

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS ECONÓMICAS



TESIS

**INFLUENCIA DEL PLANEAMIENTO OPERATIVO EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DEL PERSONAL DEL AREA DE MANTENIMIENTO Y SERVICIOS
GENERALES DE LA UIGV**

Lima, 2018

Presentado por:

BACH. ADM. MANUEL ENRIQUE ALZAMORA MUÑOZ

Para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

LIMA – PERÚ

2018

DEDICATORIA

Este trabajo es el producto no solo del esfuerzo personal, también es el resultado del soporte que siempre recibí de dos de las personas más importantes de mi vida; mis padres a quienes les dedico esta tesis como tributo a su gran apoyo y confianza.

AGRADECIMIENTO

A mi Creador, por darme la bendición de poder completar exitosamente, esta meta, porque él es y será siempre mi apoyo y la fuente de mi energía para seguir adelante.

A mis padres, que siempre me brindaron su amor a lo largo de toda mi vida.

A mis hijos Manuel, Lucia, Cristian y Alison por ser mi motivo de superación y lucha permanente para servirles de ejemplo.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Cumpliendo con las normas que contempla el Reglamento de Grados y Títulos de la **Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega**, presento el presente trabajo denominado: “Influencia del Planeamiento Operativo en el Desempeño Laboral del Personal del Área De Mantenimiento y Servicios Generales de la UIGV” a fin de optar el **título profesional de Licenciado en Administración**.

Espero que el resultado de esta investigación sirva de aporte para los estudiantes y nuevos Administradores.

Lima, agosto del 2018

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
PRESENTACIÓN	iv
ÍNDICE.....	v
INDICE DE TABLAS.....	vii
INDICE DE GRÁFICOS	ix
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN.....	xiii
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1 Situación Problemática	1
1.2 Problemas de la Investigación	5
1.2.1Problema General	5
1.2.2Problemas Específicos	5
1.3 Justificación	6
1.3.1Justificación teórica	6
1.3.2Justificación práctica	6
1.4 Objetivos de la Investigación.....	7
1.4.1Objetivo General:.....	7
1.4.2Objetivos específicos	7
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....	8
2.1 Antecedentes de la Investigación.....	8
2.2 Bases Teóricas	17
2.3 Glosario de Términos	51
CAPÍTULO III HIPÓTESIS Y VARIABLES	57
3.1 Hipótesis General.....	57
3.2 Hipótesis Específicas	57
3.3 Identificación de Variables	57
3.4 Operacionalización de variables	58
3.5 Matriz de Consistencia	59
CAPÍTULO IV METODOLOGÍA.....	60
4.1 Tipo de la Investigación.....	60
4.2 Diseño de la investigación	60
4.3 Unidad de análisis.....	61
4.4 Población de estudio	61
4.5 Tamaño de muestra.....	61
4.6 Selección de muestra	62
4.7 Técnicas de recolección de datos.....	63
4.8 Análisis e interpretación de la información.....	63
CAPÍTULO V PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	64
5.1 Análisis e Interpretación de Resultados.....	64
5.2 PRUEBA DE HIPOTESIS	83
DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	101
CONCLUSIONES.....	103
RECOMENDACIONES	105
BIBLIOGRAFÍA	107

ANEXOS..... 110

INDICE DE TABLAS

Tabla N°1.¿Considera Ud. que los objetivos del plan operativo del Área de Mantenimiento y Servicios Generales, que se relacionan con su trabajo están bien definidos?	65
Tabla N° 2.¿Cree Ud. ¿Que los objetivos del plan operativo del Área de Mantenimiento y Servicios Generales, que se relacionan con su trabajo, son adecuados?.....	66
Tabla N° 3.¿Considera Ud. que los objetivos del plan operativo del Área de Mantenimiento y Servicios Generales, que se relacionan con su trabajo, se pueden cumplir?	67
Tabla N° 4.¿Cree Ud. que la planificación del trabajo que se realiza en el Área de Mantenimiento y Servicios Generales está relacionada de forma directa con las funciones y tareas que le asigna su Jefatura?.....	68
Tabla N° 5. ¿Cree Ud. ¿Que la planificación del trabajo existente en el Área de Mantenimiento y Servicios generales, le asigna tiempo suficiente para el cumplimiento de sus funciones y tareas?	69
Tabla N° 6. ¿Cree Ud. que la planificación del trabajo existente en el Área de Mantenimiento y Servicios Generales, se basa en procedimientos y programas previamente establecidos?.....	70
Tabla N° 7. ¿Cree Ud. Que los materiales e implementos de trabajo que se le proporcionan para el cumplimiento de sus funciones, son de calidad?	71
Tabla N° 8. ¿Considera Ud. que el suministro de materiales e implementos que se le proporciona para su trabajo es oportuno?.....	72
Tabla N° 9.¿Considera Ud. que el suministro de materiales que se le proporciona para realizar su trabajo es suficiente para cumplir de manera eficaz sus funciones?.....	73
Tabla N°10. ¿Considera usted que el plan operativo le permite aplicar su experiencia laboral, según las exigencias del puesto de trabajo?	74
Tabla N°11.¿Considera Ud. que, según el plan operativo, la capacitación que usted ha recibido es adecuada para la función que le toca desempeñar?.....	75
Tabla N°12. ¿Considera Ud. que el plan operativo le permite aplicar su conocimiento especializado de manera eficaz, en las actividades según su puesto asignado?	76
Tabla N°13. ¿Considera Ud. que el plan operativo le permite utilizar su capacidad de ejecución en el puesto que desempeña?	77
Tabla N° 14.¿Considera Ud. que el plan operativo le permite desarrollar su capacidad de resolver problemas en el puesto que desempeña?	78
Tabla N° 15. ¿Considera Ud. que el plan operativo le permite aplicar su creatividad en el desarrollo de sus funciones?	79

Tabla N° 16. ¿Considera Ud. que el plan operativo permite utilizar su iniciativa en el desarrollo de sus funciones?.....	80
Tabla N° 17. ¿Considera Ud. que el plan operativo favorece el trabajo en equipo?	81
Tabla N° 18. ¿Considera Ud. que el plan operativo le permite cumplir con realizar todo el trabajo que se le asigna?	82
Tabla N° 19. Frecuencias Observadas de la Hipótesis Especifica1	85
Tabla N° 20. Frecuencias esperadas de la Hipótesis Especifica1	86
Tabla N° 21. Chi cuadrado de la primera hipotesis especifica	87
Tabla N° 22. Frecuencias Observadas de la hipótesis especifica ₂	89
Tabla N° 23. Frecuencias esperadas de la hipótesis especifica ₂	90
Tabla N° 24. Chi cuadrada de la segunda hipótesis especifica.....	91
Tabla N° 25. Frecuencias Observadas de la hipótesis especifica ₃	93
Tabla N° 26. Frecuencias esperadas de la hipótesis especifica ₃	94
Tabla N° 27. Chi cuadrada de la tercera hipótesis especifica	95
Tabla N° 28. Frecuencias Observadas de la Hipótesis Principal.....	97
Tabla N° 29. Frecuencias esperadas de la Hipótesis Principal	98
Tabla N° 30. Chi cuadrada de la hipótesis general	99

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N°1.¿Considera Ud. que los objetivos del plan operativo del Área de Mantenimiento y Servicios Generales, que se relacionan con su trabajo están bien definidos?	65
Gráfico N° 2.¿Cree Ud. ¿Que los objetivos del plan operativo del Área de Mantenimiento y Servicios Generales, que se relacionan con su trabajo, son adecuados?	66
Gráfico N°3.¿Considera Ud. que los objetivos del plan operativo del Área de Mantenimiento y Servicios Generales, que se relacionan con su trabajo, se pueden cumplir?	67
Gráfico N°4. ¿Cree Ud. que la planificación del trabajo que se realiza en el Área de Mantenimiento y Servicios Generales está relacionada de forma directa con las funciones y tareas que le asigna su Jefatura?	68
Gráfico N°5. ¿Cree Ud. ¿Que la planificación del trabajo existente en el Área de Mantenimiento y Servicios generales, le asigna tiempo suficiente para el cumplimiento de sus funciones y tareas?	69
Gráfico N°6. ¿Cree Ud. que la planificación del trabajo existente en el Área de Mantenimiento y Servicios Generales, se basa en procedimientos y programas previamente establecidos?.....	70
Gráfico N°7. ¿Cree Ud. Que los materiales e implementos de trabajo que se le proporcionan para el cumplimiento de sus funciones, son de calidad?	71
Gráfico N°8. ¿Considera Ud. que el suministro de materiales e implementos que se le proporciona para su trabajo es oportuno?.....	72
Gráfico N°9. ¿Considera Ud. que el suministro de materiales que se le proporciona para realizar su trabajo es suficiente para cumplir de manera eficaz sus funciones?.....	73
Gráfico N°10. ¿Considera usted que el plan operativo le permite aplicar su experiencia laboral, según las exigencias del puesto de trabajo?	74
Gráfico N°11. ¿Considera Ud. que según el plan operativo, la capacitación que usted ha recibido es adecuada para la función que le toca desempeñar?.....	75
Gráfico N°12. ¿Considera Ud. que el plan operativo le permite aplicar su conocimiento especializado de manera eficaz, en las actividades según su puesto asignado?	76
Gráfico N°13. ¿Considera Ud. que el plan operativo le permite utilizar su capacidad de ejecución en el puesto que desempeña?	77
Gráfico N°14. ¿Considera Ud. que el plan operativo le permite desarrollar su capacidad de resolver problemas en el puesto que desempeña?	78

Gráfico N°15. ¿Considera Ud. que el plan operativo le permite aplicar su creatividad en el desarrollo de sus funciones?.....	79
Gráfico N°16. ¿Considera Ud. que el plan operativo permite utilizar su iniciativa en el desarrollo de sus funciones?.....	80
Gráfico N°17. ¿Considera Ud. que el plan operativo favorece el trabajo en equipo.....	81
Gráfico N°18. ¿Considera Ud. que el plan operativo le permite cumplir con realizar todo el trabajo que se le asigna?	82
Gráfico N°19. Región de rechazo de la hipótesis específica ₁	88
Gráfico N°20. Región de rechazo de la hipótesis específica ₂	92
Gráfico N°21. Región de rechazo de la hipótesis específica ₃	96
Gráfico N°22. Región de rechazo de la hipótesis general	100

RESUMEN

La presente tesis titula: “Influencia Del Planeamiento Operativo En El Desempeño Laboral del personal del Área de Mantenimiento y Servicios Generales de La UIGV en 2018”.

La población de estudio es de 175 colaboradores del Área, habiéndose seleccionado una muestra de 120 colaboradores.

Para recopilar la información sobre la actuación de las variables, planeamiento operativo y desempeño laboral, se escogió como técnica, la encuesta utilizando como herramienta, un cuestionario que se elaboró considerando 18 ítems utilizando el método de Likert.

El procesamiento de la información recabada se hizo empleando codificación y tabulación de los datos, luego de este proceso se hizo el análisis con métodos estadísticos.

Los resultados se plasmaron en cuadros y gráficas, siendo luego confrontadas las hipótesis se utilizó la técnica del Chi cuadrado, quedando demostrada la hipótesis principal donde la (V1) planeamiento operativo se relaciona directa y positivamente con la (V2) desempeño laboral del personal de la Unidad de Mantenimiento y Servicios Generales de la UIGV.

Al final se llegó a conclusiones y recomendaciones como sugerencias, resultado del estudio.

Palabras claves: Eficiencia, eficacia, gestión, calidad, servicio, organización, planeamiento,

ABSTRACT

The results of a study of the influence of operational planning on the work performance of workers in the Maintenance and General Services Area of the UIGV are presented. The way in which they perceive that their work is influenced by the way in which the planning is done by their immediate superior levels, finding that there is still a need to adjust the way of planning and scheduling the work to be able to comply more effectively and efficient to achieve the objectives of the Area and therefore to the objectives of the institution to provide a quality service to users.

Keywords: operational planning, performance, efficient, quality, service, objectives

INTRODUCCIÓN

El trabajo se denomina: “Influencia del Planeamiento operativo en el desempeño laboral del personal de la Unidad de Mantenimiento y Servicios Generales de la UIGV, Lima, 2018; institución de educación superior que brinda servicios de formación universitaria a jóvenes que han culminado la educación secundaria e incluso a adultos quienes ya laboran en diferentes organizaciones y requieren formación profesional para desempeñar su trabajo con mayor eficiencia y eficacia, desarrollándose como profesionales y optando por mejores posiciones en los lugares donde laboran.

El enfoque moderno de la gestión de cualquier tipo de organización no solo se basa en el énfasis en el talento humano si no en la forma en la que ese talento es empleado en la práctica laboral. Para poder lograr objetivos, desarrollo, éxito; tanto a nivel personal como empresarial es necesario en primer lugar definir estos objetivos y luego establecer la forma en la que los conseguiremos, ello involucra un esfuerzo por determinar cómo lo lograremos a lo que llamamos planeación o Planeamiento, esta forma de dirigir tiene diferentes niveles en cada una de las empresa e instituciones en las que se realiza, es así que según los niveles de decisión empresarial en el que se practique, tiene diferentes aplicaciones, responsabilidades y modos de desarrollarse; existen 3 niveles muy marcados en las empresas como son: Nivel Estratégico, Nivel Táctico y Nivel Operativo, esta aparente división de responsabilidades en la práctica no es tal, puesto que los planes que se desarrollan en cada uno de ellos dependen entre si e interactúan para la consecución y el logro de los objetivos empresariales.

El trabajo pretende establecer la influencia del planeamiento operativo en el desempeño de los trabajadores de la Unidad de Mantenimiento y Servicios Generales, para ello y según su contenido está dividida en V capítulos cuyo contenido se describe a continuación:

En el **capítulo I**, se planteó la situación problemática, se identificó la relevancia que tiene el planeamiento operativo en el desarrollo del trabajo de quienes tienen la responsabilidad de ejecutar las labores de mantenimiento y la incidencia que tiene en su desempeño laboral y los resultados que pueden obtener basados en un plan preestablecido.

En el **capítulo II**, seleccionamos y desarrollamos la teoría relacionada con el presente estudio; en este capítulo se agrupa información concerniente con la situación problemática que se ha planteado; resultados de investigaciones del exterior y del país, como también teoría relacionada con el objeto de estudio.

En el **capítulo III**, presentamos las hipótesis y variables; presentamos los supuestos que colaboraran a resolver la situación problemática y se definen indicadores que aportaran a la medición de las dimensiones de las variables.

En el **capítulo IV**, se presenta el método que se utilizara para desarrollar la investigación, mediante el cual nos refiere la técnica que se utilizara que para el efecto es el descriptivo correlacional.

En el **capítulo V**: presentamos los resultados, luego de haber hecho la ponderación y definición de los resultados producto del cuestionario, los cuales fueron probados estadísticamente, resultando ser fiables para establecer la relación entre las dos variables, así como la constatación de las hipótesis formuladas.

La discusión de los resultados, conclusiones y recomendaciones se elaboran con la finalidad de intensificar las acciones de planeación en el nivel operativo, para poder elevar el nivel de desempeño laboral del personal, orientándolo hacia una organización más enfocada en los procesos, el orden y una mejora en los resultados del trabajo, permitiendo una mayor efectividad en el ejercicio de sus actividades y tareas asignadas a realizar.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Situación Problemática

El mantenimiento de infraestructura y la limpieza integral son actividades que se llevan a cabo en todos los ámbitos y espacios físicos en donde las personas desarrollan sus actividades diarias, tanto personales, como laborales empezando desde el hogar, pasando por oficinas, fabricas, centros de estudio, las calles de una ciudad; por nombrar de manera general solo algunas. Con el correr de los años estas actividades se han ido tecnificando y sistematizando, al punto que actualmente existen empresas dedicadas a este rubro y que cuentan con personal especializado para cada función. Sean casas, edificios, oficinas, fábricas, centros comerciales, colegios, universidades, el objetivo es brindar un ambiente adecuado, higiénico y seguro para que el usuario, trabajador, alumno o cliente según sea el caso, se olvide por completo de todo lo relacionado con este aspecto.

En el ámbito internacional los sistemas de gestión de mantenimiento y limpieza integral están basados en Gestión de la Calidad, se manejan a través de procesos estructurados bajo un sistema de gestión; al no ser parte de la actividad principal de las empresas, son considerados actividades o procesos de apoyo y no forman parte directa de las mismas empleándose la modalidad del OUTSOURCING, vale decir servicios brindados por proveedores externos para su ejecución.

En el Perú actualmente existen empresas especializadas en el tema como SILSA, SERLIMP, PISERSA, cuya actividad principal es precisamente el mantenimiento de infraestructura y limpieza integral; sin embargo aún existen empresas que cuentan con áreas de mantenimiento de infraestructura y de limpieza

integral propios, es decir con personal que es parte de la planilla de la misma organización o empresa, que no cuentan con formación técnica, o de tenerla es muy básica; que no cuentan con un plan de trabajo con actividades programadas, costos de materiales implementos y equipo calculados; se limitan estrictamente a la modalidad del mantenimiento reactivo correctivo, es decir cuando se presenta un desperfecto, o a la limpieza no integral y por lo tanto poco exhaustiva, que finalmente provoca deterioro en la infraestructura, mobiliario y equipamiento de la empresa.

La gestión del mantenimiento y la limpieza involucra la implementación de planes y programas estructurados, previamente normados y que formen parte del plan estratégico de la empresa, siendo desarrollados y ejecutados en el nivel de planeamiento y operación que corresponde a las funciones del Área (nivel operativo). La presente investigación busca analizar y establecer cómo influye el planeamiento operativo en el desempeño laboral del personal de la Unidad de Mantenimiento y Servicios Generales de la UIGV.

En la Universidad Inca Garcilaso de la Vega se emplea una estructura de la Unidad de Mantenimiento y Servicios Generales, con una Jefatura, Coordinadores de Mantenimiento por especialidad, Supervisores de campo y personal obrero, en el campo del mantenimiento y la limpieza.

Con respecto al marco normativo se rige por el Reglamento General de la UIGV, Reglamento Interno de Trabajo, reglamento de Seguridad y Salud en el trabajo y el Plan Anual de Funcionamiento, Desarrollo y Presupuesto, el cual establece los lineamientos generales y las estrategias que se ejecutaran en el siguiente ejercicio; el Área de Planificación solicita a las diferentes Áreas que se elabore en el tercer trimestre de cada año para el año siguiente; siendo este un plan

muy general que involucra los objetivos institucionales de manera global sin entrar en detalle en los métodos y procedimientos de cómo se deberán cumplir estos objetivos. Sin embargo, los instrumentos de gestión como Manual de Funciones MOF, que definan de manera clara las funciones que corresponden a esta Área y su personal no están debidamente establecidos; no existen ni un Programa de Mantenimiento Preventivo ni un Manual de Procedimientos que refiera claramente, ¿cómo? (procedimientos) ¿con qué? (presupuestos y materiales) y ¿cuándo? (programas) se deben realizar las tareas y actividades que corresponden a las funciones del Área.

En cuanto al personal de limpieza está distribuido a manera de destaque en cada una de las Facultades y dependencias de la UIGV; con respecto al personal de servicios generales, su base se encuentra ubicada en la misma locación que la jefatura y realizan su trabajo luego de recibir las indicaciones de sus coordinadores sobre los requerimientos de atención que hacen las diferentes dependencias de la UIGV (mantenimiento correctivo, reactivo).

En relación a las competencias laborales tanto en limpieza como en mantenimiento y/o servicios generales, son trabajadores que vienen laborando algunos desde la fundación de la institución, otros que se han incorporado en el transcurso de los años y que están en condición laboral de nombrado; el 90 % de estos trabajadores no cuentan con formación técnica en el campo en que se desempeñan, son empíricos que a la fecha desarrollan su trabajo en base a lo que fueron aprendiendo en el tiempo y con el quehacer diario y la necesidad.

Al no existir un Planeamiento operativo, esta realidad involucra trabajo mal ejecutado, sin procedimientos establecidos, sin programación de tiempos, uso ineficiente de los recursos tanto humanos como materiales. Insatisfacción en el

usuario interno y externo y finalmente deterioro en la infraestructura, mobiliario y equipamiento de los inmuebles, equipos y mobiliario de la institución.

No abordar esta problemática agudizaría la situación, la misma que traería como consecuencias:

Mayor deterioro en la planta física, mobiliario y equipamiento de la UIGV, por falta de un adecuado plan operativo, con el consecuente gasto de renovación y/o reemplazo que ello implicaría.

Insatisfacción en el usuario interno y externo en relación al mantenimiento, limpieza y presentación de los ambientes académicos, administrativos y áreas comunes.

Pérdida paulatina de la imagen institucional al proyectar una imagen de falta de organización y orden.

Todas estas situaciones podrían evitarse desarrollando las herramientas de gestión para actualizar el marco normativo, organizativo y de operación de la Unidad de Mantenimiento y Servicios Generales, como es la actualización del Manual de Organización y Funciones, la elaboración de un Programa de Mantenimiento Preventivo de instalaciones de los activos de la institución así como elaborar los Manuales de Procedimientos de trabajo, que sienten las bases para poder desarrollar e implementar el plan operativo que permitirá ordenar, programar y desarrollar las actividades así como tener los instrumentos de medición del desempeño laboral del personal del Área.

1.2 Problemas de la Investigación

Habiendo descrito la situación, sus antecedentes e implicancias en la gestión del Área, plantearemos la siguiente pregunta, sobre la que desarrollaremos la investigación:

1.2.1 Problema General

¿De qué manera el Planeamiento Operativo influye en el desempeño laboral del personal del Área de Mantenimiento y Servicios Generales en el año 2018?

1.2.2 Problemas Específicos

Para ordenar y desglosar el problema previamente descrito, plantearemos las siguientes sub preguntas:

- a) ¿Cómo los **objetivos** del plan operativo influyen en el desempeño laboral del personal del Área de Mantenimiento y Servicios generales de la UIGV?
- b) ¿En qué medida la **planificación del trabajo** influye en el desempeño laboral del personal del Área de Mantenimiento y Servicios Generales de la UIGV?
- c) ¿Por qué el **suministro de recursos** influye en el desempeño laboral del personal del Área de Mantenimiento y Servicios Generales?

1.3 Justificación

1.3.1 Justificación teórica

La investigación nos permitirá plantear posibles soluciones a los problemas de planificación, gestión de operaciones, atención al cliente que inciden en la calidad del servicio de la Unidad de Mantenimiento y Servicios Generales y de esta forma mejorar su desempeño laboral.

1.3.2 Justificación práctica

La investigación nos servirá para desarrollar y mejorar la Gestión operativa de la Unidad de Mantenimiento y Servicios Generales a través de la implementación de un Planeamiento Operativo eficiente, que maximice los resultados y administre eficazmente los recursos humanos y materiales.

El beneficio del resultado de esta investigación también será para nuestros clientes internos (personal y docentes) así como nuestros alumnos, que podrán disfrutar de un mejor servicio con instalaciones en óptimas condiciones de mantenimiento y limpieza.

Los propios trabajadores del Área también se verán beneficiados con el resultado de esta investigación, al poder desarrollar sus labores bajo la guía de un plan de operaciones establecido, teniendo claramente definidas sus funciones, es decir: que hacer, como hacer, cuando hacer, con qué hacer, y quien debe hacer cada actividad; esto evitara desorden y desperdicio de horas hombre y recursos.

Finalmente, la institución se verá beneficiada con la implementación de un sistema de gestión del mantenimiento y limpieza a través de un plan operativo y lo verá reflejado en la mejora de la imagen externa e interna, del clima laboral, del

desempeño y la eficiencia del personal, del uso eficiente de los recursos maximizando la relación recursos/resultados.

1.4 Objetivos de la Investigación

1.4.1 Objetivo General:

Conocer de qué manera influye el Planeamiento Operativo en el desempeño laboral del personal del Área de Mantenimiento y Servicios Generales de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega.

1.4.2 Objetivos específicos

- a) Determinar si los objetivos del plan operativo influyen en el desempeño laboral del personal del Área de Mantenimiento y Servicios Generales de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- b) Analizar si la planificación del trabajo influye en el desempeño laboral del personal del Área de Mantenimiento y Servicios generales de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- c) Determinar si el suministro de recursos influye en el desempeño laboral del personal del Área de Mantenimiento y Servicios Generales de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

Antecedentes Internacionales

Ramírez (2013), en su tesis titulada “Diseño del trabajo y desempeño laboral individual” concluye que:

Durante el correr de nuestra vida los seres humanos nos desenvolvemos en entornos basados en normas, valores y roles que son producto de la planificación coordinada de nuestras actividades.

El trabajo que se realiza se basa en líneas de acción previamente establecidas y que procura mejorar una determinada actividad para hacerla más eficiente, entendiéndose esto como diseñar el trabajo.

Habla de un proceso que refiere como se construye la forma de realizar el trabajo en una empresa, lo cual definitivamente incide en su estructura y en cómo funciona y finalmente nos permitirá cumplir los objetivos y obtener los resultados propuestos en la planeación. Tomando esto en consideración podríamos decir que un adecuado diseño del trabajo permitirá obtener un mejor nivel de desempeño.

Se puede decir que las características de una determinada actividad laboral guardan relación con el buen desempeño. Las principales teorías del trabajo sostienen que la naturaleza del trabajo guarda una estrecha y efectiva relación con el desempeño de los colaboradores, similar a lo que sucede al interior en las organizaciones, que admite que la mejora del planeamiento y diseño del trabajo está relacionada con un buen desempeño.

Las organizaciones siempre buscan mejorar el desempeño, siendo una parte fundamental de la realización y ejecución, así como la forma de realizar el trabajo, lo que será de mucha influencia en las actividades y experiencia de los colaboradores, en cualquier tipo de función que les toque desarrollar convirtiéndose en una ventaja.

Mayorga (2015), en su tesis titulada “Planeación y seguimiento de competencias laborales que contribuyan al cumplimiento de la estrategia organizacional”, concluye que:

Es necesario contar con formas organizadas de gestionar el talento humano, que nos permitan tener personas con facilidad de adaptación y capacidad de estar a la altura de las exigencias del mundo laboral actual que es tan competitivo, se requiere tener claras las capacidades y aptitudes de los colaboradores.

Actualmente es de suma importancia que, la preparación con que deben contar los colaboradores se incremente y actualice de manera constante permitiéndole mejorar sus resultados individuales, colaborando a mejorar los resultados de la organización. Una de las formas de enfrentar el reto, es la aplicación de un mecanismo o sistema para gestionar como la gestión por Competencias, que sirve como instrumento para potenciar el desarrollo del talento humano, incrementando sus competencias y pudiendo alcanzar la excelencia, lo cual desde todo punto de vista es provechoso para la empresa.

Se requiere implementar el método que permita hacer un adecuado seguimiento a las competencias laborales y evaluar como ellas, contribuyen al cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Coello (2013), en su trabajo titulado “Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO)” concluye:

Hay factores que afectan el desempeño de los colaboradores por lo que, se requiere realizar un estudio para analizar las condiciones o situaciones que hacen que se afecten no solo los procesos y las actividades si no también los resultados que son consecuencia del trabajo. Para evaluar el desempeño se requiere siempre tomar en consideración dimensiones como la eficiencia, los índices de productividad y compararlos con resultados anteriores para ver cuál es el nivel de afectación al que se ha llegado, también deben considerarse las condiciones de trabajo y la claridad de los objetivos que se plantearon desde el inicio, la relación con los superiores, el nivel de comunicación; todos estos temas afectan el desempeño, los resultados y por lo tanto reducen la efectividad y la eficiencia.

Sagardoy (2014), en su tesis “Optimización del servicio de mantenimiento preventivo y correctivo a establecimiento bancario”, concluye que:

La relación existente entre la forma como se organiza el trabajo a nivel operacional y la forma como se desempeñan los trabajadores tienen que ver directamente con el tipo de trabajo que van a realizar, hablamos entonces de que la forma de organización del trabajo es de suma importancia para poder lograr un buen desempeño laboral de los colaboradores, que al obtener buenos resultados también colaboran con el cumplimiento de los objetivos de la organización.

Para conseguirlo es necesario que se definan los procesos clave, se revisen, se corrijan y se mejoren, generando programas y planes de mantenimiento, que como todos los planes están sujetos a ser modificados y ajustados en la medida que se identifican errores o desviaciones de los objetivos iniciales planteados.

Iturralde (2011), en su tesis titulada “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”, concluye que:

Las empresas e instituciones están compuestas básicamente por personas de las cuales requieren para alcanzar sus objetivos en las mejores condiciones y con los mejores resultados posibles.

Siendo el talento humano el capital más importante de la empresa, ya que aportan conocimientos, habilidades y experiencia, que es necesario desarrollar, orientar dirigir y potenciar para que puedan colaborar con la obtención de los objetivos.

