es esencial concebir o descubrir enfoques innovadores que contribuyan significativamente, identificando la dirección que guíe a la organización hacia el éxito deseado. De acuerdo con Espinoza y Montalvo (2021), una adecuada gestión del talento humano favorece que los trabajadores desarrollen plenamente sus capacidades, lo que contribuye tanto a su satisfacción laboral como a una integración efectiva dentro del equipo de trabajo.
 - La gestión administrativa es esencial para el éxito de una planificación efectiva, abarcando todas las acciones y estrategias que optimizan los recursos de una empresa,

como el talento humano, los materiales y los recursos financieros. Su práctica no solo garantiza la estabilidad y éxito a corto plazo, sino que también sienta las bases para el logro de metas a largo plazo de la empresa.

2.1.2.5. *Procesos administrativos*

Chiavenato insiste en que la administración no es una función estática sino un proceso continuo e interrelacionado. Este proceso debe adaptarse al entorno cambiante, con énfasis en la toma de decisiones racional y el uso eficiente de los recursos.

Según Chiavenato (2006), la administración es un proceso que abarca cuatro funciones básicas: Planear, Organizar, Dirigir y Controlar, conocidas como el ciclo administrativo clásico.

2.1.2.5.1. *Planeación*

Según una investigación realizada por Ramírez et al., (2017), la planificación desempeña un papel fundamental al establecer una conexión entre la situación presente y un futuro deseado. Esta función de gestión implica la definición de misiones, objetivos y metas, así como la determinación de estrategias, recursos y plazos para su consecución. Además, se considera la piedra angular del proceso administrativo, siendo la primera etapa, ya que orienta las decisiones anticipadas acerca de qué acciones llevar a cabo, cómo, cuándo y quiénes serán responsables de ejecutarlas, en empresas de diversos tamaños.

Hoy en día, se concede una significativa importancia a la planificación, ya que incrementa las posibilidades de éxito en la implementación de actividades. Sin una planificación adecuada, no es posible esperar eficiencia ni eficacia en las operaciones empresariales, y se vuelve aún más desafiante mantener un control efectivo sobre ellas (Ramírez et al., 2017).

Según el Instituto Consorcio Clavijero, la planeación posee diversos principios:

- Principio de anticipación: Las proyecciones administrativas deben tener en cuenta que nunca se alcanzará una certeza total, ya que siempre existe un grado de riesgo involucrado.
- Principio de imparcialidad: La toma de decisiones administrativas debe fundamentarse en hechos y datos objetivos, en lugar de depender de opiniones subjetivas.
- Principio de cuantificación: Los objetivos son más efectivos cuando pueden ser medidos de manera cuantitativa, es decir, cuando son susceptibles de ser cuantificados.
- Principio de precisión: Los planes deben ser elaborados con la máxima precisión posible en lugar de ser vagos y genéricos, ya que guiarán acciones concretas.
- Principio de adaptabilidad: A pesar de la necesidad de precisión en la planificación, se debe permitir cierta flexibilidad en la implementación para abordar cambios imprevistos.
- Principio de coherencia: Aunque se desarrollen planes en diversas áreas dentro de la organización, estos planes deben ser coherentes entre sí, formando un plan general unificado.
- Criterio de rentabilidad: Todo proyecto o propuesta debe procurar un equilibrio favorable entre los resultados que se desean obtener y los recursos o gastos que implica su ejecución.
- Clasificación de la planeación: Se reconocen diversas formas de planificación, entre ellas la de carácter estratégico, que se establece directrices generales; la táctica, que traduce dichas directrices en planes más específicos; la operativa, enfocada en la ejecución concreta de las acciones planificadas.

Planeación estratégica: La planificación estratégica sirve como la ruta para alcanzar una comprensión completa de los resultados que la alta dirección anticipa a largo, mediano y corto plazo, tanto para su equipo, su empresa como para la comunidad en la que opera. Su propósito es:

- Evaluar la situación actual
- Seleccionar la dirección futura
- Examinar programas
- Supervisar la implementación de los planes

Ésta se refleja en el acto de recopilar y gestionar datos, explorar lo que depara el futuro, generar conceptos y desarrollar tácticas, proyectos, iniciativas y pasos concretos para lograr los objetivos establecidos como resultado de esta fase de planificación. (Ramonet, s.f.)

Planeación táctica: Siempre se debe establecer una relativa distinción entre el plan estratégico y el plan táctico, ya que, en términos absolutos, ambos ocupan los extremos opuestos de una continuidad posible. Las principales discrepancias en el plan táctico incluyen:

- Nivel de autoridad para toma de decisiones: El plan táctico se concibe y elabora a un nivel intermedio, es decir, en el nivel medio de la empresa.
- Horizonte temporal: El plan táctico se formula con una perspectiva a mediano plazo.
- Alcance de su impacto: Según Baltazar y Días (2019), las decisiones propias de la planificación táctica tienen un impacto limitado a áreas o departamentos específicos dentro de la organización.

Planeación operativa: La planeación operativa tiene como ventaja la capacidad de realizar una interpretación de las ganancias de una empresa, así mismo, permite conocer la situación financiera actual de una organización, identificando sus oportunidades y debilidades para desarrollar un buen plan para incrementar los resultados esperados de la empresa (Llerena, 2017).

2.1.2.5.2. Organización

Según Pagan (2020), en cualquier institución. Para lograr una gestión administrativa efectiva, es esencial contar con una estructura organizativa sólida. Ello es esencial para establecer un sistema de actividades ordenado. La organización implica la coordinación de diversas funciones y partes con un objetivo común, que trabajan juntas para alcanzar metas específicas. En resumen, la entidad implica diseñar un esquema funcional y distribuir funciones entre los colaboradores, integrando tanto al equipo de trabajo como a los insumos físicos, con la finalidad de mejorar la implementación de las estrategias organizacionales.

Además, según Bernal citado en Otto Hurtado, (2019), la organización implica coordinar las actividades destinadas a alcanzar los objetivos planteados en una empresa o persona. Esto incluye la creación de puestos de trabajo y la definición de tareas específicas, así como la distribución de responsabilidades, la clarificación de quién es responsable ante quién y dónde se toman las decisiones. También implica establecer procedimientos y, lo más importante, asignar los recursos necesarios para cumplir con los objetivos establecidos.

2.1.2.5.3. Dirección

Mucha (2022), sostiene que la dirección constituye una parte esencial del desarrollo organizacional, ya que sin él no es posible lograr una gestión eficaz, En ese sentido, los líderes deben establecer objetivos claros, comunicarlos abiertamente y guiar a los equipos para alcanzar las metas comunes.

La dirección en la Administración implica coordinar y estructurar las actividades dentro de una empresa. Los directivos en el ámbito empresarial, que tienen consigo un cargo como la dirección comercial, supervisan las operaciones y brindan apoyo a los empleados para que alcancen su máximo rendimiento. Además, pueden estar a cargo de supervisar o entrenar a nuevos trabajadores, la implementación de una gestión administrativa efectiva contribuye al

cumplimiento de los objetivos operativos y financieros de la organización. (Universidad Autónoma del Perú, s.f.)

Para Astoquilca (2019), se puede entender como la importancia de la subordinación basada en la comprensión mutua, en lugar de la sumisión. Los que ocupan un puesto inferior deben recibir orientación adecuada, y los superiores tienen la constante responsabilidad de comunicarles sus roles y guiarlos hacia un desempeño óptimo de sus tareas, al mismo tiempo que los motivan a trabajar con entusiasmo y confianza. Para lograr esto, los superiores emplearán sus enfoques de liderazgo específicos.

Según Gavilán (2018), el proceso de dirección promueve una colaboración efectiva entre los empleados, organizados en equipos liderados por una figura que orienta sus acciones. Esta labor se coordina mediante departamentos específicos, cuyos esfuerzos se integran para alcanzar los objetivos organizacionales.

2.1.2.5.4. Control

Según Sánchez (2019), el control posee tres fases por las que se debe de atravesar para realizar un mayor manejo de la organización: el control preventivo, el control simultáneo y el control posterior.

Preventivo: Se trata de un tipo de servicio de supervisión gubernamental diseñado para evitar que las entidades cometan desviaciones que puedan obstaculizar la ejecución efectiva de sus operaciones, particularmente aquellas que revisten una importancia crítica en la prestación de servicios a la ciudadanía o a sus usuarios. Este tipo de control es esencial para anticipar y mitigar los posibles riesgos que podrían interferir con su capacidad para cumplir con lo planificado (Sánchez, 2019).

Simultaneo: Se trata de una forma de supervisión que se lleva a cabo durante la ejecución de un proyecto o actividad, sin interrumpir dicha tarea. En este proceso, varios órganos del sistema nacional de control realizan una revisión simultánea para asegurarse de

que se están cumpliendo los acuerdos pertinentes y las normativas establecidas para esas actividades. El objetivo es garantizar el cumplimiento de las normas y proteger los intereses de la entidad en beneficio de la ciudadanía (Sánchez, 2019).

Posterior: La etapa posterior de supervisión se refiere a actividades como auditorías en instituciones gubernamentales. Estas auditorías incluyen la auditoría financiera gubernamental, la auditoría de cumplimiento y la auditoría de desempeño. Cada una de estas auditorías sigue directriz y manuales específicos previamente aprobados por la máxima autoridad de control en el país. Estas acciones de supervisión son llevadas a cabo por entidades que forman parte del sistema nacional de control (Sánchez, 2019).

2.1.3. Desempeño Laboral

2.1.3.1. Importancia Del Desempeño Laboral

Un rendimiento laboral eficiente y efectivo tiene un impacto directo en la consecución de los objetivos y metas de una organización. Cuando los colaboradores cumplen con sus responsabilidades de manera consistente, la empresa puede avanzar hacia sus metas más fácilmente. De igual forma, en un entorno empresarial altamente competitivo, un desempeño laboral excepcional puede ser determinante para el éxito o fracaso de una empresa.

Las organizaciones que cuentan con empleados altamente productivos y comprometidos tienen una ventaja competitiva significativa; los empleados que tienen un buen desempeño suelen ser más productivos y eficientes en su trabajo, es decir, el desempeño laboral sólido a menudo conduce a oportunidades de desarrollo profesional y crecimiento en una organización, los empleados que demuestran habilidades y competencias pueden ser promovidos a roles más avanzados y desafiantes. De acuerdo con Campbell et al. (1990) se argumenta que, “el desempeño en el trabajo hace alusión a las conductas y tareas sobresalientes que realiza un trabajador y que aportan significativamente al desarrollo empresarial, mediante el cumplimiento de las metas definidas por la entidad” (p. 144).

2.1.3.2. Factores que se combinan para un buen desempeño laboral

2.1.3.2.1. Capacidad

La competencia en el ámbito del desempeño profesional alude a la destreza o nivel de preparación que posee un trabajador para ejecutar de manera eficiente. Esto engloba competencias, conocimientos, habilidades técnicas y destrezas que un individuo posee y aplica en su desempeño laboral, y puede incluir la capacidad de adaptación, la habilidad de aprendizaje y la destreza para resolver problemas. Según el autor Robbins, (2010) “La capacidad en el desempeño laboral está vinculada con la obtención de los resultados deseados a través de la dedicación y el trabajo. Se destaca que el desempeño laboral está conformado por la habilidad y el esfuerzo, y que la realización exitosa de las tareas está relacionada con la motivación y el compromiso de los empleados” (p. 179).

Las habilidades dentro de una organización se entienden como estructuras construidas a partir de la interacción social, que reflejan cómo un grupo responde de manera conjunta a distintas situaciones. Estas habilidades no son estáticas, sino que se transforman progresivamente gracias a la experiencia y al aprendizaje continuo. Asimismo, permiten una coordinación particular y más eficaz en el uso de los recursos disponibles. De forma más técnica, puede decirse que una capacidad organizacional consiste en una práctica estructurada que, al combinar y distribuir recursos, brinda a los directivos distintas alternativas para alcanzar objetivos concretos. Además de la noción de rutina, es esencial resaltar tres elementos en esta definición de capacidad: (a) el propósito deliberado y específico que cada capacidad posee; (b) su capacidad para adaptarse a diferentes direcciones y enfoques; y c) su naturaleza dialógica, lo que implica que puede incorporar dos componentes opuestos con lógicas distintas, es decir, orden/rutina y desorden/improvisación, sin perder su integridad (Dávila, 2013).

2.1.3.2.2. *Voluntad*

La voluntad en el desempeño laboral se refiere a la disposición y el compromiso de un empleado para llevar a cabo sus tareas y responsabilidades con entusiasmo, dedicación y diligencia. Implica una actitud positiva hacia el trabajo, la empresa y la consecución de objetivos laborales. La voluntad también abarca la motivación intrínseca de un empleado, su ética laboral y su disposición para esforzarse y superar desafíos.

Según Vroom (1960) citado en Guirado Aguilera et al. (2019), la teoría de la expectativa sugiere que la disposición de los empleados para llevar a cabo tareas específicas está influenciada por la expectativa de que sus esfuerzos se traducirán en un rendimiento exitoso, que dicho rendimiento llevará a la obtención de recompensas deseadas, y que estas recompensas serán valoradas. En esencia, la disposición en el desempeño laboral se fundamenta en la creencia de que el esfuerzo dedicado conllevará a resultados positivos.

2.1.3.2.3. *Recursos técnicos*

De acuerdo con Drucker (s.f.) un influyente pensador de la administración de negocios, subrayó la relevancia de proporcionar a los colaboradores los instrumentos y medios necesarios para desempeñar sus labores de forma eficiente. Indicó que una gestión eficiente de la tecnología disponible representa un factor determinante para mejorar el rendimiento organizacional y garantizar el cumplimiento de las metas corporativas.

Según el Instituto Tecnológico de Sonora (México), se comprenden todas las prácticas, técnicas, diagramas, instrucciones, innovaciones legales, y más, es decir, todo lo que capacitará al personal para llevar a cabo sus responsabilidades de manera adecuada.

- Procedimiento: Se trata de una secuencia de tareas relacionadas que siguen un orden cronológico específico y la manera establecida de ejecutar una labor.

- **Método:** La forma recomendada para llevar a cabo una tarea particular, teniendo en cuenta los objetivos, recursos disponibles y los costos en términos de tiempo, dinero y esfuerzo.
- **Organigrama:** Una representación visual de la estructura interna de una empresa.
- **Fórmula:** Un modelo que especifica los términos que deben incluirse en un documento. Puede ser una receta, como en el caso de un medicamento preparado según una fórmula, o una representación simbólica de la composición de una sustancia química.
- **Patente:** Un documento emitido por el gobierno que autoriza la práctica de ciertas profesiones o industrias, o que otorga el derecho exclusivo de explotar un producto o servicio. En el caso de una patente de invención, el gobierno entrega un certificado al autor de una innovación para garantizar su propiedad y el monopolio temporal sobre su explotación.

2.1.3.2.4. Productividad

La productividad en una empresa se define como la relación entre la cantidad de recursos empleados, como mano de obra, capital, tiempo y otros insumos, y la cantidad de producción o valor generado. En otras palabras, la productividad empresarial se evalúa según la capacidad de la empresa para obtener niveles elevados de producción o resultados en relación con la eficiencia en el uso de sus recursos (Cueva & Jacome, 2024). Además, es un indicador clave del desempeño de una empresa y puede evaluarse de diversas maneras, dependiendo del sector y la industria. Asimismo, algunas formas comunes de medir la productividad, según Carro y González (s.f.) incluyen:

- **Productividad laboral:** Se evalúa considerando la producción o los resultados obtenidos por cada empleado en un lapso específico.