También es una parte importante evaluar ese desempeño con respecto a los planes trazados y a los objetivos planteados por la organización, no solo para determinar el nivel de ese desempeño, también hacer las correcciones que se requieran, que la gestión se optimice y los resultados planteados se puedan alcanzar.

Cogollo, Milanés (2006), en su tesis “Plan de mantenimiento preventivo para los talleres de máquinas y herramientas, soldadura y fundición de la Universidad Tecnológica de Bolívar” concluyen que:

Tomando como filosofía el mejoramiento continuo es necesario contar con programas de mantenimiento preventivo que nos permitan preservar los activos de la empresa y racionalizar los costos del mantenimiento, pues es mejor y menos costoso mantener que reparar o reemplazar equipos, el mantener en buenas condiciones las instalaciones mobiliario y equipo nos permite también sostener e incluso mejorar la calidad de los productos y/o servicios que se brindan, para diseñar un buen plan de mantenimiento se requiere desarrollar un conjunto de actividades previas que nos permitirán identificar el tipo y nivel de mantenimiento que se requiere para determinado equipo o instalación, estos

pasos previos comprenden desde un inventario actualizado de los equipos, identificación del tipo de fallas que podrían presentarse así como las fallas más comunes y frecuentes, la codificación de los equipos, el análisis de los tipos de mantenimiento más adecuados y la selección del mantenimiento a ejecutar. Como podemos ver esta serie de pasos previos vendrá a ser un plan de trabajo para la elaboración de un programa de mantenimiento.

Useche, Queipo (2002), en la investigación “El Desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del Ambulatorio la Victoria. nos dicen que:

Para que el desempeño laboral del personal de Mantenimiento sea óptimo se requiere que cuenten oportunamente con los recursos necesarios para desarrollar de manera eficiente su labor, de lo contrario las tareas asignadas no se cumplen con eficacia, siendo importante también el desarrollo de las capacidades de los trabajadores, para incrementar los niveles de eficiencia.

Considera de otro lado que el mantenimiento es un servicio que se brinda con la finalidad de que se mantenga en óptimas condiciones de funcionamiento los ambientes físicos, instalaciones, equipos y demás activos de la empresa además de seguro, adecuado y eficiente, razón que nos permite inferir que aun no entregando un bien tangible, sin embargo agrega valor a los bienes sobre los cuales se aplica y por lo tanto brinda satisfacción al usuario o cliente y también influye en la imagen positiva de la propia empresa.

De acuerdo a lo expuesto, esto nos lleva a concluir que el mantenimiento es muy importante para poder brindar y garantizar un adecuado servicio y dar satisfacción a las exigencias del público usuario que concurre a estas instituciones o empresas, también influye en la comodidad y condiciones de trabajo correctas para el desarrollo de las actividades laborales de quienes prestan sus servicios.

Antecedentes Nacionales

Arízaga, Salcedo y Herrera (2017) en su tesis titulada “Influencia En La Gestión del Mantenimiento para el control de la Flota Vehicular de la Empresa SEDAPAL” nos dicen que:

La conservación, buen funcionamiento y operatividad sin interrupciones, de los activos de las empresas, tanto equipos, maquinaria e inmuebles, guarda estrecha relación con una adecuada gestión de su mantenimiento, lo que solo se puede conseguir elaborando una planeación estructurada con programas que se establezcan con anticipación, que contemplen fechas, costos, acciones que se deberán cumplir, estos planes son producto de un diagnóstico previo hecho por el personal calificado y especializado con que se debe contar como parte del equipo de trabajo o alternativamente a través de empresas proveedoras que se dedican exclusivamente a dar este tipo de servicios. La implementación de estas medidas de control como parte de los planes operativos de la empresa redundara siempre en beneficio de la misma, y permitirá colaborar con el cumplimiento de los objetivos y el alcance de las metas propuestas en el plan estratégico de la organización y en los planes de menor nivel, sean tácticos u operativos.

Yanque (2006), en su tesis “Evaluación Organizacional y Diseño De Un Sistema De Planificación y Control De Operaciones Del Departamento De Nutrición De Un Hospital Público”, en su investigación concluye:

Para aplicar cambios a la estructura de una organización y diseñar propuestas de solución se requiere hacer primero un diagnóstico de cómo está la situación en el momento, definiéndose las falencias existentes y luego proponiendo las posibles soluciones. Este diagnóstico se realiza luego de haber revisado los procesos. Parte importante del buen

funcionamiento de una estructura organizacional radica en la comunicación permanente que debe existir entre los diferentes niveles de la organización hacia el nivel operativo para que puedan conocer como fluyen los procesos de trabajo, autoridad, información y decisión.

Se requiere conocer al detalle las actividades que realiza cada trabajador, plasmarlos en flujogramas para definir tiempos y frecuencias, cuando no existe esta definición clara de ¿qué hacer?; ¿Cuándo hacer?; ¿Cómo hacer? y ¿Quién lo hará?, se presentan distorsiones, actividades repetitivas, mala utilización y/o desperdicios de recursos.

De lo dicho antes podemos determinar la importancia de una planificación, primero de nivel estratégico en la organización, para definir los objetivos generales y específicos y proyectar los posibles resultados que se espera alcanzar; así también los planes a nivel operacional son importantes y deben ser estructurados tomando en cuenta el plan estratégico, el contar con estas herramientas nos permitirá poder tener los criterios de evaluación del desempeño tanto organizacional, a nivel de áreas, como el desempeño laboral individual.

Haddad (2016), en su tesis “Mejora de procesos para Incrementar la percepción de calidad respecto al servicio que brinda una empresa de limpieza”, en su investigación concluye lo siguiente:

Los servicios de mantenimiento y limpieza industrial son operaciones que deben contar con una planificación elaborada de sus actividades que considere todos los factores que incidan en la calidad del servicio; desde el perfil adecuado del personal operario, de supervisión, los planes de mantenimiento, planes de trabajo, los procedimientos y metodologías a utilizar en el cumplimiento de las tareas asignadas, el abastecimiento

oportuno de los recursos materiales, insumos y equipamiento necesarios, siempre tomando en cuenta su calidad, cantidad, seguridad y facilidad de uso; habiendo considerado esto otro aspecto de vital importancia está también el realizar el seguimiento a los resultados, utilizando diversas herramientas como encuestas de calidad para determinar el nivel de satisfacción con respecto a los servicios que se brindan, detectar los fallos y corregirlos implementado los mecanismos que correspondan, se debe considerar utilizar herramientas como los procesos de mejora continua, utilizando como insumos los resultados de la información recopilada de las observaciones de campo, informes de supervisión, encuestas de calidad y evaluación de desempeño.

García (2014), en su tesis “Propuesta De Un Sistema de Gestión de Mantenimiento de una clínica particular en la ciudad de Lima”, concluye lo siguiente:

Para poder optimizar los rendimientos económicos de la empresa debemos considerar que la gestión del mantenimiento debe ser conceptualizada como un sistema que nos permita monitorear eficazmente las actividades laborales de todos los integrantes de la operación, siempre partiendo de diagnósticos elaborados utilizando herramientas como el planeamiento estratégico, podemos utilizar el análisis FODA, para evaluar las situación actual, identificando las fortalezas y debilidades, revisando los objetivos estratégicos y replanteándolos de ser necesario, implementar las estrategias ejecutarlas y evaluarlas de manera periódica para detectar y corregir las desviaciones que se puedan presentar.

La consecuencia lógica de aplicar la planificación e implementar un sistema de mantenimiento preventivo, evitando llegar al mantenimiento correctivo, será la disminución del gasto y el sostenimiento de la actividad productiva sin vacíos de tiempo y paralización de los procesos que generan pérdidas de recursos.

Bujaico y Girón (2017), en su tesis “El Plan Estratégico en la Gestión de la Municipalidad Provincial de Huanta-Ayacucho en 2016” nos dice que:

El realizar un plan estratégico es una de las actividades más importantes en la gestión de las organizaciones, puesto que nos permite reducir la duda con respecto al cambio, orienta el esfuerzo laboral en dirección a los objetivos planteados y nos permite incrementar la calidad del trabajo como resultado de la medición a los resultados obtenidos.

En gran mayoría sobre todo en las instituciones públicas se elaboran los planes, pero solo de manera referencial y para dar cumplimiento a las normas; estos planes no se ponen al alcance y conocimiento de los miembros de la institución, lo que hace que no exista claridad en el desarrollo de las actividades presentándose distorsiones y fallas que afectan la gestión.

2.2 Bases Teóricas

Enfoque Neoclásico

Para Chiavenato (2004) el enfoque neoclásico busca establecer las funciones del administrador para luego inferir los principios fundamentales del ejercicio de la administración. Este enfoque se basa en los siguientes fundamentos con respecto a la administración:

- es un proceso operacional que comprende funciones como planear, organizar, dirigir y controlar.
- al contemplar diversas coyunturas en las organizaciones, necesita basarse en fundamentos de valor predictivo.
- debe basarse en principios universales al ser una ciencia.
- sus principios son verdaderos como los de otras ciencias.
- el entorno afecta el ambiente en que se desarrolla.
- no requiere comprender todos los conocimientos, para ser la base científica de sus fundamentos.

Teoría Neoclásica

Según Chiavenato (2004). La Teoría Administrativa fue influenciada por la ciencia del comportamiento, sin embargo, los enfoques de los autores clásicos han prevalecido. Aun cuando han sido cuestionados los conceptos clásicos y los enfoques modernos de la organización, se confirman principios administrativos como la departamentalización, la racionalidad del trabajo, la estructuración lineal o funcional, lo que indica que el enfoque clásico, nunca fue reemplazado totalmente por otro enfoque. Las nuevas teorías se fueron

sustentando en la teoría clásica, sino como punto de partida, como una crítica para plantear otra posición.

La teoría neoclásica es en parte la validación actualizada de la Teoría clásica y una adaptación a las situaciones administrativas según la dimensión de la organización actual.

La teoría neoclásica se sostiene en los siguientes pilares:

- La administración se compone de una serie de funciones como: la planeación, la organización, la dirección y el control.
- Al abarcar diversas circunstancias, la administración requiere basarse en fundamentos de pronóstico.
- Como ciencia, se sostiene en fundamentos universales.
- Sus fundamentos son verdaderos, de forma similar a los de las ciencias.
- El medio ambiente físico y la cultura inciden en el entorno del administrador. Al considerarse como ciencia o arte, la administración no requiere comprender todo el conocimiento para ser el soporte de los principios administrativos.

Esta teoría neoclásica, tiene como algunos de sus exponentes a Harold Koontz, George Terry, Ernest Dale y Peter Drucker, sobre esta teoría podemos decir que busca identificar lo que le corresponde a la administración como funciones y según ello orientarlo hacia los principios de la práctica de la misma. También es llamada escuela operacional o del proceso administrativo. Esta teoría explica a la administración como una manera de conducir o coordinar el esfuerzo de un grupo de personas que tienen un objetivo común.

Se caracteriza por poner énfasis en la práctica de la administración entendida como proceso, en sostener los postulados clásicos, en basarse en los principios generales de la administración y en dar prioritaria importancia a los objetivos y a los resultados.

Cronología del Enfoque Neoclásico

PERIODO	AUTOR
1935	PETER F. DRUCKER
1943	PETER F. DRUCKER
1946	PETER F. DRUCKER
1947	A.BROWN
1950	PÉTER F. DRUCKER WILLIAM H.NEWMAN
1951	RALPH C. DAVIS

Fuente: Chiavenato (2004)

Otro aspecto es que considera a las empresas desde los conceptos de eficacia y eficiencia, entendiéndose a la eficacia como la medida del logro de los resultados y con respecto a la eficiencia a la medida de la utilización de los recursos en el proceso.

Diferencias entre Eficiencia y Eficacia

EFICIENCIA	EFICACIA
Se centra en los medios	Se centra en los resultados
Hacer correctamente las cosas	Hacer las cosas correctas
Resolver problemas	Alcanzar objetivos
Cuidar los recursos	Optimizar el uso de recursos
Cumplir tareas	Obtener resultados

Fuente: Chiavenato (2004)

Los defensores de esta teoría, aportaron algunos elementos a la concepción de organización formal y la describieron como grupo de puestos y jerarquías, cuyos principios básicos son; división del trabajo, especialización, jerarquía, y amplitud administrativa.

Considera como funciones del administrador a la planeación de los cursos de acción a seguir por la empresa, la organización de las actividades y los recursos, la dirección y gestión de los planes propuestos y el control y evaluación de los resultados y acciones que se ejecutan.

La primera función administrativa, es decir, planeación es la base de las otras 3, es en ella en donde se determinan los objetivos que se desea alcanzar y también se considera la forma de conseguirlos. Dentro de la propia planeación existe una jerarquía, se distinguen entonces; la planeación estratégica, la planeación táctica y la planeación operacional, según el nivel en el que se realicen, la proyección de tiempo de ejecución y el tipo de plan dentro de la empresa, sea el nivel directivo o gerencial, nivel intermedio o departamental y nivel operacional o de ejecución respectivamente.

El resultado o producto de la planeación es un plan que viene a ser el elemento de intermediación entre el proceso de planeación y el proceso de implementación. Un plan es un rumbo a seguir, preestablecido para lograr un objetivo, responde a las preguntas ¿Qué?, ¿cuándo? ¿Cómo?, ¿Dónde? y ¿por quién?

Según esta teoría hay 4 tipos de planes.

-vinculados con métodos, llamados procedimientos.

-vinculados con dinero, llamados presupuestos.

-vinculados con tiempo, denominados programas.

- vinculados con comportamientos, llamados reglamentos.

Otra función importante de destacar dentro del presente trabajo es el control, sin dejar de mencionar que como proceso administrativo; la planeación, la organización, la dirección y el control funcionan en conjunto.

El control puede tener varios significados; como restricción y medida coercitiva, como regulación y como función administrativa.

Podemos decir que el control comprende 4 fases:

-establecimiento de estándares, que viene a ser el nivel de desempeño que se desea alcanzar

-análisis del desempeño, es la observación de la actividad que permite obtener información.

-comparación del desempeño, es la confrontación o cruce de los resultados con los estándares propuestos para ver si se alcanzaron los objetivos planteados.

-acción correctiva que se refiere a la corrección de las desviaciones, variaciones o errores que se pueden observar producto del análisis y la comparación de lo esperado versus el resultado obtenido.

La planeación inicia el proceso administrativo y el control lo termina, pero debemos tener en cuenta que es un proceso cíclico e interactivo.

Administración por Objetivos

Según Chiavenato (2004) la APO, llamada también administración por resultados, es el modelo que se identifica con la Teoría Neoclásica. Aparece en 1954, siendo su creador, Peter F. Drucker.

Características de la APO

Se le entiende como un proceso a través del cual gerentes y subordinados establecen objetivos comunes, determinan sus responsabilidades en cuanto a que resultados se esperan y emplean los objetivos como orientación para sus acciones. Se le conoce como un método que usan los involucrados en el cual definen sus metas comunes; esos resultados esperados vienen a ser patrones de desempeño según los que se hará la evaluación tanto a gerente como a subordinado. Luego de realizar el análisis de los resultados estos se evalúan objetivamente y se comparan con los resultados que se esperaban. Actualmente la APO sirve de base para implementar los modelos de control y medición de desempeño laboral, así como para poder acercar los objetivos organizacionales con los objetivos individuales.

Bajo este concepto, la APO desarrolla el siguiente modelo:

- Se reúnen los involucrados y determinan los objetivos y se negocia, se consensua y se establece.

- A partir de ello la Gerencia se compromete a brindar todo el apoyo, orientación y los recursos para que el nivel de ejecución pueda realizar su trabajo con eficacia y siempre enfocado en alcanzar los objetivos.
- El trabajador realiza su actividad con los recursos proveídos y busca alcanzar los objetivos, de manera previamente coordinada y programada la dirección y el nivel de operación se reúne para evaluar conjuntamente los resultados y compararlos con los objetivos planteados.
- Como resultado de esta evaluación se recompone o reorienta el proceso; se modifican los objetivos y se recalculan los recursos necesarios.

Características de la APO:

- Se seleccionan, establecen y jerarquizan los objetivos, en conjunto (dirección y subordinado)
- Se establecen objetivos para cada Área de la empresa
- Existe relación entre los objetivos de las Áreas.
- Se pone especial atención en la medición de los resultados.
- Se evalúa, revisa y modifica los planes según sea necesario.
- Todos los actores participan de forma activa.

Estrategia Organizacional

El enfoque neoclásico pone especial importancia en la planeación estratégica. Luego de la determinación de los objetivos de la organización, se debe definir cómo vamos a alcanzarlos. Esto es establecer la estrategia que se empleara para llegar a la obtención de los objetivos y definir las tácticas y acciones operativas que permitan desarrollar la estrategia trazada.

Habiendo referido los términos estrategia y táctica veamos el siguiente esquema para darnos la idea de lo que significan:

Diferencias entre Estrategia y Táctica

ESTRATEGIA	TACTICA
Involucra a la organización como un todo.	Se relaciona con cada área de la empresa.
Es una forma para llegar a cumplir los objetivos de la organización.	Es un modo de llegar a cumplir los objetivos por Área.
Se plantea para el largo plazo.	Se plantea para corto y mediano plazo.
Decisiones de la dirección de una organización.	Decisiones de las jerarquías intermedias de la organización.

Fuente: Chiavenato (2004)

La planeación es el soporte de la Administración por Objetivos APO, y se sostiene por la planeación estratégica y la planeación táctica.

Se debe tomar en consideración que el definir una estrategia no busca tomar decisiones respecto al futuro, si no tomar decisiones previendo el futuro.

No se deben confundir los planes generales y los intermedios.

Una estrategia se entiende como un medio no como un fin, se requiere evaluarla periódicamente según las circunstancias el momento.

Una estrategia nos da probabilidades para el futuro más no certidumbre.

Esquema de la Planeación



Fuente: Chiavenato (2004)

Enfoque Estructuralista

Este enfoque de la Teoría de la Administración es un movimiento que generó la aparición de la sociología de las organizaciones y que enjuiciaría y cambiaría el enfoque del camino de la teoría administrativa. Los años de 1940 fueron muy agitados y convulsionados por la Segunda Guerra que se dio, que alentó el esfuerzo de las naciones involucradas, tanto más de las organizaciones.

Este enfoque considera a dos teorías una es la Teoría de la Burocracia que enfatizaba solo en la estructura de las organizaciones y la otra la Teoría estructuralista que ponía énfasis no solo en la estructura sino también en las personas y en el ambiente de la organización.

Teoría de La Burocracia

Según Chiavenato (2004). En los años de 1940, surgieron cuestionamientos a las Teorías clásica y la de relaciones humanas, a la primera por ser mecanicista, y a la segunda por considerarla poco realista, lo que mostraba la carencia de una teoría firme, que comprenda y oriente la labor del administrador. Se hurgo en el trabajo de Weber, creador de ***La Sociología de la Burocracia***, para crear lo que se denominó Teoría de la burocracia, la cual forma parte del enfoque estructuralista.

Entendamos a la burocracia como un modo de organización humana la cual sienta sus bases en la racionalidad, vale decir en adecuar los medios a los fines que se pretenden, para asegurar que se obtenga máxima eficiencia en el logro de los objetivos.

Los exponentes ms destacados de esta teoría son Weber como su inspirador, Merton, Selznick, Gouldner, Blau, Scott entre otros.

Tomando en consideración a Weber como el inspirador de la teoría, el sostenía que la burocracia es la organización eficiente por excelencia destacando como sus características:

- la naturaleza legal de los reglamentos las normas.
- la formalidad en las comunicaciones.
- la coherencia y la división del trabajo.
- el carácter impersonal de las relaciones.
- la importancia de la autoridad.
- la estandarización de los procedimientos.
- la capacidad técnica.
- el grado de especialización.

- la profesionalización de los involucrados.
- la previsión del funcionamiento de las actividades.

Por otro lado, autores como Merton (1958), enfocaron la burocracia a través de un modelo basado en lo no previsto, sostenían que la rigurosidad del sistema reducía la eficacia en la organización finalmente disienta con Weber en la eficiencia de la burocracia, consideraba que presentaba muchas distorsiones que la hacían ineficiente.

Weber no considero la flexibilidad de la burocracia para tomar en cuenta situaciones como que se adapte a las exigencias externas e internas tanto de clientes como de integrantes de la organización.

Selznick (1941) realizó un estudio que consideraba la flexibilidad del modelo burocrático, replanteando y dándole un nuevo enfoque al modelo de Weber:

- considero que la organización es adaptativa y requiere cambiar sus objetivos de manera constante.
- el desarrollo de una estructura informal dentro de la formal para equilibrar su acción
- la estructura informal es paralela y necesaria para la estructura formal de delegación y control.
- se debe realizar un análisis de la estructura y del funcionamiento.
- producto del análisis se debe conocer los aspectos de comportamiento interno de la organización, y del mantenimiento de la organización formal.

En consecuencia, Selznick sostenía que la burocracia no es estática, tampoco inflexible, más bien es adaptable, e interactúa con el entorno.

Gouldner (1953) más bien realizo una investigación donde determino que lo que existían eran grados de burocratización y no un solo modelo de la misma. En su concepto, es una fase que fluctúa entre inestabilidad y equilibrio. Finalmente sostiene que existe un sin número de estados que van desde el exceso hasta la falta total de burocracia.

Parrow (1972) defiende a la burocracia manifestando que los errores que se le atribuyen no son de concepto si no de la forma inadecuada de burocratizar y la refiere como el principio fundamental de la organización. Para el, la burocracia tiene una perspectiva instrumental y

se entiende cómo un conjunto de medios coherentes para alcanzar los fines esperados; implica especialización, control de factores externos, entorno estable.

Teoría Estructuralista

Luego del fallido intento afines de los 50, de introducir las ciencias del comportamiento a la Teoría Administrativa, basado en una filosofía humanística sobre el rol del hombre en las organizaciones. En ese contexto surge la Teoría Estructuralista en parte basada en la Teoría de la Burocracia y del otro lado cercano a la Teoría de las Relaciones Humanas.

Esta Teoría se origina como consecuencia del enfrentamiento entre la teoría clásica y la teoría de las relaciones humanas, basándose en el enfoque de Weber y en parte en el trabajo de Karl Marx; toma en cuenta la necesidad de ver a la organización como unidad social compleja donde existe la relación de grupos sociales, la influencia del estructuralismo en las ciencias y su incidencia en el estudio de las organizaciones; el cambio en el concepto de estructura.

Esta teoría se enfoca en el todo y la relación de sus partes para componer el todo.

Para los estructuralistas actualmente la sociedad es de organizaciones de las que dependemos para existir y desarrollarnos.

En el estructuralismo se considera al “*hombre organizacional*” a diferencia de la teoría clásica y la teoría de las relaciones humanas que consideraban al hombre económico y al hombre social respectivamente.

Tiene un enfoque múltiple pues estudia a las organizaciones tanto desde su estructura formal, como desde la estructura informal, es pues una síntesis de las dos teorías.

Para Parsons (1959) en las organizaciones se presentan diferentes situaciones que luego de ser catalogadas se distribuyen para ser manejadas por los diferentes niveles jerárquicos. Es por eso que se definen tres niveles: Institucional o estratégico a cargo de la definición de los principales objetivos de la organización; Gerencial o intermedio y que cumple la función de interrelacionar al nivel de dirección con el técnico, a cargo de transformar en planes los objetivos planteados y puedan ejecutarse en el nivel operativo. Y finalmente el

técnico u operacional, en este nivel es en el que las tareas se ejecutan, implementando los programas y utilizando las técnicas.

Según Etzioni (1962) las organizaciones por sus características cuentan con división del trabajo y atribución de poder y responsabilidades, según la planeación que se haya elaborado; el esfuerzo de los miembros de la organización debe ser controlado y dirigido para lo que se debe empoderar a determinados elementos para que evalúen constantemente el desarrollo de la organización y de requerirlo reorientar la estructura para incrementar la eficiencia; en las organizaciones, las personas pueden ser sustituidas o reemplazadas tomando en cuenta que las organizaciones son unidades artificiales son planeadas y se estructuran, se revisan y se implementan sistemas de control que nos permiten de ser necesario tomar decisiones.

Para Blau y Scott (1962) las organizaciones se basan en quien es el beneficiario principal, es decir quién se beneficia con la existencia de la organización, los clasifican en 4 categorías de beneficiarios:

-los propios miembros.

-los propietarios.

-los clientes.

-el público.

Los estructuralistas también contemplan conceptos sobre estrategia organizacional, entendiéndola como el modo en el que una organización busca alcanzar sus objetivos, las estrategias que consideran son de competencia y de cooperación.

A continuación, revisamos diferentes enfoques de autores con respecto a las variables que intervienen en la presente investigación.

Planeamiento

Podemos definir la planificación como una especialidad que convoca muchas disciplinas en su concepción, desarrollo y aplicación, su objetivo es posibilitar la dirección, el funcionamiento y desarrollo de los procesos dentro de una organización.

Munch, (2014) afirma que:

La planeación es la determinación del rumbo hacia el que se dirige la organización y los resultados que se pretenden obtener mediante el análisis del entorno y la definición de estrategias para minimizar riesgos con la finalidad de lograr la misión y visión organizacional.

A través de la planeación se plantea el rumbo hacia el que se dirige la organización, por eso la planeación es el punto de partida del proceso administrativo. De esta forma gran parte del éxito de cualquier empresa depende de la planeación. Mediante la planeación se responde a las preguntas: ¿qué queremos?, ¿Quiénes somos?, ¿hacia dónde nos dirigimos? De esta forma con la planeación se promueve la eficiencia, se optimizan recursos se reducen costos y se incrementa la productividad al establecer claramente los resultados a alcanzar.

Algunas de las ventajas de la planeación son:

-Define el rumbo de la organización de tal forma que todos los esfuerzos y recursos se dirijan hacia su consecución.

-Establece alternativas para hacer frente a las contingencias que se pueden presentar en el futuro.

-Reduce al mínimo las amenazas, se aprovechan las oportunidades del entorno y las debilidades se convierten en fortalezas.

-Establece la base para efectuar el control. (p. 37)

Robbins & Coulter, (2010) afirman que la planeación significa determinar los objetivos de la empresa, establecer las estrategias para alcanzar los objetivos e implementar planes para consolidar y coordinar las actividades del trabajo, relacionando los fines con los medios.

Cuando se habla de planear significa hacerlo organizada y formalmente. Esto implica definir objetivos específicos para periodos de tiempo específicos, debe de hacerse por escrito y ser compartidos con los integrantes de la empresa con el fin de tener una sola idea y evitar las distorsiones. La planeación es necesaria por diferentes razones, entre ellas está, que brinda dirección a todos los miembros de la empresa, puesto que permite coordinar las acciones, cooperar entre los colaboradores, haciendo lo necesario para alcanzar las metas y cumplir los objetivos con eficacia.

La planeación permite a los directivos tener una visión a futuro, adelantarse al cambio, desarrollando las estrategias adecuadas, respondiendo con eficacia.

Al coordinar el trabajo basados en planes, se reduce el desperdicio de recursos y las acciones repetitivas, dejando al descubierto las ineficiencias que podrán ser corregidas.

La planeación permite establecer los estándares que permiten una adecuada función de control. Cuando se hace planeación se determinan objetivos, planes y metas a alcanzar, los mismos que según lo establecido se controlan y se evalúa si se han cumplido.

R.Jones & M.George, (2010) afirman que, planear es un proceso que permite determinar y establecer metas definiendo las acciones adecuadas, se dice que es un proceso por que involucra pasos a seguir los cuales el autor indica que son: la definición de metas, las acciones a tomar y de que forma alcanzar estas metas.

La forma de planear define el grado de eficiencia y eficacia de una empresa, se puede verificar con el nivel de desempeño alcanzado.

Bateman & Snell,(2009) definen la planeación como un proceso que permite tomar las decisiones correctas respecto a las objetivos y acciones que los integrantes de una organización deben seguir en un período de tiempo determinado. No puede ser un conjunto de acciones aisladas o reactivas ante una determinada situación, sino una serie de acciones ordenadas, secuenciales y relacionadas que permiten que los objetivos planteados se puedan alcanzar con eficacia, permite tener una visión clara de las acciones a seguir en el futuro.

Chiavenato I. (2001) sostiene que partiendo de que las organizaciones son consideradas como sistemas, se requiere que la forma de gestionarlos sea a través de métodos basados en procedimientos, planear involucra dejar de lado las practicas convencionales empíricas y utilizar metodologías científicas que permitan optimizar los procesos de la empresa.

Ander-Egg (1993) nos dice que planificar se refiere a utilizar procedimientos pretendiendo introducir coherencia en las actividades de la organización para obtener resultados cumpliendo los objetivos, considerando la disponibilidad de los recursos.

Molins (1974), nos dice que se debe entender como planificación al uso de la metodología científica en la solución de situaciones prácticas buscando orientar la actividad y ejecutarla de manera eficiente.