- Productividad del capital: Analiza la eficacia con la que se emplea el capital. (como maquinaria, equipo, instalaciones) para generar producción o valor.
- Eficiencia global de los factores (PTF): Este indicador evalúa el rendimiento logrado mediante el uso eficiente de los distintos insumos, incluyendo el trabajo e inversión en capital.
- Eficiencia por unidad de tiempo: Evalúa cuánta producción o valor se genera en un período de tiempo específico, como por día, por semana o por año.
- Productividad comparativa: Compara la productividad de una empresa con la de sus competidores o con los estándares de la industria.
- Productividad multifactorial: Analiza la productividad considerando diversos factores y variables que pueden afectar la producción o el valor generado.

2.1.3.2.5. Productividad laboral

La eficiencia del trabajo se entiende como el nivel de output o valor agregado que un colaborador logra producir durante un determinado lapso de tiempo, en función del esfuerzo aplicado y los medios utilizados en sus actividades. Este parámetro es clave para medir el nivel de eficacia y el rendimiento del personal dentro de una entidad. Ya que influye directamente en los gastos asociados a la producción y en la habilidad de la empresa para cumplir sus objetivos y responder a las expectativas del mercado.

Según Marx (1980), “la productividad laboral implica mejorar la capacidad productiva de los trabajadores sin alterar la cantidad de fuerza laboral empleada” (p. 144), mientras que la intensidad del trabajo consiste en “el aumento en la producción mediante la optimización del tiempo efectivo de trabajo” (p. 144). Esto puede lograrse reduciendo los tiempos de inactividad o prolongando la duración de la jornada laboral.

Para medir la productividad laboral, se pueden utilizar varias métricas, que incluyen:

- Producción por hora o por día: Se calcula dividiendo la cantidad de producción (por ejemplo, unidades fabricadas, servicios prestados, proyectos completados) por las horas trabajadas o los días de trabajo.
- Output por trabajador: Evalúa la cantidad de bienes o valor que un colaborador específico logra generar dentro de un lapso temporal definido.
- Producción por turno o por equipo: Esta métrica se utiliza para medir la productividad de un grupo de trabajadores que colaboran en un turno o en un equipo específico.
- Valor añadido por empleado: Se refiere al valor que un empleado agrega al producto o servicio final.
- Eficiencia en el uso del tiempo: Se evalúa cómo se utiliza el tiempo de trabajo de un empleado, incluyendo la cantidad de tiempo productivo y la cantidad de tiempo desperdiciado en actividades no relacionadas con el trabajo.
- Calidad del trabajo: Aunque no es una medida directa de la productividad, la calidad del trabajo puede influir en la eficiencia.

2.1.3.3. Importancia de evaluar el desempeño laboral

Facilita que tanto el empleado como el supervisor reconozcan y aborden las áreas donde el desempeño puede ser mejorado a través de la evaluación, la importancia de la productividad laboral, según Jiménez et al. (2024), radica en varios aspectos clave que aportan beneficios tanto a los empleados como a la empresa en su totalidad:

- Mejora Continua: La valoración del rendimiento representa una ocasión valiosa para detectar oportunidades de perfeccionamiento.
- Feedback y Desarrollo Personal: Proporciona a los empleados retroalimentación valiosa sobre su trabajo, permitiéndoles comprender el nivel de cumplimiento de sus funciones y qué aspectos pueden fortalecer. (Medina et al., 2024).

- **Identificación de Talentos:** Permite a la organización llevar a cabo la identificación y conservación de aquellos colaboradores con destacadas capacidades y alto desempeño.
- **Coherencia estratégica:** Favorece que los propósitos individuales estén en sintonía con las metas institucionales.
- **Valoración y estímulo:** Aquellos trabajadores que muestran resultados sobresalientes pueden recibir distinciones y compensaciones, promoviendo así el sentido de pertinencia.
- **Toma de Decisiones Informada:** La información obtenida de las evaluaciones de desempeño se puede emplear para tomar decisiones fundamentadas en cuestiones como capacitación, promociones, asignación de recursos y desarrollo de políticas. (Lull et al., 2024)
- **Mejora de la Comunicación:** Promueve la comunicación abierta y honesta entre empleados y supervisores.
- **Identificación de Problemas de Desempeño:** Permite identificar a aquellos empleados que pueden estar experimentando problemas de desempeño o insatisfacción en el trabajo.
- **Cumplimiento Normativo:** En ciertas industrias y entidades, la evaluación del desempeño se vuelve esencial para cumplir con regulaciones y normativas específicas vinculadas a la gestión de recursos humanos. (Albuja y Ordoñez, 2024)
- **Incentivo para la Mejora:** Saber que su desempeño será evaluado puede incentivar a los empleados a esforzarse por mejorar constantemente y a mantener altos estándares de trabajo.

2.1. Definición de términos básicos

- **Calidad**

Se entiende como un procedimiento sistemático y voluntario que combina la autoevaluación interna con revisiones externas, con el fin de analizar y perfeccionar tanto los procesos como los resultados relacionados con la atención brindada al usuario en una institución (Escobar & Valencia, 2013).

- **Competitividad**

La competitividad se entiende como la habilidad que posee una empresa para diseñar e implementar estrategias efectivas, orientadas a consolidar o expandir su posición dentro del mercado, asegurando al mismo tiempo un crecimiento sostenible. Este concepto abarca diversos factores que están relacionados con la eficiencia, innovación y adaptabilidad de la organización frente al entorno competitivo. Los aspectos abordados comprenden desde la capacitación técnica del personal y las estrategias de administración hasta las normativas gubernamentales, la infraestructura existente y las características específicas tanto de la oferta como de la demanda. (Mendeiros et al., 2019)

- **Control administrativo**

Consiste en supervisar y ajustar el rendimiento, tanto de manera individual como dentro del entorno institucional, con el fin de asegurar que las actividades se alineen adecuadamente con los propósitos y metas empresariales; cuya labor comprende el análisis del desempeño en función de los objetivos definidos con el propósito de detectar y falencias frente a los parámetros establecidos (Urquiza, 2014).

- **Desempeño laboral**

La valoración del rendimiento laboral constituye un procedimiento exhaustivo, sistemático y constante, siendo de incumbencia directa de los supervisores. En este proceso, se examinan y evalúan diversos elementos, tales como actitudes, desempeño y comportamiento laboral de un empleado con respecto a sus responsabilidades y funciones, teniendo en cuenta

aspectos como la puntualidad, la cantidad y la calidad de los servicios que proporciona. (Iturralde, 2011)

- **Direccionamiento**

Armijos et al. (2020) Se trata de una perspectiva y al mismo tiempo, una herramienta metodológica que establece elementos cruciales en la formulación de la estrategia de la organización. Este enfoque presenta un método sistemático, coherente y basado en hechos para orientar la toma de decisiones.

- **Jerarquía**

La estructura jerárquica en una organización se refiere a la manera en que los colaboradores se organizan y se distribuyen en función de sus funciones. Esta configuración tiene la finalidad de fragmentar la autoridad dentro de la empresa, ya sea una compañía, negocio u organización de cualquier índole. Además, esta estructura se utiliza para establecer las responsabilidades y los niveles de liderazgo en relación con los empleados, los diferentes departamentos y los puestos directivos (ELBS, 2023).

- **Productividad**

La eficiencia productiva se entiende como la proporción existente entre el total generado en términos de bienes o servicios y los insumos empleados para lograr dicho resultado; en este sentido, se representa la correspondencia entre los resultados obtenidos y los recursos invertidos; es así como este concepto evalúa cómo se utilizan los distintos medios de producción para elaborar bienes y ofrecer servicios que correspondan a las demandas del mercado (Fontalvo et al., 2018).

- **Recursos humanos**

Chiavenato (2011) explica que los recursos humanos engloban a todos los colaboradores que laboran en una empresa, desempeñando diversas funciones y ocupando distintas posiciones en diversos departamentos. Gracias a las tareas que realizan y a las

habilidades que poseen, estas personas posibilitan que las organizaciones logren sus metas empresariales.

- **Rendimiento**

Sunyer (2004) detalla que el rendimiento en una empresa se define como la medida que calcula la eficiencia y efectividad con la cual los elementos de la organización emplean sus recursos y procesos para alcanzar sus objetivos y metas. En otras palabras, representa la capacidad de la empresa para generar resultados positivos y cumplir con sus metas de manera productiva. El rendimiento empresarial puede evaluarse en diversos aspectos, como el rendimiento financiero y productivo.

- **Rentabilidad**

La rentabilidad puede ser abordada desde una perspectiva económica o financiera, y se define como la relación entre el beneficio generado por una empresa en el desarrollo de sus operaciones comerciales y la inversión necesaria para llevar a cabo dichas actividades. En la actualidad, se incorporan elementos adicionales en la concepción de rentabilidad, como factores de índole cultural o ambiental, entre otros. (Cámara de comercio de España, s.f.)

- **Ventaja competitiva**

Una ventaja competitiva se define como las fortalezas distintivas que una organización tiene en comparación con sus competidores. La comunicación estratégica de estas fortalezas a los clientes potenciales aumenta las probabilidades de éxito de la empresa. (Scotiabank)

- **Eficiencia**

Aedo y Gutiérrez (2005) comentan que es la evaluación de la capacidad de desempeño en los resultados operativos de la empresa, esto es calificado en factores de tiempo, productividad y rendimiento ya sea del personal o de quien se desee medir. Es importante considerar el cumplimiento de objetivos en un lapso determinado. Para ISO 9000:2008 se

define a la eficiencia como el nivel obtenido tras las metas alcanzadas con los recursos utilizados.

- **Eficacia**

Para el ISO 9000:2008 la eficacia se puede definir como el logro de los objetivos establecidos con la cantidad de recursos empleados en el proceso. Por su parte Guijano (2006) lo determina como la secuencia de metas por los objetivos trasados.

- **Estrategia**

Burgoa y Gonzalo (2010) afirman que se define como estrategia a los pasos que se realizan para lograr las metas establecidas. Para desarrollar esto se debe analizar el entorno y ver la viabilidad de las estrategias que se quieran desarrollar con el fin de mejorar y optimizar la organización. Las estrategias se pueden aplicar en cualquier parte de las organizaciones.

- **Clima organizacional**

Iglesias y Sánchez (2015) comentan que es la manera en cómo los colaboradores o participantes del equipo se organizan y llevan sus funciones sin problemas y de manera coordinada. Las organizaciones se componen de diversos ambientes laborales, algunos motivan a que todos puedan trabajar hacia un objetivo en común, por su parte otras organizaciones con un mal clima laboral generan el descontento y mala coordinación entre los trabajadores.

Capítulo III: Hipótesis y Variables

3.1. Hipótesis

Ramírez (2015) refieren que la hipótesis es parte fundamental para un trabajo de investigación, esta explica la validación o el rechazo de la formulación, de acuerdo a el análisis realizado. Así mismo, se encarga de confirmar la información que el investigador haya argumentado, es importante mencionar que la hipótesis debe mantener una relación directa con el problema de investigación propuesto.

Díaz y Luna (2014) refieren que el desarrollo de la hipótesis permite enriquecer la información, brindando conocimiento y aprendizaje, lo que significa que cada hipótesis agregada en es un aporte hacia el proceso de desarrollo. Muchas veces la hipótesis resulta complicada de elaborar por la falta de investigación en las variables que intervienen en el marco teórico.

En consecuencia, a lo citado anteriormente, podemos decir que la hipótesis posee parte fundamental del trabajo para la obtención de respuestas que posean congruencia con los factores de investigación, así mismo su desarrollo debe realizarse con el apoyo de la bibliografía.

3.1.1. Hipótesis general

Freire (2018) menciona que la hipótesis general es el planteamiento que proporciona la respuesta al problema de investigación y se construye teniendo en cuenta las variables de la investigación, con un énfasis particular en la metodología de causa y efecto.

Risco (2012) menciona que esta hipótesis responde a las preguntas formuladas por el investigador y deben ser claras y concisas para una correcta formulación del plan de desarrollo.

Dado lo anterior, el presente estudio de investigación se lleva a cabo de la siguiente manera: La gestión administrativa influye en el desempeño laboral de los trabajadores del IREN Centro en el periodo 2023 – 2024

3.1.2. Hipótesis específicas

Palomino (2019) afirma que las hipótesis específicas se derivan de la hipótesis general y desempeñan un papel crucial al ofrecer una estructura más detallada durante la explicación y la justificación de los argumentos presentados por el investigador.

Yalda (2013) postula las hipótesis describen la respuesta a problemas identificados y estos mismo deben ser racionales y objetivos.

Hipótesis específica 01

La planificación impacta en el desempeño laboral de los servidores públicos del área administrativa del IREN Centro durante el periodo 2023-2024.

Hipótesis específica 02

La organización impacta en el desempeño laboral de los servidores públicos del área administrativa del IREN Centro durante el periodo 2023-2024.

Hipótesis específica 03

La dirección impacta en el desempeño laboral de los servidores públicos del área administrativa del IREN Centro en el periodo 2023-2024.

Hipótesis específica 04

El control impacta en el desempeño laboral de los servidores públicos del área administrativa del IREN Centro en el periodo 2023-2024.

3.2. Identificación de las variables

Cauas (2015) refiere que es importante resaltar las variables con las que se trabajaran en la investigación, pues describen las características con las que el investigador analizará las fuentes que se van a tomar en consideración.

3.2.1. Variable independiente

Cauas (2015) refiere que son las variables aisladas de movimientos o cambios y resulta como causa de la dependiente en la investigación.

3.2.1.1. Gestión administrativa

Casco y Garrido (2017) explican que la gestión administrativa permite que las empresas puedan desenvolverse en un ambiente más colaborativo, permitiendo también que sus colaboradores desarrollen su potencial de crecimiento incrementando la eficiencia en los procesos, con el fin de generar un incremento en la rentabilidad de la empresa.

La implementación de estrategias de optimización en los procesos empresariales posibilita la coordinación de aspectos clave que facilitan el logro de metas en los plazos previstos. Dentro de las organizaciones es importante mantener una correcta división de las áreas de trabajo, puesto que esto permitirá la participación activa de los colaboradores.

Mendoza et al., (2018) explican que la gestión administrativa permite tener un control interno en las organizaciones, proporcionando herramientas para la seguridad y el control de los recursos mediante la medición del desempeño general.

3.2.2. Variable dependiente

Cauas (2015) explican que la variable dependiente se refiere a aquellas variables que deben ser investigadas y que están sujetas a la influencia de otros factores o variables.

3.2.2.1. Desempeño laboral

Pérez (2021) Se puede definir como desempeño al comportamiento realizado por los colaboradores, el cual debe ser realizado en base a las funciones y objetivos de la organización. Diversos estudios han demostrado que la implementación de herramientas que califican el desempeño de sus trabajadores ha incrementado con la eficiencia y su rendimiento laboral.

Argoti (2015) Los indicadores de desempeño brindan diversos beneficios, entre ellos identificar las deficiencias de la administración permitiendo conocer los problemas productivos o administrativos y de esta manera los directivos o encargados al mando puedan implementar estrategias y tomar decisiones para el crecimiento de la organización.