Tipos de planeamiento

Planeamiento estratégico

Concepto que se origina a mediados del siglo XX como un instrumento para los directivos de las organizaciones, se plasma en el Plan Estratégico, el cual viene a ser el rumbo que seguirá la organización para la obtención de sus objetivos.

Koontz, Weihrich, & Cannice, (2012) indican que, si antiguamente la estrategia era de uso militar, quienes la utilizaban para anticiparse y prever las acciones del enemigo; actualmente la estrategia se utiliza en las organizaciones para prever y planificar los objetivos generales y las acciones que se tomaran en diferentes áreas de la empresa, así como definir los presupuestos para asignar los recursos necesarios para llegar a cumplir con las metas trazadas y los planes propuestos.

Sainz de Vicuña (2012), dice que el planeamiento estratégico es el plan general o gran plan institucional, en el que los directivos plasman las decisiones corporativas que han optado en el momento actual tomando en cuenta lo que harán para los años que vienen, lo cual permite construir una organización más capaz que permita satisfacer las necesidades de sus integrantes.

Munch Galindo, (2007) afirma que, el planeamiento estratégico es una función que realizan los funcionarios de alto nivel de las empresas, los que desarrollan los planes de la organización, en este nivel son a largo plazo e involucra a todos los niveles de la empresa.

Robbins & Coulter, (2010) nos plantean que la planificación consiste en definir los objetivos de la empresa y establecer las estrategias para alcanzarlos, incluye elaborar los planes para que las actividades laborales se realicen de manera coordinada. Responde a las preguntas de ¿Qué? Lo que se espera y ¿Cómo? La forma en la que se hará lo que se ha planeado.

R.Jones & M.George, (2010) afirman que las organizaciones para realizar sus actividades requieren de elaborar planes que pueden ser de largo, mediano y corto plazo, según el nivel organizacional en el que se realicen pueden tomar el nombre, en el caso del nivel gerencial serán llamados planes estratégicos e involucran la formulación de los objetivos de la empresa, para los niveles intermedios serán planes tácticos y en los niveles inferiores serán planes operativos.

Bateman & Snell, (2009) nos dicen que la planeación de nivel gerencial o estratégica se orienta más hacia los objetivos de la empresa con respecto al entorno externo o competencia por lo que requiere decidir acerca de los objetivos y estrategias a utilizar.

Lumpkin y Dess (2003) entienden como Plan Estratégico el conjunto de análisis, decisiones y acciones que una organización lleva a cabo para crear y mantener ventajas comparativas sostenibles a lo largo del tiempo.

Bonilla Brenes (2003) nos dice que Plan Estratégico es el proyecto que incluye una valoración de la actual situación de la organización y las actividades y recursos que se requerirán para alcanzar las metas trazadas.

Chiavenato I. (2001) nos dice que la planeación que se realizan en los niveles más altos de la empresa se le denomina estratégica por que se encarga de definir los objetivos institucionales y las estrategias que permitan poder manejar de manera eficaz tanto el ambiente externo e interno.

Steiner (1983) indica que la planeación estratégica formal se implementa por primera vez en la década de los 50, se le llamo planeación de largo plazo. Por esas épocas predominaba la gerencia y la planeación operacional, la que tenía un enfoque de solución de problemas de mediano y de corto plazo. Actualmente el planeamiento estratégico reviste gran importancia en la dirección de las organizaciones.

Ackoff (1981), nos dice que los planes se adelantan a las decisiones. Se refiere a resolver previamente a que se necesite la acción. Nos dice también que la habilidad de un individuo para realizar la gestión y administrar diferentes temas depende de su propia disposición.

Planeamiento Táctico:

Munch, (2007) afirma que la planeación táctica se refiere al conjunto de acciones que se planean en el nivel intermedio de la empresa y que están coordinados y forman parte de la planeación estratégica institucional.

Koontz, Weihrich, & Cannice, (2012) sostienen que, considerando el nivel intermedio como un puente entre el plan estratégico y los operacionales los autores consideran que en el nivel táctico se elaboran directivas que van a definir el accionar de un Área y que guardando relación con los objetivos y el plan estratégico contribuyan a alcanzar las metas propuestas e incluso ayuden a resolver problemas antes de que estos lleguen a cobrar magnitudes que no permitan que se puedan manejar o corregir.

Robbins & Coulter, (2010) por lo que se puede analizar, este autor no considera el planeamiento táctico como uno de los tipos o niveles del planeamiento, más bien indica que el planeamiento estratégico es realizado por los niveles ejecutivos y los medios, dejando el planeamiento operacional para los jefes del nivel inferior y personal operativo.

R.Jones & M.George, (2010) refiere a la planeación táctica en otro contexto como plan de la etapa de negocio y más orientado a la estructura de una división de la empresa como podría ser Finanzas o Marketing, considerando siempre al plan estratégico como base o guía y portador de los objetivos empresariales de largo plazo.

Bateman & Snell, (2009) consideran que el nivel táctico es el encargado de interpretar los planes generales o estratégicos y los específicos para convertirlos en metas sirviendo para enmarcar a una parte de la organización, enfocándose en las actividades de mayor importancia que esta debe realizar para contribuir al cumplimiento del plan institucional o estratégico.

Chiavenato I. (2001) indica que la planeación táctica se encuentra contenida en la estratégica, por lo que su aplicación se realiza en niveles inferiores a los gerenciales o de dirección de las empresas, se caracteriza por estar diseñados para cumplirse en tiempos más cortos y para áreas intermedias. Sin embargo, también refiere que este tipo de planes puede también ser considerado como estratégico para los niveles inferiores dentro de la estructura organizacional, siempre tomado como línea principal el plan estratégico o general de la empresa u organización.

Planeamiento Operativo

Habiendo definido el planeamiento y sus tipos o niveles, llegamos al planeamiento operativo, constructo que es una de las variables de la presente investigación y en el que abundaremos a continuación sobre cómo lo enfocan los autores que han sido considerados en este estudio.

Koontz, Weihrich, & Cannice, (2012) hace diferenciación de lo que considera como planeamiento operativo, según el papel que cumple el tipo de plan y en qué nivel se desarrolla afirma que:

“Procedimientos: Son planes que establecen un método de actuación necesario para soportar actividades futuras. Son secuencias cronológicas de acciones requeridas, lineamientos para actuar más que para pensar, que detallan la manera precisa en que deben realizarse ciertas actividades” (p. 112).

“Reglas: Son planes que establecen las acciones específicas necesarias o su ausencia, para evitar que existan desviaciones; casi siempre son el tipo de plan más simple” (p. 112).

“Programas: Son complejos de metas, políticas, procedimientos, reglas, asignaciones de tareas, pasos a seguir, recursos a emplear y otros elementos necesarios para realizar un curso de acción determinado” (p. 113).

Robbins & Coulter, (2010) sostiene que el nivel operativo es un nivel de ejecución más que de toma de decisiones por que se elabora para ser ejecutado por áreas netamente operativas, son planes para ser cumplidos en tiempos más cortos que puede ser un año o menos, se les puede denominar también como específicos y están definidos de forma clara sin dar lugar a ser mal interpretados, se caracterizan por ser muy directos.

R.Jones & M.George, (2010) refiere a los planes operativos como estrategias de nivel funcional, se realizan para optimizar el cumplimiento de cada función específica de las áreas de operación dejando claro que es lo que corresponde realizar a cada colaborador orientándolo siempre al cumplimiento de los objetivos planteados, buscando agregar valor a lo que la empresa ofrece y a lo que reciben los usuarios.

Bateman & Snell, (2009) afirma que “La planeación operativa identifica los procesos y los procedimientos específicos requeridos en los niveles más bajos de la organización” (p.138).

Munch, (2007) afirma que la planeación operativa se realiza a corto plazo y en los áreas funcionales u operacionales, se encarga de asignar tareas específicas que deben ser ejecutadas por los niveles básicos en la estructura jerárquica de la empresa.

Chiavenato I., (2001) nos refiere que los planes operativos se ocupan de dos consideraciones la primera ¿Qué hacer? y la otra ¿Cómo hacer?, esta orientados a actividades y tareas de detalle, busca mejorar e incrementar los resultados.

Desde una apreciación personal podemos decir entonces que:

Los planes operativos están basados en lo que se establece en la planeación táctica, se encargan de diseñar y asignar actividades y tareas a ser ejecutadas por las áreas operativas de la organización.

Su programación y ejecución se diseñan para corto plazo (máximo 1 año), se diseñan por cada Área según sus funciones y responsabilidades.

Se construyen tomando en cuenta lo que se necesita hacer y si se puede hacer.

Es un instrumento de gestión que permite hacer un seguimiento al cumplimiento de los objetivos. Define el que se debe, hacer, como se debe hacer, cuanto costara hacerlo, quien lo hará, lo que nos permitirá hacer un control de la gestión según como se haya programado.

Diremos entonces que se estaría hablando de un sistema de gestión a escala, que debe estar siempre en relación directa con la planeación táctica que a su vez obedece al gran plan o plan general de la organización.

Se puede dividir en:

Objetivo General: O principal que se pretende alcanzar en el plazo establecido y que debe estar alineado al plan estratégico de la empresa.

Objetivos Específicos: resultados que esperamos alcanzar en el año respectivo.

Actividades y Metas: Determinación de las acciones que se ejecutaran para lograr los objetivos propuestos, indicando que meta se espera cumplir.

Estrategia de Trabajo: Indica de qué forma se ejecutarán las actividades para alcanzar los objetivos y las metas.

Plazo de Ejecución: determinación de los tiempos de ejecución de las acciones programadas

Responsabilidades: designación de las personas que deberán cumplir determinada actividad o tarea, es la asignación de trabajos programados.

Indicadores del planeamiento operativo

Objetivos del plan: Son las metas que se han trazado o los resultados que esperamos alcanzar, se les concibe como la base de la planeación. Se requiere conocer los objetivos que esperamos antes de hacer planes para lograrlo.

Planeamiento del Trabajo: Viene a ser el esquema que se plantea en el cual se describe como pretendemos alcanzar los objetivos o resultados esperados, se construyen elaborando planes y programas que especifiquen ¿Cómo? ¿Cuándo? ¿Quién? Y ¿Con que? Se realizará determinada actividad o tarea comprendida dentro de los objetivos.

Suministro de Recursos: Es el abastecimiento oportuno del personal, materiales, insumos, herramientas y equipos permitirá que el planeamiento del trabajo se cumpla y que los objetivos se alcancen.

Desempeño Laboral

Koontz, Weihrich, & Cannice, (2012), afirman que:

Dada una planeación consistente, integrada y comprendida diseñada para lograr objetivos cuantificados, quizá los mejores criterios de desempeño gerencial se relacionen con la capacidad de establecer metas de manera inteligente, planear los programas que ayuden a realizarlas y tener éxito al alcanzarlas. (p. 318)

Siempre hay preguntas sobre qué tan bien se desempeñó una persona, si las metas se lograron o no y por qué motivos, y cuánto debería esperarse respecto de la consecución de sus metas; pero se dispone de información sobre lo que una persona hizo, medido contra lo que acordó que era un objetivo razonable. Esta información proporciona sólidos supuestos de objetividad y se reducirá el elemento de mera opinión en una evaluación. (p. 322)

Existe un acuerdo general de que la evaluación formal amplia debería realizarse al menos una vez al año, pero hay quienes sugieren que ésta debería hacerse con mayor frecuencia. Algunas empresas hacen todas las revisiones dentro de un periodo breve cada año, en tanto que otras programan las evaluaciones a lo largo del año, a menudo en el aniversario de la contratación. Podría hacerse un caso entero en contra de cualquier programación rígida a las revisiones anuales de desempeño, en cambio, es mejor argumentar, con buena razón, que el desempeño debería revisarse, por ejemplo, a la terminación de un proyecto importante; obviamente no puede hacerse una recomendación de aplicación universal sobre el marco

de tiempo para la revisión formal amplia. Depende de la naturaleza de la tarea, las prácticas anteriores de la compañía y otros factores situacionales: una, dos o hasta tres veces puede ser apropiado para una organización en particular o una persona que es nueva en el puesto.

Lo importante es que la revisión formal exhaustiva se complemente con revisiones de progreso o periódicas frecuentes, que pueden ser breves y relativamente informales, pero ayudan a identificar los problemas o barreras que entorpecen el desempeño eficaz; también mantienen la comunicación abierta entre el superior y los subordinados; incluso permiten reordenar las prioridades y renegociar los objetivos si hay cambios en las situaciones que lo ameriten. Por supuesto que es inapropiado perseguir objetivos obsoletos o hasta inadecuados que fueron acordados en un ambiente de incertidumbre. (p. 321)

Por último, está el monitoreo constante del desempeño. Con este sistema, cuando el desempeño se desvía de los planes no se tendrá que esperar hasta la revisión periódica para corregirlo, pues el superior y el subordinado analizan la situación de inmediato para que puedan tomarse acciones correctivas al momento e impedir que una pequeña desviación se convierta en un problema importante. (p. 322)

Lo que nos indica que se debe medir el desempeño contra los planes elaborados, los objetivos planteados en ellos y los estándares establecidos.

-Medición amplia (anual).

-Medición periódica (trimestral).

-Medición continua (diario).

Robbins y Coulter, (2010) afirman que:

El proceso de control es un proceso de tres pasos en el que se mide el desempeño real, se compara éste contra un estándar y se toman acciones administrativas para corregir cualquier desviación o para hacerse cargo de los estándares inadecuados. El proceso de control da por hecho que ya existen estándares de desempeño, y así es. Son los objetivos específicos creados durante el proceso de planeación. (...). Para determinar lo que es el desempeño real, un gerente debe primero obtener información al respecto. (p. 400)

Cómo medir. Los cuatro enfoques que los gerentes utilizan para medir y reportar el desempeño real son las observaciones personales, los reportes estadísticos, los reportes orales y los reportes escritos. (p. 400)

Qué medir. Lo que se mide es probablemente más importante para el proceso de control que la forma en que se mide. ¿Por qué? Porque seleccionar criterios equivocados puede crear serios problemas. Además, lo que se mide a menudo determina lo que los empleados harán. (p. 400)

Es el resultado final de una actividad. Ya sea que dicha actividad represente horas de práctica intensa antes de un concierto, o de una carrera, o llevar a cabo las responsabilidades laborales tan eficiente y eficazmente como sea posible, el desempeño es lo que resulta de esa actividad". Los gerentes se preocupan por el desempeño organizacional, es decir los resultados acumulados de todas las actividades laborales dentro de la organización. Es

un concepto multifacético, pero los gerentes necesitan entender los factores que contribuyen al desempeño organizacional. (p. 403).

Medidas de Desempeño Organizacional

Productividad organizacional. Al hablar de productividad nos referimos a la cantidad de bienes o servicios producidos dividida entre los insumos necesarios para generar ese resultado. Las organizaciones y las unidades de trabajo desean ser productivas. Quieren producir la mayor cantidad de bienes y servicios con los menos insumos. La producción se mide por las ganancias que recibe una organización cuando se venden los bienes (precio de venta multiplicado por el número vendido). Los insumos se miden por los costos de adquirir y transformar los recursos en resultados. (p. 404)

La gerencia quiere aumentar la proporción de la producción en relación con los insumos. Desde luego, la manera más fácil de lograrlo es aumentar los precios de la producción. Pero en el entorno competitivo de hoy, ésta puede no ser una opción. La única otra opción, entonces, es reducir los insumos. ¿Cómo? Con más eficiencia en el desempeño del trabajo y de este modo reduciendo los gastos de la organización. (p. 404)

Efectividad organizacional. Por otra parte, la efectividad organizacional es una medida de la idoneidad de las metas organizacionales y de qué tan bien se están cumpliendo dichas metas. Eso es lo esencial para los gerentes, y es lo que da la pauta para las decisiones administrativas al momento de diseñar las estrategias y las actividades laborales y de coordinar el trabajo de los empleados. (p. 404)

R.Jones & M.George, (2010) afirman que:

Los gerentes evalúan en qué medida la organización consigue sus metas y emprende las acciones correctivas necesarias para sostener o mejorar el desempeño. Por ejemplo, los gerentes supervisan el desempeño de individuos, departamentos y la totalidad de la organización, para verificar que cumplen con los criterios deseables de desempeño. (...). El resultado del proceso de control es la capacidad para medir el desempeño con exactitud y regular la eficiencia y la eficacia de la organización. Para ejercer el control, los gerentes deben decidir qué metas medirán, quizá las que conciernen a la productividad, calidad o sensibilidad para con los clientes. (p. 12)

El desempeño organizacional es una medida de la eficiencia y eficacia con que los gerentes aprovechan los recursos para satisfacer a los clientes y alcanzar las metas de la organización. El desempeño organizacional aumenta en proporción directa a los incrementos de la eficiencia y la eficacia. (p. 6)

La **eficiencia** es una medida de qué tan bien o qué tan productivamente se aprovechan los recursos para alcanzar una meta. Las organizaciones son eficientes cuando sus gerentes reducen al mínimo la cantidad de insumos (como mano de obra, materia prima y componentes) o el tiempo que se requiere para producir un lote determinado de bienes o servicios. (p. 6)

La **eficacia** es una medida de la pertinencia de las metas que los gerentes decidieron que persiguiera la organización y del grado en que esa

organización alcanza tales metas. Las organizaciones son eficaces cuando los gerentes escogen metas apropiadas y las consiguen. (p. 6)

Bateman & Snell, (2009) afirman que:

Toda organización se fija metas relacionadas con rendimiento, innovación, satisfacción de grupos interesados y otras. Un estándar es el nivel de desempeño esperado con respecto a una meta determinada. Los estándares son objetivos de desempeño que establecen los niveles deseados de éste, que lo motivan y que funcionan como parámetros de comparación contra los cuales puede evaluarse la actuación real. Es posible establecer estándares para cualquier actividad: financiera, operativa, legal, de beneficencia y otras. (p. 576)

La planeación, la organización y la dirección no garantizan el éxito. La cuarta función, el control, es el monitoreo del desempeño y la implementación de los cambios necesarios. A través del control, los directivos pueden asegurarse de que los recursos de la organización son utilizados de acuerdo con los planes y que la organización está cumpliendo con sus metas de calidad y seguridad.

El monitoreo es esencial como aspecto de control. Si se tienen dudas acerca de la importancia de esta función, deben revisarse fracasos en el control que hayan causado problemas severos. (p. 20)

Cuando los directivos implementan sus planes, a menudo se dan cuenta de que las cosas no funcionan como lo habían previsto. Las funciones del control aseguran la consecución de las metas, para lo cual debe resolverse

la pregunta: “¿nuestros resultados actuales son consistentes con nuestras metas?”, y de acuerdo con la respuesta hacer los ajustes necesarios. (p. 21)

Es importante encontrar una forma de crear valor, de organizarse para la eficiencia personal, de movilizar los talentos y habilidades propios, como también los de otros; de monitorear el desempeño y aprender constantemente, y de desarrollarse y cambiar hacia el futuro. (p. 22)

Chiavenato I. , (2007) dice sobre el desempeño laboral, que es el comportamiento de una persona en relaciona las funciones, actividades o tareas que le son asignadas en su puesto de trabajo; el desempeño puede variar por diferentes razones, que tiene que ver desde el conocimiento que tenga de los objetivos que competen a la función que realiza, su conocimiento de la función propia, sus habilidades, los medios y recursos con los que cuenta entre otros factores.

Se dice entonces que el desempeño laboral es el resultado de lo actuado versus lo esperado en los planes trazados.

Indicadores de desempeño laboral

Conocimiento. es el conjunto de experiencias, información, conceptos, con las que cuenta una persona para desempeñar de manera eficiente y eficaz su trabajo.

Habilidades. Son las capacidades que tiene una persona de convertir el conocimiento en acciones concretas de trabajo que permiten un elevado nivel de desempeño laboral.

Compromiso. Es el nivel de identificación que muestra una persona para con la organización para la que trabaja y que se ve reflejado en su desempeño y en los resultados de su trabajo, a través del alcance en los objetivos planteados por una organización.

Relación entre desempeño laboral y planeamiento operativo:

Koontz, Weihrich, & Cannice, (2012) afirman que:

Al diseñar un ambiente para el desempeño efectivo y funcional de los individuos que trabajan en grupo, la tarea principal de un gerente es asegurarse de que todos comprendan tanto el proyecto a realizar como los objetivos del grupo y los métodos para alcanzarlos. Si se quiere que el esfuerzo del grupo sea efectivo, las personas deben saber lo que se espera que cumplan. Ésta es la función de la planeación, la base de todas las funciones gerenciales que consiste en seleccionar misiones y objetivos, y decidir sobre las acciones necesarias para lograrlos; requiere tomar decisiones, es decir, elegir una acción entre varias alternativas, de manera que los planes proporcionen un enfoque racional para alcanzar los objetivos preseleccionados. En la planeación también participa activamente la innovación gerencial, pues cierra la brecha entre dónde estamos y adónde queremos ir. Los siameses de la administración; la planeación y el control,

son inseparables; cualquier intento por controlar sin una buena planeación no tiene sentido, pues no hay forma de que las personas sepan si van en la dirección que quieren (el resultado de la tarea del control), a menos de que primero estén seguros de adónde quieren ir (parte de la tarea de planeación); así, los planes aportan los estándares de control. (p. 108)

Robbins & Coulter, (2010) nos dicen que realmente existe una relación entre desempeño y planeación, al estar tan ligadas por ser un producto de la otra ya que en la planeación se proponen los objetivos y metas y el desempeño es el resultado de la acción de cumplirlos, también hace referencia que en parte en esta relación influye el tiempo para el cual se diseña la planeación.

R. Jones & M. George, (2010) indican que la eficiencia y eficacia de las organizaciones depende de que tan bien los niveles de dirección o mando hayan elaborado los planes.

Así también para evaluar los resultados se requiere haber contemplado dentro de la planeación una metodología valida que nos permita procesar la información obtenida para poder medir el nivel de desempeño alcanzado y el alcance de los objetivos propuestos.

Bateman & Snell, (2009) consideran que la planeación es un proceso cíclico y que el desempeño de las personas y las áreas dentro de la organización debe ser evaluado de manera continua, siempre tomando como estándares los objetivos y las metas planteadas en los planes, también deben diseñarse mecanismos de control que permitan que se pueda corregir cuando los planes hayan tenido algún error, lo que se detectara más fácilmente con un monitoreo constante.

. Chiavenato I., (2001) afirma que:

El control en el nivel operacional, o simplemente control operacional, es el subsistema de control efectuado en el nivel de ejecución de las operaciones. Se trata de una forma de control realizada sobre la ejecución de las tareas y las operaciones desempeñadas por el personal no administrativo de la empresa. En este sentido, el control operacional se refiere a los aspectos más específicos, como las tareas y operaciones. Su espacio de tiempo es el corto plazo, ya que su objetivo es inmediatista: evaluar y controlar el desempeño de las tareas y las operaciones en cada momento. También es el subsistema de control más orientado hacia la realidad concreta de la empresa: su día a día, en términos de las tareas realizadas. En resumen, el control operacional es el subsistema de control efectuado en el nivel más bajo de la organización empresarial; su contenido es específico y está orientado a cada tarea u operación y se dirige al corto plazo y a la acción correctiva inmediata. (p. 381)

El control es algo universal: las actividades humanas, cualesquiera que sean, siempre utilizan el control, consciente o inconscientemente. Cuando se maneja un automóvil, cuando se baila o se escribe una carta, todo individuo revisa continuamente la dirección, el ritmo o el sentido; si la operación de manejar un automóvil, bailar o escribir una carta no está de acuerdo con sus planes, él efectúa la debida corrección. El control consiste básicamente en un proceso que orienta la actividad ejercida para un fin previamente determinado. La esencia del control consiste en verificar si la actividad controlada está alcanzando o no los resultados deseados. Cuando se habla de resultados deseados, se presupone que se conocen y están

previstos. Esto significa que el concepto de control no puede existir sin el concepto de planeación.

La administración crea mecanismos para controlar todos los aspectos posibles en la organización. Los controles organizacionales sirven para:

- a. Establecer estándares de desempeño, mediante inspecciones, supervisión, procedimientos escritos o programas de producción.
- b. Establecer patrones de calidad de los productos o servicios ofrecidos por la empresa, mediante entrenamiento del personal, inspección, control estadístico de calidad y sistemas de incentivos.
- c. Proteger los bienes de la organización frente a posibles abusos, desperdicios o robos, mediante la exigencia de registros escritos, procedimientos de auditoría y división de responsabilidades.
- d. Limitar la autoridad ejercida por las diversas posiciones o niveles organizacionales, mediante la descripción de cargos, directrices y políticas, normas y reglamentos y sistemas de auditoría.
- e. Evaluar y dirigir el desempeño de las personas por medio de sistemas de evaluación del desempeño del personal, supervisión directa, vigilancia y registros, incluida información sobre producción por cada empleado o pérdidas por empleado, etc.
- f. Establecer medios preventivos para garantizar el alcance de los objetivos de la empresa, puesto que los objetivos ayudan a definir el desempeño apropiado y la dirección del comportamiento de los individuos para el logro de los resultados deseados. (p. 350, 351)

2.3 Glosario de Términos

Actividad. Acciones afines, sucesivas y coordinadas que componen un procedimiento, realizado por una persona o por un área administrativa.

Calidad. Es el resultado del esfuerzo conjunto de los miembros de una organización para obtener los mejores resultados producto del trabajo y entregar los mejores productos o servicios que den satisfacción al usuario.

Cargo. Función que cumple una persona en una empresa.

Competencia. Se refiere a las habilidades y conocimientos con que cuenta un individuo y que le permiten ser eficiente.

Comportamiento organizacional. Es la conducta a nivel de la organización entendida como un conjunto de procesos y actividades relacionadas que persiguen un objetivo común, ser efectivos.

Compromiso organizacional. Es la fortaleza de la participación de un empleado en la organización y la forma en que se identifica con ella.

Conocimiento. Acervo de información, conceptos, ideas, aprendizajes y vivencias que posee una persona respecto de algún tema.

Control. Revisión, verificación, evaluación de que se ha cumplido determinada actividad que se programó.

Desempeño. Es el resultado final de una actividad, es lo que resulta de esa actividad.

Directrices. Principios establecidos para alcanzar los objetivos fijados

Dirigir. Influenciar en la conducta y las actividades de un grupo u organización entera con respecto a determinadas metas.

Efectividad. Hacer lo correcto.

Eficacia. Cumplir con los objetivos previstos, sin tomar en cuenta lo que cueste.

Eficiencia. Logro de un resultado esperado en el menor tiempo posible y con la menor cantidad de recursos.

Estrategia. Conjunto de acciones que deriva en un plan que pretende llegar a obtener un resultado.

Evaluación. Medición que se realiza según determinados parámetros para conocer el grado de alcance de los objetivos propuestos.

Función. Conjunto de acciones previamente establecidas que guardan relación con las actividades de un área y la obtención de un objetivo.

Gestión. Acciones conjuntas que se realizan de manera coordinada, dentro de un proceso determinado.

Habilidad. Condiciones o aptitudes propias que nos permiten realizar determinada actividad de manera satisfactoria.

Incentivos. Recompensa en bienes o servicios otorgados a una persona para motivarla en el desempeño de sus labores.

Indicador. Es una referencia que se utiliza para medir determinada acción.

Infraestructura. Conjunto de medios técnicos, servicios e instalaciones necesarios para el desarrollo de una actividad o para que un lugar pueda ser utilizado.

Lineamiento. Directiva que emiten los niveles de dirección y que indica el rumbo a seguir sobre determinada actividad.

Mantenimiento. Conjunto de acciones que permiten la conservación y funcionamiento óptimo de los bienes, equipos, inmuebles.

Mantenimiento Correctivo. Acciones de reparación que se ejecutan posteriormente a la detección de un desperfecto en cualquier bien material.

Mantenimiento Preventivo. Actividad preventiva que se ejecuta de manera programada con el fin de preservar los bienes, se realiza normalmente a inmuebles, instalaciones equipos y maquinaria. Se caracteriza por estar calendarizado.

Manual. Conjunto de instrucciones escritas, ordenadas que permiten desarrollar una o varias actividades dentro de una organización, los hay de diferentes tipos.

Manual De Procedimientos. Conjunto de pasos a seguir normalmente se entregan por escrito y que permiten seguir una secuencia lógica y ordenada de acciones con respecto a determinada actividad.

Metas. Punto al cual se pretende llegar luego de haberlo planteado y planeado.

Método. Forma escrita de realizar determinada actividad o tarea que nos permite llegar a la obtención de un objetivo.

Nivel. Grado, posición, altura.

Nivel estratégico. Posición de alta dirección

Nivel táctico. Jerarquía intermedia en la estructura organizacional.

Nivel Operacional. Posición básica en la estructura de la empresa, encargada del trabajo de detalle

Nivel de Eficacia. Obtención de resultados, alcance de metas.

Nivel Jerárquico. Posición que se ocupa en la estructura de la empresa según la función encomendada.

Norma. Disposición establecida que regula el comportamiento de los miembros de una organización.

Objetivo. Resultado que se espera alcanzar producto de un esfuerzo organizado y planificado.

Organización. Entidad social compuesta por personas y recursos, estructurada y orientada deliberadamente hacia un objetivo común.

Personal. En administración se usa para referirse a los individuos que integran una organización

Plan. Conjunto de estrategias, tácticas, procedimientos y métodos que se elabora con el fin de alcanzar uno o más objetivos para beneficio de una organización.

Plazo. Tiempo que se establece para la ejecución de determinada actividad.

Políticas. Es la dirección o rumbo que decide tomar una organización y que debe ser conocida por todos sus miembros, es elaborada por el nivel más alto de dirección de la institución.

Procedimiento. Conjunto de acciones ordenadas cronológica y secuencialmente, que indican como ejecutar una actividad determinada.

Proceso. Secuencia ordenada de pasos que se sigue para cumplir determinada actividad

Productividad. Relación entre la producción obtenida y los bienes y tiempo utilizados para lograrla.

Programa. Grupo de actividades relacionadas que se pretende que alcancen un resultado

Puesto. Posición que ocupa una persona y que implica un conjunto de responsabilidades relacionadas con dicha posición en la empresa.

Recursos. Todo aquello que al ser empleado o utilizado nos permite realizar una actividad y alcanzar un objetivo planteado.

Reglas. Planes permanentes que detallan las medidas específicas que se deben tomar en una situación dada.

Reglamentos. Documentos de gestión con que cuenta una organización y que nos permiten separar funciones según los puestos y establecer responsabilidades, deberes y derechos con respecto al cumplimiento de dichas funciones.

Reporte. Informe que se hace y se comunica sobre determinada situación con respecto a un hecho o labor determinada.

Servicio. Realizar una determinada actividad con la finalidad de dar satisfacción a algún tipo de requerimiento o necesidad.

Sistema. Grupo ordenado de manera secuencial de procesos y actividades que dirigen el funcionamiento de una organización

Suministro. Provisión de los materiales necesarios para el cumplimiento de determinada actividad.

Supervisión. Acción de control que se ejerce para verificar el cumplimiento de las actividades.

Táctica. Método o forma de realizar una determinada actividad con la finalidad de lograr un objetivo

Tarea. Actividad o trabajo que se asigna o delega a un individuo para que sea cumplida y producto de la cual se obtiene un resultado.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis General

El planeamiento operativo influye positivamente en el desempeño laboral del personal del Área de Mantenimiento y Servicios Generales de la UIGV.

3.2 Hipótesis Específicas

- a) Los objetivos del Plan Operativo influyen positivamente en el desempeño laboral del personal del Área de Mantenimiento y Servicios Generales de la UIGV
- b) La planificación del trabajo influye positivamente en el desempeño laboral del personal del Área de Mantenimiento y Servicios Generales de la UIGV.
- c) El suministro de recursos influye positivamente en el desempeño laboral del personal del Área de Mantenimiento y Servicios Generales de la UIGV.

3.3 Identificación de Variables

3.3.1 V₁:

Planeamiento Operativo

3.3.2 V₂:

Desempeño laboral

3.4 Operacionalización de variables

VARIABLES	INDICADORES
V ₁ : Planeamiento Operativo	1.1 Objetivos del Plan 1.2 Planificación del trabajo 1.3 Suministro de recursos
V ₂ : Desempeño laboral	2.1 Conocimiento 2.2 Habilidades 2.3 Compromiso

1.2 Matriz de Consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES	SUB-INDICADORES	METODOLOGIA
<p>PROBLEMA PRINCIPAL</p> <p>¿De qué manera el Planeamiento Operativo influye en el desempeño laboral del personal del Área de Mantenimiento y Servicios Generales en el año 2018?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Conocer si el Planeamiento Operativo influye en el desempeño laboral del personal del Área de Mantenimiento y Servicios Generales en el año 2018</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>El planeamiento operativo influye positivamente en el desempeño laboral del personal del Área de Mantenimiento y Servicios Generales de la UIGV</p>	<p>V1</p> <p>PLANEAMIENTO OPERATIVO</p>	<p>1.1 Objetivos del PO</p> <p>1.2. Planificación del trabajo</p> <p>1.3 Suministro de recursos</p>	<p>1.1.1. definidos</p> <p>1.1.2. adecuados</p> <p>1.1.3. alcanzables (se pueden cumplir)</p> <p>1.2.1. Funciones y tareas.</p> <p>1.2.2. Tiempo suficiente.</p> <p>1.2.3. Procedimientos.</p> <p>1.3.1. Calidad.</p> <p>1.3.2. Oportuno.</p> <p>1.3.3 suficiente.</p>	<p>Enfoque: cuantitativo</p> <p>Tipo: Descriptiva Inductiva/Deductiva.</p> <p>Diseño: no experimental de corte</p> <p>Técnica recolección de datos: Análisis documental. Encuesta</p>
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>¿De qué manera los objetivos del Plan Operativo influyen en el desempeño laboral del personal del Área de Mantenimiento y Servicios generales de la UIGV en el año 2018?</p> <p>¿En qué medida las planificaciones del trabajo influyen en el desempeño laboral del Área de Mantenimiento y Servicios Generales de la UIGV en el año 2018?</p> <p>¿En qué medida el suministro oportuno de los materiales influye en el desempeño laboral del personal del Área de Mantenimiento y Servicios Generales de la UIGV en el año 2018?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>Conocer si los objetivos del Plan Operativo influyen en el desempeño laboral del personal del Área de Mantenimiento y Servicios Generales de la UIGV en el año 2018.</p> <p>Conocer si la planificación del trabajo influye en el desempeño laboral del personal del Área de Mantenimiento y Servicios Generales de la UIGV en el año 2018.</p> <p>Conocer si el suministro de los materiales influye en el desempeño laboral del personal del Área de Mantenimiento y Servicios Generales de la UIGV en el año 2018</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECIFICAS</p> <p>Los objetivos del Plan Operativo influyen positivamente en el desempeño laboral del personal del Área de Mantenimiento y Servicios Generales de la UIGV.</p> <p>La planificación del trabajo influye positivamente en el desempeño laboral del personal del Área de Mantenimiento y Servicios Generales de la UIGV.</p> <p>El suministro de recursos influye positivamente en el desempeño laboral del personal del Área de Mantenimiento y Servicios Generales de la UIGV</p>	<p>V2</p> <p>DESEMPEÑO LABORAL</p>	<p>2.1 Conocimiento</p> <p>2.2 Habilidades</p> <p>2.3 Compromiso</p>	<p>2.1.1. Experiencia previa.</p> <p>2.1.2. Capacitación.</p> <p>2.1.3. Conocimientos específicos.</p> <p>2.2.1. Capacidad de ejecución</p> <p>2.2.2. Resolución de problemas.</p> <p>2.2.3. Creatividad.</p> <p>2.3.1. Iniciativa.</p> <p>2.3.2. Trabajo equipo</p> <p>2.3.3. Cumplimiento.</p>	<p>Unidad de análisis: UMSG-UIGV</p> <p>Población: 175 trabajadores</p> <p>Muestra: 120 trabajadores</p>

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1 Tipo de la Investigación

Este trabajo de investigación, está enmarcado dentro del tipo de investigación descriptiva, inductiva/deductiva, de enfoque cuantitativo ya que describe y explica la influencia o relación entre las variables de investigación en la realidad concreta del universo.

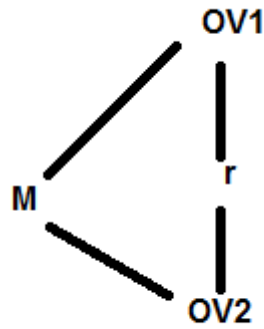
Descriptiva:

Según Hernández (2006, p.102) descriptivo porque “miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos dimensiones o componentes del fenómeno a investigar”.

El procesamiento de datos corresponde al enfoque cuantitativo

4.2 Diseño de la investigación

El estudio responde a un Diseño no experimental de corte transversal pues se ejecutan sin manipular variables, observando los hechos en el entorno natural, después son analizados; lo que involucra recopilación de datos en un momento determinado y en un tiempo único. (Kerlinger, 1983).



Dónde:

M: Muestra

O: Observación

V1: planeamiento operativo

V2: Desempeño laboral

r: nivel de relación o impacto entre las variables

4.3 Unidad de análisis

Es el elemento de población, en el mismo cuestionario podría haber más de uno.

La de esta investigación serán los trabajadores del Área de Mantenimiento y Servicios Generales.

4.4 Población de estudio

Comprende 175 trabajadores.

4.5 Tamaño de muestra

La determinación de la muestra fue para realizar ciertas deducciones de la cantidad de trabajadores con referencia a la variable: Desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Mantenimiento y Servicios Generales.

4.6 Selección de muestra

Se determinó una muestra probabilística aleatoria simple de los trabajadores, (dado que son 175).

Para determinar el tamaño de la muestra con las que trabajaremos se trabajará con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{(Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N)}{[e^2 \cdot (N - 1)] + (Z^2 \cdot p \cdot q)}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra.

N = Población: 175 trabajadores.

Z = Grado de confianza: 1.96 (95% de confianza)

p = 0.50 (probable éxito)

q = 0.50 (probable fracaso)

e = 0.05 margen de error permitido

Reemplazando en:

$$n = \frac{[(1.96)^2 (0.50) (0.50) (175)]}{[(0.05)^2 - (175 - 1)] + (1.96)^2 (0.50) (0.50)}$$

$$n = 120$$

La muestra será de 120 encuestados

4.7 Técnicas de recolección de datos.

La obtención de información respecto a las variables se realizará aplicando las técnicas de:

- a. **La técnica del análisis documental:** Empleando, como herramientas para recopilación de datos: fichas; utilizando como referencia, información de la empresa respecto a la variable dependiente.
- b. **La técnica de la encuesta:** se elaborará una encuesta; acudiendo a los trabajadores para que nos brinden información; el cuestionario se usara para conseguir la información de la variable: desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Mantenimiento y Servicios Generales

4.8 Análisis e interpretación de la información.

Los datos obtenidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos antes indicados, recurriendo a los informantes también indicados; fueron ordenados y tabulados para iniciar el análisis respectivo.

La información obtenida será ordenada y procesada luego será examinada usando la estadística descriptiva, utilizando tablas y gráficos, para poder entender correctamente el producto de las preguntas realizadas.

Para la comprobación de las hipótesis, se propondrán hipótesis estadísticas (Hipótesis Nula e Hipótesis Alternativa), empleando como estadística de prueba la afinidad o concordancia, puesto que se trataba de demostrar la relación entre las variables, involucradas en el estudio.

El resultado de la contrastación de las hipótesis, permitió formular las conclusiones de investigación, y así llegar a la base para formular las conclusiones generales de la investigación.

CAPÍTULO V

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

5.1 Análisis e Interpretación de Resultados

Luego de la aplicar el cuestionario como herramienta de recopilación de datos se presenta a continuación la siguiente información:

Tabla N° 1

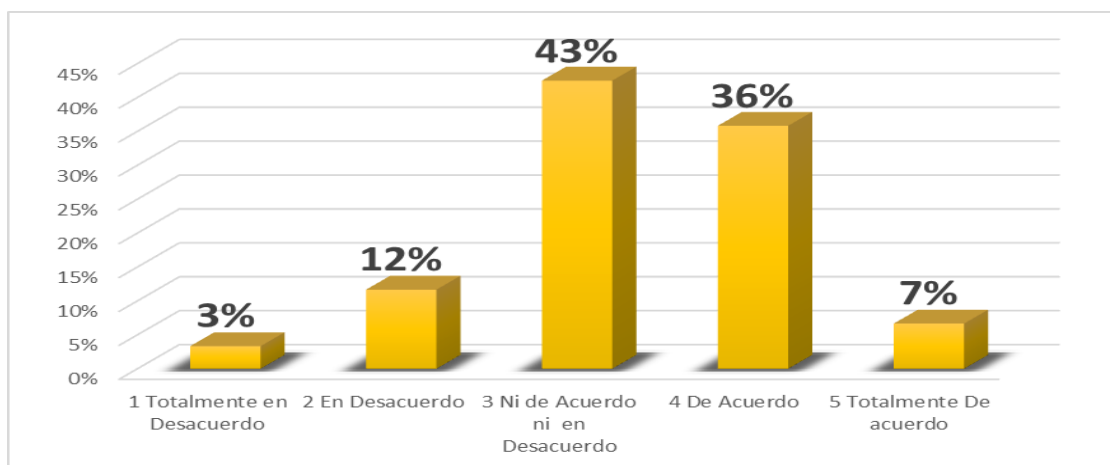
1. ¿Considera Ud. que los objetivos del plan operativo del Área de Mantenimiento y Servicios Generales, que se relacionan con su trabajo están bien definidos?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	4	3%
2 En Desacuerdo	14	12%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	51	43%
4 De Acuerdo	43	36%
5 Totalmente De acuerdo	8	7%
Total	120	100%

Fuente: elaboración propia

Gráfico N° 1

1. ¿Considera Ud. que los objetivos del plan operativo del Área de Mantenimiento y Servicios Generales, que se relacionan con su trabajo están bien definidos?



Fuente: elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 7% está muy de acuerdo que los objetivos del plan de mantenimiento que se relacionan con su trabajo están bien definidos, mientras que el 36% está de acuerdo, igualmente un 43% de la muestra no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 12% está en desacuerdo y el 3% está muy en desacuerdo.

Tabla N° 2

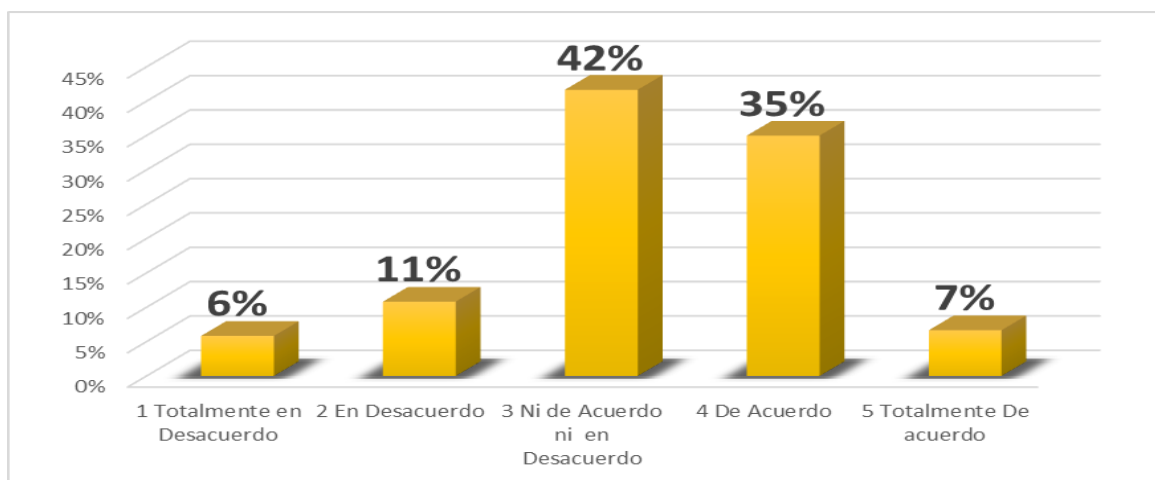
1.Cree Ud. ¿Que los objetivos del plan operativo del Área de Mantenimiento y Servicios Generales, que se relaciona con su trabajo son adecuados?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	7	6%
2 En Desacuerdo	13	11%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	50	42%
4 De Acuerdo	42	35%
5 Totalmente De acuerdo	8	7%
Total	120	100%

Fuente: elaboración propia

Gráfico N° 2

2. ¿Cree Ud. ¿Que los objetivos del plan operativo del Área de Mantenimiento y Servicios Generales, que se relacionan con su trabajo, son adecuados?



Fuente: elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 7% está muy de acuerdo que los objetivos del plan operativo son adecuados, mientras que el 35% está de acuerdo, igualmente un 42% de la muestra no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 11% está en desacuerdo y el 6% está muy en desacuerdo.

Tabla N° 3

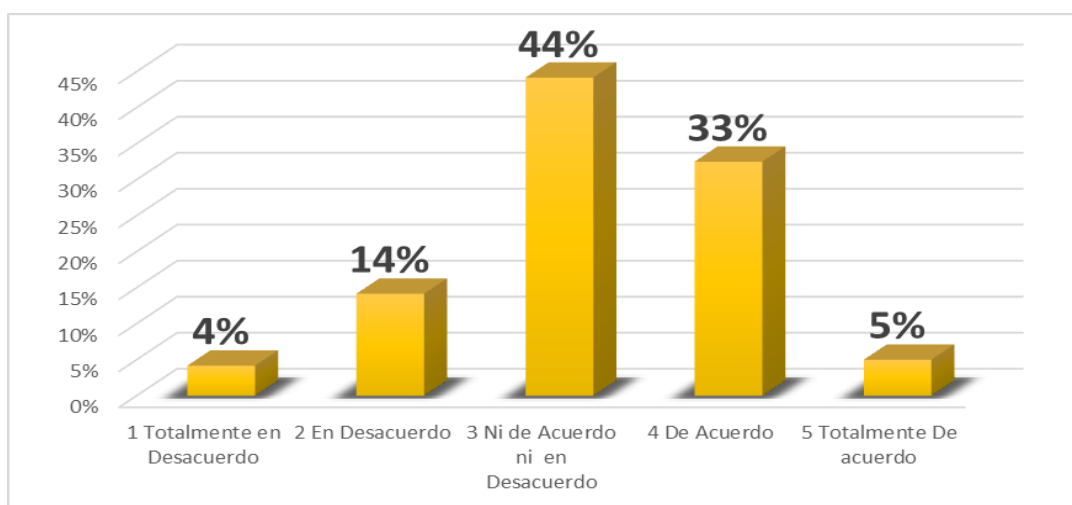
2. ¿Considera Ud. que los objetivos del plan operativo del Área de Mantenimiento y Servicios Generales, que se relacionan con su trabajo, se pueden cumplir?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	5	4%
2 En Desacuerdo	17	14%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	53	44%
4 De Acuerdo	39	33%
5 Totalmente De acuerdo	6	5%
Total	120	100%

Fuente: elaboración propia

Gráfico N° 3

3. ¿Considera Ud. que los objetivos del plan operativo del Área de Mantenimiento y Servicios Generales, que se relacionan con su trabajo, se pueden cumplir?



Fuente: elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 5% está muy de acuerdo que los objetivos del plan operativo son adecuados, mientras que el 33% está de acuerdo, igualmente un 44% de la muestra no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 11% está en desacuerdo y el 6% está muy en desacuerdo.

Tabla N° 4

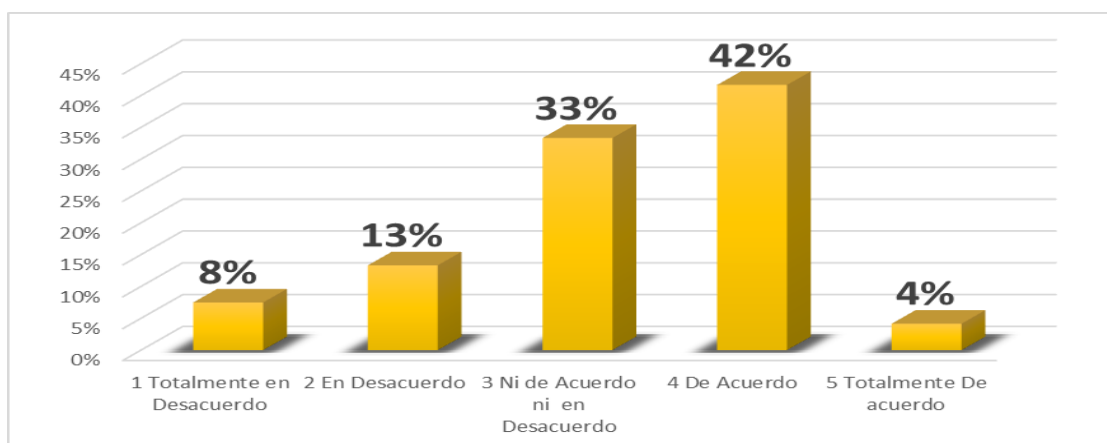
3.¿Cree Ud. que la planificación del trabajo que se realiza en el Área de Mantenimiento y Servicios Generales está relacionada de forma directa con las funciones y tareas que le asigna su Jefatura?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	9	8%
2 En Desacuerdo	16	13%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	40	33%
4 De Acuerdo	50	42%
5 Totalmente De acuerdo	5	4%
Total	120	100%

Fuente: elaboración propia

Gráfico N° 4

4. ¿Cree Ud. que la planificación del trabajo que se realiza en el Área de Mantenimiento y Servicios Generales está relacionada de forma directa con las funciones y tareas que le asigna su Jefatura?



Fuente: elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 4% está muy de acuerdo que los objetivos del plan operativo están relacionados con las funciones y tareas que le asigna su jefatura, mientras que el 42% está de acuerdo, igualmente un 33% de la muestra no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 13% está en desacuerdo y el 8% está muy en desacuerdo.

Tabla N° 5

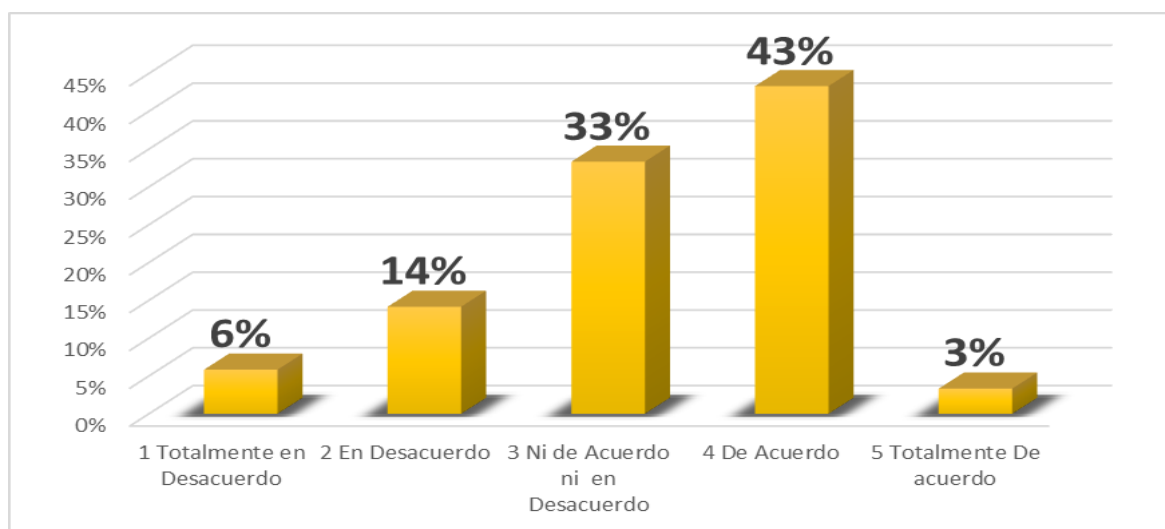
4. ¿Cree Ud. ¿Que la planificación del trabajo existente en el Área de Mantenimiento y Servicios generales, le asigna tiempo suficiente para el cumplimiento de sus funciones y tareas?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	7	6%
2 En Desacuerdo	17	14%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	40	33%
4 De Acuerdo	52	43%
5 Totalmente De acuerdo	4	3%
Total	120	100%

Fuente: elaboración propia

Gráfico N° 5

5. ¿Cree Ud. ¿Que la planificación del trabajo existente en el Área de Mantenimiento y Servicios generales, le asigna tiempo suficiente para el cumplimiento de sus funciones y tareas?



Fuente: elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 3% está muy de acuerdo que la planificación del trabajo existente le asigna tiempo suficiente para el cumplimiento de sus funciones y tareas, mientras que el 43% está de acuerdo, igualmente un 33% de la muestra no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 14% está en desacuerdo y el 6% está muy en desacuerdo.

Tabla N° 6

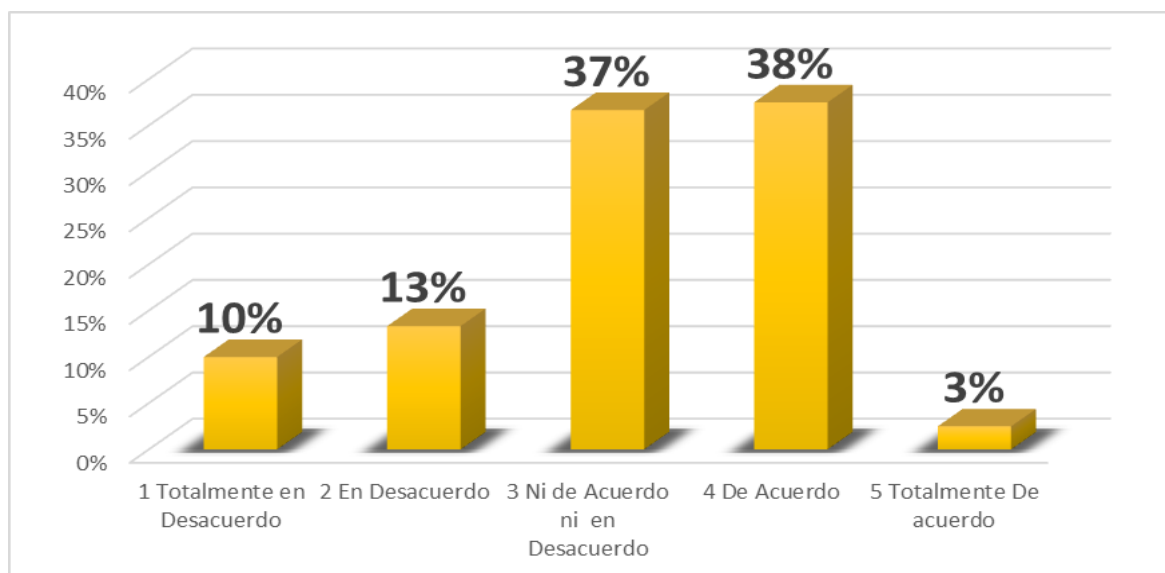
5. ¿Cree Ud. que la planificación del trabajo existente en el Área de Mantenimiento y Servicios Generales, se basa en procedimientos y programas previamente establecidos?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	12	10%
2 En Desacuerdo	16	13%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	44	37%
4 De Acuerdo	45	38%
5 Totalmente De acuerdo	3	3%
Total	120	100%

Fuente: elaboración propia

Gráfico N° 6

6. ¿Cree Ud. que la planificación del trabajo existente en el Área de Mantenimiento y Servicios Generales, se basa en procedimientos y programas previamente establecidos?



Fuente: elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 3% está muy de acuerdo que la planificación del trabajo existente se basa en procedimientos y programas previamente establecidos, mientras que el 38% está de acuerdo, igualmente un 37% de la muestra no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 13% está en desacuerdo y el 10% está muy en desacuerdo.

Tabla N° 7

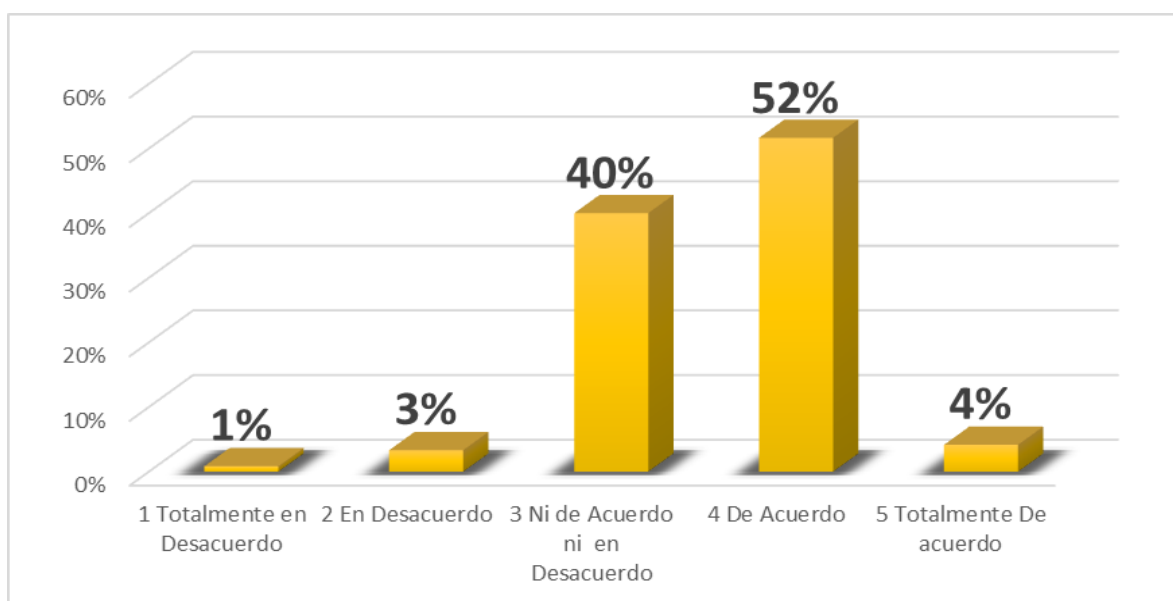
6. ¿Cree Ud. ¿Que los materiales e implementos de trabajo que se le proporcionan para el cumplimiento de sus funciones, son de calidad?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	1	1%
2 En Desacuerdo	4	3%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	48	40%
4 De Acuerdo	62	52%
5 Totalmente De acuerdo	5	4%
Total	120	100%

Fuente: elaboración propia

Gráfico N° 7

7. ¿Cree Ud. ¿Que los materiales e implementos de trabajo que se le proporcionan para el cumplimiento de sus funciones, son de calidad?