Es de gran importancia evaluar el desempeño laboral en los colaboradores, puesto que esto permitirá analizar los resultados del trabajo realizado, así mismo, estos resultados permitirán tomar mejores decisiones de manejo sobre la organización, ver deficiencias en las áreas de trabajo, o las mejoras que se hayan tenido.

3.3. Operacionalización de las variables

Tabla 1

Matriz de operacionalización de variables

Variables	Dimensión	Indicadores	Ítem	Técnica/ Fuente/ Escala	Metodología
Gestión administrativa Definición operacional: "Es el proceso donde se coordinan diversas estrategias para lograr un trabajo más eficaz, desarrollando un buen ambiente laboral." (Coutler, 2005) Definición conceptual: "Es el	Planificación	Definición de planificación	1. Comprender la definición de planificación administrativa me ayuda a organizar mejor mis tareas y mejorar mi gestión administrativa en el IREN Centro.	Técnica: Encuesta	Metodología Métodos de Investigación Método universal Científico Método general Deductivo Método específico Estadístico
		Hábito de planificación	2. Tener el hábito de la planificación me ayuda a mejorar mi gestión administrativa.		
		Motivo de planificación	3. Contar con un motivo claro de planificación es necesario para realizar una correcta gestión administrativa.		
	Organización	Eficiencia operativa	4. En mi área de trabajo, se mantiene una correcta eficiencia operativa.	Fuente: Trabajadores del IREN	Configuración de la Investigación: Tipo de Investigación Aplicada
		Estructura organizacional	5. En mi área de trabajo, existe una adecuada coordinación entre la estructura organizacional de la institución		
	Dirección	Clima laboral	6. El clima laboral en mi área de trabajo es favorable para la gestión administrativa.	Centro en el periodo 2023 – 2024	Enfoque de Investigación

aprovechamiento de todos los recursos operacionales para alcanzar los objetivos de la empresa” (M Cuba, 2018 p. 25).	Control	Liderazgo	7. Mi supervisor posee un estilo de liderazgo que contribuye a un buen desempeño del equipo.	Escala: Likert 01 = Totalmente en desacuerdo 02 = En desacuerdo 03 = Indiferente 04 = De acuerdo 05 = Totalmente de acuerdo	Investigación
		Evaluación de resultados	8. Mi equipo de trabajo logra buenos resultados en las tareas asignadas.		Cuantitativo
		Indicadores de rendimiento	9. Los indicadores de rendimiento utilizados en la institución califican correctamente el nivel de trabajo.		Nivel de Investigación
Desempeño laboral	Capacidad	Habilidad	10. La gestión administrativa del IREN Centro influye positivamente en el desarrollo de mis habilidades laborales, como el compromiso y la motivación, mejorando mi desempeño laboral.		Descriptiva
		Compromiso	11. La gestión administrativa de la institución fortalece mi compromiso con el trabajo y contribuye a mejorar mi desempeño laboral.		Correlacional
		Motivación	12. Las estrategias de administración implementadas en el IREN Centro aumentan mi motivación y esto mejora mi desempeño laboral.		Diseño de la investigación
Definición operacional: Son los datos obtenidos por todos los colaboradores, respecto al rendimiento y desempeño en sus funciones de trabajo (Muñoz, 2017).	Voluntad	Esfuerzo	13. La gestión de los procesos en la institución incentiva mi esfuerzo y tiene un impacto positivo en mi desempeño laboral.		No Experimental
					Transeccional
					Descriptivo
					correlacional

Definición conceptual: Es el nivel esperado de rendimiento que se evalúa en las organizaciones, permitiendo establecer metas (Robbins, 2004).	Recursos Técnicos	Método	14. Los métodos administrativos utilizados en la institución optimizan la eficiencia en mis actividades laborales y mejoran mi desempeño laboral.
		Organigrama	15. La estructura del organigrama del IREN Centro es clara y facilita el cumplimiento de mis responsabilidades, lo que influye positivamente en mi desempeño laboral.
	Productividad	Eficiencia	16. La gestión administrativa de la institución mejora el uso de recursos técnicos, permitiéndome desarrollar mis funciones con mayor eficiencia y mejorar mi desempeño laboral.
		Eficacia	17. La administración del IREN Centro influye en la eficacia y calidad de los resultados de mi trabajo, reflejándose en un mejor desempeño laboral.

Fuente: Elaboración Propia.

Capítulo IV: Metodología

4.1. Enfoque de la investigación

Cauas (2015) defiende que los enfoques de la investigación son considerados como la primera fase hacia la recolección de datos, consigo se logra realizar su interpretación para la elección del instrumento con el que se va a desarrollar la investigación. De manera general se puede decir que consiste en la acción de distinguir el enfoque de investigación para la elección del diseño metodológico, tomando en consideración la información recolectada por cada tipo de enfoque.

4.1.1. Enfoque cualitativo

El enfoque cualitativo es de origen humanista y en relación a ello es importante resaltar que generalmente las hipótesis se generan durante la elaboración del análisis de la investigación por los métodos de recolección (Otero, 2018).

Existen diversos autores que poseen variadas perspectivas sobre este enfoque, para Blanco y Pérez (2007) se encarga del análisis de la situación actual, tomando en consideración factores implicados en su proceso; por su parte para Creswell (1998), se encarga de analizar criterios que el investigador incluya desde su interpretación, se examinan datos y hechas narrados. De la misma manera, Grinnell (1997) considera que este enfoque se utiliza conseguir respuestas al tema de investigación desde una perspectiva holística.

4.1.2. Enfoque cuantitativo

Hernández et al. (2010), citado en Otero (2018) comentan que el enfoque cuantitativo posee una secuencia de investigación basada en cálculos numéricos, dentro de ello se pueden utilizar datos estadísticos para resolver la incógnita de la investigación, Este tipo de enfoque permite analizar parámetros, gráficas, etc. El enfoque cuantitativo se desarrolla tras un análisis de la argumentación sustentada en el marco teórico.

Una característica resaltante de este enfoque es la utilización de información medible, es decir que pueda ser cuantificada mediante una magnitud numérica, para ello se puede realizar encuestas y entre otros.

Figura 1

Investigación cuantitativa



Fuente: Hernández, Fernández y Baptista, 2010. Elaborado por: Otero, 2018.

4.1.3. Enfoque mixto

Ruiz et al. (2013) mencionan que el enfoque mixto se dedica a recopilar datos tanto cualitativos como cuantitativos, adaptándose a las necesidades específicas de la investigación. Para la actualidad este enfoque combina los criterios separatistas, integradores y pragmáticos, por lo que sugiere una libertad de método.

Sánchez (2013) menciona que se refiere a un paradigma que complementa a la investigación natural, el cual consta de ocho pasos:

- Decidir una pregunta de investigación
- Decidir el diseño mixto adecuado
- Elección del método

- Recolección de información
- Análisis de datos
- Interpretación de datos
- Validar la información
- Argumentación de conclusiones e informe

Hernández et al. (2006) caracterizan al enfoque mixto con diversos modelos, entre ellos está el modelo de dos etapas, el diseño secuencial y el modelo dominante.

En consecuencia, a los autores citados y los términos descritos se llegó a la decisión de que el presente trabajo de investigación desarrollará su análisis en base al enfoque cuantitativo, dado que posibilita analizar de manera coherente las variables de investigación, como la gestión administrativa y el desempeño laboral, a través de la recopilación de datos mediante la encuesta administrada a los trabajadores del IREN Centro.

4.2. Tipo de investigación

La investigación en desarrollo permite abordar y explicar diversas dimensiones, que van desde lo básico y descriptivo hasta lo explicativo y tecnológico, dentro del ámbito de estudio (Nicomedes, 2018).

Bunge (2017), clasifica la investigación en tres tipos principales, enfatizando los objetivos que se pretenden desarrollar:

- **Investigación Teórica o Básica:** Busca generar conocimientos para comprender fenómenos y desarrollar teorías.
- **Investigación Aplicada:** Su objetivo principal radica en la resolución de problemas prácticos y la aplicación de conocimientos en situaciones concretas.
- **Investigación Desarrolladora:** Centra su atención en la creación y mejora de procesos, productos o servicios.

Por su parte para Kerlinger (1979) plantea una categorización fundamentada en los objetivos y propósitos de la investigación.

- **Investigación Exploratoria:** Busca familiarizarse con un tema poco estudiado o desconocido.
- **Investigación Descriptiva:** Se centra en describir características o fenómenos.
- **Investigación Explicativa:** Tiene como objetivo explicar relaciones causales.

Por lo tanto, la investigación se lleva a cabo en un enfoque descriptivo con el fin de comprender la relación existente entre las variables mencionadas (gestión administrativa y desempeño laboral). Este tipo de investigación ha facilitado la recopilación de información a través del análisis de datos.

4.3. Nivel de investigación

Ramos (2020) afirma que existen diversos niveles de investigación, con el fin de proporcionar un análisis más detallado al investigador y pueda comprender el problema identificado, rescatando los mejores puntos de conocimiento.

La investigación actual se clasifica como correlacional, ya que su propósito es comprender las relaciones naturales que existen entre las variables de Gestión Administrativa y Desempeño Laboral. En términos simples, el enfoque correlacional busca determinar si hay alguna relación entre dos o más variables y, en caso afirmativo, comprender la naturaleza de esa relación.

A continuación, detallamos cada nivel de investigación:

4.3.1. Investigación exploratoria

Ramos (2020) dice que esta clase de estudio puede ser abordada utilizando enfoques cuantitativos o cualitativos, debido a que permite recolectar información esencial para comprender el contexto y los elementos que inciden en la situación analizada. No obstante, este

enfoque investigativo no favorece el planteamiento o desarrollo de hipótesis, ya que su nivel de profundidad no permite formular proposiciones concluyentes.

4.3.2. Investigación descriptiva

Ramos (2020) dice que su alcance permite conocer las características del problema de investigación, desde aspectos internos a externos, su proceso de investigación se desarrolla con el enfoque cualitativo pues recolecta información narrativa.

4.3.3. Investigación correlacional

Ramos (2020) dice que este tipo de investigación surge tras la elaboración de una hipótesis que describa 2 o más términos. Su elaboración puede darse tanto en el método cuantitativo como cualitativo.

4.3.4. Investigación explicativa

Ramos (2020) afirma que para llevar a cabo este nivel de investigación, es esencial contar con una hipótesis que permita comprender el fenómeno objeto de estudio y desarrollarlo basándose en los elementos de causa y efecto.

4.4. Métodos de investigación

Consiste en la agrupación de técnicas que se desarrollarán en el proceso de investigación. Toma en consideración diversas combinaciones de información para conocer el problema encontrado.

- **Método descriptivo**

Calduch menciona que el método descriptivo se desarrolla mediante la argumentación detallada de la realidad investigada a través de textos, datos numéricos o gráficos. El investigador obtiene conocimiento mediante observación directa o estudio de fuentes existentes. El objetivo es proporcionar información precisa sobre la realidad, de acuerdo con criterios establecidos por la disciplina científica, considerando aspectos como tiempo, espacio, características formales, funcionales y efectos.

- **Método analítico**

Facilita la comprensión y clasificación de los elementos esenciales, así como las relaciones entre ellos. Se parte del supuesto de analizar el todo para conocer las características individuales de su composición, aunque esto puede no ser totalmente preciso, debido a que a veces se pierde información esencial, especialmente en elementos dinámicos que afectan las variaciones a lo largo del tiempo. Este método es importante ya que facilita la aplicación del método comparativo y revela relaciones de causalidad, siendo esencial para operaciones teóricas como la conceptualización y la clasificación.

- **Método comparativo**

Este enfoque implica analizar tanto las similitudes a través de la búsqueda analógica como las diferencias mediante la búsqueda diferenciadora, resaltando especialmente las oposiciones a través de la búsqueda antagónica. El uso de este método permite distinguir entre elementos generales y particulares en diversas realidades internacionales. Identificar los elementos comunes ayuda a inferir las causas originarias, fundamentales para formular leyes científicas.

- **Método sintético**

Se inicia con el conocimiento de los elementos de una realidad para alcanzar una comprensión general. Se basa en la idea de que el todo puede entenderse al conjugar el conocimiento de sus variables. Aunque este enfoque facilita la comprensión de la estructura y dinámica de la realidad, su aplicación es más compleja, necesitando el uso del método comparativo para desentrañar causas y diferenciarlas.

- **Método inductivo**

Este tipo de razonamiento se basa en el método comparativo, donde se distinguen las causas originales de otras que intervienen mediante la comparación de diversas realidades. La

inducción implica identificar, mediante la comparación analógica, regularidades o repeticiones en las relaciones de causalidad presentes en fenómenos similares pero diversos.

- **Método deductivo**

La identificación de las propiedades específicas de una realidad estudiada se lleva a cabo mediante la derivación de enunciados contenidos en teorías o principios científicos generales previamente formulados. En este proceso, la deducción implica la habilidad de generar afirmaciones particulares a partir de proposiciones o conclusiones generales, que ya han sido establecidas y reconocidas. Este enfoque lógico es fundamental en la investigación científica, ya que apoya la creación y validación de teorías en diferentes áreas del conocimiento.

- **Método dialéctico**

El enfoque dialéctico, surge de la realidad hacia una perspectiva científica, tomando en consideración las siguientes características.

- La realidad es tanto dinámica como evolutiva.
- Las contradicciones desempeñan un papel fundamental como impulsores del cambio en la realidad.
- La reconciliación de las contradicciones no solo es posible, sino también inevitable.
- La conexión entre la realidad y el conocimiento teórico se encuentra sometida a un proceso dialéctico.

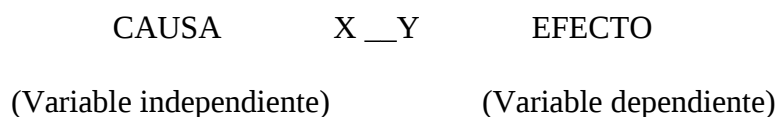
Luego de conocer cada método se ha seleccionado el método deductivo para la realización del trabajo de investigación, puesto que permite conocer si las variables se aceptan o rechazan.

4.5. Diseño de investigación

El diseño de la investigación se entiende como los procedimientos de obtención de datos que facilitan la comunicación de las ideas de forma precisa y directa, con el fin de resolver el problema planteado en el estudio (Suárez et al., 2016).

4.5.1. Diseño experimental

Sáenz y Tinoco (1999) Se refiere al examen de objetos que exhiben una respuesta o efecto. Su ejecución implica la manipulación de variables independientes para demostrar sus efectos sobre las variables dependientes. Este diseño se desarrolla en los modelos preexperimentales, experimentos puros y cuasi experimentos.



4.5.2. Diseño no experimental

(Sáenz & Tinoco, 1999) Este tipo de diseño se encarga de estudiar la realización natural de los fenómenos observados, su análisis se realiza sin el involucramiento de las variables. En ella se describen diversos diseños no experimentales.

- **Transversales:** se realiza una sola evaluación a las variables.
- **Longitudinales:** realizan un seguimiento a las variables, verificando su evolución a través del tiempo.

En términos de los conceptos mencionados, el trabajo de investigación se lleva a cabo mediante un diseño no experimental transversal, ya que posibilita analizar la evolución a lo largo del tiempo en relación con la variable de gestión administrativa y su correlación con la variable de desempeño laboral en el IREN Centro.