Fuente: elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 4% está muy de acuerdo que los materiales e implementos de trabajo que se le proporcionan para cumplir sus funciones son de calidad, mientras que el 52% está de acuerdo, igualmente un 40% de la muestra no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 3% está en desacuerdo y el 1% está muy en desacuerdo.

Tabla N° 8

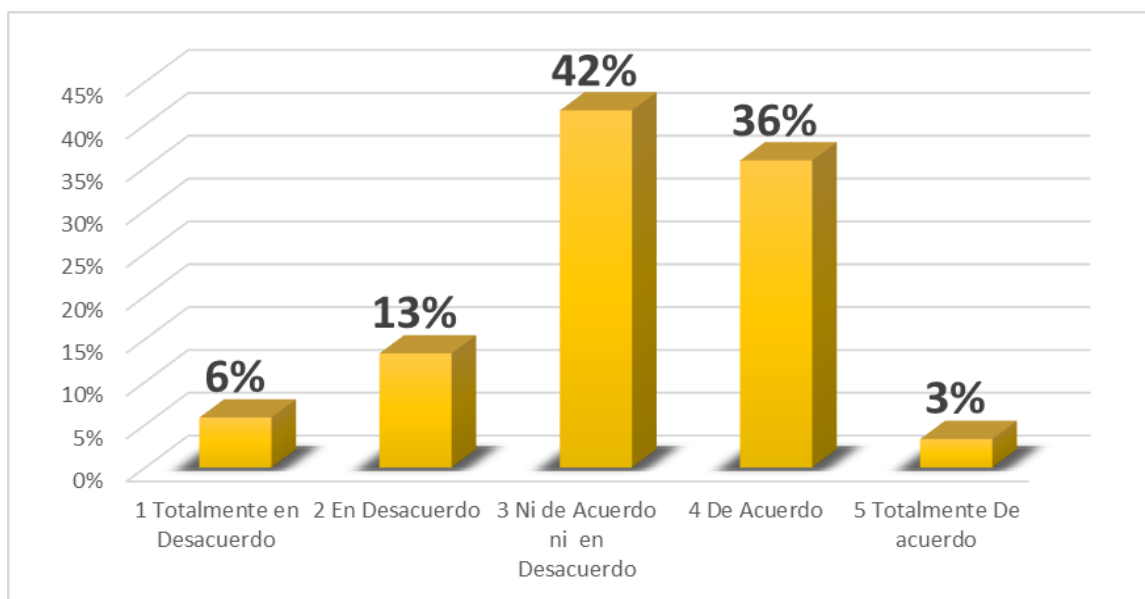
7.¿Considera Ud. que el suministro de materiales e implementos que se le proporciona para su trabajo es oportuno?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	7	6%
2 En Desacuerdo	16	13%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	50	42%
4 De Acuerdo	43	36%
5 Totalmente De acuerdo	4	3%
Total	120	100%

Fuente: elaboración propia

Gráfico N° 8

8. ¿Considera Ud. que el suministro de materiales e implementos que se le proporciona para su trabajo es oportuno?



Fuente: elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 3% está muy de acuerdo que el suministro de materiales e implementos que se le proporcionan es oportuno, mientras que el 36% está de acuerdo, igualmente un 42% de la muestra no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 13% está en desacuerdo y el 6% está muy en desacuerdo.

Tabla N° 9

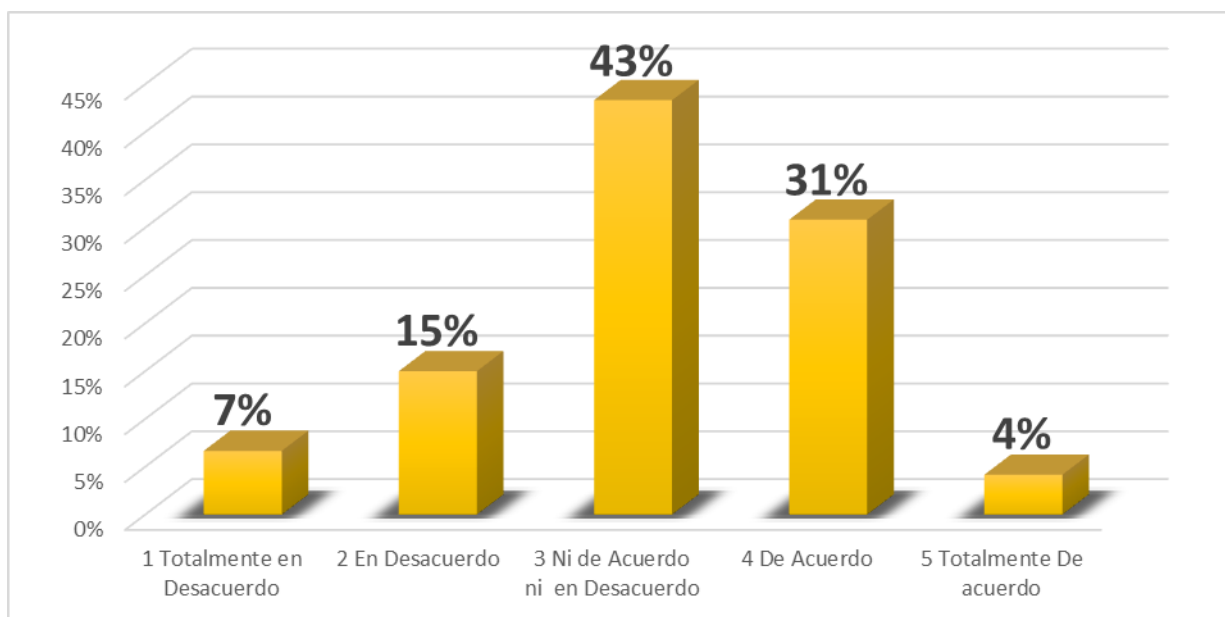
8. ¿Considera Ud. que el suministro de materiales que se le proporciona para realizar su trabajo es suficiente para cumplir de manera eficaz sus funciones?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	8	7%
2 En Desacuerdo	18	15%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	52	43%
4 De Acuerdo	37	31%
5 Totalmente De acuerdo	5	4%
Total	120	100%

Fuente: elaboración propia

Gráfico N° 9

9. ¿Considera Ud. que el suministro de materiales que se le proporciona para realizar su trabajo es suficiente para cumplir de manera eficaz sus funciones?



Fuente: elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 4% está muy de acuerdo que el suministro de materiales e implementos que se le proporcionan es suficiente, mientras que el 31% está de acuerdo, igualmente un 43% de la muestra no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 15% está en desacuerdo y el 7% está muy en desacuerdo.

Tabla N° 10

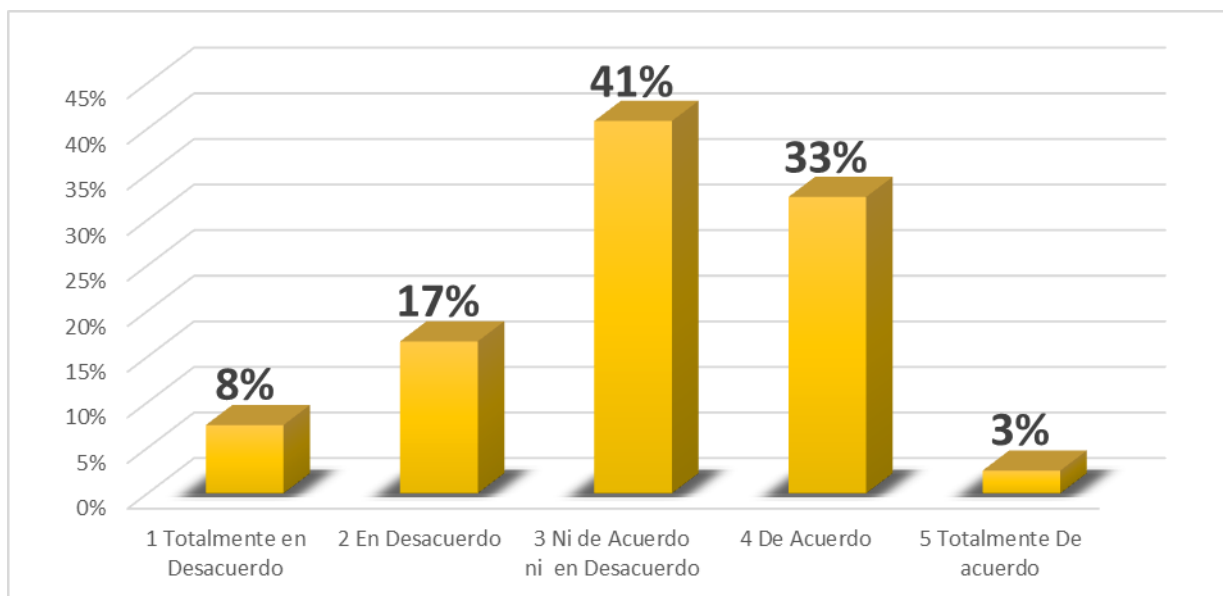
9. ¿Considera usted que el plan operativo le permite aplicar su experiencia laboral, según las exigencias del puesto de trabajo?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	9	8%
2 En Desacuerdo	20	17%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	49	41%
4 De Acuerdo	39	33%
5 Totalmente De acuerdo	3	3%
Total	120	100%

Fuente: elaboración propia

Gráfico N° 10

10. ¿Considera usted que el plan operativo le permite aplicar su experiencia laboral, según las exigencias del puesto de trabajo?



Fuente: elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 3% está muy de acuerdo que el plan operativo le permite aplicar su experiencia laboral según las exigencias del puesto de trabajo mientras que el 33% está de acuerdo, igualmente un 41% de la muestra no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 17% está en desacuerdo y el 8% está muy en desacuerdo.

Tabla N° 11

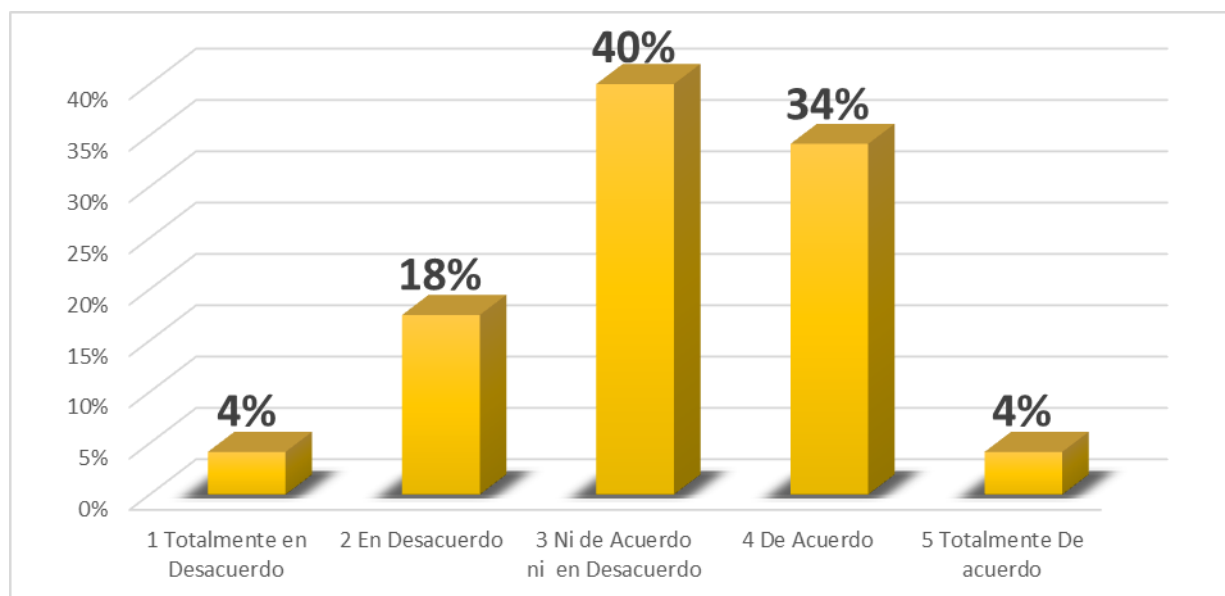
10. ¿Considera Ud. que, según el plan operativo, la capacitación que usted ha recibido es adecuada para la función que le toca desempeñar?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	5	4%
2 En Desacuerdo	21	18%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	48	40%
4 De Acuerdo	41	34%
5 Totalmente De acuerdo	5	4%
Total	120	100%

Fuente: elaboración propia

Gráfico N° 11

11. ¿Considera Ud. que, según el plan operativo, la capacitación que usted ha recibido es adecuada para la función que le toca desempeñar?



Fuente: elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 4% está muy de acuerdo que, según el plan operativo, la capacitación que ha recibido es adecuada para la función que le toca desempeñar, mientras que el 34% está de acuerdo, igualmente un 40% de la muestra no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 18% está en desacuerdo y el 4% está muy en desacuerdo.

Tabla N° 12

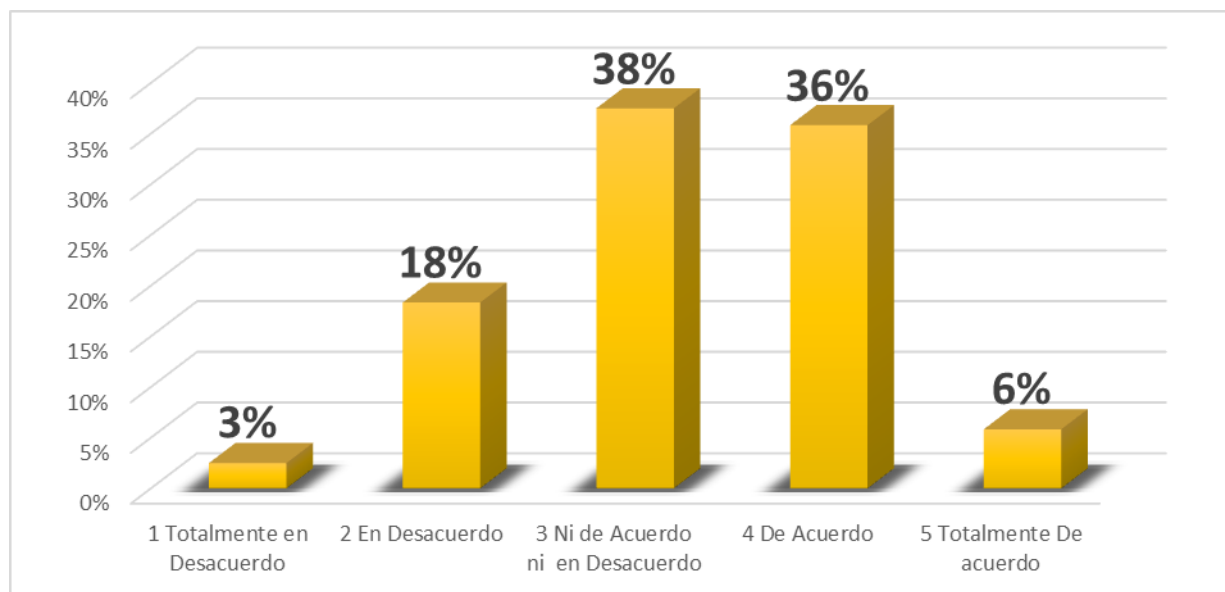
11.¿Considera Ud. que el plan operativo le permite aplicar su conocimiento especializado de manera eficaz, en las actividades según su puesto asignado?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	3	3%
2 En Desacuerdo	22	18%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	45	38%
4 De Acuerdo	43	36%
5 Totalmente De acuerdo	7	6%
Total	120	100%

Fuente: elaboración propia

Gráfico N° 12

12. ¿Considera Ud. que el plan operativo le permite aplicar su conocimiento especializado de manera eficaz, en las actividades según su puesto asignado?



Fuente: elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 6% está muy de acuerdo que el plan operativo, le permite aplicar su conocimiento especializado de manera eficaz, en las actividades según su puesto de trabajo, mientras que el 36% está de acuerdo, igualmente un 38% de la muestra no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 18% está en desacuerdo y el 3% está muy en desacuerdo.

Tabla N° 13

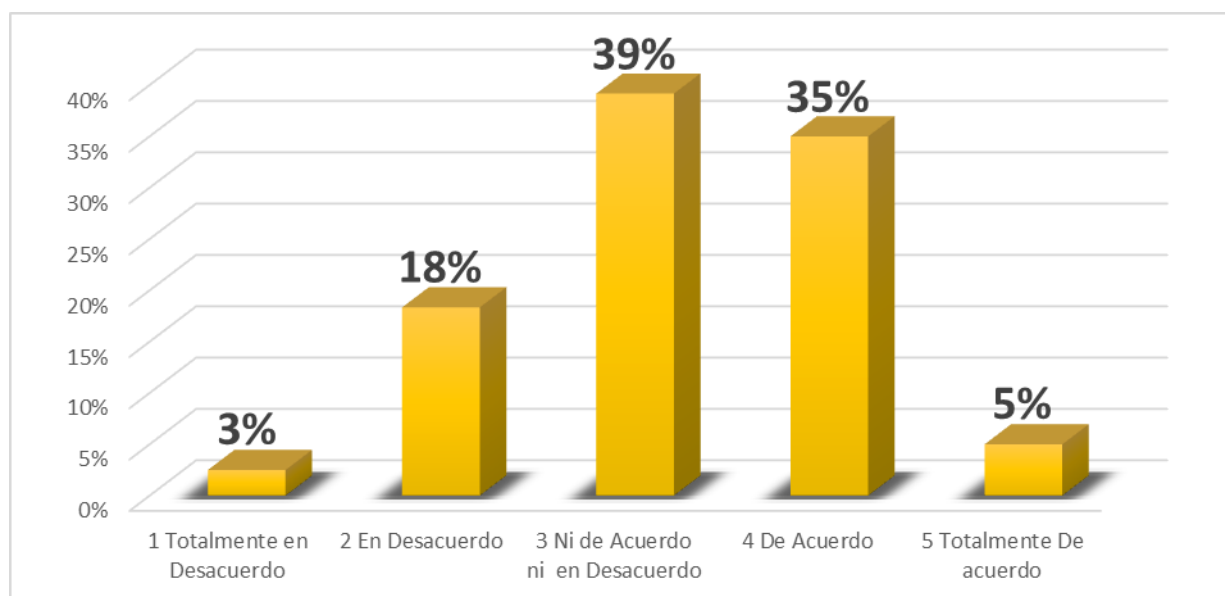
12. ¿Considera Ud. que el plan operativo le permite utilizar su capacidad de ejecución en el puesto que desempeña?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	3	3%
2 En Desacuerdo	22	18%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	47	39%
4 De Acuerdo	42	35%
5 Totalmente De acuerdo	6	5%
Total	120	100%

Fuente: elaboración propia

Gráfico N° 13

13. ¿Considera Ud. que el plan operativo le permite utilizar su capacidad de ejecución en el puesto que desempeña?



Fuente: elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 5% está muy de acuerdo que el plan operativo, le permite utilizar su capacidad de ejecución en el puesto que desempeña, en las actividades según su puesto de trabajo, mientras que el 35% está de acuerdo, igualmente un 39% de la muestra no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 18% está en desacuerdo y el 3% está muy en desacuerdo.

Tabla N° 14

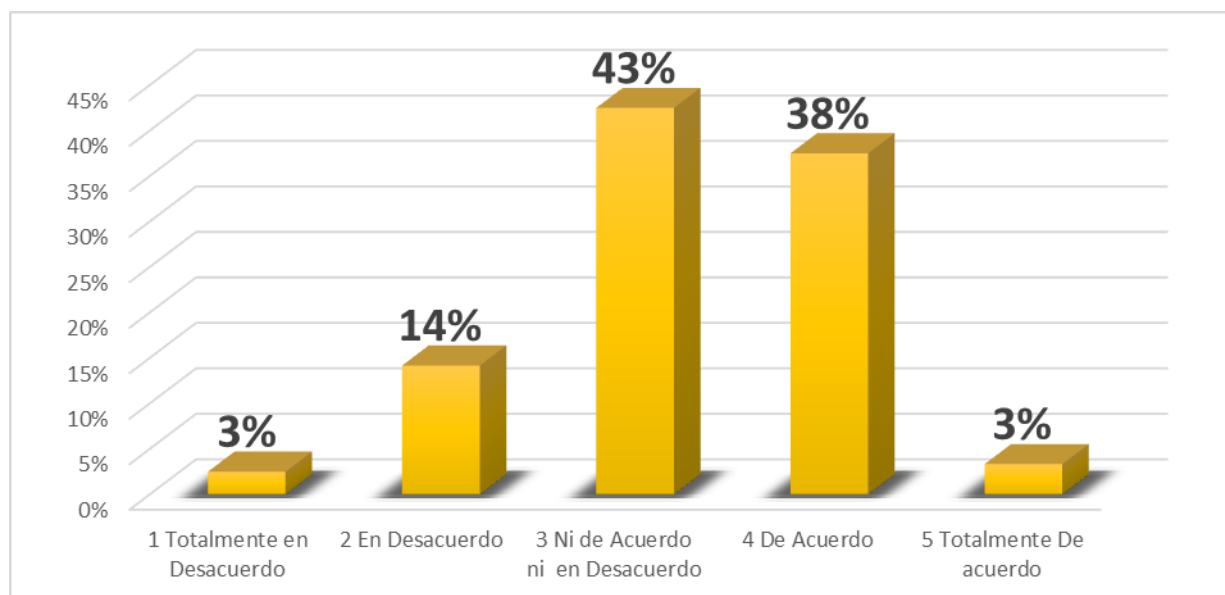
Tabla 13.¿Considera Ud. que el plan operativo le permite desarrollar su capacidad de resolver problemas en el puesto que desempeña?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	3	3%
2 En Desacuerdo	17	14%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	51	43%
4 De Acuerdo	45	38%
5 Totalmente De acuerdo	4	3%
Total	120	100%

Fuente: elaboración propia

Gráfico N° 14

14. ¿Considera Ud. que el plan operativo le permite desarrollar su capacidad de resolver problemas en el puesto que desempeña?



Fuente: elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 3% está muy de acuerdo que el plan operativo, le permite utilizar su capacidad de ejecución en el puesto que desempeña, en las actividades según su puesto de trabajo, mientras que el 38% está de acuerdo, igualmente un 43% de la muestra no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 14% está en desacuerdo y el 3% está muy en desacuerdo.

Tabla N° 15

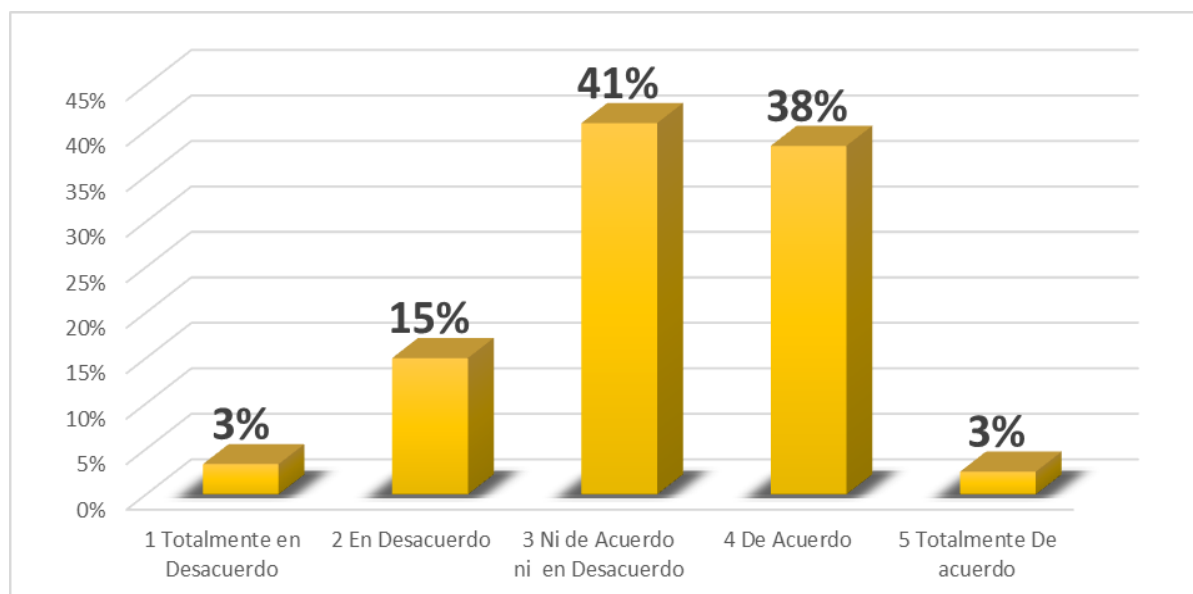
14. ¿Considera Ud. que el plan operativo le permite aplicar su creatividad en el desarrollo de sus funciones?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	4	3%
2 En Desacuerdo	18	15%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	49	41%
4 De Acuerdo	46	38%
5 Totalmente De acuerdo	3	3%
Total	120	100%

Fuente: elaboración propia

Gráfico N° 15

15. ¿Considera Ud. que el plan operativo le permite aplicar su creatividad en el desarrollo de sus funciones?



Fuente: elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 3% está muy de acuerdo que el plan operativo, le permite utilizar su capacidad de ejecución en el puesto que desempeña, en las actividades según su puesto de trabajo, mientras que el 38% está de acuerdo, igualmente un 43% de la muestra no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 14% está en desacuerdo y el 3% está muy en desacuerdo.

Tabla N° 16

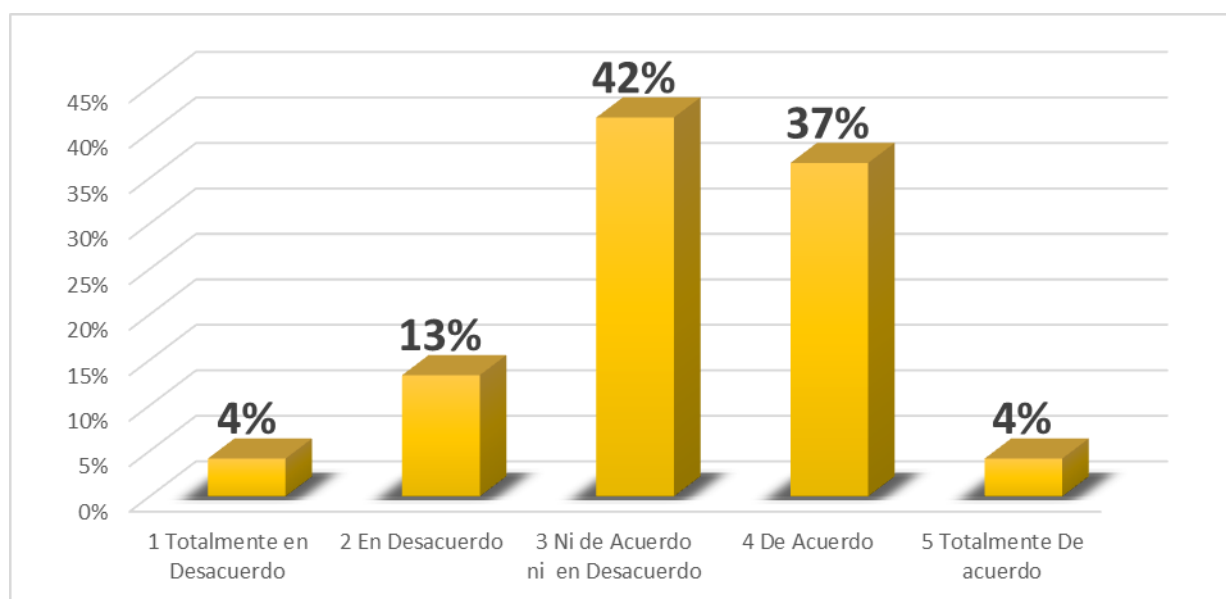
15. ¿Considera Ud. que el plan operativo permite utilizar su iniciativa en el desarrollo de sus funciones?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	5	4%
2 En Desacuerdo	16	13%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	50	42%
4 De Acuerdo	44	37%
5 Totalmente De acuerdo	5	4%
Total	120	100%

Fuente: elaboración propia

Gráfico N° 16

16. ¿Considera Ud. que el plan operativo permite utilizar su iniciativa en el desarrollo de sus funciones?



Fuente: elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 4% está muy de acuerdo que el plan operativo, le permite utilizar su iniciativa en el desarrollo de sus funciones, en las actividades según su puesto de trabajo, mientras que el 37% está de acuerdo, igualmente un 42% de la muestra no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 13% está en desacuerdo y el 4% está muy en desacuerdo.

Tabla N° 17

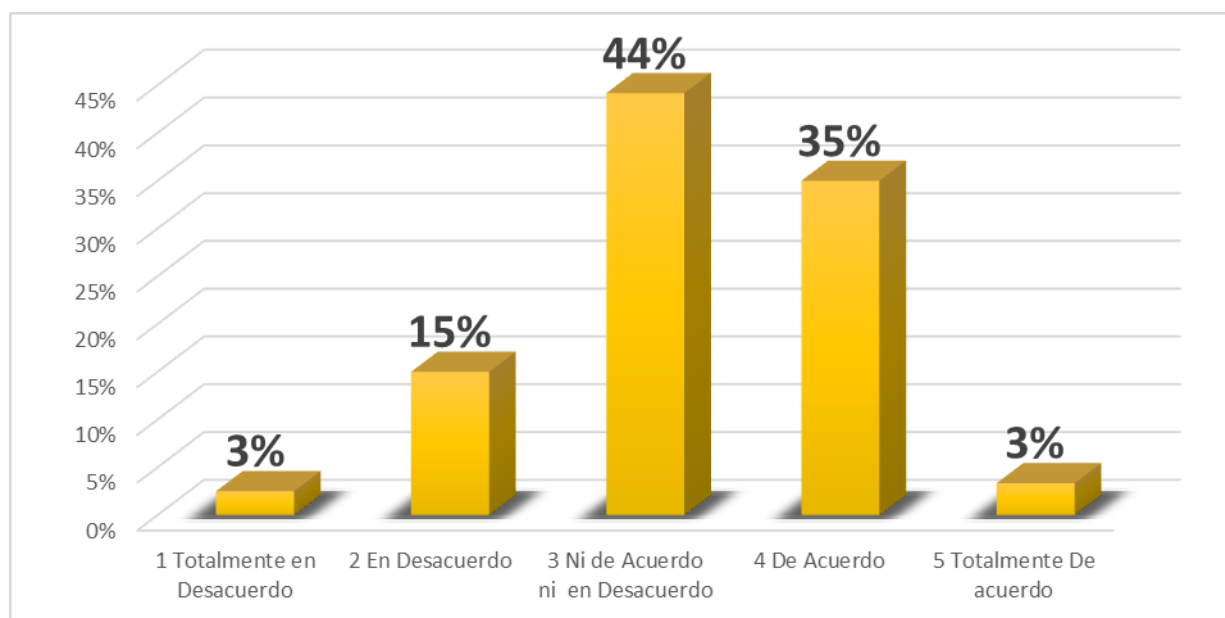
16. ¿Considera Ud. que el plan operativo favorece el trabajo en equipo?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	3	3%
2 En Desacuerdo	18	15%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	53	44%
4 De Acuerdo	42	35%
5 Totalmente De acuerdo	4	3%
Total	120	100%

Fuente: elaboración propia

Gráfico N° 17

17. ¿Considera Ud. que el plan operativo favorece el trabajo en equipo?



Fuente: elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 3% está muy de acuerdo que el plan operativo favorece el trabajo en equipo, mientras que el 35% está de acuerdo, igualmente un 44% de la muestra no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 15% está en desacuerdo y el 3% está muy en desacuerdo.

Tabla N° 18

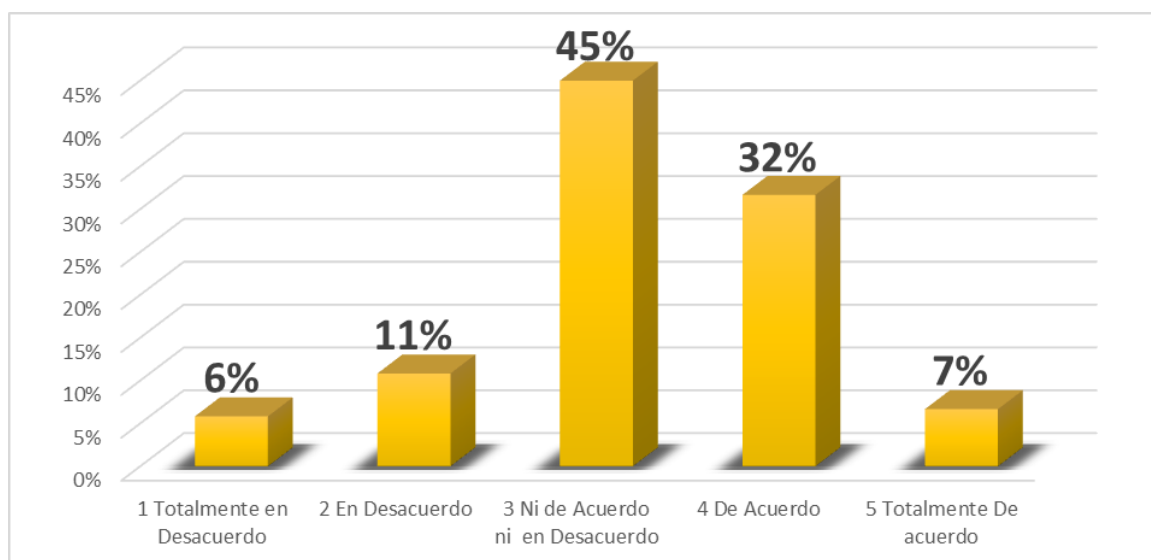
17. ¿Considera Ud. que el plan operativo le permite cumplir con realizar todo el trabajo que se le asigna?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	7	6%
2 En Desacuerdo	13	11%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	54	45%
4 De Acuerdo	38	32%
5 Totalmente De acuerdo	8	7%
Total	120	100%

Fuente: elaboración propia

Gráfico N° 18

18. ¿Considera Ud. que el plan operativo le permite cumplir con realizar todo el trabajo que se le asigna?



Fuente: elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 7% está muy de acuerdo que el plan operativo le permite cumplir con realizar todo el trabajo que se le asigna, mientras que el 32% está de acuerdo, igualmente un 45% de la muestra no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 11% está en desacuerdo y el 6% está muy en desacuerdo.

5.2 PRUEBA DE HIPOTESIS

La **Prueba Chi-Cuadrada**, es la que corresponde por tratarse de variables con grado de medición nominal y ordinal.

Grado de significancia $\alpha = 0.05$

Distribución muestral: Chi – Cuadrada calculada con la fórmula

$$X^2 = \sum \frac{(f_0 - f_e)^2}{f_e}$$

Donde

f_0 = Frecuencia observada o real

f_e = Frecuencia esperada

Σ = Sumatoria

La frecuencia esperada se determina de la siguiente manera:

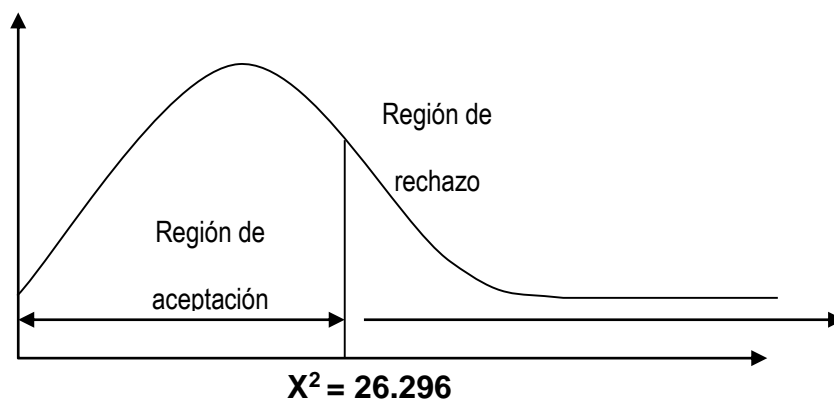
A	B	C	D	E	n_1
F	G	H	I	J	n_2
K	L	M	N	O	n_3
P	Q	R	S	T	n_4
U	V	W	X	Y	n_5
n_6	n_7	n_8	n_9	n_{10}	n

$$\begin{array}{ccccc}
 A = \frac{n_1 \times n_6}{n} & B = \frac{n_1 \times n_7}{n} & C = \frac{n_1 \times n_8}{n} & D = \frac{n_1 \times n_9}{n} & E = \frac{n_1 \times n_{10}}{n} \\
 F = \frac{n_2 \times n_6}{n} & G = \frac{n_2 \times n_7}{n} & H = \frac{n_2 \times n_8}{n} & I = \frac{n_2 \times n_9}{n} & J = \frac{n_2 \times n_{10}}{n} \\
 K = \frac{n_3 \times n_6}{n} & L = \frac{n_3 \times n_7}{n} & M = \frac{n_3 \times n_8}{n} & N = \frac{n_3 \times n_9}{n} & O = \frac{n_3 \times n_{10}}{n} \\
 P = \frac{n_4 \times n_6}{n} & Q = \frac{n_4 \times n_7}{n} & R = \frac{n_4 \times n_8}{n} & S = \frac{n_4 \times n_9}{n} & T = \frac{n_4 \times n_{10}}{n} \\
 U = \frac{n_5 \times n_6}{n} & V = \frac{n_5 \times n_7}{n} & W = \frac{n_5 \times n_8}{n} & X = \frac{n_5 \times n_9}{n} & Y = \frac{n_5 \times n_{10}}{n}
 \end{array}$$

a) **Región de rechazo**

La región de rechazo resulta al lado derecho del valor crítico o valor tabular de Chi – cuadrado que para este caso es:

$\chi^2 (0.05, 16) = 26.296$, que de manera gráfica tenemos:



a) **Hipótesis Específicas.**

Primera Hipótesis específica.

Hipótesis Alternativa H₁

“Los objetivos del Plan Operativo influyen positivamente en el desempeño laboral del personal del Área de Mantenimiento y Servicios Generales de la UIGV”.

Hipótesis Nula H₀

“Los objetivos del Plan Operativo no influyen positivamente en el desempeño laboral del personal del Área de Mantenimiento y Servicios Generales de la UIGV”.

Decisión:

Gráfico de tabla de contingencia con frecuencias observadas y frecuencias esperadas.

Tabla N° 19

Frecuencias Observadas de la Hipótesis Específica₁

		10.¿Considera usted que el plan operativo le permite aplicar su experiencia laboral, según las exigencias del puesto de trabajo?					
1.¿Considera Ud. que los objetivos del plan operativo del Área de Mantenimiento y Servicios Generales, que se relacionan con su trabajo están bien definidos?		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo	Total
	Totalmente en desacuerdo	1	0	1	2	0	4
	En desacuerdo	1	6	5	2	0	14
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	8	20	20	0	51
	De acuerdo	0	4	22	15	2	43
	totalmente de acuerdo	0	3	0	2	3	8
	Total	5	21	48	41	5	120

Fuente: elaboración propia

Tabla N° 20

Frecuencias esperadas de la Hipótesis Específica₁

		10.¿Considera usted que el plan operativo le permite aplicar su experiencia laboral, según las exigencias del puesto de trabajo?					
1.¿Considera Ud. que los objetivos del plan operativo del Área de Mantenimiento y Servicios Generales, que se relacionan con su trabajo están bien definidos?		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo	Total
	Totalmente en desacuerdo	0.17	0.70	1.60	1.37	0.17	4.00
	En desacuerdo	0.58	2.45	5.60	4.78	0.58	14.00
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2.13	8.93	20.40	17.43	2.13	51.00
	De acuerdo	1.79	7.53	17.20	14.69	1.79	43.00
	totalmente de acuerdo	0.33	1.40	3.20	2.73	0.33	8.00
	Total	5.00	21.00	48.00	41.00	5.00	120.00

Fuente: elaboración propia

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

Chi cuadrado de la primera hipótesis específica

Tabla N° 21

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	1	0.17	0.83	0.69	4.17
2	0	0.70	-0.70	0.49	0.70
3	1	1.60	-0.60	0.36	0.23
4	2	1.37	0.63	0.40	0.29
5	0	0.17	-0.17	0.03	0.17
6	1	0.58	0.42	0.17	0.30
7	6	2.45	3.55	12.60	5.14
8	5	5.60	-0.60	0.36	0.06
9	2	4.78	-2.78	7.75	1.62
10	0	0.58	-0.58	0.34	0.58
11	3	2.13	0.88	0.77	0.36
12	8	8.93	-0.93	0.86	0.10
13	20	20.40	-0.40	0.16	0.01
14	20	17.43	2.58	6.63	0.38
15	0	2.13	-2.13	4.52	2.13
16	0	1.79	-1.79	3.21	1.79
17	4	7.53	-3.53	12.43	1.65
18	22	17.20	4.80	23.04	1.34
19	15	14.69	0.31	0.10	0.01
20	2	1.79	0.21	0.04	0.02
21	0	0.33	-0.33	0.11	0.33
22	3	1.40	1.60	2.56	1.83
23	0	3.20	-3.20	10.24	3.20
24	2	2.73	-0.73	0.54	0.20
25	3	0.33	2.67	7.11	21.33
					47.94

Fuente: elaboración propia

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1) = 16$

m: Número de fila = 5

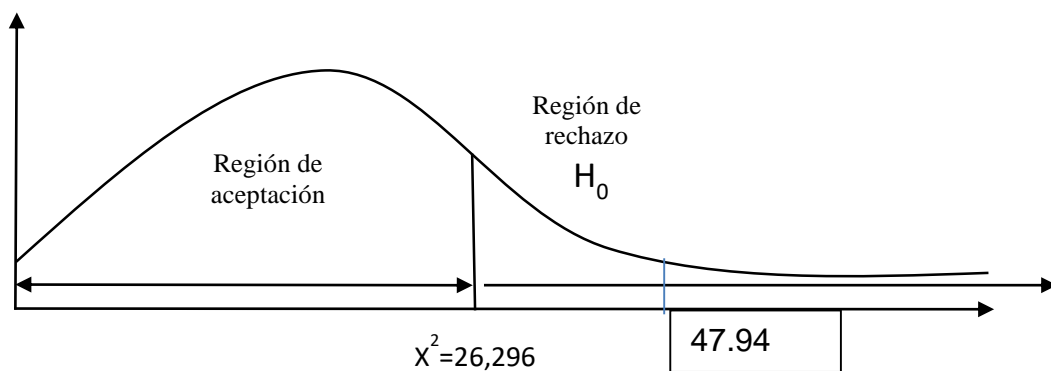
n: Número de columnas = 5

Chi cuadrado tabular

$X^2=26.296$

Gráfico N° 19

Región de rechazo de la hipótesis específica₁



Fuente: elaboración propia

Entonces, X^2 calculada es igual a 47.94, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la primera hipótesis específica nula (H_0): “Los objetivos del Plan Operativo no influyen positivamente en el desempeño laboral del personal del Área de Mantenimiento y Servicios Generales de la UIGV”, queda rechazada; aceptándose la primera hipótesis específica alternativa (H_1) “Los objetivos del Plan Operativo influyen positivamente en el desempeño laboral del personal del Área de Mantenimiento y Servicios Generales de la UIGV”.

Segunda Hipótesis específica.

Hipótesis Alternativa H₂

"La planificación del trabajo influye positivamente en el desempeño laboral del personal del Área de Mantenimiento y Servicios Generales de la UIGV."

Hipótesis Nula H₀

"La planificación del trabajo no influye positivamente en el desempeño laboral del personal del Área de Mantenimiento y Servicios Generales de la UIGV."

Decisión:

Gráfico de tabla de contingencia con frecuencias observadas y frecuencias esperadas.

Tabla N° 22

Frecuencias Observadas de la Hipótesis Específica₂

		13.¿Considera Ud. que el plan operativo le permite utilizar su capacidad de ejecución en el puesto que desempeña?					
4.¿Cree Ud. que la planificación del trabajo que se realiza en el Área de Mantenimiento y Servicios Generales está relacionada de forma directa con las funciones y tareas que le asigna su Jefatura?		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo	Total
	Totalmente en	0	1	2	6	0	9
	En desacuerdo	1	4	9	2	0	16
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	16	10	11	1	40
	De acuerdo	0	1	25	22	2	50
	totalmente de acuerdo	0	0	1	1	3	5
	Total	3	22	47	42	6	120

Fuente: elaboración propia

Tabla N° 23

Tabla Frecuencias esperadas de la Hipótesis Específica₂

4.¿Cree Ud. que la planificación del trabajo que se realiza en el Área de Mantenimiento y Servicios Generales está relacionada de forma directa con las funciones y tareas que le asigna su Jefatura?	13.¿Considera Ud. que el plan operativo le permite utilizar su capacidad de ejecución en el puesto que desempeña?					
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo	Total
Totalmente en desacuerdo	0.23	1.65	3.53	3.15	0.45	9.00
En desacuerdo	0.40	2.93	6.27	5.60	0.80	16.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1.00	7.33	15.67	14.00	2.00	40.00
De acuerdo	1.25	9.17	19.58	17.50	2.50	50.00
totalmente de acuerdo	0.13	0.92	1.96	1.75	0.25	5.00
Total	3.00	22.00	47.00	42.00	6.00	120.00

Fuente: elaboración propia

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

Tabla N° 24

Chi cuadrada de la segunda hipótesis específica

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	0	0.23	-0.23	0.05	0.23
2	1	1.65	-0.65	0.42	0.26
3	2	3.53	-1.53	2.33	0.66
4	6	3.15	2.85	8.12	2.58
5	0	0.45	-0.45	0.20	0.45
6	1	0.40	0.60	0.36	0.90
7	4	2.93	1.07	1.14	0.39
8	9	6.27	2.73	7.47	1.19
9	2	5.60	-3.60	12.96	2.31
10	0	0.80	-0.80	0.64	0.80
11	2	1.00	1.00	1.00	1.00
12	16	7.33	8.67	75.11	10.24
13	10	15.67	-5.67	32.11	2.05
14	11	14.00	-3.00	9.00	0.64
15	1	2.00	-1.00	1.00	0.50
16	0	1.25	-1.25	1.56	1.25
17	1	9.17	-8.17	66.69	7.28
18	25	19.58	5.42	29.34	1.50
19	22	17.50	4.50	20.25	1.16
20	2	2.50	-0.50	0.25	0.10
21	0	0.13	-0.13	0.02	0.13
22	0	0.92	-0.92	0.84	0.92
23	1	1.96	-0.96	0.92	0.47
24	1	1.75	-0.75	0.56	0.32
25	3	0.25	2.75	7.56	30.25
					67.56

Fuente: elaboración propia

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1) = 16$

m: Número de fila = 5

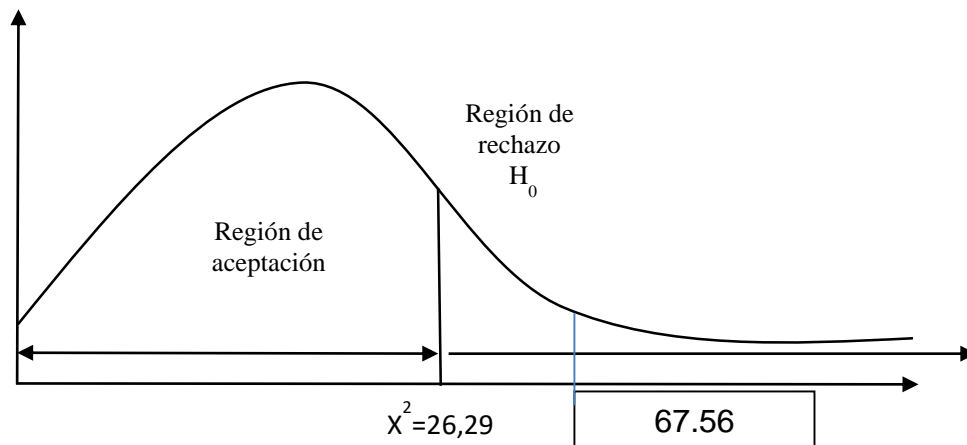
n: Número de columnas = 5

Chi cuadrado tabular

$X^2=26.296$

Gráfico N° 20

Región de rechazo de la hipótesis específica₂



Fuente: elaboración propia

Entonces, X^2 calculada es igual a 67.56, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la segunda hipótesis específica nula (H_0): "La planificación del trabajo no influye positivamente en el desempeño laboral del personal del Área de Mantenimiento y Servicios Generales de la UIGV", queda rechazada; aceptándose la segunda hipótesis específica alternativa (H_2): "La planificación del trabajo influye positivamente en el desempeño laboral del personal del Área de Mantenimiento y Servicios Generales de la UIGV"

Tercera Hipótesis específica.

Hipótesis Alternativa H₃

"El suministro oportuno de recursos influye positivamente en el desempeño laboral del personal del Área de Mantenimiento y Servicios Generales de la UIGV"

Hipótesis Nula H₀

"El suministro oportuno de recursos no influye positivamente en el desempeño laboral del personal del Área de Mantenimiento y Servicios Generales de la UIGV"

Decisión:

Gráfico de tabla de contingencia con frecuencias observadas y frecuencias esperadas.

Tabla N° 25

Frecuencias Observadas de la Hipótesis Específica₃

7.¿Cree Ud. que los materiales e implementos de trabajo que se le proporcionan para el cumplimiento de sus funciones, son de calidad?	16¿Considera Ud. que el plan operativo permite utilizar su iniciativa en el desarrollo de sus funciones?						
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo	Total	
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	1	0	1	
En desacuerdo	0	3	0	1	0	4	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	6	24	14	1	48	
De acuerdo	2	11	24	24	1	62	
totalmente de acuerdo	0	1	0	1	3	5	
Total	5	21	48	41	5	120	

Fuente: elaboración propia

Tabla N° 26

Frecuencias esperadas de la Hipótesis Específica3

7.¿Cree Ud. que los materiales e implementos de trabajo que se le proporcionan para el cumplimiento de sus funciones, son de calidad?	16¿Considera Ud. que el plan operativo permite utilizar su iniciativa en el desarrollo de sus funciones?					
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo	Total
Totalmente en desacuerdo	0.04	0.18	0.40	0.34	0.04	1.00
En desacuerdo	0.17	0.70	1.60	1.37	0.17	4.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2.00	8.40	19.20	16.40	2.00	48.00
De acuerdo	2.58	10.85	24.80	21.18	2.58	62.00
totalmente de acuerdo	0.21	0.88	2.00	1.71	0.21	5.00
Total	5.00	21.00	48.00	41.00	5.00	120.00

Fuente: elaboración propia

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

Tabla N° 27

Chi cuadrada de la tercera hipótesis específica.

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	0	0.04	-0.04	0.00	0.04
2	0	0.18	-0.18	0.03	0.18
3	0	0.40	-0.40	0.16	0.40
4	1	0.34	0.66	0.43	1.27
5	0	0.04	-0.04	0.00	0.04
6	0	0.17	-0.17	0.03	0.17
7	3	0.70	2.30	5.29	7.56
8	0	1.60	-1.60	2.56	1.60
9	1	1.37	-0.37	0.13	0.10
10	0	0.17	-0.17	0.03	0.17
11	3	2.00	1.00	1.00	0.50
12	6	8.40	-2.40	5.76	0.69
13	24	19.20	4.80	23.04	1.20
14	14	16.40	-2.40	5.76	0.35
15	1	2.00	-1.00	1.00	0.50
16	2	2.58	-0.58	0.34	0.13
17	11	10.85	0.15	0.02	0.00
18	24	24.80	-0.80	0.64	0.03
19	24	21.18	2.82	7.93	0.37
20	1	2.58	-1.58	2.51	0.97
21	0	0.21	-0.21	0.04	0.21
22	1	0.88	0.13	0.02	0.02
23	0	2.00	-2.00	4.00	2.00
24	1	1.71	-0.71	0.50	0.29
25	3	0.21	2.79	7.79	37.41
					56.19

Fuente: elaboración propia

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1) = 16$

m: Número de fila = 5

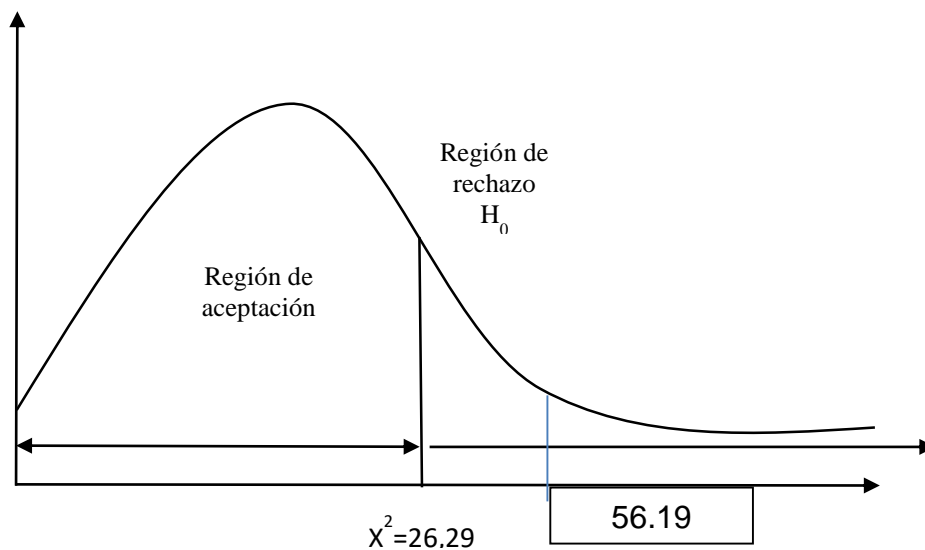
n: Número de columnas = 5

Chi cuadrado tabular

$X^2=26.296$

Gráfico N° 21

Región de rechazo de la hipótesis específica₃



Fuente: elaboración propia

Entonces, X^2 calculada es igual a 56.19, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la tercera hipótesis específica nula (H_0): "El suministro oportuno de recursos no influye positivamente en el desempeño laboral del personal del Área de Mantenimiento y Servicios Generales de la UIGV", queda rechazada; aceptándose la tercera hipótesis específica alternativa (H_3): "El suministro oportuno de recursos influye positivamente en el desempeño laboral del personal del Área de Mantenimiento y Servicios Generales de la UIGV".

Hipótesis Principal⁴.

"El planeamiento operativo influye positivamente en el desempeño laboral del personal del Área de Mantenimiento y Servicios Generales de la UIGV"

Hipótesis Nula H₀

"El planeamiento operativo no influye positivamente en el desempeño laboral del personal del Área de Mantenimiento y Servicios Generales de la UIGV".

Decisión:

Gráfico de tabla de contingencia con frecuencias observadas y frecuencias esperadas.