4.6. Población y muestra

4.6.1. Población

Condori (2020) dice que son los elementos pertenecientes al lugar donde se desarrolla la investigación, que poseen relación con la unidad de análisis. Por su parte, Arias et al. (2016) mencionan la definición de población se refiere al conjunto completo de recursos que constituyen la muestra de investigación.

Toledo (s.f) comenta que la población puede estar compuesta por personas, objetos y entre otros, ello puede variar de acuerdo al problema que se desee investigar; una característica de la población es que puede ser medible y cuantificable y entre sus tipos se encuentra la población finita e infinita.

Por lo tanto, la población de la investigación está compuesta por un total de 84 personas pertenecientes al cargo de personal administrativo del IREN Centro.

4.6.2. Muestra

Condori (2020) dice que es considerada como una parte significativa que se ubica dentro de la población, la cual posee las mismas descripciones y características de la población.

En términos prácticos la muestra se puede calcular con seleccionando solo una parte del total para encuestarlo o realizar entrevistas. (Universidad Veracruzana, s.f.)

García et al. (2013) Es fundamental conocer la muestra para el desarrollo de la investigación, ya que proporciona información sobre la cantidad de individuos que se deben estudiar y permite comprender las diferencias entre los grupos seleccionados.

De esta manera, el análisis y ejecución de la muestra del trabajo se realizará con una cantidad de 70 personas, pertenecientes al cargo de personal administrativo del IREN Centro, esta muestra estará conformada entre hombres y mujeres, sin exclusión por rango de edad, excluyendo al personal de vigilancia y limpieza.

4.6.2.1. Unidad de análisis

Toledo (s.f) dice que se considera como unidad de análisis a factores que componen parte de la población y consigo de la muestra. Existen múltiples unidades de la muestra, éstas varían dependiendo de la población seleccionada, pueden ser, empresarios, directivos, familias, etc. Cada una de estas unidades desarrolla parámetros muestrales.

Este proceso es importante puesto que el conocerlo permitirá desarrollar una investigación con mayor profundidad y dando énfasis en las variables, además, es necesario

tener en cuenta el contexto en el que se lleva a cabo la investigación, con el fin de establecer una conexión coherente entre los términos utilizados.

Es por lo que la investigación ha tomado como unidad de análisis a un servidor público perteneciente al área administrativa del IREN Centro, ubicado en la provincia de Concepción y el departamento de Junín, que haya trabajado en el periodo 2023 – 2024.

4.6.2.2. *Tamaño de la muestra*

Al seleccionar el número de participantes en un estudio, se deben tener en cuenta dos aspectos clave que limitan ciertas variables. El primer aspecto está relacionado con la disponibilidad de recursos, lo que lleva a optar por la mayor cantidad posible de elementos en la muestra. El segundo aspecto depende del juicio del investigador, quien debe evitar escoger una muestra demasiado pequeña. Para establecer el número adecuado de elementos en la muestra, también se consideran aspectos como las ecuaciones estadísticas, que brindan información sobre la precisión de los resultados y la probabilidad de éxito del estudio (López, 2013, UCB).

La investigación se desarrolla de manera finita pues tomamos en consideración un pequeño grupo para la investigación, abarcando un total de 70 trabajadores del área administrativa del IREN Centro, ubicado en la provincia de Concepción y el departamento de Junín, que hayan laborado en el periodo 2023 – 2024.

4.6.2.3. *Selección de la muestra*

Sampieri et al. (2014) Realizar una medida de toda la población muchas veces resulta complicado, por lo que los investigadores tomar una parte de la muestra para ser evaluado, esta muestra se es seleccionada de un subconjunto dentro de la investigación, estas muestras seleccionadas deben de representar a la investigación, es por lo que los términos *al azar* solo se utilizan para el análisis debido a que no aclaran el procedimiento.

De esta manera, podemos decir que es fundamental realizar una selección de la muestra para desarrollar una investigación más detallada, por ello, el presente trabajo desarrolla su selección de la siguiente manera: 70 servidores públicos netamente administrativos del IREN Centro excluyendo un total de 14 personas los cuales son vigilantes y personal de servicio.

4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.7.1. Técnica de recolección de datos

Los métodos permiten la obtención de información mediante una serie de procedimientos aplicables a distintos tipos de estudios, ya sean numéricos, descriptivos o combinados. El objetivo de los métodos de obtención de datos es establecer escenarios que faciliten la medición (Hernández & Duana, 2020).

Kerlinger (1973) Investigación del Comportamiento aborda diversas técnicas de recolección de datos, como encuestas, observaciones y experimentos. Destaca la importancia de seleccionar la técnica que mejor se adapte a los objetivos de la investigación.

Los pasos para crear una correcta agrupación de datos inician con la solicitud de permiso sobre el asunto que se desee investigar, seguidamente se debe realizar un cálculo de tiempo para conocer la duración de la investigación, se analizan también los recursos que se posean, las capacitaciones que se brindarán y la supervisión hacia los factores que componen el estudio.

En consecuencia, la técnica empleada en la realización de la investigación fue el método cuantitativo mediante encuestas; se optó por esta elección porque contribuía a la recopilación de datos para confirmar o refutar la hipótesis formulada. Esta técnica implica una estandarización en la aplicación de la herramienta seleccionada, que en este caso es la encuesta.

4.7.2. Instrumento de recolección de datos

Useche et al. (2019) Existen diversos instrumentos, los cuales permiten revisar la información detallada en la investigación.

Figura 2*Técnicas e instrumentos*

Técnicas	Instrumentos
Encuesta	Cuestionario Escala Test Prueba de conocimiento
Entrevista	Guía de entrevista
Sociometría	Test sociométrico Psicodrama Sociodrama
Sesión de profundidad	Guía de observación
Observación	Registros temporales Registro general Escala de estimaciones Guía de observación Lista de cotejo
Revisión documental	Matriz de análisis Matriz de registro Matriz de categorías Relatos

Fuente: Useche, Artigas, Queipo y Perozo, 2019

Leedy y Ormrod, (2013) en *Practical Research: Planning and Design*, los autores describen los instrumentos de investigación como las técnicas y herramientas específicas utilizadas para recoger información, como cuestionarios, entrevistas y observaciones.

4.7.3. Diseño de la encuesta

De esta forma, la herramienta utilizada para la obtención de información fue una encuesta, estructurada como un conjunto de preguntas. El conjunto incluyó 17 interrogantes, de los cuales 9 estaban orientados hacia la variable de gestión administrativa, y los 8 restantes se enfocaron en la otra variable, desempeño laboral. Para llevar a cabo la aplicación del conjunto de preguntas, se utilizó la escala Likert, que clasifica en 5 niveles, donde 1 corresponde al mínimo (totalmente en desacuerdo) y 5 al máximo (totalmente de acuerdo).

Tabla 2*Escala de Likert*

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Desconozco	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Fuente: Mucha, 2022

4.8. Técnicas e instrumentos de análisis de datos

Los métodos para el análisis de datos permiten realizar un examen más profundo en el estudio. Para la interpretación, se empleó el enfoque de estadísticas descriptivas con la finalidad de establecer un vínculo más claro entre las dimensiones. El estudio cuantitativo favorece el proceso de la investigación mediante el enfoque causal.

4.8.1. Análisis descriptivo

Hidalgo (2019) requiere que luego de obtener el problema de investigación y haber detallado los términos del marco teórico, es necesario realizar un análisis para entender el proceso de desarrollo de la investigación (Peña, 2017). Este tipo de análisis permite conocer las características de las variables, para ello se debe comenzar definiendo su naturaleza, dentro de este análisis es posible encontrar representaciones mediante series numéricas, medidas de dispersión y entre otros.

4.8.2. Análisis inferencial

La estadística inferencial utiliza métodos como pruebas de hipótesis, intervalos de confianza y análisis de regresión con el fin de realizar deducciones precisas sobre la población, teniendo en cuenta la muestra de la investigación. Este enfoque facilita la extrapolación de las conclusiones obtenidas de la muestra al conjunto de la población.

4.8.3. Prueba de hipótesis

Peña (2017) dice que se refiere al procesamiento numérico de una hipótesis formulada previamente, utilizando herramientas como Excel para asignar diversos valores y analizar su

comportamiento. Este enfoque de análisis emplea la simulación como estrategia para mitigar el riesgo y la incertidumbre en la toma de decisiones. En el gráfico subsiguiente se resaltan las características de los análisis previamente examinados.

Capítulo V: Resultados

5.1. Descripción del trabajo de campo

El trabajo de campo de la presente investigación tuvo como finalidad analizar la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los colaboradores del IREN Centro durante el periodo 2023 - 2024. Para ello, se aplicó un instrumento diseñado para medir ambas variables de manera estructurada y específica. Para la aplicación se tuvo una muestra conformada por los colaboradores del área administrativa del IREN Centro, haciendo un total de 70 personas, la cual fue calculada con un muestreo probabilístico, lo que quiere decir que todos tuvieron la misma oportunidad de ser seleccionados.

Como instrumento se utilizó una encuesta, correctamente estructurada con 17 ítems en total, divididos en dos secciones: (09) gestión administrativa y (08) desempeño laboral. La aplicación de las encuestas se realizó de manera presencial, en formato físico, en las instalaciones del IREN Centro. El trabajo de campo se desarrolló entre el 4 y el 16 de abril del año 2025, donde se respetaron los horarios establecidos por cada encuestado, asegurando la participación voluntaria y el adecuado desarrollo del proceso.

Una de las principales limitaciones durante el trabajo de campo fue el tiempo restringido de algunos colaboradores, quienes se encontraban ocupados por sus funciones laborales. Esto implicó coordinar previamente con cada uno de ellos un horario específico para la aplicación de la encuesta, lo cual demandó una organización precisa y flexibilidad por parte del equipo investigador.

5.2.1. Análisis de datos generales

5.2.1.1. Resumen de frecuencias de la variable gestión administrativa

Se observó que el 87.1% de los colaboradores evaluaron la gestión administrativa en un nivel medio, mientras que el 12.9% la percibieron en un nivel bajo. No se registraron

respuestas en nivel alto, lo cual indica que existe una percepción general de desempeño intermedio en esta dimensión, aunque aún con oportunidades de mejora.

Tabla 3

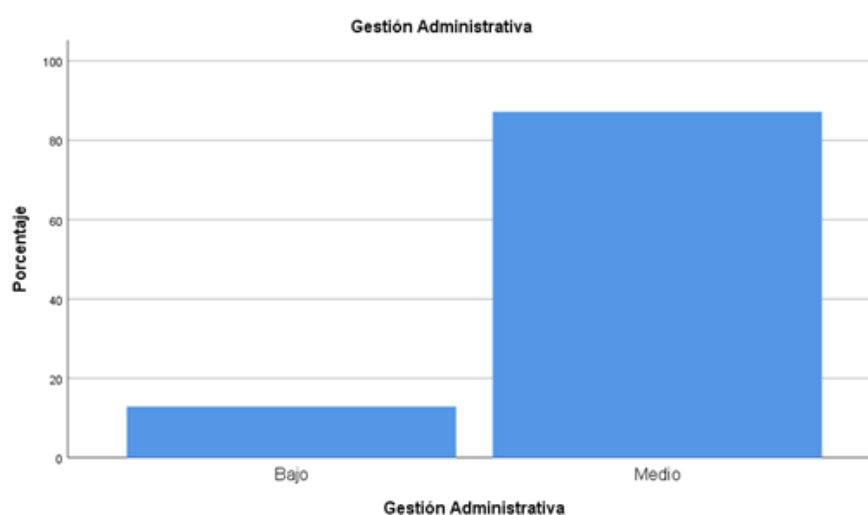
Distribución de datos por frecuencia - gestión administrativa

		f°	%	f° acumulada	% acumulado
	Bajo	9	13	9	13
Valores	Medio	61	87	70	100
	Total	70	100		

Fuente: Banco de datos del estudio.

Figura 3

Diagrama de barras de la gestión administrativa



Fuente: Banco de datos del estudio.

Esta tendencia refleja que, aunque no se percibe un mal desempeño, tampoco se siente que la gestión administrativa esté alcanzando su máximo potencial. Es posible que los colaboradores no vean suficiente liderazgo o recursos para elevar la gestión administrativa al nivel óptimo.

5.2.1.2. Resumen de frecuencias de la variable desempeño laboral

Tabla 4

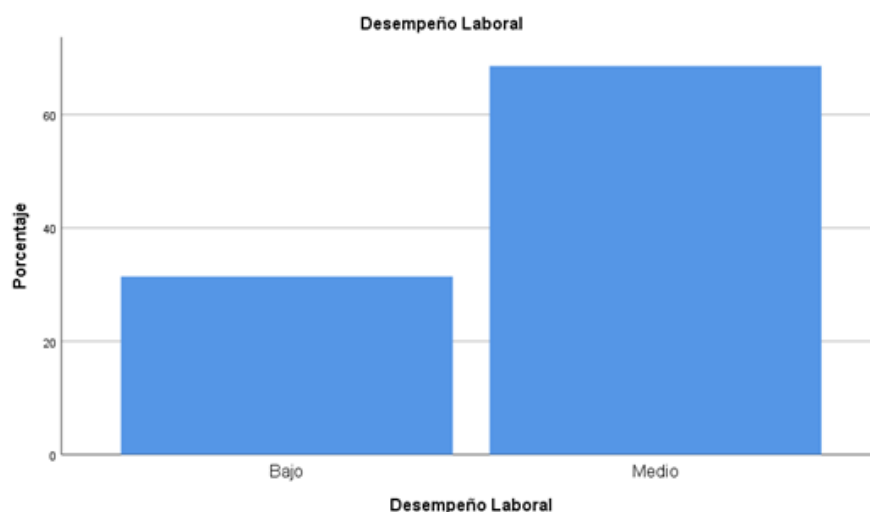
Distribución de datos por frecuencia de desempeño laboral

		f°	%	f° acumulada	% acumulado
Valores	Bajo	22	31	22	31
	Medio	48	69	70	100
	Total	70	100		

Fuente: Banco de datos del estudio.

Figura 4

Diagrama de barras de desempeño laboral



Fuente: Banco de datos del estudio.

Respecto al desempeño laboral, el 68.6% de los colaboradores lo ubicaron en un nivel medio, y el 31.4% en nivel bajo. Este resultado sugiere que, si bien la mayoría percibe su rendimiento como aceptable, existe una proporción significativa que no se considera en niveles óptimos. Esto indica que, a pesar de que la mayoría considera su rendimiento aceptable, una proporción significativa de colaboradores no se siente satisfecho con su desempeño, lo que podría reflejar falta de motivación, incentivos, o falta de claridad sobre las expectativas

laborales. Es importante identificar los factores que afectan el desempeño de esta porción de colaboradores para implementar estrategias de mejora personalizadas.

5.2.2. Resultados de la variable independiente gestión administrativa

5.2.2.1. Resumen de frecuencias de dimensión planificación en gestión administrativa

Tabla 5

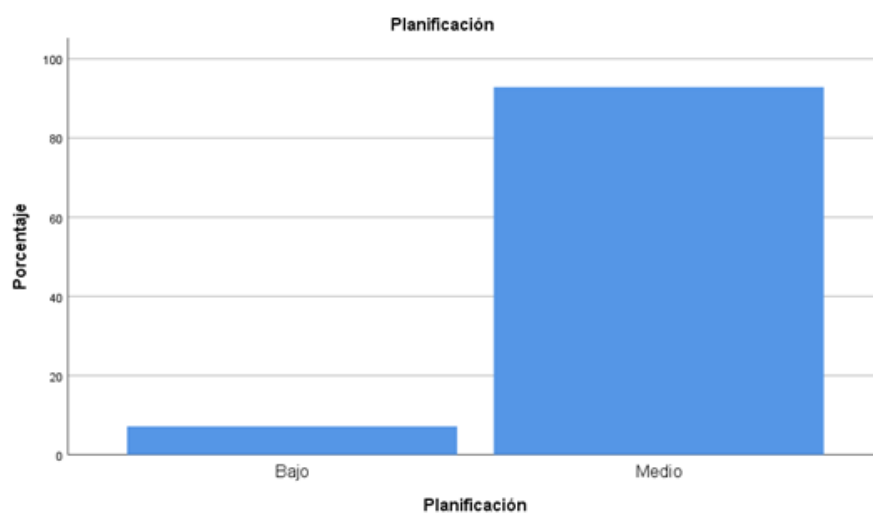
Distribución de datos por frecuencia de planificación

		f°	%	f° acumulada	% acumulado
Valores	Bajo	5	7	5	7
	Medio	65	93	70	100
	Total	70	100		

Fuente: Banco de datos del estudio.

Figura 5

Diagrama de barras de planificación



Fuente: Banco de datos del estudio.

En esta dimensión, el 92.9% de los encuestados clasificaron la planificación en un nivel medio, mientras que solo el 7.1% lo ubicaron en nivel bajo. Esta tendencia refleja una percepción favorable, aunque moderada, respecto a la planificación dentro de la gestión

administrativa. Esto podría indicar que la planificación se realiza, pero podría no ser completamente eficiente, ni tan detallada o estratégica como debería ser, lo que limita su efectividad en la implementación de objetivos.

5.2.2.2. Resumen de frecuencias de dimensión organización en gestión administrativa

Tabla 6

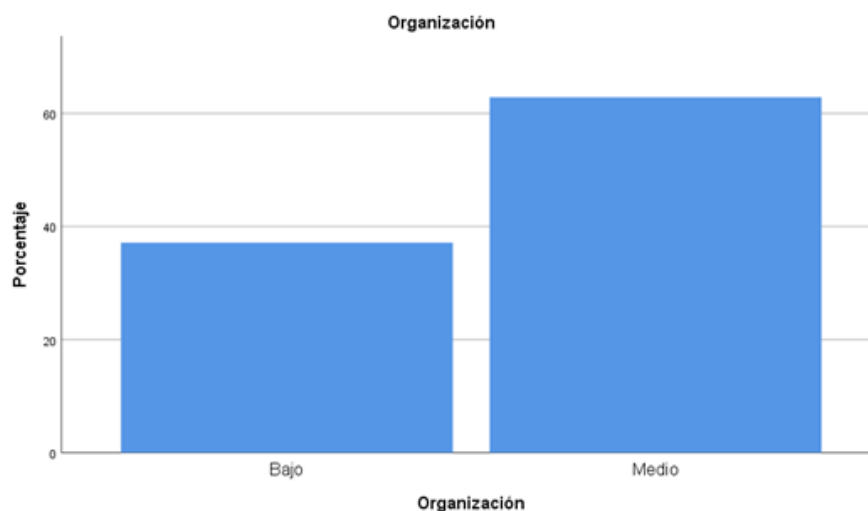
Distribución de datos por frecuencia de organización

		f°	%	f° acumulada	% acumulado
	Bajo	26	37	26	37
Válido	Medio	44	63	70	100
	Total	70	100		

Fuente: Banco de datos del estudio.

Figura 6

Diagrama de barras de organización



Fuente: Banco de datos del estudio.

Los resultados muestran que el 62.9% de los colaboradores valoraron esta dimensión como nivel medio, y un 37.1% la ubicó en el nivel bajo. La ausencia de respuestas en nivel alto sugiere una posible debilidad en los procesos organizativos que puede estar afectando el

desempeño global. Esto podría reflejar descoordinación, falta de claridad en las funciones o una estructuración deficiente, lo cual impacta directamente en el desempeño general de la organización. Mejorar la organización podría ser un paso clave para optimizar el rendimiento y la eficiencia operativa.

5.2.2.3. Resumen de frecuencias de dimensión dirección en gestión administrativa

Tabla 7

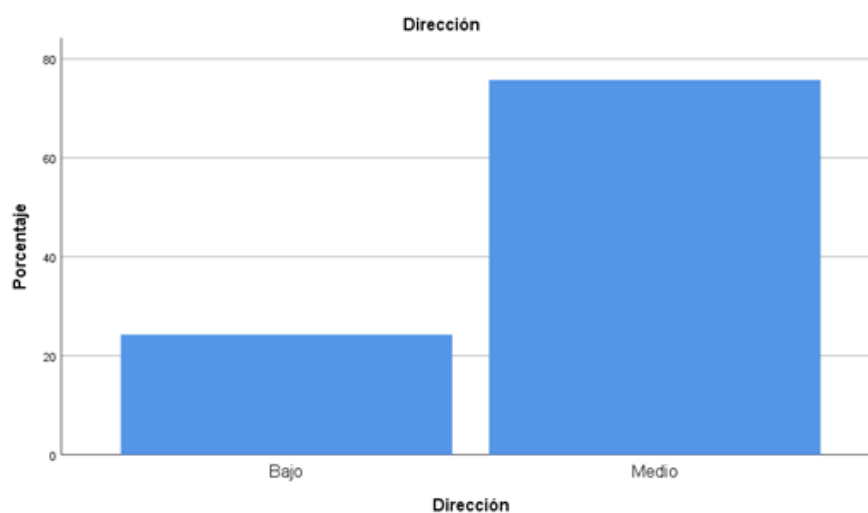
Distribución de datos por frecuencia de dirección

		f°	%	f° acumulada	% acumulado
	Bajo	17	24	17	24
Válido	Medio	53	76	70	100
	Total	70	100		

Fuente: Banco de datos del estudio.

Figura 7

Diagrama de barras de dirección



Fuente: Banco de datos del estudio.

El 75.7% de los participantes perciben la dirección en un nivel medio, mientras que el 24.3% la ubicaron en un nivel bajo. Si bien predomina una percepción intermedia, aún se evidencia una cuarta parte del personal con una visión poco favorable respecto a esta

dimensión. Esto podría sugerir que los líderes de la organización no están brindando suficiente apoyo, orientación o motivación para lograr una dirección efectiva. Abordar esta percepción mediante entrenamiento en liderazgo o una revisión de los estilos de gestión podría mejorar la percepción de la dirección.

5.2.2.3. Resumen de frecuencias de dimensión control en gestión administrativa

Tabla 8

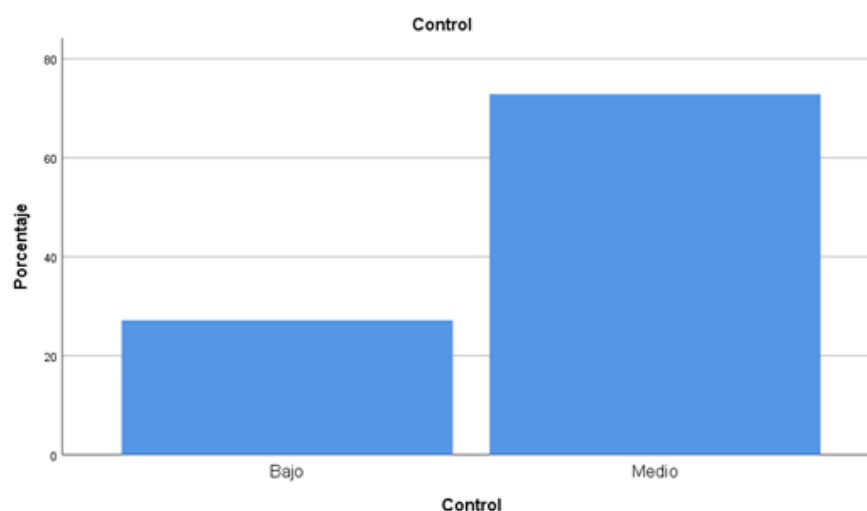
Distribución de datos por frecuencia de control

		f°	%	f° acumulada	% acumulado
Valores	Bajo	19	27	19	27
	Medio	51	73	720	100
	Total	70	100		

Fuente: Banco de datos del estudio.

Figura 8

Diagrama de barras de control



Fuente: Banco de datos del estudio.

En cuanto a control, el 72.9% lo evaluó como de nivel medio, mientras que el 27.1% lo ubicó en nivel bajo. Al igual que en otras dimensiones, no se evidenciaron puntuaciones altas, por lo que se recomienda revisar los mecanismos de seguimiento y evaluación actuales. Esto

sugiere que, aunque existen mecanismos de control, estos no se perciben como lo suficientemente sólidos o eficaces. La falta de respuestas en el nivel alto podría indicar que los procesos de seguimiento y evaluación son poco rigurosos o no se implementan de manera consistente, lo que puede afectar la rendición de cuentas y el cumplimiento de objetivos.

5.3. Contrastación de resultados

5.3.1. Resultados inferenciales de correlación

Para verificar si las variables del análisis siguen una distribución normal, se utilizó la prueba de Kolmogórov-Smirnov. Esta técnica es apropiada cuando se busca comprobar si una muestra pertenece a una población con una distribución normal, especialmente cuando se tienen más de 50 observaciones. En este análisis, dado que la muestra incluye a 70 participantes, se consideró adecuado aplicar esta técnica.

Tabla 9

Prueba de normalidad de las variables y dimensiones

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Administrativa	.202	70	.000
Planificación	.253	70	.000
Organización	.185	70	.000
Dirección	.203	70	.000
Control	.206	70	.000
Desempeño Laboral	.122	70	.012

Fuente: Banco de datos del estudio.

Debido a que todos los valores de significancia ($p < 0.05$) en las variables y dimensiones, por lo que se concluye que siguen una distribución normal en la totalidad de la muestra. Esto es importante porque resalta que para el análisis estadístico se considera las pruebas no paramétricas que no requieren normalidad, como Spearman en lugar de Pearson.

5.3.2. Docimasia de la hipótesis general de la investigación

5.3.2.1. Dimensión gestión administrativa y desempeño laboral

Tabla 10

Correlación entre Gestión administrativa y desempeño laboral

			Gest. Admin.	Desemp. Lab.
Rho de Spearman	Gest. Admin.	Coef. Corr.	1.000	.683**
		Sing. bilateral	.	.000
		N	70	70
	Desemp. Lab.	Coef. Corr.	.683**	1.000
		Sing. bilateral	.000	.
		N	70	70

Fuente: Banco de datos del estudio.

El estudio del índice de asociación mediante Spearman entre la gestión administrativa y el desempeño en el trabajo arrojó un resultado de 0.683, con una significancia estadística de 0.000, lo que evidencia una relación positiva elevada y con relevancia estadística. Este hallazgo permite concluir que hay un vínculo directo entre una gestión administrativa eficiente y un mejor rendimiento por parte del personal del IREN Centro durante el periodo 2023–2024. A medida que se optimizan los procesos administrativos, también mejora el desempeño de los trabajadores públicos. Esto valida la hipótesis general y subraya la necesidad de reforzar la gestión interna para alcanzar mejores resultados laborales.

5.3.3. Docimasia de las hipótesis específicas de la investigación

5.3.3.1. Dimensión planificación y desempeño laboral

La relación entre la planificación y el desempeño laboral presentó un coeficiente de correlación de Spearman de 0,351, con una significancia bilateral de 0,003, lo cual representa una correlación positiva baja a moderada, pero estadísticamente significativa. Este hallazgo indica que una adecuada planificación tiene un efecto favorable sobre el rendimiento de los trabajadores administrativos. Aunque la fuerza de la relación no es tan marcada como en otras

dimensiones de la gestión, el resultado permite confirmar la hipótesis específica, subrayando que la planificación contribuye de forma relevante al logro de objetivos institucionales y al desempeño individual.

Tabla 11

Correlación entre planificación y desempeño laboral

			Planificación	Desemp. Lab.
Rho de Spearman	Planificación	Coef. Corr.	1.000	.351**
		Sing. bilateral	.	.003
		N	70	70
	Desemp. Lab.	Coef. Corr.	.351**	1.000
		Sing. bilateral	.003	.
		N	70	70

Fuente: Banco de datos del estudio.

5.3.3.2. Dimensión organización y desempeño laboral

Tabla 12

Correlación entre organización y desempeño laboral

			Organización	Desemp. Lab.
Rho de Spearman	Organización	Coef. Corr.	1.000	.721**
		Sing. bilateral	.	.000
		N	70	70
	Desemp. Lab.	Coef. Corr.	.721**	1.000
		Sing. bilateral	.000	.
		N	70	70

Fuente: Banco de datos del estudio.

En cuanto a la relación entre la estructura organizacional y el desempeño en el trabajo, el estudio aplicado mediante el coeficiente de Spearman arrojó un resultado de 0.721 con un nivel de significancia de 0.000, lo que confirma una conexión positiva fuerte y estadísticamente importante. Esto sugiere que una estructura interna clara, con roles y obligaciones bien definidas, tiene un impacto favorable en el rendimiento del personal perteneciente al área

administrativa. Este hallazgo refuerza de forma contundente la hipótesis del estudio, subrayando que una adecuada distribución interna de las funciones es clave para alcanzar un trabajo eficiente y sostenido.

5.3.3.3. Dimensión dirección y desempeño laboral

Tabla 13

Correlación entre dirección y desempeño laboral

			Dirección	Desemp. Lab.
Rho de Spearman	Dirección	Coef. Corr.	1.000	.500**
		Sing. bilateral	.	.000
		N	70	70
	Desemp. Lab.	Coef. Corr.	.500**	1.000
		Sing. bilateral	.000	.
		N	70	70

Fuente: Banco de datos del estudio.

En cuanto al vínculo existente entre la dimensión dirección y el desempeño laboral, el valor obtenido mediante el análisis de Spearman fue de 0.500, con un nivel de significancia de 0.000, lo cual demuestra una asociación positiva de intensidad media y con relevancia estadística. Este hallazgo pone en evidencia que la habilidad de los responsables para orientar, coordinar e incentivar a su grupo de trabajo tiene un impacto significativo en el rendimiento laboral del personal. En consecuencia, se valida la hipótesis específica, indicando que una dirección adecuada potencia tanto la eficacia como la integración del equipo.

5.3.3.3. Dimensión control y desempeño laboral

Finalmente, el análisis de la dimensión de control en relación con el desempeño laboral mostró un coeficiente de 0,702, con un nivel de significancia de 0,000, lo cual corresponde a una correlación positiva alta y altamente significativa. Esto indica que la supervisión, evaluación y retroalimentación constante de las tareas tiene un efecto directo y relevante en la mejora del desempeño de los trabajadores administrativos. Este hallazgo permite confirmar la hipótesis específica, y sugiere que el control institucional no debe entenderse como mecanismo

punitivo, sino como una herramienta estratégica para garantizar la calidad del servicio y el cumplimiento de metas.

Tabla 14

Correlación entre control y desempeño laboral

			Control	Desemp. Lab.
Rho de Spearman	Control	Coef. Corr.	1.000	.702**
		Sing. bilateral	.	.000
		N	70	70
	Desemp. Lab.	Coef. Corr.	.702**	1.000
		Sing. bilateral	.000	.
		N	70	70

Fuente: Banco de datos del estudio.

5.4. Discusión de resultados

La presente investigación tuvo como propósito evaluar la influencia de la gestión administrativa en el desempeño laboral de los servidores públicos del área administrativa del IREN Centro durante el periodo 2023–2024. Los hallazgos derivados del estudio estadístico mediante el coeficiente de Spearman muestran una asociación favorable y relevante entre las dimensiones de la gestión administrativa (planificación, organización, dirección y control) y el desempeño laboral, lo cual respalda la validez tanto de la hipótesis general como de las hipótesis particulares formuladas en la investigación.

Para comenzar, se identificó una asociación positiva significativa ($r = 0.683$, $p < 0.01$) entre la administración organizacional y el rendimiento en el trabajo. Este hallazgo concuerda con lo señalado por Peralta et. al. (2023) en su análisis bibliográfico sobre entidades de gestión educativa, donde determinaron que una dirección efectiva influye directamente en el nivel de compromiso y eficiencia del personal, al mismo tiempo que promueve un entorno laboral favorable. De manera similar, Pacheco Barreto (2023) identificó que la implementación de procesos administrativos sólidos, especialmente el control interno, reduce riesgos y potencia la

eficiencia organizacional. Estos hallazgos respaldan empíricamente que una adecuada gestión administrativa es un elemento esencial para el rendimiento en entornos institucionales, incluso dentro del ámbito público.

Con relación a la planificación, esta dimensión presentó una correlación positiva baja a moderada ($r = 0.351$, $p = 0.003$). Aunque la influencia es menor comparada con otras dimensiones, sigue siendo significativa. En ese sentido, Ramírez et al. (2017) enfatizan que la planificación constituye la base del proceso administrativo, permitiendo establecer metas, definir acciones y prever recursos. La escasa fortaleza en la relación encontrada podría explicarse por la falta de implementación de planes estratégicos efectivos en el IREN Centro, lo cual contrasta con lo observado por Paredes y Morales (2020) en instituciones de educación superior de Ecuador, donde la planificación tuvo una fuerte incidencia en la calidad del servicio ofrecido.

Por otro lado, la dimensión organización evidenció una correlación positiva alta con el desempeño laboral ($r = 0.721$, $p < 0.01$), lo cual la posiciona como una de las variables más influyentes en el estudio. Este hallazgo es consistente con lo reportado por Soledispa et al. (2022), quienes señalaron que la organización clara y eficiente de los recursos en microempresas ecuatorianas fue un factor clave para su competitividad. Asimismo, el artículo de Montoya y Boyero (2016) refuerza que una estructura organizativa coherente y alineada con los objetivos estratégicos mejora el rendimiento y la satisfacción del personal. En el contexto del IREN Centro, una estructura jerárquica más horizontal y definida parece facilitar la distribución de funciones y mejorar la productividad del personal.

En cuanto a la dirección, se observó una correlación positiva moderada ($r = 0.500$, $p < 0.01$). Esto sugiere que la forma en que los líderes gestionan, motiva y comunican impacta significativamente el rendimiento de los trabajadores. Este resultado se alinea con las conclusiones de Botero Pinzón (2017), quien destaca que el liderazgo eficaz es fundamental

para alinear estrategias organizacionales y lograr una ventaja competitiva sostenible. Además, el estudio de Curiel (2022) en instituciones públicas colombianas reafirma que el rol del liderazgo influye en la motivación y desempeño, especialmente en contextos con funciones sensibles como la salud pública.

Finalmente, la dimensión de control mostró también una alta correlación positiva con el desempeño laboral ($r = 0.702$, $p < 0.01$). Esto confirma que los mecanismos de supervisión, evaluación de resultados y retroalimentación son determinantes en la mejora del rendimiento. En línea con ello, Pacheco Barreto (2023) sostuvo que las organizaciones que aplican control interno de forma sistemática mejoran su desempeño general al identificar y corregir errores de forma oportuna. De igual forma, Quiroga (2021) concluye que el uso de indicadores y mecanismos de monitoreo en empresas de Guayaquil fue clave para reducir la ineficiencia y aumentar la productividad.

En resumen, los hallazgos de esta investigación se encuentran ampliamente respaldados por el marco teórico y empírico revisado. Todas las dimensiones evaluadas de la gestión administrativa influyen en el desempeño laboral del personal administrativo del IREN Centro, siendo la organización y el control las más relevantes. No obstante, se evidencian oportunidades de mejora en la planificación y dirección, lo cual implica la necesidad de fortalecer las competencias técnicas y blandas de los líderes institucionales, así como de implementar sistemas integrados de planificación y evaluación.

Conclusiones

1. A partir de los resultados obtenidos, se puede afirmar que la gestión administrativa influye de manera significativa en el desempeño laboral del personal administrativo del IREN Centro. Esta afirmación se respalda en la correlación positiva alta ($r = ,683$) identificada entre ambas variables. Por lo que este hallazgo pone en evidencia que una administración bien estructurada, articulada y eficaz no solo facilita el funcionamiento operativo de la institución, sino que también impacta directamente en la productividad, el compromiso y la motivación del personal. Asimismo, esta relación reafirma la importancia de considerar a la gestión administrativa como un pilar fundamental para alcanzar altos estándares de rendimiento en el ámbito de la salud pública.

2. Respecto al primer objetivo específico, los resultados revelan que la planificación institucional tiene un impacto positivo, aunque de baja a moderada intensidad, en el desempeño laboral del personal ($r = ,351$). Este resultado permite reflexionar que, si bien se reconoce el valor de planificar, su aplicación en la práctica aún no se consolida como una herramienta estratégica clave dentro de la gestión administrativa. En este sentido, la limitada influencia detectada sugiere la necesidad de fortalecer los procesos de planificación con enfoques más participativos, objetivos definidos con claridad y una vinculación más efectiva entre lo que se proyecta y lo que realmente se ejecuta.

3. En referencia al segundo objetivo, los hallazgos permiten concluir que la organización institucional tiene una incidencia decisiva en el desempeño laboral, con una correlación positiva alta ($r = ,721$). Este resultado destaca que cuando existe una estructura organizativa clara, con funciones bien delimitadas, procesos alineados y una distribución adecuada del talento humano, el desarrollo de las actividades se vuelve más eficiente y el clima laboral mejora notablemente. Así, se ratifica que una buena organización no solo ordena, sino que potencia las capacidades del equipo administrativo.

4. En relación con el tercer objetivo específico, se establece que la dirección, entendida como la capacidad de liderazgo dentro de la institución, tiene un impacto moderado en el desempeño laboral ($r = ,500$). Esto significa que los responsables de guiar al personal influyen considerablemente en su nivel de motivación, compromiso y coordinación. Sin embargo, también se reconoce que existe margen de mejora en la manera en que se ejerce este liderazgo, especialmente si se busca promover una gestión más transformadora, basada en la empatía, la escucha activa y la conducción estratégica de los equipos humanos.

5. Finalmente, respecto al cuarto objetivo específico, se concluye que el control administrativo es una de las dimensiones que más fuertemente impacta en el desempeño del personal ($r = ,702$). Es así como los resultados muestran que prácticas como la supervisión constante, la retroalimentación oportuna y la evaluación del cumplimiento de funciones son esenciales para fomentar una cultura de mejora continua, asegurar la calidad del servicio y fortalecer una gestión pública orientada a resultados concretos. Este conocimiento permite valorar al control no solo como una herramienta de fiscalización, sino como un instrumento de apoyo para la eficiencia y el aprendizaje institucional.

Recomendaciones

1. Se considera pertinente implementar un plan de mejora integral en la gestión administrativa del IREN Centro, con el objetivo de fortalecer las cuatro funciones esenciales: planificación, organización, dirección y control. Este plan debe construirse a partir de un análisis riguroso del estado actual de la institución, y contemplar indicadores que permitan evaluar el rendimiento en cada dimensión. Asimismo, se busca consolidar una cultura organizacional centrada en la obtención de resultados concretos y en la valorización del talento humano como eje fundamental de la mejora institucional.

2. En relación con la función de planificación, se plantea la necesidad de revisar y rediseñar los procesos estratégicos institucionales, promoviendo la participación activa del personal y estableciendo metas claras, medibles y coherentes con las actividades propias del área administrativa. Es fundamental que estos planes sean no solo formulados, sino también compartidos con todos los actores involucrados, garantizando su seguimiento mediante cronogramas actualizados y sistemas de evaluación continua que permitan realizar los ajustes necesarios.

3. Respecto a la organización interna, se sugiere llevar a cabo una auditoría organizacional exhaustiva que identifique posibles deficiencias estructurales, tales como funciones solapadas o procedimientos innecesarios. Con base en estos hallazgos, será posible rediseñar el organigrama institucional, actualizar los manuales de funciones y lograr una asignación de responsabilidades más coherente y eficiente. Esta reorganización debe orientarse a potenciar la productividad y facilitar una gestión más ágil, sin perder de vista la cohesión del equipo humano.

4. En cuanto a la dimensión directiva, se recomienda desarrollar un programa integral de formación en liderazgo y gestión de equipos humanos, enfocado en los jefes de área y responsables de coordinación. Este programa debería abarcar competencias como la

comunicación efectiva, la inteligencia emocional, la resolución de conflictos, la motivación del personal y la toma de decisiones estratégicas. La implementación de este tipo de formación no solo contribuirá a mejorar el clima organizacional, sino que permitirá consolidar estilos de liderazgo más empáticos, inclusivos y alineados con los valores institucionales.

5. Finalmente, se considera fundamental establecer un sistema institucional de control de gestión, estructurado a partir de indicadores de desempeño claros, auditorías periódicas y mecanismos permanentes de retroalimentación. Este sistema debe tener como principio orientador la mejora continua y la transparencia, evitando interpretaciones sancionadoras del control y promoviendo su comprensión como un recurso de acompañamiento y mejora. Para su efectividad, es clave que todo el personal conozca sus objetivos y beneficios, y se sienta parte activa del proceso.

Referencias

- Agudelo Viana, G., Aignerén Aburto, J. M., & Ruiz Restrepo, J. (2008). *Diseños de investigación experimental y no-experimental. La Sociología en sus Escenarios*, (18), 1–46. <https://hdl.handle.net/10495/2622>
- Albuja-Ruiz, F. C., & Ordóñez-Parra, Y. L. (2024). Auditoría de cumplimiento: tendencias y mejores prácticas contables. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 7(Suplemento 1), 112–125. <https://doi.org/10.62452/be08yz08>
- Apaza, F. (2018). *Desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Chumbivilcas – Cusco, 2018* [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Unión]. Universidad Peruana Unión - Juliaca.
- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. Á., & Novales, M. G. M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201–206. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Armijos-Robles, L., Campos-Carrillo, A., & Hidalgo-Luzuriaga, Y. (2020). Estudio del direccionamiento estratégico en el desarrollo organizacional en Latinoamérica: Una revisión de literatura (2009–2018). *Economía y Negocios*, 11(1), 104–117. <https://revistas.ute.edu.ec/index.php/economia-y-negocios/article/view/1068>
- Azcona, M., Manzini, F., & Dorati, J. (2013, noviembre 13–15). Precisiones metodológicas sobre la unidad de análisis y la unidad de observación: Aplicación a la investigación en psicología [Ponencia]. *IV Congreso Internacional de Investigación*, La Plata, Argentina. https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.12219/ev.12219.pdf
- Babbie, E. R. (2015). *The practice of social research* (15th ed.). Cengage Learning.

- Bauce, G. (2007). El problema de investigación. *Revista de la Facultad de Medicina*, 30(2), 115–118. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0798-04692007000200003
- Botero Pinzón, L. D. (2017). El liderazgo en la gestión administrativa como impulsor de la estrategia para la competitividad internacional empresarial. *Revista Ciencias Estratégicas*, 25(38), 271–276. <https://www.redalyc.org/pdf/1513/151354939001.pdf>
- Burgoa, L. G. A. (2010). Cómo lograr definir objetivos y estrategias empresariales. *Perspectivas*, (25), 191–201. <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942454010.pdf>
- Cabrera, A. (2020). *Relación de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa distribuidora de abarrotes – Jaén* [Tesis de licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio USAT. <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/2656>
- Carro, R., & Gonzales, M. (2024). *Productividad y competitividad*. Facultad de Ciencias Económicas y Contables, Universidad Nacional de Mar del Plata. http://nulan.mdp.edu.ar/1607/1/02_productividad_competitividad.pdf
- Casco, A. D. P. R., Garrido, R. G. R., & Moran, E. V. C. (2017). La gestión administrativa en el desarrollo empresarial. *Contribuciones a la Economía*, 15(1), 8. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9032964>
- Cerem Global Business School. (s.f.). *Fayol: sus teorías y sus 14 principios fundamentales de gestión*. Cerem.es. Recuperado el 17 de octubre de 2023, de <https://www.cerem.es/blog/los-principios-de-fayol-y-las-funciones-basicas-de-la-empresa>
- Chaves, D. C. (2017). Delimitación y justificación de problemas de investigación en ciencias sociales. *Revista de Ciencias Sociales*, (157). <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/sociales/article/view/32189>

- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. McGraw-Hill/Interamericana Editores.
<https://bibliotecadigital.fce.unam.edu.ar/handle/bhp/565>
- Creswell, J. W. (2009). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*.
https://www.ucg.ac.me/skladiste/blog_609332/objava_105202/fajlovi/Creswell.pdf
- Cueva-Rodríguez, L., & Jácome-Estrella, H. de J. (2024). Productividad laboral del sector de servicios y crecimiento económico en Ecuador. *Problemas del Desarrollo*, 55(216), 113–139. <https://doi.org/10.22201/ieec.20078951e.2024.216.70085>
- Dávila Morán, R. C., Agüero Corzo, E. C., Castro Llaja, L., & Vargas Murillo, A. R. (2022). Productividad laboral y el teletrabajo en el sector público durante el período de emergencia nacional. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(2), 402–409.
- Doctorado en Ciencias Empresariales. (2023). *Los 14 principios básicos de la administración*. Universidad Panamericana. <https://blog.up.edu.mx/doctorado-en-ciencias-empresariales/14-principios-de-la-administracion>
- Edmond. (2023). Día internacional de la mujer: ¿Cuál es la diferencia entre equidad e igualdad? *World Economic Forum*. <https://es.weforum.org/stories/2023/03/dia-internacional-de-la-mujer-cual-es-la-diferencia-entre-equidad-e-igualdad/>
- Equipo editorial Etecé. (2022, 17 de agosto). Gestión administrativa. *Concepto*. De. <https://concepto.de/gestion-administrativa/>
- Escobar, A., & Mosquera, D. (2013). El marco conceptual relacionado con la calidad: una torre de Babel. *Cuadernos de Administración*, 29(50), 207–216. Universidad del Valle. https://revistas.univalle.edu.co/index.php/cuadernos_de_administracion/article/view/4

- Esneca. (2021, agosto 3). *Gestión administrativa: Qué es, importancia y aplicación*. Esneca Business School. <https://www.esneca.com/blog/gestion-administrativa-definicion/>
- Espinoza Freire, E. E. (2018). La hipótesis en la investigación. *Mendive. Revista de Educación*, 16(1), 122–139. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1815-76962018000100122&script=sci_arttext
- Esteban Nieto, N. (2018). *Tipos de investigación*. <http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34>
- Fontalvo, T., De la Hoz, E., & Morelos, L. (2018). Productividad y sus factores: Incidencia en el modelo organizacional. *Dimensión Empresarial*, 16(1). http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-85632018000100047
- García-García, J. A., Reding-Bernal, A., & López-Alvarenga, J. C. (2013). Cálculo del tamaño de la muestra en investigación en educación médica. *Investigación en Educación Médica*, 2(8), 217–224. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349733226007>
- Goncalves, F. (2023). *El líder y la transformación de equipo*. Hucmi Human Change Management Institute. <https://gestion-del-cambio.hucmi.com/el-lider-y-la-formacion-del-espiritu-de-equipo/>
- Gonzáles, J. L. A. (2021). Guía para elaborar el planteamiento del problema de una tesis: El método del hexágono. *Revista Arbitrada: Orinoco, Pensamiento y Praxis*, (13), 58–69. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7798562>
- González, J., Suárez, M., & Quishpe, R. (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. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000400032&script=sci_arttext

- Greenhalgh, T., Russell, J., & Swinglehurst, D. (2005). Narrative methods in quality improvement research. *Quality and Safety in Health Care*, 14(6), 443–449.
- Guirado Aguilera, et al. (2019). *Estudio sobre la motivación laboral: Una aplicación de la teoría de la expectativa de Vroom*.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=285374>
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, P. (2014). Selección de la muestra. En *Metodología de la investigación* (6ª ed., pp. 170–191). McGraw-Hill.
http://metabase.uaem.mx/xmlui/bitstream/handle/123456789/2776/506_6.pdf
- Iglesias Armenteros, A., & Sánchez García, Z. (2015). Generalidades del clima organizacional. *Medisur*, 13(3), 455–457. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1727-897X2015000300002&script=sci_arttext&tlng=en
- 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* [Tesis de licenciatura, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1786/1/TA0097.pdf>
- Jiménez Jiménez, S. S., & León Alberca, T. B. (2024). Importancia de las habilidades blandas para el ejercicio del profesional contable. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(2), 6086–6101. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i2.11024
- Jiménez Paneque, R. (1998). *Metodología de la investigación: Elementos básicos para la investigación clínica* (p. 99). <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1044111>
- Liscano, J. (2004). *Rentabilidad financiera*. Cámara de Comercio de España.
https://www.camara.es/sites/default/files/publicaciones/rentab_emp.pdf

- López D., M. E., Arias Montoya, L., & Rave Arias, S. N. (2006). Las organizaciones y la evolución administrativa. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84911639026>
- Lull Noguera, J. J., & Galdón Salvador, J. L. (2024). *Análisis PESTEL: Analizando el entorno para la toma de decisiones*. Universitat Politècnica de València. <http://hdl.handle.net/10251/204007>
- Medeiros, C. A., Goncalves, E., & Camargos, M. (2019). La competitividad y sus factores determinantes: Un análisis sistémico para países en desarrollo. *Revista de la CEPAL*. https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/45005/RVE129_Medeiros.pdf
- Medina-Revelo, D. C., Medina-Revelo, M. T., & Medina-Revelo, R. G. (2024). Inteligencias múltiples y el desarrollo de habilidades socioemocionales [Multiple intelligences and the development of socio-emotional skills]. *Revista Multidisciplinaria Perspectivas Investigativas*, 4(especial), 259–268. <https://doi.org/10.62574/rmpi.v4iespecial.160>
- Mendoza, S. H., & Ávila, D. D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, 9(17), 51–53. <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icea/article/view/6019>
- Mendoza-Zamora, W. M., García-Ponce, T. Y., Delgado-Chávez, M. I., & Barreiro-Cedeño, I. M. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de las Ciencias*, 4(4), 206–240. <https://doi.org/10.23857/dc.v4i4.835>
- Montoya Agudelo, C. A., & Boyero Saavedra, M. R. (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. *Revista Científica Visión de Futuro*, 20(2), 1–20. <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357947335001.pdf>

- Ortega, A. O. (2018). Enfoques de investigación. *Métodos para el diseño urbano–arquitectónico*, 1. https://www.researchgate.net/profile/Alfredo-Otero-Ortega/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION/links/5b6b7f9992851ca650526dfd/ENFOQUES-DE-INVESTIGACION.pdf
- Pacheco Barreto, D. F. (2023). Control interno y la gestión administrativa: Una revisión sistemática del 2020 al 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 6697–6712. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4918
- Peralta Tapia, M. E., Horna Torres, E., & Heredia Llatas, F. D. (2023). Gestión administrativa en unidades de gestión educativa: Una revisión literaria. *Revista Educación*, 47(1), 634–645. <https://doi.org/10.15517/revedu.v47i1.49904>
- Pérez Zetina, F. A., & Vázquez Jiménez, K. (2023). *Revista Latinoamericana Ogmios: Revista de Investigación en Ciencias Sociales*. Revista Científica del Instituto de Investigación y Capacitación Profesional del Pacífico - Idicap Pacífico. <https://idicap.com/ojs/index.php/ogmios/issue/view/15>
- Quichiz, J. (2023). *Gestión administrativa y satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Vegeta, 2019* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio UNJFSC. https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/7304/tesis%20quichiz_compressed.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Quiroga, J. (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 licenciatura, Universidad Politécnica Salesiana]. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/21632/1/UPS-GT003568.pdf>

- Ramírez Casco, A. del P., Ramírez Garrido, R. G., & Calderón Moran, E. V. (2017). La gestión administrativa en el desarrollo empresarial. *Revista Contribuciones a la Economía*, (enero–marzo 2017). <http://eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>
- Riessman, C. K. (1993). *Narrative analysis* (Vol. 30). Sage Publications.
- Rojas, M., Jaimes, L., & Valencia, M. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Revista Espacios*, 39(6). <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/18390611.html>
- Rorty, R. (1983). *Consequences of pragmatism*. University of Minnesota Press.
- Sabino, C. (2014). *El proceso de investigación*. Editorial Episteme. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=jwejBAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP6>
- Sala Roca, J. (2014). *El planteamiento del problema, las preguntas y los objetivos de la investigación: Criterios de redacción y check list para formular correctamente*. https://ddd.uab.cat/pub/reccdoc/2014/126350/preinv_a2020.pdf
- Santana Ricardo, O. (2018). La contribución de Peter F. Drucker. *Contaduría Pública: Revista del Instituto Mexicano de Contadores Públicos*. <https://contaduriapublica.org.mx/la-contribucion-de-peter-f-drucker/>
- Soledispa, X., Pionce, J., & Sierra, M. (2022). La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 8(1), 288–294. <https://doi.org/10.23857/dc.v8i1.2571>
- Suárez-Montes, N. D., Sáenz-Gavilanes, J. V., & Mero-Vélez, J. M. (2016). Elementos esenciales del diseño de la investigación: Sus características. *Dominio de las Ciencias*, 2(3 Especial), 72–85. <http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/294>

- Sunyer Torrents, A. (2004). *El impacto de las barreras de aprendizaje en el rendimiento de las organizaciones* [Tesis doctoral, Universitat Politècnica de Catalunya]. <https://upcommons.upc.edu/handle/2117/94075>
- Toledo Díaz de León, E. N. (s.f.). *Población y muestra*. Universidad Autónoma del Estado de México. <https://core.ac.uk/download/pdf/80531608.pdf>
- Universidad Latina de Costa Rica. (s.f.). *Importancia de la gestión administrativa en una empresa*. <https://www.ulatina.ac.cr/articulos/importancia-de-la-gestion-administrativa-en-una-empresa>
- Vivian, P., & Diana, M. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las instituciones de educación superior públicas* [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio institucional de la Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/31522>
- Vorecol. (2023). Impacto de la estabilidad laboral en la motivación y productividad de los empleados. <https://vorecol.com/es/articulos/articulo-impacto-de-la-estabilidad-laboral-en-la-motivacion-y-productividad-de-los-empleados-187474>
- Yuvisa. (2022). *Gestión de talento humano en el desempeño laboral de los centros de desarrollo infantiles del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar de Riohacha DETC* [Tesis de maestría, Universidad de La Guajira]. <https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/bitstream/handle/uniguajira/494/GESTI%C3%93N%20DE%20TALENTO%20HUMANO%20EN%20EL%20DESEMPE%C3%91O%20LABORAL%20DE%20LOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Apéndice A - Matriz de consistencia

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables	Dimensión	Indicadores	Metodología
¿Cuál es el impacto de la gestión administrativa y como afecta al desempeño laboral de los servidores públicos del área administrativa del IREN Centro en el periodo 2023 – 2024?	“Evaluar cómo la gestión administrativa influye y afecta en el desempeño laboral de los servidores públicos del área administrativa del IREN Centro durante el periodo 2023 – 2024”	La gestión administrativa influye en el desempeño laboral de los trabajadores del IREN Centro en el periodo 2023 – 2024”	Gestión Administrativa	Planificación	Definición de planificación Hábito de planificación Motivo de planificación	Metodología Métodos de Investigación Método universal Científico Método general Deductivo Método específico Estadístico Configuración de la Investigación: Tipo de Investigación Aplicada Enfoque de Investigación Investigación Cuantitativo Nivel de Investigación
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas		Organización	Eficiencia operativa	
• ¿Cuál es el impacto de la planificación en el desempeño laboral de los trabajadores públicos del área administrativa en el IREN Centro	• Determinar el impacto que tiene la planificación en el desempeño laboral de los servidores públicos del área administrativa en el IREN Centro	• La planificación impacta en el desempeño laboral de los servidores públicos del área administrativa del IREN Centro		Dirección	Estructura organizacional Clima laboral Liderazgo	
				Control	Evaluación de resultados Indicadores de rendimiento	

durante el período	durante el periodo	durante el periodo	Variables	Dimensión	Indicadores	Correlacional Diseño
2023 – 2024?	2023-2024.	2023-2024.	Desempeño Laboral	Capacidad	Habilidad	de la investigación
• ¿Cuál es el impacto de la organización en el desempeño laboral de los trabajadores públicos del área administrativa en el IREN Centro, en el periodo 2023 – 2024?	• Determinar el impacto que tiene la organización en el desempeño laboral de los servidores públicos del área administrativa en el IREN Centro durante el periodo 2023–2024.	• La organización impactan en el desempeño laboral de los servidores públicos del área administrativa del IREN Centro durante el periodo 2023-2024.		Voluntad	Compromiso	No Experimental
					Motivación	Transversal
					Esfuerzo	
				Recursos Técnicos	Método	
					Organigrama	
				Productividad	Eficiencia	
					Eficacia	
• ¿Cuál es el impacto de la dirección en el desempeño laboral de los trabajadores públicos del área administrativa en el IREN Centro, en el período 2023 – 2024?	• Determinar el impacto que tiene la dirección en el desempeño laboral de los servidores públicos del área administrativa del IREN Centro en el periodo 2023-2024.	• La dirección impacta en el desempeño laboral de los servidores públicos del área administrativa del IREN Centro en el periodo 2023-2024.				
• ¿Cuál es el impacto del control en el	2023-2024.	• El control impacta en el desempeño laboral de los servidores públicos				

desempeño laboral de los trabajadores públicos del área administrativa en el IREN Centro, en el periodo 2023–2024?	• Determinar el impacto que tiene el control en el desempeño laboral de los servidores públicos del área administrativa del IREN Centro durante el periodo 2023-2024.	del área administrativa del IREN Centro en el periodo 2023-2024.
--	---	--

Fuente: Elaboración Propia.

Apéndice B - Matriz de operacionalización

Variables	Dimensión	Indicadores	Ítem	Técnica/ Fuente/ Escala	Metodología
Gestión administrativa Definición operacional: "Es el proceso donde se coordinan diversas estrategias para lograr un trabajo más eficaz, desarrollando un buen ambiente laboral." (Coutler, 2005) Definición conceptual: La administración es un proceso universal y dinámico que implica planear, organizar, dirigir y controlar los recursos para alcanzar los objetivos organizacionales con	Planificación	Definición de planificación	1. Comprender la definición de planificación administrativa me ayuda a organizar mejor mis tareas y mejorar mi gestión administrativa en el IREN Centro.	Técnica: Encuesta	Metodología Métodos de Investigación Método universal Científico Método general Deductivo Método específico Estadístico
		Hábito de planificación	2. Tener el hábito de la planificación me ayuda a mejorar mi gestión administrativa.		
		Motivo de planificación	3. Contar con un motivo claro de planificación es necesario para realizar una correcta gestión administrativa.	Fuente: Trabajadores del	Configuración de la Investigación:
	Organización	Eficiencia operativa	4. En mi área de trabajo, se mantiene una correcta eficiencia operativa.	IREN Centro en el periodo 2023 – 2024	Tipo de Investigación Aplicada Enfoque de Investigación
		Estructura organizacional	5. En mi área de trabajo, existe una adecuada coordinación entre la estructura organizacional de la institución		Investigación Cuantitativo
				Escala:	

eficiencia y eficacia (Chiavenato, 2006). Desempeño laboral Definición operacional: Son los datos obtenidos por todos los colaboradores, respecto al rendimiento y desempeño en sus	Dirección	Clima laboral	6. El clima laboral en mi área de trabajo es favorable para la gestión administrativa.	Likert	Nivel de Investigación
			7. Mi supervisor posee un estilo de liderazgo que contribuye a un buen desempeño del equipo.	01 = Totalmente en desacuerdo	Descriptiva
		Liderazgo	8. Mi equipo de trabajo logra buenos resultados en las tareas asignadas.	02 = En desacuerdo	Correlacional
		Evaluación de resultados	9. Los indicadores de rendimiento utilizados en la institución califican correctamente el nivel de trabajo.	03 = Indiferente	Diseño de la investigación
			10. La gestión administrativa del IREN Centro influye positivamente en el desarrollo de mis habilidades laborales, como el compromiso y la motivación, mejorando mi desempeño laboral.	04 = De acuerdo	No Experimental
	Control	Indicadores de rendimiento	11. La gestión administrativa de la institución fortalece mi compromiso con el trabajo y	05 = Totalmente de acuerdo	Transeccional
					Descriptivo
					correlacional
	Capacidad	Habilidad			
		Compromiso			

funciones de trabajo (Muñoz, 2017).			contribuye a mejorar mi desempeño laboral.
Definición conceptual:			12. Las estrategias de administración implementadas en el IREN Centro aumentan mi motivación y esto mejora mi desempeño laboral.
Es el nivel esperado de rendimiento que se evalúa en las	Voluntad	Motivación	13. La gestión de los procesos en la institución incentiva mi esfuerzo y tiene un impacto positivo en mi desempeño laboral.
organizaciones, permitiendo establecer metas (Robbins, 2004).		Esfuerzo	14. Los métodos administrativos utilizados en la institución optimizan la eficiencia en mis actividades laborales y mejoran mi desempeño laboral.
	Recursos Técnicos	Método	15. La estructura del organigrama del IREN Centro es clara y facilita el cumplimiento de mis responsabilidades, lo que influye positivamente en mi desempeño laboral.
		Organigrama	

Productividad	Eficiencia	16. La gestión administrativa de la institución mejora el uso de recursos técnicos, permitiéndome desarrollar mis funciones con mayor eficiencia y mejorar mi desempeño laboral.
	Eficacia	17. La administración del IREN Centro influye en la eficacia y calidad de los resultados de mi trabajo, reflejándose en un mejor desempeño laboral.

Fuente: Elaboración propia.

Apéndice C – Instrumentos

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

INVESTIGACIÓN: INFLUENCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL IREN CENTRO 2023 - 2024

Buen día, el presente cuestionario es elaborado por estudiantes de la Universidad Continental (UC) con la finalidad de conocer la gestión administrativa y el desempeño laboral de los trabajadores del IREN centro. A partir de esta información relacionados con la investigación, obtendremos datos que validarán o negarán el problema encontrado.

Es por ello, se le solicita responda con sinceridad, de la forma más detallada y con el máximo rigor posible a las preguntas que se le formulará.

INSTRUCCIONES:

- Leer detenidamente cada pregunta y marcar con una “X” la respuesta que haya elegido.

1. ¿Conocer la definición de la planificación es importante para el desarrollo de mi trabajo?

- ☐ Totalmente en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Indiferente
- ☐ De acuerdo
- ☐ Totalmente de acuerdo

2. ¿Tener el hábito de la planificación me ayuda a mejorar mi desempeño laboral?

- ☐ Totalmente en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Indiferente
- ☐ De acuerdo
- ☐ Totalmente de acuerdo

3. ¿Contar con un motivo claro es necesario para iniciar una planificación efectiva?

- ☐ Totalmente en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Indiferente
- ☐ De acuerdo
- ☐ Totalmente de acuerdo

4. ¿En mi área de trabajo, se mantiene un buen rendimiento a nivel operativo?

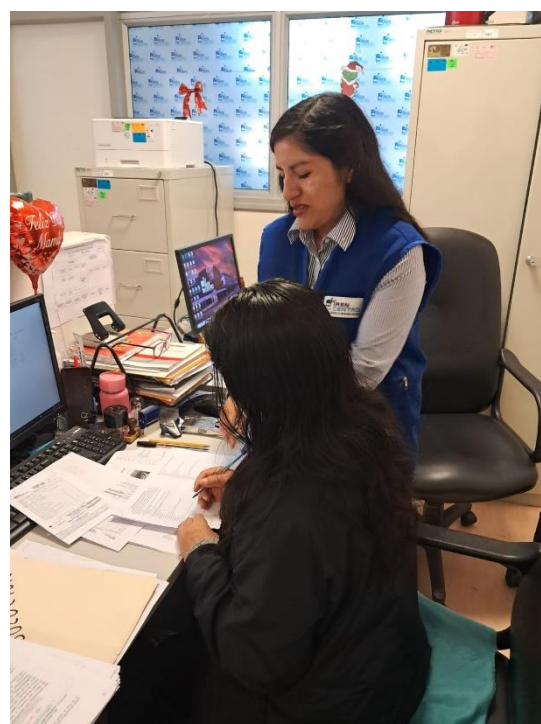
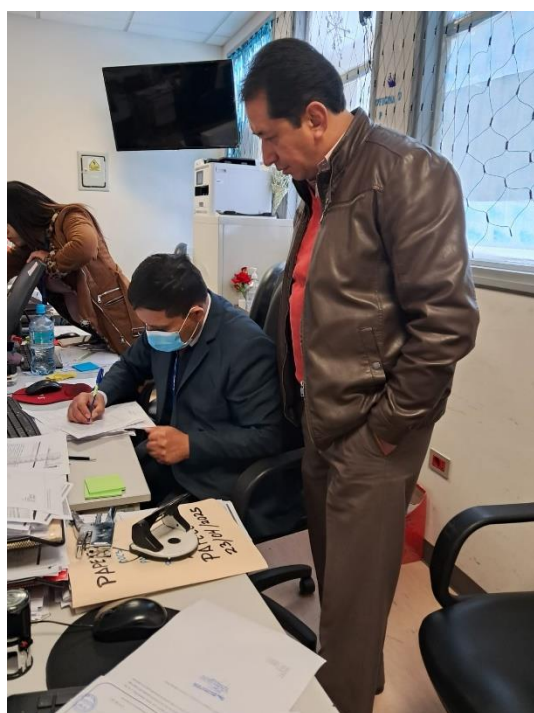
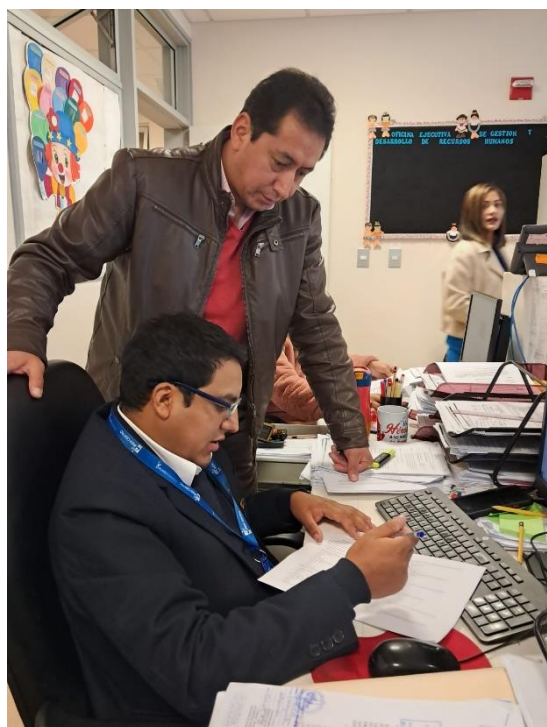
- ☐ Totalmente en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Indiferente
- ☐ De acuerdo
- ☐ Totalmente de acuerdo

5. ¿Existe una coordinación adecuada entre las distintas unidades de trabajo en la institución?
- ☐ Totalmente en desacuerdo
 - ☐ En desacuerdo
 - ☐ Indiferente
 - ☐ De acuerdo
 - ☐ Totalmente de acuerdo
6. ¿El ambiente de trabajo en mi área es favorable para el desempeño laboral?
- ☐ Totalmente en desacuerdo
 - ☐ En desacuerdo
 - ☐ Indiferente
 - ☐ De acuerdo
 - ☐ Totalmente de acuerdo
7. ¿Mi supervisor posee un estilo de liderazgo que contribuye a un buen desempeño del equipo?
- ☐ Totalmente en desacuerdo
 - ☐ En desacuerdo
 - ☐ Indiferente
 - ☐ De acuerdo
 - ☐ Totalmente de acuerdo
8. ¿Mi equipo de trabajo logra buenos resultados en las tareas asignadas?
- ☐ Totalmente en desacuerdo
 - ☐ En desacuerdo
 - ☐ Indiferente
 - ☐ De acuerdo
 - ☐ Totalmente de acuerdo
9. ¿Los indicadores de rendimiento utilizados en la institución califican correctamente el nivel de trabajo?
- ☐ Totalmente en desacuerdo
 - ☐ En desacuerdo
 - ☐ Indiferente
 - ☐ De acuerdo
 - ☐ Totalmente de acuerdo
10. ¿La gestión administrativa del IREN Centro facilita el desarrollo de mis habilidades laborales?
- ☐ Totalmente en desacuerdo
 - ☐ En desacuerdo

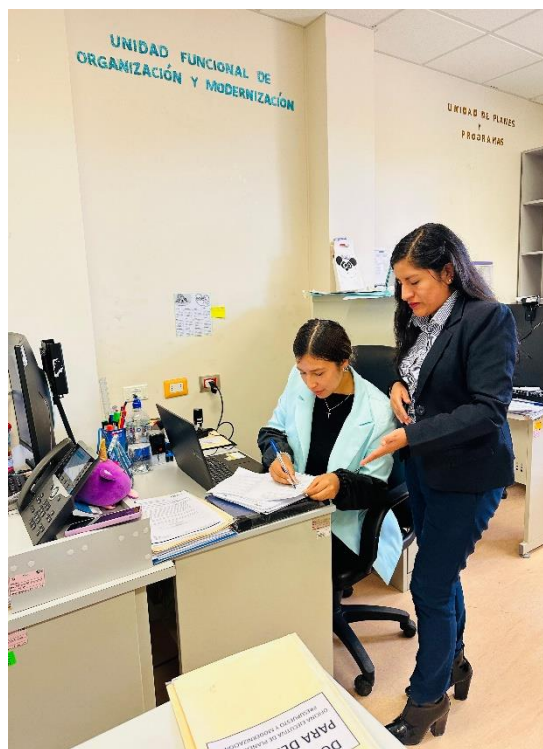
- ☐ Indiferente
 - ☐ De acuerdo
 - ☐ Totalmente de acuerdo
11. ¿Me siento comprometido con mi trabajo gracias a la gestión administrativa de la institución?
- ☐ Totalmente en desacuerdo
 - ☐ En desacuerdo
 - ☐ Indiferente
 - ☐ De acuerdo
 - ☐ Totalmente de acuerdo
12. ¿La administración del IREN Centro contribuye a mi motivación en el desempeño de mis funciones?
- ☐ Totalmente en desacuerdo
 - ☐ En desacuerdo
 - ☐ Indiferente
 - ☐ De acuerdo
 - ☐ Totalmente de acuerdo
13. ¿La forma en que se gestionan los procesos en la institución me impulsa a esforzarme más en mi trabajo?
- ☐ Totalmente en desacuerdo
 - ☐ En desacuerdo
 - ☐ Indiferente
 - ☐ De acuerdo
 - ☐ Totalmente de acuerdo
14. ¿Los métodos administrativos utilizados en la institución mejoran la eficiencia en mis actividades laborales?
- ☐ Totalmente en desacuerdo
 - ☐ En desacuerdo
 - ☐ Indiferente
 - ☐ De acuerdo
 - ☐ Totalmente de acuerdo
15. ¿La estructura organizativa del IREN Centro es clara y facilita el cumplimiento de mis responsabilidades?
- ☐ Totalmente en desacuerdo
 - ☐ En desacuerdo
 - ☐ Indiferente
 - ☐ De acuerdo

- ☐ Totalmente de acuerdo
16. ¿La gestión administrativa actual me permite desempeñar mis funciones de manera eficiente?
- ☐ Totalmente en desacuerdo
 - ☐ En desacuerdo
 - ☐ Indiferente
 - ☐ De acuerdo
 - ☐ Totalmente de acuerdo
17. ¿La administración del IREN Centro influye positivamente en la calidad de los resultados de mi trabajo?
- ☐ Totalmente en desacuerdo
 - ☐ En desacuerdo
 - ☐ Indiferente
 - ☐ De acuerdo
 - ☐ Totalmente de acuerdo

Apéndice D - Fotos de Campo







Apéndice E - Validación de Instrumentos:



Ficha de validación por criterio de experto

1. Datos generales

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Baldeón Palpa Maycol Junior
- 1.2. Grado académico / mención : Maestro en ciencias contables y Financieras
- 1.3. N° DNI / Teléfono y/o celular : 988277316
- 1.4. Cargo e institución donde labora: Gerente General – Balgui Consulting SRL
- 1.5. Autor(es) del instrumento : Agreda Zarate, Hector Ivan
Huaroc Barzola, Kelly Mayela
- 1.6. Lugar y fecha : Huancayo, 20 de marzo del 2025

2. Aspectos de la evaluación

Indicaciones	Criterios	Deficiente	Aceptable	Bueno
		1	3	5
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.			X
2. Objetividad	El instrumento está organizado y expresado en comportamientos observables.			X
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.			X
4. Organización	Presentación ordenada.			X
5. Suficiencia	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.			X
6. Pertinencia	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.			X
7. Consistencia	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.			X
8. Coherencia	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.			X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación.			X
10. Aplicación	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.			X
Conteo total de marcas		A	B	C
				10

$$\text{Coeficiente de validez } \frac{1xA+3xB+5xC}{50} = 1$$

3. Opinión de aplicabilidad

Intervalo	Categoría
[0,20 – 2,40]	No valido, reformular
< 0,41 – 0,60]	No valido, modificar
< 0,61 – 0,80]	Válido, mejorar
< 0,81 – 1,00]	Válido, aplicar

4. Recomendaciones

El instrumento cumple para se aplicado, proceder con el trabajo de campo

Mr. Maycol Baldeón Palpa
GERENTE GENERAL

Firma del experto
DNI. N° 71427513



Ficha de validación por criterio de experto

1. Datos generales

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Párraga Baquerizo Eduardo Michael
 1.2. Grado académico / mención : Maestro en Administración Estratégica de Empresas
 1.3. N° DNI / Teléfono y/o celular : 945990000
 1.4. Cargo e institución donde labora: Docente – Universidad Continental
 1.5. Autor(es) del instrumento : Agreda Zarate, Hector Ivan
 Huaroc Barzola, Kelly Mayela
 1.6. Lugar y fecha : Huancayo, 18 de marzo del 2025

2. Aspectos de la evaluación

Indicaciones	Criterios	Deficiente	Aceptable	Bueno
		1	3	5
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.			X
2. Objetividad	El instrumento está organizado y expresado en comportamientos observables.			X
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.			X
4. Organización	Presentación ordenada.			X
5. Suficiencia	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.			X
6. Pertinencia	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.			X
7. Consistencia	Prende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.			X
8. Coherencia	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.			X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación.			X
10. Aplicación	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.			X
Conteo total de marcas		A	B	C
				10

$$\text{Coeficiente de validez} = \frac{1xA+3xB+5xC}{50} = 1$$

3. Opinión de aplicabilidad

Intervalo	Categoría
[0,20 – 2,40]	No valido, reformular
< 0,41 – 0,60]	No valido, modificar
< 0,61 – 0,80]	Válido, mejorar
< 0,81 – 1,00]	Válido, aplicar

4. Recomendaciones

El instrumento cumple para se aplicado

Firma del experto
DNI. N° 42224886



Ficha de validación por criterio de experto

1. Datos generales

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Ledesma Munive Marco Antonio
 1.2. Grado académico / mención : Maestro en Administración Estratégica
 1.3. N° DNI / Teléfono y/o celular : 47361498
 1.4. Cargo e institución donde labora: Docente TC – Universidad Continental
 1.5. Autor(es) del instrumento : Agreda Zarate, Hector Ivan
 Huaroc Barzola, Kelly Mayela
 1.6. Lugar y fecha : Huancayo, 18 de marzo del 2025

2. Aspectos de la evaluación

Indicaciones	Criterios	Deficiente 1	Aceptable 3	Bueno 5
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.			x
2. Objetividad	El instrumento está organizado y expresado en comportamientos observables.			x
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.			x
4. Organización	Presentación ordenada.		x	
5. Suficiencia	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.			x
6. Pertinencia	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.			x
7. Consistencia	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.			x
8. Coherencia	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.			x
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación.			x
10. Aplicación	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.		x	
Conteo total de marcas		A	B	C
			2	8

$$\text{Coeficiente de validez} = \frac{1xA + 3xB + 5xC}{50} = 0,92$$

3. Opinión de aplicabilidad

Intervalo	Categoría
[0,20 – 2,40]	No valido, reformular
< 0,41 – 0,60]	No valido, modificar
< 0,61 – 0,80]	Válido, mejorar
< 0,81 – 1,00]	Válido, aplicar

4. Recomendaciones

Ajustar el orden de algunos ítems para que sigan la secuencia lógica de dimensiones e indicadores.
 Explicar brevemente a los participantes los objetivos de la investigación antes de aplicar la encuesta.

Firma del experto
 DNI. N° 47361498