Tabla N° 28

Frecuencias Observadas de la Hipótesis Principal

TABLA DE LA FRECUENCIA OBSERVADA						
	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Total
Pregunta 1	4	14	51	43	8	120
Pregunta 10	9	20	49	39	3	120
Pregunta 4	9	16	40	50	5	120
Pregunta 13	3	22	47	42	6	120
Pregunta 7	1	4	48	62	5	120
Pregunta 16	5	21	48	41	5	120
Total	31	97	283	277	32	720

Fuente: elaboración propia

Totalmente de acuerdo	Nivel 1
De acuerdo	Nivel 2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Nivel 3
En desacuerdo	Nivel 4
Totalmente en desacuerdo	Nivel 5

Tabla N° 29

Frecuencias esperadas de la Hipótesis Principal

TABLA DE LA FRECUENCIA ESPERADA						
	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Total
Pregunta 1	5.17	16.17	47.17	46.17	5.33	120
Pregunta 10	5.17	16.17	47.17	46.17	5.33	120
Pregunta 4	5.17	16.17	47.17	46.17	5.33	120
Pregunta 13	5.17	16.17	47.17	46.17	5.33	120
Pregunta 7	5.17	16.17	47.17	46.17	5.33	120
Pregunt1 16	5.17	16.17	47.17	46.17	5.33	120
Total	31	97	283	277	32	720

Fuente: elaboración propia

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

Tabla N° 30

Chi cuadrada de la Hipótesis Principal

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	4	5.17	-1.17	1.36	0.26
2	14	16.17	-2.17	4.69	0.29
3	51	47.17	3.83	14.69	0.31
4	43	46.17	-3.17	10.03	0.22
5	8	5.33	2.67	7.11	1.33
6	9	5.17	3.83	14.69	2.84
7	20	16.17	3.83	14.69	0.91
8	49	47.17	1.83	3.36	0.07
9	39	46.17	-7.17	51.36	1.11
10	3	5.33	-2.33	5.44	1.02
11	9	5.17	3.83	14.69	2.84
12	16	16.17	-0.17	0.03	0.00
13	40	47.17	-7.17	51.36	1.09
14	50	46.17	3.83	14.69	0.32
15	5	5.33	-0.33	0.11	0.02
16	3	5.17	-2.17	4.69	0.91
17	22	16.17	5.83	34.03	2.10
18	47	47.17	-0.17	0.03	0.00
19	42	46.17	-4.17	17.36	0.38
20	6	5.33	0.67	0.44	0.08
21	1	5.17	-4.17	17.36	3.36
22	4	16.17	-12.17	148.03	9.16
23	48	47.17	0.83	0.69	0.01
24	62	46.17	15.83	250.69	5.43
25	5	5.33	-0.33	0.11	0.02
26	5	5.17	-0.17	0.03	0.01
27	21	16.17	4.83	23.36	1.45
28	48	47.17	0.83	0.69	0.01
29	41	46.17	-5.17	26.69	0.58
30	5	5.33	-0.33	0.11	0.02
					36.17

Fuente: elaboración propia

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (6-1)(5-1) = 20$

m: Número de fila = 6

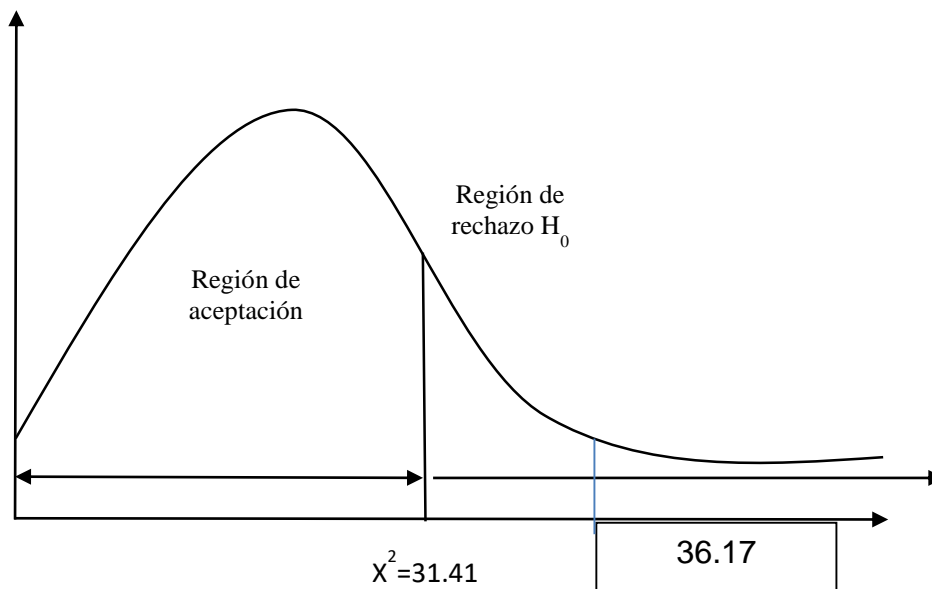
n: Número de columnas = 5

Chi cuadrado tabular

$X^2=31.41$

Gráfico N° 22

Región de rechazo de la hipótesis general



Entonces, X^2 calculada es igual a 36.17, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la teórica 31.41, en efecto, la hipótesis nula (H_0): "El planeamiento operativo no influye positivamente en el desempeño laboral del personal del Área de Mantenimiento y Servicios Generales de la UIGV", queda rechazada; aceptándose la hipótesis principal "El planeamiento operativo influye positivamente en el desempeño laboral del personal del Área de Mantenimiento y Servicios Generales de la UIGV"

DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

1. Partiendo de los hallazgos hechos se acepta la hipótesis alternativa general que determina que hay una relación de dependencia entre el planeamiento operativo y el desempeño laboral del personal del Área de Mantenimiento y Servicios Generales.

Estos resultados se relacionan con lo que sostiene Ramírez (2013) que señala que el proceso de planeamiento que es el modo como se estructura la actividad laboral impacta en su funcionamiento lo cual se traduce en resultados individuales, grupales y organizacionales, es decir en un mejor desempeño.

Lo que concuerda con lo que se observa en el estudio.

2. Partiendo de los hallazgos hechos se acepta la primera hipótesis alternativa que determina que hay una relación de dependencia entre los objetivos del plan operativo y el desempeño laboral del personal del Área de Mantenimiento y Servicios Generales.

Estos resultados se relacionan con lo que concluye Yanque (2006) que señala que luego de su estudio se pudo determinar la importancia de que los trabajadores conozcan los objetivos de los planes de su área, pues de no ser así, hay errores, se genera falta de compromiso y no se logran los resultados que se esperan.

Lo que concuerda con lo que se observa en el estudio.

3. Partiendo de los hallazgos hechos se acepta la segunda hipótesis alternativa general que determina que hay relación de dependencia entre la planificación del trabajo y el desempeño laboral del personal del Área de Mantenimiento y Servicios Generales.

Estos resultados están en relación con lo que concluye Haddad (2016) que señala que los servicios de mantenimiento y limpieza industrial son operaciones que deben contar con una planificación elaborada de sus actividades que considere todos los factores que incidan en la calidad del servicio.

Lo que concuerda con lo que se observa en el estudio.

4. Partiendo de los hallazgos hechos se acepta la tercera hipótesis alternativa general que establece que hay relación de dependencia entre el suministro de recursos y el desempeño laboral del personal del Área de Mantenimiento y Servicios Generales.

Estos resultados se relacionan con lo que nos dice Useche, Queipo (2002) que señala que para que el desempeño laboral del personal de Mantenimiento sea óptimo se requiere que cuenten oportunamente con los recursos necesarios para desarrollar de manera eficiente su labor, de lo contrario las tareas asignadas no se cumplen con eficacia.

Lo que concuerda con lo que se observa en el estudio.

CONCLUSIONES

1. Se demostró que (HIPOTESIS GENERAL₄), el planeamiento operativo influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores del Área de Mantenimiento y Servicios Generales de la UIGV, lo cual implica que el planeamiento operativo se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores, afirmación que se sustenta en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado de la chi cuadrada X^2 la hipótesis principal queda aceptada (Tabla N°30).
2. Se demostró que (HIPOTESIS ESPECIFICA ₁), los objetivos del plan operativo influyen positivamente en el desempeño laboral del personal del Área de Mantenimiento y Servicios Generales de la UIGV indicándonos que los objetivos del plan operativo están relacionados con el desempeño laboral de los trabajadores, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado de la chi cuadrada X^2 la primera hipótesis alternativa queda aceptada (Tabla N°21).
3. Se demostró que (HIPOTESIS ESPECIFICA₂), la planificación del trabajo influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores de Área de Mantenimiento y Servicios Generales de la UIGV, lo cual implica que la planificación del trabajo influye en el desempeño laboral de los trabajadores, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado de la chi cuadrada X^2 la segunda hipótesis alternativa queda aceptada (Tabla N°24).

4. Se demostró que (HIPOTESIS ESPECIFICA₃), el suministro de recursos influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores del Área de Mantenimiento y Servicios Generales de la UIGV, lo cual implica que el suministro de recursos guarda relación con el desempeño laboral de los trabajadores, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado de la chi cuadrada X^2 la tercera hipótesis alternativa queda aceptada (Tabla N°27).

RECOMENDACIONES

1. Considerar reforzar la gestión del mantenimiento dentro del plan Anual de funcionamiento, desarrollo y presupuesto institucional vía la elaboración de un plan de mantenimiento preventivo calendarizado específico que detalle las acciones, y plazos de ejecución, a fin de optimizar la calidad de los servicios que se brinda y mantener en buen estado de conservación y limpieza los inmuebles, instalaciones, equipos y mobiliario de las diferentes Facultades y dependencias de la UIGV, lo que nos permitirá mantener una buena imagen hacia nuestros usuarios. Es importante mencionar que el plan debe ser evaluado de manera periódica para a través de encuestas de satisfacción del usuario, así como encuestas internas para verificar el cumplimiento de los objetivos de la planeación propuesta. (ver anexo N° 2)
2. Considerar la actualización del MOF del Área de Mantenimiento y Servicios Generales que permitan tener establecidos de forma más clara las funciones que competen a cada trabajador y los objetivos del área, lo que permitirá que el personal pueda cumplir con mayor eficiencia y eficacia su labor diaria. Evaluar el desempeño del personal utilizando el MOF como estándar y comparar el desempeño contra lo establecido en este documento de gestión. (ver anexo N° 3)
3. Considerar dentro del plan operativo mencionado en la primera conclusión, elaborar un Manual de procedimientos de trabajo que permita que el personal tenga claramente definidas sus tareas a realizar, así como la frecuencia, los materiales que deben emplear y en qué cantidades, para poder estandarizar los procesos de trabajo y lograr una mayor eficiencia del servicio que brinda el Área de Mantenimiento y Servicios Generales de la UIGV. Evaluar de manera periódica si las actividades se están ejecutando según lo

que estipula el Manual de Procedimientos, para poder corregir cualquier fallo que pudiera existir. (ver anexo N°4)

4. Considerar dentro de la elaboración del presupuesto anual que el suministro de recursos para el cumplimiento del trabajo del personal del Área sea el necesario en cantidad, calidad, especificaciones técnicas y características y que estén disponibles para la ejecución de las actividades en los tiempos estipulados en el plan de mantenimiento preventivo y el manual de procedimientos de trabajo, permitiendo de esta forma hacer más eficiente la gestión del mantenimiento y la limpieza.

Evaluar de forma periódica el cumplimiento de las especificaciones de calidad de los suministros para evitar fallos o gastos posteriores mayores.

BIBLIOGRAFÍA

- Adriana, M. (2015). *Tesis Doctoral "Planeación y seguimiento de competencias laborales que contribuyan al cumplimiento de la estrategia organizacional"*. Cataluña: Universidad Politecnica de Cataluña.
- Arizaga Forno, C. E., Salcedo Jauregui, G., & Marisol, H. M. (2017). *Tesis "Influencia en la Gestion del mantenimiento para el control de la flota vehicular de la empresa SEDAPAL 2017"*. Lima: Universidad Inca Garcilso de la Vega.
- Bateman, T. S., & Snell, S. A. (2009). *Administracion. Liderazgo y colaboracion en un mundo competitivo*. Mexico D.F.: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.
- Bujaico de la Cruz, S. M., & Giron Flores, A. W. (2017). *Tesis "El plan estrategico y la gestion de la municipalidad de Huanta-Ayacucho 2016"*. Lima: Universidad Inca Garcilaso de la vega.
- Chiavenato, I. (2000). *Administarcion de Recursos Humanos, Quinta Edicion*. SantaFe,Bogota: Mc.Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2001). *Administarcion*. Bogota: McGRAW-Hill/Interamericana Editores S.A.
- Chiavenato, I. (2004). *Administración*. Sao Paulo: Limusa.
- Chiavenato, I. (2007). *Administracion de Recursos Humano/El capital humano de las organizaciones*. Mexico D.F.: Mc Graw-Hill /Interamericana Editores,S.A.
- Coello Almeida, V. d. (2013). *Tesis"Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO)"*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Cogollo Henao, F., & Milanés Diaz, C. (2006). *Tesis "Plan de Mantenimiento preventivo para losd talleres de: maquinas y herramientas, soldadura y fundicion de la Universidad Tecnologica de Bolivar"*. Cartagena de Indias: Universidad Tecnologica de Bolivar.

- García Urriaga, C. A. (2014). *Propuesta de un sistema de gestión de mantenimiento de una clínica particular en la ciudad de Lima*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Haddad Denegri, S. D. (2016). *Tesis "Mejora de procesos para incrementar la percepción de calidad respecto al servicio que brinda una empresa de limpieza"*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Iturralde Torres, J. I. (2011). *Tesis "La Evaluación del desempeño Laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda"*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Jones, G. R., & M. Jones, J. (2010). *Administración Contemporánea*. México D.F.: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial*. México D.F.: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A.
- Munch Galindo, L. (2007). *Administración, Escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor*. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Munch, L. (2014). *Administración, Gestión Organizacional, Enfoques y proceso administrativo*. México: Pearson Educación de México S.A. de C.V.:
- Queipo, B., & Useche, M. C. (2002). El desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del Ambulatorio La Victoria. *Revista de Ciencias Sociales Vol.VIII*, 486-496.
- R. Jones, G., & M. George, J. (2010). *Administración Contemporánea*. México D.F.: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.
- Ramírez Vielma, R. G. (Febrero de 2013). *Tesis Doctoral "Diseño del trabajo y Desempeño laboral"*. Madrid, España: Universidad Autónoma de Madrid.
- Robbins. (2003). *Administración de Recursos Humanos*. Marcella: San Marcos.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2010). *Administración*. México: Prentice-Hall.

Sagardoy del Coro, S. (2014). *"Tesis" Optimización del servicio de mantenimiento preventivo y correctivo a establecimiento bancario"*. Córdoba: Universidad Nacional de Córdoba.

Yanque Robles, E. (2006). *Tesis "Evaluación Organizacional y diseño de un sistema de planificación y control de operaciones del departamento de nutrición de un hospital público"*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.

ANEXOS

Anexo N° 1

ESCALA VALORATIVA

RANGO	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente en desacuerdo
ESCALA	1	2	3	4	5

Cuestionario

N°	Preguntas	ESCALA VALORATIVA				
1	¿Considera Ud. que los objetivos del plan operativo del Área de Mantenimiento y Servicios Generales, que se relacionan con su trabajo están bien definidos?	1	2	3	4	5
2	¿Cree Ud. Que los objetivos del plan operativo del Área de Mantenimiento y Servicios Generales, que se relacionan con su trabajo, son adecuados?	1	2	3	4	5
3	¿Considera Ud. que los objetivos del plan operativo del Área de Mantenimiento y Servicios Generales, que se relacionan con su trabajo, se pueden cumplir?	1	2	3	4	5
4	¿Cree Ud. que la planificación del trabajo que se realiza en el Área de Mantenimiento y Servicios Generales está relacionada de forma directa con las funciones y tareas que le asigna su Jefatura?	1	2	3	4	5
5	¿Cree Ud. Que la planificación del trabajo existente en el Área de Mantenimiento y Servicios generales, le asigna tiempo suficiente para el cumplimiento de sus funciones y tareas?	1	2	3	4	5
6	¿Cree Ud. que la planificación del trabajo existente en el Área de Mantenimiento y Servicios Generales, se basa en procedimientos y programas previamente establecidos?	1	2	3	4	5
7	¿Cree Ud. Que los materiales e implementos de trabajo que se le proporcionan para el cumplimiento de sus funciones, son de calidad?	1	2	3	4	5
8	¿Considera Ud. que el suministro de materiales e implementos que se le proporciona para su trabajo es oportuno?	1	2	3	4	5
9	¿Considera Ud. que el suministro de materiales que se le proporciona para realizar su trabajo es suficiente para cumplir de manera eficaz sus funciones?	1	2	3	4	5

10	¿Considera usted que el plan operativo le permite aplicar su experiencia laboral, según las exigencias del puesto de trabajo?	1	2	3	4	5
11	¿Considera Ud. que según el plan operativo, la Capacitación que usted ha recibido es adecuada para la función que le toca desempeñar?	1	2	3	4	5
12	¿Considera Ud. que el plan operativo le permite aplicar su conocimiento especializado de manera eficaz, en las actividades según su puesto asignado?	1	2	3	4	5
13	¿Considera Ud. que el plan operativo le permite utilizar su capacidad de ejecución en el puesto que desempeña?	1	2	3	4	5
14	¿Considera Ud. que el plan operativo le permite desarrollar su capacidad de resolver problemas en el puesto que desempeña?	1	2	3	4	5
15	¿Considera Ud. que el plan operativo le permite aplicar su creatividad en el desarrollo de sus funciones?	1	2	3	4	5
16	¿Considera Ud. que el plan operativo permite utilizar su iniciativa en el desarrollo de sus funciones?	1	2	3	4	5
17	¿Considera Ud. que el plan operativo favorece el trabajo en equipo?	1	2	3	4	5
18	¿Considera Ud. que el plan operativo le permite cumplir con realizar todo el trabajo que se le asigna?	1	2	3	4	5

Anexo N° 2

PROPUESTA DE PLAN DE MANTENIMIENTO**UNIDAD DE MANTENIMIENTO Y SERVICIOS GENERALES**

Marcar con “X” según la fecha que se programara la actividad

ACTIVIDADES	FRECUENCIA				
	DIARIO	SEMANAL	MENSUAL	SEMESTRA	ANUAL
INSTALACION ELECTRICA					
REVISION/CAMBIO DE LUMINARIAS					
REVISION DE TABLEROS Y SUB-TABLEROS					
REVISION DE INTERRUPTORES					
REVISION DE TOMACORRIENTES					
REVISION DE LLAVES TERMICAS DE AULAS Y LABORATORIOS					
REVISION DE MEDIDORES DE ENERGIA (LECTURA DE CONSUMO)					
MANTENIMIENTO DE POZOS Y LINEAS DE TIERRA					
REVISION DE MEDIDORES DE ENERGIA (LECTURA DE CONSUMO)					

ACTIVIDADES	FRECUENCIA				
	DIARIO	SEMANA	MENSUAL	SEMESTRAL	ANUAL
INSTALACION HIDRAULICA					
REVISION DE CISTERNAS/ TANQUES					
REVISION DE BOMBAS DE AGUA					
REVISION/REPARACION DE FUGAS EN LINEAS DE AGUA					
REVISION DE LLAVES DE PASO					

ACTIVIDADES	APLICACION				
	DIARIO	SEMANAL	MENSUA	SEMESTRAL	ANUAL
INSTALACION SANITARIA					
REVISION DE INODOROS					
REVISION FLUXOMETROS Y CAÑOS DE LAVATORIOS					
REVISION DE URINARIOS					
MANTENIMIENTO DE TUBERIAS DE DRENAJE DE LOS SS.HH					
REVISION DE MEDIDORES DE AGUA (LECTURAS DE CONSUMO)					

ACTIVIDADES	APLICACIÓN				
	DIARIO	SEMANAL	MENSUAL	SEMESTRAL	ANUAL
INSTALACION CIVIL					
PINTURA EXTERIOR DE LOCAL					
PINTURA INTERIOR DE LOCAL					
REVISION DE ESTRUCTURAS					
REVISION DE CHAPAS DE PUERTAS					

ACTIVIDADES	APLICACIÓN				
	DIARIO	SEMANAL	MENSUAL	SEMESTRAL	ANUAL
EQUIPOS DE AIRE Y GAS					
MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE AIRE ACONDICIONADO					
MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE GAS					
MANTENIMIENTO DE VENTILADORES					
LIMPIEZA DE DUCTOS DE AIRE ACONDICIONADO/ GAS LICUADO					
REVISION DE LLAVES DE PASO Y CONTROL DE COMBUSTIBLE					
LIMPIEZA DE CAMPANAS EXTRACTORAS DE CAFETERIAS					

ACTIVIDADES	APLICACIÓN				
EQUIPAMIENTO DE SEGURIDAD	DIARIO	SEMANAL	MENSUAL	SEMESTRAL	ANUAL
REVISION Y RECARGA DE EXTINTORES					
REVISION/REPOSICION DE SEÑALIZACION DE SEGURIDAD					
REVISION/REPOSICION DE LUCES DE EMERGENCIA					
REVISION DE SISITEMAS DE AGUA CONTRA INCENDIOS					
REVISION/RETIRO DE SISTEMAS DE DETECTORES DE HUMO					
REVISION/RETIRO DE OBSTACULOS EN RUTAS DE EVACUACION					

ACTIVIDADES	APLICACIÓN				
EQUIPOS INFORMATICOS Y AYUDAD VISUALES DE AULAS Y LABORATORIOS	DIARIO	SEMANAL	MENSUAL	SEMESTRAL	ANUAL
MANTENIMIENTO DE MULTIMEDIAS					
MANTENIMIENTO DE PC Y LAPTOP					
MANTENIMIENTO DE PIZARRAS ELECTRONICAS					

	APLICACIÓN				
MUEBLES DE AULAS Y OFICINAS	DIARIO	SEMANAL	MENSUAL	SEMESTRAL	ANUAL
MANTENIMIENTO DE CARPETAS, ESCRITORIOS Y PIZARRAS					
MANTENIMIENTO DE MUEBLES DE OFICINA					

JEFE DE UMYSG

Anexo N° 3

**PROPUESTA PARA CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO
LABORAL DEL PERSONAL DE LA UNIDAD DE MANTENIMIENTO Y SERVICIOS
GENERALES**

TRABAJADOR:

AREA: **FECHA DE INGRESO:**

SUPERVISOR.....

FECHA: / /

Marque con una X el número que refleja su opinión

ÁREA DEL DESEMPEÑO						PUNTAJE
	1	2	3	4	5	
NIVEL DE CUMPLIMIENTO						
Termina el trabajo a tiempo						
Cumple las tareas que le asignan						
Realiza un trabajo adecuado						
NIVEL DE CALIDAD						
No tiene errores en su trabajo						
Usa adecuadamente los recursos que le asignan						
Requiere de supervisión mínima						
Es profesional en el trabajo						
Es respetuoso y amable						
COMUNICACION						
Es cortés con los usuarios y compañeros						
Ofrece adecuada orientación a los usuarios						
No genera conflictos en el equipo de trabajo						
ACTITUD						
Aporta ideas para la mejora de los procesos						
Tiene capacidad de adaptarse al cambio						

Es previsor y se anticipa a las situaciones						
Es capaz de resolver problemas						
ADAPTABILIDAD						
Se integra al equipo con facilidad						
Está orientado hacia los objetivos de grupo						
APTITUDES						
Tiene aptitudes para planificar						
Usa indicadores para medir su desempeño						
Busca alcanzar los objetivos						
PUNTAJE :						

Escala de calificación:

Muy bajo	: 1	Rendimiento laboral no aceptable.
Bajo	: 2	Rendimiento laboral regular.
Moderado	: 3	Rendimiento laboral bueno.
Alto	: 4	Rendimiento laboral muy bueno.
Muy Alto	: 5	Rendimiento laboral excelente.

*SUPERVISOR**JEFE UMYSG*


Anexo N° 4

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA



**PROPUESTA DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LIMPIEZA PARA LA
UNIDAD DE MANTENIMIENTO Y SERVICIOS GENERALES DE LA UIGV**

LIMA-2018

	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA GERENCIA GENERAL UNIDAD DE MANTENIMIENTO MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	COD: LIM-00
		FECHA: / /
GENERALIDADES		PAGINA: 118 DE 5

INTRODUCCION. -El presente documento es una guía que detalla la forma como se deben ejecutar las actividades laborales del operario de limpieza en todas las dependencias y Facultades de la UIGV, para lograr una adecuada presentación de la planta física, el mismo que será actualizado de manera periodo con una frecuencia de cada 6 meses.

MARCO NORMATIVO. -Se basa en el Reglamento General de la UIGV; Reglamento Interno de Trabajo (RIT) y en el Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo (RSST)

OBJETIVO. - Mantener los ambientes físicos de las Facultades y Dependencias de la UIGV en estado higiénico, seguro, confortable y agradable estéticamente, para el buen desempeño de las actividades académicas y administrativas, brindando un servicio de calidad para la satisfacción de nuestros alumnos, docentes y personal.

ALCANCE. -El presente Manual involucra a todos los obreros en adelante, operarios de mantenimiento que laboran en las dependencias y Facultades de la UIGV.

FUNCIONES. - Para crear y mantener un ambiente físico higiénico, seguro, confortable y agradable estéticamente se debe efectuar la limpieza y el acondicionamiento de la planta física, con su correspondiente mobiliario y equipamiento, así como las áreas circundantes de la institución. El operario de mantenimiento es un eslabón importante en la cadena de la higiene, al aplicar en forma sistematizada los procedimientos de limpieza y desinfección. Son funciones del área:

- Conservar en condiciones adecuadas de higiene, la planta física, mobiliario, equipamiento y útiles pertenecientes a la institución.
- Ejecutar acciones preventivas para la conservación de la limpieza.
- Cumplir de forma eficiente los procedimientos de limpieza y de manejo de residuos.
- Ayudar a mantener las condiciones de orden.

Su tarea entonces, está dirigida a asegurar un ambiente limpio y seguro. De acuerdo a las necesidades y según el lugar donde sea asignado tiene la responsabilidad de las siguientes tareas:

1. Mantener las áreas asignadas en buenas condiciones higiénicas, sanitarias y de seguridad.
2. Limpiar y mantener en condiciones los equipos y útiles de trabajo.
3. Efectuar tareas de limpieza de vidrios, puertas y ventanas, techos, paredes, pisos, muebles, corredores, oficinas, ascensores, baños y demás ambientes.
4. Manejar Residuos.
5. Recibir, cuidar y distribuir materiales de los que se hace responsable.
6. Realizar tareas relacionadas.

LISTADO DE PROCEDIMIENTOS DE LIMPIEZA

PROCESO DE LIMPIEZA	LIM-00
LIMPIEZA DE AULAS	LIMAU-00-01
LIMPIEZA DIARIA DE AULAS	LIMDAU-00-01.1
LIMPIEZA SEMANAL DE AULAS	LIMSAU-00-01.2
LIMPIEZA MENSUAL DE AULAS	LIMMAU-00-01.3
LIMPIEZA SEMESTRAL DE AULAS	LIMSEAU-00-01.4
LIMPIEZA DE LABORATORIOS	LIMLAB-00-02
LIMPIEZA DIARIA DE LABORATORIOS	LIMDLAB-00-02.1
LIMPIEZA SEMANAL DE LABORATORIOS	LIMSLAB-00-02.2
LIMPIEZA MENSUAL DE LABORATORIOS	LIMMLAB-00-02.3
LIMPIEZA SEMESTRAL DE LABORATORIOS	LIMSELAB-00-02.4
LIMPIEZA DE SERVICIOS HIGIENICOS	LIMBA-00-03
LIMPIEZA DIARIA DE SERVICIOS HIGIENICOS	LIMDSH-00-03.1
LIMPIEZA SEMANAL DE SERVICIOS HIGIENICOS	LIMSSH-00-03.2
LIMPIEZA MENSUAL DE SERVICIOS HIGIENICOS	LIMMSH-00-03.3
LIMPIEZA SEMESTRAL DE SERVICIOS HIGIENICOS	LIMSESH-00-03.4
LIMPIEZA DE OFICINAS	LIMOF-00-04
LIMPIEZA DIARIA DE OFICINAS	LIMDOF-00-04.1
LIMPIEZA SEMANAL DE OFICINAS	LIMSOF-00-04.2
LIMPIEZA MENSUAL DE OFICINAS	LIMMOF-00-04.3
LIMPIEZA SEMESTRAL DE OFICINAS	LIMSEOF-00-04.4
LIMPIEZA DE PATIOS, PASADIZOS Y ESCALERAS	LIMPPE-00-05
LIMPIEZA DIARIA DE PATIOS, PASADIZOS Y ESCALERAS	LIMDPPE-00-05.1
LIMPIEZA SEMANAL DE PATIOS PASADIZOS Y ESCALERAS	LIMSPPE-00-05.2
LIMPIEZA MENSUAL DE PATIOS PASADIZOS Y ESCALERAS	LIMPMPPE-00-05.3
LIMPIEZA SEMESTRAL DE PATIOS PASADIZOS Y ESCALERAS	LIMSEPPE-00-05.4
LIMPIEZA DE FACHADAS, VENTANAS Y REJAS	LIMFVR-00-06
LIMPIEZA MENSUAL DE FACHADAS, VENTANAS Y REJAS	LIMMFVR-00-06.1
LIMPIEZA SEMESTRAL DE FACHADAS, VENTANAS Y REJAS	LIMSEFVR-00-06.2

PERFIL DEL OPERARIO DE LIMPIEZA

Definición de Operario de Limpieza

Es la persona que se ocupa de la limpieza de los ambientes que se le asignan. Para lo cual utiliza los productos y equipos más adecuados y respetar las normas de uso. El trabajador de limpieza, llamado también operario puede cumplir sus funciones de forma autónoma o bajo la supervisión de un responsable de grupo siguiendo un plan de trabajo previamente establecido. Además, realiza las tareas de mantenimiento básico de la maquinaria que utiliza y verifica el resultado de la limpieza mediante su revisión.

Cualidades del Operario de Limpieza

El operario de limpieza debe contar con una serie de cualidades, como, por ejemplo:

- Disposición para cumplir órdenes y recibir instrucciones.
- Desarrollar sus actividades según el plan de trabajo con responsabilidad.
- Adaptación a las nuevas técnicas de limpieza.
- Reserva ante la documentación de los usuarios.
- Capacidad de organizar.
- Atención.
- Disposición y actitud para el trabajo en equipo.
- Precaución en el manejo de productos peligrosos.
- Pulcritud.
- Eficiencia.
- Destreza manual en la utilización de maquinaria e instrumentos.
- Resistencia a largos períodos de pie.
- Flexibilidad y agilidad.
- Puntualidad

Presentación e Imagen del Operario de Limpieza


El Operario de Limpieza deberá usar la vestimenta adecuada para realizar su trabajo, esto es utilizar el uniforme que para ese propósito se le asigna y entrega, siendo renovado de forma anual.

- 1.- Gorra o toca.
- 2.- Polo y/o chaqueta.
- 3.- Pantalón: Drill
- 4.- Zapatos o zapatillas.

Aseo Personal

- 1.- Cuerpo Aseado. Ducha diaria (Damas y caballeros)
- 2.- Cabello recortado y bien afeitado según requiera. (Varones)
- 3.- Cabello Recogido. (Damas)
- 4.- Aretes lo adecuado. (Damas)
- 5.- Maquillaje moderado. (Damas)
- 6.- Uñas recortadas y limpias. (Damas y varones)
- 7.- Aseo bucal. (Damas y varones)

ELABORADO POR:	APROBADO POR:	FECHA DE ACTUALIZACION

	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA GERENCIA GENERAL UNIDAD DE MANTENIMIENTO	COD: LIMAU-00-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	FECHA: / /
LIMPIEZA DE AULAS		PAGINA: 123 DE 5

OBJETIVO. -Mantener una adecuada limpieza y presentación de los ambientes de aulas donde alumnos y docentes interactúan diariamente en clases.

ALCANCE. - Todos los ambientes denominados aulas en las diferentes Facultades de la UIGV.

RESPONSABILIDAD. - Esta función es parte del trabajo que debe realizar el personal obrero de la UIGV.

FRECUENCIA. - La limpieza de aula requiere de atención permanente, según el nivel de detalle; las clasificaremos en:

TIPO DE LIMPIEZA	CODIGO	FRECUENCIA
<i>LIMPIEZA DIARIA</i>	<i>LIMDAU-00-01.1</i>	<i>DIARIA</i>
<i>LIMPIEZA SEMANAL</i>	<i>LIMSAU-00-01.2</i>	<i>SEMANAL/SABADOS</i>
<i>LIMPIEZA MENSUAL</i>	<i>LIMMAU-00-01.3</i>	<i>MENSUAL/ ULTIMA SEMANA</i>
<i>LIMPIEZA SEMESTRAL</i>	<i>LIMSEAU-00-01.4</i>	<i>SEMESTRAL/ JULIO/DICIEMBRE</i>

LIMPIEZA DIARIA (LIMDAU-00-01.1)

-Tarea que por el nivel de detalle (pizarra, pisos, tacho de basura) requiere entre 10 a 15 minutos en promedio por cada ambiente de aula.

IMPLEMENTOS. -

-Escoba de nylon, recogedor de plástico, trapeador, paño de microfibra, pulverizador manual, bolsa para basura, guantes descartables, mascarilla.

MATERIALES. -

- CLEAN BY PEROXI (CBP).

PROCEDIMIENTO. -

- Limpiar la pizarra acrílica utilizando paño de microfibra humedecido con CBP diluido en agua **al 1 en 80 esto equivale a 10 ml por litro (mantenimiento diario).**

-Retiro de los residuos de los tachos de basura.

-Si hubiera restos de derrame de líquidos secar con trapeador destinado para ese propósito.

-Barrido del aula con escoba de nylon moviendo las carpetas para realizar una buena limpieza.

-Reacomodar y ordenar las carpetas.

- Cerrar el aula verificando que los equipos (laptop, multimedia), se encuentren apagados y seguros.

LIMPIEZA SEMANAL (LIMSAU-00-01.2)

Tarea que por el nivel de detalle (pizarra, pisos, tacho de basura, ventanas.) requiere entre 15 a 20 minutos en promedio por cada ambiente de aula. A diferencia de la limpieza diaria incluye una limpieza básica de las ventanas de las aulas por la parte interna, viene a ser un retiro de polvo de las superficies de los vidrios. Esta tarea se puede programar para los días viernes y/o sábados según como avance el trabajo y la disponibilidad de tiempo que tenga.

IMPLEMENTOS. -

-Escoba de nylon, recogedor de plástico, trapeador, paño de microfibra, pulverizador manual, bolsa para acopio de basura, guantes descartables, mascarilla.

MATERIALES. -

- CLEAN BY PEROXI (CBP).

PROCEDIMIENTO. -

- Limpiar la pizarra acrílica utilizando paño de microfibra humedecido con CBP diluido en agua **al 1 en 80 esto equivale a 10 ml por litro.**
- Retiro de los residuos de los tachos de basura.
- Si hubiera restos de derrame de líquidos secar con trapeador destinado para ese propósito.
- Limpiar las ventanas por dentro del aula, con paño de microfibra humedecido con Clean By Peroxi, retirando el polvo que pueda haberse adherido a la superficie del vidrio.
- Barrido del aula con escoba de nylon moviendo las carpetas para realizar una buena limpieza.
- Reacomodar y ordenar las carpetas.
- Cerrar el aula verificando que los equipos (laptop, multimedia), se encuentren apagados y seguros.

LIMPIEZA MENSUAL (LIMMAU-00-01.3)

Tarea que por el nivel de detalle (pizarra, pisos, tacho de basura, ventanas, paredes.) requiere entre 20 a 25 minutos en promedio por cada ambiente de aula. A diferencia de la limpieza diaria y semanal incluye una limpieza básica de las paredes de las aulas por la parte interna, viene a ser un retiro de polvo de las superficies de las paredes. Se puede programar el último sábado de cada mes para esta tarea, incluso pidiendo apoyo de otro compañero, para agilizar el trabajo.

IMPLEMENTOS. -

-Escoba de nylon, recogedor de plástico, trapeador, paño de microfibra, escobillón de 0.30 cm. pulverizador manual, bolsa para acopio de basura, guantes descartables, mascarilla.

MATERIALES. -

- CLEAN BY PEROXI (CBP).

PROCEDIMIENTO. -

- Limpiar la pizarra acrílica utilizando paño de microfibra humedecido con CBP diluido en agua **al 1 en 80 esto equivale a 10 ml por litro.**
- Retiro de los residuos de los tachos de basura.
- Si hubiera restos de derrame de líquidos secar con trapeador destinado para ese propósito.
- Pasar el escobillón por la superficie de las paredes del aula retirando el polvo desde el techo hasta el zócalo.
- Limpiar las ventanas por dentro del aula, con paño de microfibra humedecido con CBP, retirando el polvo que pueda haberse adherido a la superficie del vidrio.
- Barrido del aula con escoba de nylon moviendo las carpetas para realizar una buena limpieza.
- Reacomodar y ordenar las carpetas.
- Cerrar el aula verificando que los equipos (laptop, multimedia), se encuentren apagados y seguros.

LIMPIEZA SEMESTRAL (LIMSEAU-00-01.4)

Tarea que por el nivel de detalle (pizarra, pisos, tacho de basura, ventanas, paredes y techos.) requiere entre 30 a 40 minutos en promedio por cada ambiente de aula. Es una limpieza integral de los ambientes de aula que involucra desde los techos hasta el lavado de pisos, por lo que su ejecución se debe hacer programando una cantidad de ambientes diariamente hasta concluir con todos los ambientes asignados, durante el periodo del receso o interciclo (Julio, Enero y Febrero)

IMPLEMENTOS. -

-Escoba de nylon, recogedor de plástico, trapeador, paño de microfibra, escobillón de 0.30 cm. pulverizador manual, esponja scotch brite, bolsa para acopio de basura, guantes descartables, mascarilla.

MATERIALES. -

- CLEAN BY PEROXI (CBP)

PROCEDIMIENTO. -

- Limpiar la pizarra acrílica utilizando paño de microfibra humedecido con CBP diluido en agua **al 1 en 40 lo que equivale a 25 ml por litro y dejar actuar de 3 a 5 minutos, luego enjuagar o usar trapeador para retirar los restos del producto. (Limpieza profunda y/o correctiva).**

-Retiro de los residuos de los tachos de basura.

-Pasar el escobillón por la superficie de techos y paredes del aula retirando el polvo, comenzando en techos y terminando en el zócalo.

-En caso de haber manchas de suciedad en las paredes, utilizar paño de microfibra humedecido con solución de agua con CBP y refregar hasta quitar la suciedad.

-Limpiar las ventanas por dentro del aula, con paño de microfibra humedecido con CBP, retirando el polvo que pueda haberse adherido a la superficie del vidrio.

-Limpiar de forma detallada las carpetas que se encuentran con manchas de lapicero, pintura, corrector u otro tipo de sustancia, utilizando esponja scotch brite si se requiere; si no utilizar paño de microfibra humedecido con CBP diluido en agua, frotar hasta dejar limpio.


-Barrido del aula con escoba de nylon moviendo las carpetas para realizar una buena limpieza.

-Baldeo de los pisos con escoba nylon, aplicando una solución de agua con CBP, detallando las juntas de las piezas de porcelanato y las esquinas para retirar la suciedad acumulada; retirar el exceso de agua; secar pasando trapeador.

-Reacomodar y ordenar las carpetas.

- Cerrar el aula verificando que los equipos (laptop, multimedia), se encuentren apagados y seguros.

<i>ELABORADO POR:</i>	<i>APROBADO POR:</i>	<i>FECHA DE ACTUALIZACION</i>

	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA GERENCIA GENERAL UNIDA DE MANTENIMIENTO Y SERVICIOS GENERALES MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO: LIMLABIN- 00-02
		FECHA:
LIMPIEZA DE LABORATORIOS DE INFORMATICA Y ATEC		PAG: 128 DE 5

OBJETIVO. -

Mantener una adecuada limpieza y presentación de los ambientes denominados laboratorios de informática donde alumnos y docentes interactúan según lo disponga su horario en clases.

ALCANCE. -

Todos los ambientes denominados laboratorios de informática y/o ATEC en las diferentes Facultades de la UIGV.

RESPONSABILIDAD. -

Esta función es parte del trabajo que debe realizar el personal obrero de la UIGV.

TIPOS DE LABORATORIOS. -

Según la Facultad existen tipos de laboratorios especializados, sin embargo, los que son comunes a todas son los laboratorios de Informática, que es al que se refiere el presente procedimiento, lo que se tomara en cuenta para desarrollar procedimientos específicos para cada uno de ellos.

FRECUENCIA. -

La limpieza de laboratorios requiere de atención permanente y específica, según el nivel de detalle; las clasificaremos en:

TIPO DE LIMPIEZA	CODIGO	FRECUENCIA
<i>LIMPIEZA DIARIA</i>	<i>LIMDLABIN-00-02.1</i>	<i>DIARIA</i>
<i>LIMPIEZA SEMANAL</i>	<i>LIMSLABIN-00-02.2</i>	<i>SEMANAL/SABADOS</i>
<i>LIMPIEZA MENSUAL</i>	<i>LIMMLABIN-00-02.3</i>	<i>MENSUAL/ ULTIMA SEMANA</i>
<i>LIMPIEZA SEMESTRAL</i>	<i>LIMSELABIN-00-02.4</i>	<i>SEMESTRAL/ JULIO/DICIEMBRE</i>

LIMPIEZA DIARIA (LIMDLABIN-00-0.1)

Tarea que por el nivel de detalle (pizarra, pisos, tacho de basura, ordenadores) requiere entre 10 a 15 minutos en promedio por cada ambiente de aula.

IMPLEMENTOS. -

-Escoba de nylon, recogedor de plástico, trapeador, paño de microfibra, pulverizador manual, bolsa para basura, guantes descartables, mascarilla.

MATERIALES. -

- CLEAN BY PEROXI (CBP).

PROCEDIMIENTO. -

- Limpiar la pizarra acrílica utilizando paño de microfibra humedecido con CBP diluido en agua **1 en 80 (mantenimiento diario), esto equivale a 10 ml por litro.**

- Limpiar la pizarra electrónica con paño de microfibra seco para retirar el polvo

- Retiro de los residuos de los tachos de basura.

- Limpiar los ordenadores (Monitor, teclado, CPU), con paño de microfibra semi seco para retirar el polvo.

- Si hubiera restos de derrame de líquidos secar con trapeador destinado para ese propósito.

- Barrido del laboratorio con escoba de nylon moviendo las sillas de los módulos para realizar una buena

limpieza, recogiendo la basura con el recogedor de plástico.

- Reacomodar y ordenar las sillas en los módulos

- Cerrar el aula verificando que los equipos (laptop, multimedia), se encuentren apagados y seguros.

LIMPIEZA SEMANAL (LIMSLABIN-00-02.2)

Tarea que por el nivel de detalle (pizarra, pisos, tacho de basura, ordenadores, ventanas.) requiere entre 15 a 20 minutos en promedio por cada ambiente de aula. A diferencia de la limpieza diaria incluye una limpieza básica de las ventanas de las aulas por la parte interna, viene a ser un retiro de polvo de las superficies de los vidrios. Esta tarea se puede programar para los días viernes y/o sábados según como avance el trabajo y la disponibilidad de tiempo que tenga.

IMPLEMENTOS. -

-Escoba de nylon, recogedor de plástico, trapeador, paño de microfibra, pulverizador manual, bolsa para basura, guantes descartables, mascarilla.

MATERIALES. -

- CLEAN BY PEROXI (CBP).

PROCEDIMIENTO. -

- Limpiar la pizarra acrílica utilizando paño de microfibra humedecido con CBP diluido en agua **1 en 80 (mantenimiento diario), esto equivale a 10 ml por litro.**

- Limpiar la pizarra electrónica con paño de microfibra seco para retirar el polvo.
- Retiro de los residuos de los tachos de basura.
- Limpiar los ordenadores (Monitor, teclado, CPU), con paño de microfibra semi seco para retirar el polvo.
- Si hubiera restos de derrame de líquidos secar con trapeador destinado para ese propósito.
- Limpiar las ventanas por dentro del aula, con paño de microfibra humedecido con CBP, retirando el polvo que pueda haberse adherido a la superficie del vidrio.
- Barrido del laboratorio con escoba de nylon moviendo las sillas de los módulos para realizar una buena limpieza, recogiendo la basura con el recogedor de plástico.
- Reacomodar y ordenar las sillas en los módulos.
- Cerrar el aula verificando que los equipos (laptop, pc, multimedia, pizarra), se encuentren apagados y seguros.

LIMPIEZA MENSUAL (LIMMLABIN-00-02.3)

-Tarea que por el nivel de detalle (pizarra, pisos, tacho de basura, ordenadores, ventanas, cortinas, paredes.) requiere entre 20 a 25 minutos en promedio por cada ambiente de aula. A diferencia de la limpieza semanal incluye una limpieza básica de las ventanas de las aulas por la parte interna, las cortinas o persianas y las paredes; viene a ser un retiro de polvo de las superficies de los vidrios, cortinas y paredes. Esta tarea se puede programar para la tercera semana de cada mes, de preferencia en fines de semana y dividir la tarea según como avance el trabajo y la disponibilidad de tiempo que tenga.

IMPLEMENTOS. -

-Escoba de nylon, recogedor de plástico, trapeador, paño de microfibra, pulverizador manual, bolsa para basura, guantes descartables, mascarilla.

MATERIALES. -

- CLEAN BY PEROXI (CBP).

PROCEDIMIENTO. -

- Limpiar la pizarra acrílica utilizando paño de microfibra humedecido con CBP diluido en agua **1 en 80 (mantenimiento diario), esto equivale a 10 ml por litro.**
- Limpiar la pizarra electrónica con paño de microfibra seco para retirar el polvo.
- Retiro de los residuos de los tachos de basura.
- Limpiar los ordenadores (Monitor, teclado, CPU), con paño de microfibra semi seco para retirar el polvo.
- Si hubiera restos de derrame de líquidos secar con trapeador destinado para ese propósito.
- Limpiar las ventanas por dentro del aula, con paño de microfibra humedecido con CBP, retirando el polvo que pueda haberse adherido a la superficie del vidrio.
- Limpiar las cortinas o persianas según sea el caso utilizando el paño de microfibra, humedecido con solución de CBP con agua, retirando el polvo y la suciedad que pueda haberse acumulado.
- Limpiar las paredes con escobillón de 0.30 cm. Retirando el polvo de las paredes desde arriba hasta el zócalo.
- Barrido del laboratorio con escoba de nylon moviendo las sillas de los módulos para realizar una buena limpieza, recogiendo la basura con el recogedor de plástico.
- Reacomodar y ordenar las sillas en los módulos.
- Cerrar el aula verificando que los equipos (laptop, pc, multimedia, pizarra), se encuentren apagados y seguros.

LIMPIEZA SEMESTRAL (LIMSELABIN-00-02.4)

-Tarea que por el nivel de detalle (pizarra, pisos, tacho de basura, ordenadores, ventanas, cortinas, paredes, monitores, teclados y case de PC.) requiere entre 30 a 35 minutos en promedio por cada ambiente de aula. Incluye una limpieza básica de las ventanas de las aulas por la parte interna, las cortinas o persianas y las paredes; viene a ser un retiro de polvo de las superficies de los vidrios, cortinas y paredes. Programar para la tercera semana de cada mes, de preferencia en fines de semana.

IMPLEMENTOS. -

-Escoba de nylon, recogedor de plástico, trapeador, paño de microfibra, pulverizador manual, bolsa para basura, guantes descartables, mascarilla, cepillo delgado o aspiradora con boquilla con cepillo y boquilla para ranuras.


MATERIALES. -

- CLEAN BY PEROXI (CBP);

PROCEDIMIENTO. -

- Limpiar la pizarra acrílica utilizando paño de microfibra humedecido con CBP diluido en agua al **1 en 40 (limpieza profunda y/o correctiva), lo que equivale a 25 ml por litro.**
- Limpiar la pizarra electrónica con paño de microfibra seco para retirar el polvo.
- Retiro de los residuos de los tachos de basura.
- Limpiar los ordenadores (Monitor, teclado, CPU), con paño de microfibra semi seco para retirar el polvo.
- Si hubiera restos de derrame de líquidos secar con trapeador destinado para ese propósito.
- Limpiar las ventanas por dentro del aula, con paño de microfibra humedecido con CBP, retirando el polvo que pueda haberse adherido a la superficie del vidrio.
- Limpiar las cortinas o persianas según sea el caso utilizando el paño de microfibra, humedecido con solución de CBP con agua, retirando el polvo y la suciedad que pueda haberse acumulado.
- Limpiar las paredes con escobillón de 0.30 cm. Retirando el polvo de las paredes desde arriba hasta el zócalo.
- Limpiar de manera detallada los teclados, monitores y case de las Pc del laboratorio, usando paño de microfibra humedecido con solución de CBP con agua; utilizar para el teclado un cepillo delgado (tipo cepillo dental), para los espacios entre los botones del teclado o aspiradora con boquilla con cepillo y boquilla para ranuras.
- Barrido del laboratorio con escoba de nylon moviendo las sillas de los módulos para realizar una buena limpieza, recogiendo la basura con el recogedor de plástico.
- Reacomodar y ordenar las sillas en los módulos.
- Cerrar el aula verificando que los equipos (laptop, pc, multimedia, pizarra), se encuentren apagados y seguros.

<i>ELABORADO POR:</i>	<i>APROBADO POR:</i>	<i>FECHA DE ACTUALIZACION</i>

	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA GERENCIA GENERAL UNIDAD DE MANTENIMIENTO MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	COD: LIMSH-00-03
		FECHA: / /
LIMPIEZA DE SERVICIOS HIGIENICOS		PAGINA: 133 DE 5

OBJETIVO. -Mantener una adecuada limpieza y presentación de los servicios higiénicos tanto de alumnos como de docentes.

ALCANCE. - Todos los ambientes denominados servicios higiénicos en las diferentes Facultades y dependencias de la UIGV.

RESPONSABILIDAD. - Esta función es parte del trabajo que debe realizar el personal obrero de la UIGV.

FRECUENCIA. - La limpieza de servicios higiénicos requiere de atención diaria y permanente, según el nivel de detalle; las clasificaremos en:

TIPO DE LIMPIEZA	CODIGO	FRECUENCIA
<i>LIMPIEZA DIARIA</i>	<i>LIMDSH-00-03.1</i>	<i>DIARIA</i>
<i>LIMPIEZA SEMANAL</i>	<i>LIMSSH-00-03.2</i>	<i>SEMANAL/SABADOS</i>
<i>LIMPIEZA MENSUAL</i>	<i>LIMMSH-00-03.3</i>	<i>MENSUAL/ ULTIMA SEMANA</i>
<i>LIMPIEZA SEMESTRAL</i>	<i>LIMSESH-00-03.4</i>	<i>SEMESTRAL/ JULIO/DICIEMBRE</i>

LIMPIEZA DIARIA (LIMDSH-00-03.1)

-Es aquella que se realiza diariamente en todos los ambientes denominados servicios higiénicos, a diferencia de la limpieza de aulas y laboratorios, debido a su uso constante requiere de atención más frecuente por lo que la frecuencia será como sigue.

-01 LIMPIEZA DIARIA POR TURNO. (SE DESCRIBE EN EL PROCEDIMIENTO).

-03 LIMPIEZAS BASICAS (PAPELEO, CORRER AGUA A LOS FLUXOMETROS, URINARIOS Y LAVATORIOS), EN CADA TURNO.

IMPLEMENTOS. -

-Escoba de nylon, recogedor de plástico, trapeador, paño de microfibra, pulverizador manual, bolsa para basura, guantes de jebe negros, mascarilla.

MATERIALES. -

- CLEAN BY PEROXI (CBP).

PROCEDIMIENTO. -

- Colocar el señalizador que indica “**MANTENIMIENTO**” en la puerta de acceso.
- Abrir los caños de lavatorios, urinarios y bajar las palancas de los fluxómetros de los inodoros.
- Vaciar los tachos y papelear haciendo uso de una escoba de nylon de uso exclusivo para baños, un recogedor y bolsa para basura.
- Limpiar los lavatorios, urinarios y wáter por fuera, con solución de CBP diluido con agua al 1 en 80, con ayuda de una esponja o paño de microfibra según sea necesario.
- Se procede a limpiar los espejos con solución CBP diluido con agua al 1 en 80 y secarlos con paño de microfibra seco.
- Se procede a limpiar el piso con trapeador con solución CBP al 1 en 80, dejar secar.
- Se coloca pastillas desodorizantes y los suministros correspondientes (papel higiénico, papel toalla y jabón líquido).
- Se procede a Aromatizar el baño con un pulverizador rociando en todo el ambiente.

LIMPIEZA SEMANAL (LIMSSH-00-03.2)

-Es aquella que se realiza semanalmente en todos los ambientes denominados servicios higiénicos, a diferencia de la limpieza de aulas y laboratorios, debido a su uso constante requiere de atención más frecuente por lo que la frecuencia será como sigue.

IMPLEMENTOS. -

-Escoba de nylon, recogedor de plástico, trapeador, paño de microfibra, pulverizador manual, esponja verde bolsa para basura, guantes de jebe negros, mascarilla.

MATERIALES. -

- CLEAN BY PEROXI (CBP); MLD ECO.

PROCEDIMIENTO. -

- Colocar el señalizador que indica “**MANTENIMIENTO**” en la puerta de acceso.
- Abrir los caños de lavatorios, urinarios y bajar las palancas de los fluxómetros de los inodoros.
- Colocarse los guantes de jebe negros, luego utilizando la solución de MLD diluido con agua al 1 en 3 o 250 ml x 1lt de agua, dejar actuar de 3 a 5 minutos luego refregar interiormente los inodoros y urinarios con un hisopo para quitar el sarro.
- Vaciar los tachos y papelear haciendo uso de una escoba de nylon de uso exclusivo para baños, un recogedor y bolsa para basura.
- Limpiar los lavatorios, urinarios y wáter por fuera, con solución de CBP diluido con agua al 1 en 80, con ayuda de una esponja o paño de microfibra según sea necesario.
- Se procede a limpiar los espejos con solución CBP diluido con agua al 1 en 80 y lustrarlos con año de microfibra seco.
- Se procede a limpiar el piso con trapeador con solución CBP al 1 en 80, dejar secar.
- Se coloca pastillas desodorizantes y los suministros correspondientes (papel higiénico, papel toalla y jabón líquido).
- Se procede a aromatizar el baño con un pulverizador rociando en todo el ambiente.

LIMPIEZA MENSUAL (LIMMSH-00-03.3)

-Es aquella que se realiza mensualmente en todos los ambientes denominados servicios higiénicos, se diferencia de la semanal en que esta incluye la limpieza de las paredes de mayólica de los baños.

IMPLEMENTOS. -

-Escoba de nylon, recogedor de plástico, trapeador, paño de microfibra, pulverizador manual, esponja verde bolsa para basura, guantes de jebe negros, mascarilla.

MATERIALES. -

- CLEAN BY PEROXI (CBP); MLD ECO.

PROCEDIMIENTO. -

- Colocar el señalizador que indica “**MANTENIMIENTO**” en la puerta de acceso.
- Abrir los caños de lavatorios, urinarios y bajar las palancas de los fluxómetros de los inodoros.
- Colocarse los guantes de jebe negros, luego utilizando la solución de MLD diluido con agua al 1 en 3 o 250 ml x 1lt de agua, dejar actuar de 3 a 5 minutos luego refregar interiormente los inodoros y urinarios con un hisopo para quitar el sarro.
- Vaciar los tachos y papelear haciendo uso de una escoba de nylon de uso exclusivo para baños, un recogedor y bolsa para basura.
- Limpiar las paredes de mayólica de los servicios higiénicos hasta la altura del alcance de la mano 1.50mts en promedio con solución de CBP diluida con agua al 1 en 80.
- Limpiar los lavatorios, urinarios y wáter por fuera, con solución de CBP diluido con agua al 1 en 80, con ayuda de una esponja o paño de microfibra según sea necesario.
- Se procede a limpiar los espejos con solución CBP diluido con agua al 1 en 80 y lustrarlos con año de microfibra seco.
- Se procede a limpiar el piso con trapeador con solución CBP al 1 en 80, dejar secar.
- Se coloca pastillas desodorizantes y los suministros correspondientes (papel higiénico, papel toalla y jabón líquido).
- Se procede a Aromatizar el baño con un pulverizador rociando en todo el ambiente.

LIMPIEZA SEMESTRAL (LIMMSH-00-04.3)

-Es aquella que se realiza mensualmente en todos los ambientes denominados servicios higiénicos, se diferencia de la mensual en que esta incluye la limpieza de techos y ventanas de los baños.

IMPLEMENTOS. -

-Escoba de nylon, recogedor de plástico, trapeador, paño de microfibra, pulverizador manual, esponja verde bolsa para basura, guantes de jebe negros, mascarilla.

MATERIALES. -

- CLEAN BY PEROXI (CBP); MLD ECO.

PROCEDIMIENTO. -

- Colocar el señalizador que indica “**MANTENIMIENTO**” en la puerta de acceso.
- Abrir los caños de lavatorios, urinarios y bajar las palancas de los fluxómetros de los inodoros.
- Colocarse los guantes de jebe negros, luego utilizando la solución de MLD diluido con agua al 1 en 3 o 250 ml x 1lt de agua, dejar actuar de 3 a 5 minutos luego refregar Interiormente los Inodoros y urinarios con un hisopo para quitar el sarro, hacer correr agua para que se elimine los restos del producto.
- Vaciar los tachos y papelear haciendo uso de una escoba de nylon de uso exclusivo para baños, un recogedor y bolsa para basura.
- Utilizando escobillón con extensión limpiar los techos de los ambientes de los servicios higiénicos retirando las telas de araña y polvo que se pueda haber acumulado.
- Limpiar las ventanas con paño de microfibra humedecido con solución de CBP diluida en agua al 1 en 80.
- Limpiar las paredes de mayólica de los servicios higiénicos hasta la altura del alcance de la mano 1.50mts en promedio con solución de CBP diluida con agua al 1 en 80.
- Limpiar los lavatorios, urinarios y wáter por fuera, con solución de CBP diluido con agua al 1 en 80, con ayuda de una esponja o paño de microfibra según sea necesario.
- Se procede a limpiar los espejos con solución CBP diluido con agua al 1 en 80 y lustrarlos con paño de microfibra seco.
- Se procede a limpiar el piso con trapeador con solución CBP al 1 en 80, dejar secar.
- Se coloca pastillas desodorizantes y los suministros correspondientes papel higiénico, papel toalla y jabón líquido.
- Se procede a Aromatizar el baño con un pulverizador rociando en todo el ambiente.

ELABORADO POR:	APROBADO POR:	FECHA DE ACTUALIZACION: