



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Gestión Administrativa y Productividad Laboral en los Trabajadores
de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad
Distrital de Cayma**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORAS:

Arbulú Gonzales, Verónica Nilda ([Orcid.org/0000-0002-0189-0290](https://orcid.org/0000-0002-0189-0290))

Soto Romero, Lady Katherine ([Orcid.org/0000-0002-2759-0835](https://orcid.org/0000-0002-2759-0835))

ASESOR:

Mg. Infante Takey, Henry Ernesto ([Orcid.org/0000-0003-4798-3991](https://orcid.org/0000-0003-4798-3991))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

**CHICLAYO – PERÚ
2022**

Dedicatoria

A mí madre que, con su amor y esfuerzo, supo sacarme adelante, quién me alentó para seguir creciendo profesionalmente, y aunque ya no se encuentre en vida, a ella le dedicó la realización de esta tesis.

A mi tía Lita que ha sabido brindarme todo su apoyo y amor cuando más lo he necesitado y uno de mis pilares de fortaleza en estos años, que me acompaña en estos tiempos de estudio y esfuerzo.

Verónica Nilda Arbulú Gonzáles

Dedico con todo mi amor a mis menores hijos Christopher y Dariel por ser el impulso para mejorar profesionalmente y ser un buen ejemplo para ellos.

A la vez dedico a mi madre Josefa por ser mi fortaleza cada día.

Lady Katherine Soto Romero

Agradecimiento

Mi principal agradecimiento a Dios quien me ha guiado en este tiempo y me ha fortalecido para seguir adelante

A mi familia por su amor, apoyo y estímulo constante para la realización de las metas trazadas.

Verónica Nilda Arbulú Gonzáles

Agradecer a Dios por estar presente cada día y darme la fuerza para seguir este acontecimiento importante en mi vida profesional.

Lady Katherine Soto Romero

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	11
3.2 Variables y operacionalización.....	11
3.3 Población, muestra y muestreo.....	12
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	13
3.5 Procedimientos.....	13
3.6 Método de análisis de datos.....	14
3.7 Aspectos éticos.....	14
IV. RESULTADOS.....	15
V. DISCUSIÓN.....	21
VI. CONCLUSIONES.....	25
VII. RECOMENDACIONES.....	26
REFERENCIAS.....	27
ANEXOS.....	32

Índice de tablas

Tabla 1 Analizar las estrategias de gestión administrativa.....	16
Tabla 2 Diagnosticar el nivel de productividad.....	17
Tabla 3 Prueba de normalidad.....	20

Índice de figuras

Figura 1 Estrategias de gestión administrativa.....	15
Figura 2 Estrategias de gestión administrativa para mejorar productividad.....	19

Resumen

La investigación titulada Gestión administrativa y productividad laboral en los trabajadores de la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de Cayma, tuvo como objetivo establecer estrategias de gestión administrativa para mejorar la productividad laboral en los trabajadores de la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de Cayma, para lo cual se realizó una investigación descriptiva con un diseño no experimental y transversal, aplicando un cuestionario a 40 trabajadores del área de gerencia de administración tributaria de la Municipalidad. El 52,50% considera que se está aplicando de forma alta estrategias de gestión administrativa, el 27,50% considera que se da de forma media y un 20,00% de forma baja. Por lo tanto, según los indicadores la Municipalidad si planifica, organiza, dirige y controla los recursos que posee de forma racional, con la finalidad de lograr sus objetivos. Se concluye que las estrategias de gestión administrativa que tienen como fin mejorar los niveles de productividad, están en base a 4 dimensiones, planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos con los que cuenta la organización, y estos deben ser empleados de forma racional, con eficiencia y eficacia.

Palabras Clave: Gestión administrativa, productividad laboral y planificación

Abstract

The research entitled Administrative management and labor productivity in the workers of the tax administration management of the District Municipality of Cayma, aimed to establish administrative management strategies to improve labor productivity in the workers of the tax administration management of the District Municipality. of Cayma, for which a descriptive investigation was carried out with a non-experimental and cross-sectional design, applying a questionnaire to 40 collaborators from the Municipality's tax administration management area. 52.50% consider that administrative management strategies are being applied in a high way, 27.50% consider that it is given in an average way and 20.00% in a low way. Therefore, according to the indicators, the Municipality does plan, organize, direct and control the resources it possesses in a rational way, in order to achieve its objectives. It is concluded that the administrative management strategies that aim to improve productivity levels are based on 4 dimensions, planning, organizing, directing and controlling the resources available to the organization, and these must be used rationally, with efficiency and effectiveness.

Keywords: Administrative management, labor productivity and planning

I. INTRODUCCIÓN

Las instituciones públicas tienen documentos de gestión como manuales y reglamentos, sin embargo, estos no se aplican de forma efectiva en la organización, debido a falta de conocimiento, involucramiento y sobre todo disposición. Esto origina que las operaciones se realicen de forma empírica y no tengan un objetivo fijo. Esto conlleva que la productividad sea deficiente o por debajo de los estándares esperados (Gomez y Villavicencio, 2021).

La empresa no está planificando adecuadamente, lo cual origina que los trabajadores no tengan una visión y una misión clara hacia dónde apunta la institución. Es preciso que se planifiquen las actividades, tareas y operaciones con la finalidad de poder tener estrategias claras para el logro de las metas. De igual manera en la gestión administrativa y compromiso organizacional, los trabajadores no están comprometidos con los objetivos organizacionales, por lo que es preciso que se apliquen herramientas de gestión para buscar el compromiso y así alcanzar las metas planeadas (Gomez y Villavicencio, 2021).

También el análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio manifiesta que la calidad puede ser deficiente porque no se organiza y dirige adecuadamente los procesos de mantenimiento de los bienes y servicios. Por otro lado, no se tiene un liderazgo efectivo, y tampoco se están aplicando estrategias de motivación. Se debe implementar herramientas que impulsen al trabajador para que su trabajo sea realizado de forma efectiva, así como de instaurar un liderazgo transformacional (Raffino, 2020)

Igualmente, la empresa no tiene una estructura orgánica definida, y esta no se adapta al medio ambiente, además no se tienen manuales y reglamentos que sirvan de regulación de la conducta de los trabajadores dentro de la institución. Es necesario tener una estructura definida y flexible. Finalmente, no se establecen indicadores de control, por lo que es necesario aplicar estrategias que ayuden a medir el nivel de productividad de los trabajadores. Es de suma importancia que la gestión administrativa atraviese por la innovación. Además, se deben promover la creatividad dentro de los trabajadores y así proponer nuevos modelos de gestionar los recursos de la organización (Saavedra y Delgado , 2020).

Es preciso que se establezcan parámetros de medición en donde se pueda determinar los niveles de productividad, esto es necesario para ver las tendencias

y posteriormente proponer alternativas de solución. La productividad en tiempos de pandemia se vio afectada pues algunas empresas no cuentan con la tecnología adecuada para poder implementar herramientas tecnológicas. Es necesario que las organizaciones cuenten con infraestructura física y electrónica (Veliz , 2020)

En la Gestión de Stakeholders para la Productividad, es necesario tener en cuenta a los grupos de interés para así poder determinar los niveles de productividad. Es fundamental contar con la opinión de proveedores, clientes, competidores, con la finalidad de fijar indicadores más reales. Asimismo, sobre los efectos en la producción en empresas peruanas, indica que la productividad se ve afectada porque no se cuenta con tecnología moderna, además de que los trabajadores no tienen las competencias adecuadas para el manejo de la misma. Por otro lado, la gerencia se debe preocupar por aplicar estrategias que mejoren el ambiente laboral, pues esto repercutirá directamente en la productividad de los trabajadores. Además, se les debe proporcionar elementos básicos para sus labores y funciones. Asimismo, no se establecen indicadores de medición de productividad, por lo que las empresas son sabidas en realidad si están logrando sus metas. La Productividad del capital humano para incrementar el ingreso, manifiesta que, si se quiere aumentar los indicadores macro económicos, se debe contar con trabajadores altamente potenciados (Veliz , 2020)

En la Gerencia de administración tributaria de la municipalidad distrital de Cayma, existe un desconocimiento del personal acerca de sus funciones, ya que no cuentan con un MOF debidamente estructurado y notificado al personal para su conocimiento, lo que implica la inexistencia de descripciones de puestos de trabajo, generando un deficiente proceso de reclutamiento, selección e inducción de personal. Las personas que trabajan en la gerencia de administración tributaria no cuentan con la profesión adecuada para su desempeño, es decir personal que ocupa un puesto de trabajo por apoyo político.

Asimismo, los frecuentes cambios gerenciales y las rotaciones constantes del personal administrativo, no permiten establecer la optimización de los procesos de la gerencia de administración tributaria y el correcto desempeño de sus funciones; percibiendo un bajo rendimiento de productividad laboral en las operaciones de recaudación, fiscalización y ejecución coactiva, no respetando los cronogramas, sin enfocarse en los resultados, generando estrés en los

trabajadores. Siendo necesario articular lo planificado con los recursos asignados; así como también, brindar confianza, motivación, comunicación asertiva y capacitación continua, para guiar a los trabajadores hacia el cumplimiento de metas dentro del tiempo programado, evitando quejas de los contribuyentes y usuarios acerca de las solicitudes presentadas y no correctamente atendidas.

El problema general se formula: ¿Cómo establecer estrategias de gestión administrativa para mejorar la productividad laboral en los trabajadores de la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de Cayma? Como problemas específicos se tiene: ¿Cómo analizar las estrategias de gestión administrativa en los trabajadores de la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de Cayma? ¿Cómo diagnosticar el nivel de productividad en los trabajadores de la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de Cayma? ¿Cómo proponer estrategias de gestión administrativa para mejorar la productividad laboral en los trabajadores de la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de Cayma?

En cuanto a la justificación el presente proyecto contiene teorías y conceptos que pueden servir para ser consultadas por otros investigadores, además se justifica porque sirve para ser aplicado en otras investigaciones como trabajo previo. También se justifica porque tiene un método que se siguió y se tienen instrumentos que pueden ser un paradigma para que sean aplicados en otros escenarios. Finalmente beneficia a la comuna pues tendrá estrategias de gestión y así mejorar los niveles de productividad. Por otro lado, se benefician los trabajadores pues se tendrán mejoras en sus condiciones laborales, tanto físicas como psicológicas.

El objetivo general es establecer estrategias de gestión administrativa para mejorar la productividad laboral en los trabajadores de la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de Cayma. Como objetivos específicos se tiene: Analizar las estrategias de gestión administrativa en los trabajadores de la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de Cayma. Diagnosticar el nivel de productividad en los trabajadores de la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de Cayma. Proponer estrategias de gestión administrativa para mejorar la productividad laboral en los trabajadores de la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Distrital

de Cayma. La Hipótesis de trabajo fue: establecer estrategias de gestión administrativa si mejora la productividad laboral en los trabajadores de la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de Cayma. Como hipótesis específicas se tiene: Si existen estrategias de gestión administrativa en los trabajadores de la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de Cayma. El nivel de productividad en los trabajadores de la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de Cayma es alto. La propuesta de estrategias de gestión administrativa si mejora la productividad laboral en los trabajadores de la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de Cayma.

II. MARCO TEÓRICO

Dentro del marco teórico se tienen artículos científicos a nivel nacional en donde Romero (2021) en Tumbes, Perú desarrollo el tema de Implicancias de la gestión administrativa sobre el comportamiento organizacional, indica como problema que los trabajadores no están alineados a los objetivos de la empresa por desconocimiento y una mala gestión administrativa, y como solución, propone realizar un plan de capacitación en gestión administrativa, propiciando un mejor desempeño laboral. Pérez & Barbarán, 2021 en Trujillo, Perú, en su tema sobre Control administrativo en la gestión pública indica como problema que la gestión es un proceso el cual no se está aplicando acertadamente, por lo tanto, las empresas no logran optimizar sus recursos, asimismo no permite lograr las metas de forma significativa. Dentro de la solución, la gestión permite ejecutar un adecuado control de las operaciones empresariales. Gomez y Villavicencio, 2021 en el Callao, Perú abordo el tema sobre mejora continua y productividad laboral, indica como problema el incumplimiento de las gestiones tanto de la alta dirección como de los trabajadores generando acumulación de tareas, creando malestar en los usuarios, propone como solución el mejoramiento de los procesos, un mejor plan de capacitación y de seguridad. Por otro lado, Ríos y Vargas , 2020 en Ucayali, Perú abordo el tema de Gestión del talento humano y productividad laboral establece como problemática que la falta de involucramiento por parte del área de recursos humanos genera incomodidad a los trabajadores y como solución establece más compromiso por parte del área, implementando un plan de capacitación y motivación. Asimismo, Fernández , 2019 en Lima, Perú desarrollo el tema Gestión Administrativa como estrategia para mejorar la calidad de los servicios en su problemática manifiesta que existe una deficiente gestión administrativa, perjudicando la atención al usuario, generando conflictos laborales y como solución proponen, implementar estrategias de gestión y capacitación. Para Castagnino y Linares (2018) en Lima, Perú en su tema sobre Productividad del capital humano indica como problema la falta de potencial humano capacitado, manifiesta como solución que, si se quiere aumentar los indicadores macro económicos, se debe contar con trabajadores altamente potenciados. Para Barrera et.al (2018) en Loreto, Perú en su tema sobre Gestión administrativa y calidad de servicio, tiene como problema que la gestión no está ayudando al ordenamiento que se debe tener en

la empresa, se plantea como solución la creación de documentos de gestión como son los manuales y reglamentos.

En el plano internacional Mendoza y Moreira (2021) en Ecuador en su tema sobre Influencia de la gestión administrativa en el desarrollo organizacional, alega como problema que la empresa no está planificando adecuadamente, lo cual origina que los trabajadores no tengan una visión y una misión clara hacia dónde apunta la institución. La solución precisa que se planifiquen las actividades, tareas y operaciones con la finalidad de poder tener estrategias claras para el logro de las metas. Saavedra (2020) en México en su tema sobre Satisfacción laboral en la gestión administrativa, indica como problema que la empresa no tiene una estructura orgánica definida, y esta no se adapta al medio ambiente, además no se tienen manuales y reglamentos que sirvan de regulación de la conducta de los trabajadores dentro de la institución y como solución manifiesta que es necesario tener una estructura definida y flexible. Para Lucero (2019) en Chile sobre el tema Problemas de productividad, manifiesta que la problemática en la productividad es que presenta niveles bajos porque el estado no está apoyando adecuadamente a las empresas. Como solución se presenta que, es labor del estado contribuir al desarrollo y rendimiento de las instituciones generando escenarios de estabilidad económica y política. Igualmente, Ganga (2018) en su artículo realizado en Ecuador sobre el tema Factores individuales y grupales que influyen en la productividad de los trabajadores de las grandes y medianas empresas, indica que el problema es la baja productividad de la variable, asimismo se muestra que el grado de compromiso de los trabajadores hacia la organización es deficiente. Para el autor como solución, manifiesta que existen factores que inciden en la productividad de un trabajador y para Nukpezah, J., y Abutabenjeh, S. (2018), Planificación y gestión administrativa, en su artículo de Estados Unidos, como problema indica que existe un limitado conocimiento acerca de la gestión estratégica, tomando malas decisiones creando inconformidad en la comunidad, como solución indica replantear la gestión, acortando el presupuesto.

En lo local, Bejarano (2022) en Arequipa sobre el tema Gestión estratégica y competitividad, indica que su problema es la insatisfacción de los trabajadores y usuarios, debido a la demora del tiempo de respuesta a las gestiones propias del municipio y personal poco calificado para el desempeño de sus funciones, creando

una imagen errónea, interpretado como una falta de transparencia, y propone como solución mejorar el plan estratégico, enfatizar los procesos para proporcionar una mejor atención e involucrar a la comuna para mejorar la imagen. Yucra y Parillo (2021) en Arequipa, Perú sobre el tema de Satisfacción laboral y la productividad, como problema tiene: los trabajadores no cuentan con espacio laboral adecuado y funciones aplicadas a su perfil y da como solución: mejorar la implementación de equipos y capacitaciones constantes. Para Veliz (2020) tesis, Gestión Administrativa y Comunicación Interna MD Majes, indica como problema: es la mala comunicación laboral y el desconocimiento de los trámites documentarios perjudica la gestión administrativa en todas las organizaciones y manifiesta como solución: establecer medidas de dar confianza y vínculo laboral a los trabajadores, para que puedan desenvolverse en la gestión administrativa.

Dentro de las teorías, se tiene a la gestión administrativa, para Alegría (2019) es una rama de la administración que se encarga de planificar, organizar dirigir y controlar los recursos que tiene una empresa. Los recursos deben ser utilizados de forma racional con la finalidad de poder lograr los objetivos. La gestión administrativa permite tomar decisiones acertadas pues estas se planifican con anticipación. De igual forma la gestión administrativa permite mejorar y optimizar los canales de comunicación, así como solucionar los conflictos que pueden surgir en las operaciones diarias entre los trabajadores. Para Chávez, et al (2020) la gestión administrativa es lograr objetivos mediante la motivación que se le da a los trabajadores, además de empelar de forma adecuada los recursos financieros todo esto con el fin de alcanzar las metas y obtener los mejores resultados. Por otro lado, abarca también el cumplimiento de los reglamentos y manuales que regulan los patrones de conducta de los trabajadores dentro de la organización. Dentro de los beneficios que se encuentra de aplicar adecuadamente la gestión, se tiene el incremento de la productividad, así como enfocarse en los objetivos y realizar las labores con coherencia y orden.

Para Koontz & Cannice (2012) la gestión administrativa consiste en fijar indicadores cualitativos y cuantitativos con la finalidad de poder determinar si se lograron o no, además de poder establecer medidas correctivas. Actualmente también se pueden aplicar herramientas tecnológicas que contribuyan a una mejor gestión, entre ellas se tiene la aplicación de software, el uso de cámaras, chips,

entre otros. Es necesario que se cuente con un sistema de gestión, el cual sea validado y probado para su efectividad. Para Olortegui (2018) la gestión administrativa es emplear de forma coordinada los recursos humanos, intelectuales, materiales, tecnológicos y financieros que se tiene una compañía, con el fin de encontrar la estabilidad y el crecimiento de las instituciones. Para esto es primordial contar con un administrador, el cual se encargue de liderar el proceso. Finalmente, la gestión permite la integración horizontal de los miembros de la organización. Espinoza (2022) manifiesta que en la empresa existe deficiencias con respecto al control, por lo que es fundamental que se establezcan políticas que encaminen el trabajo de los empleados. Para ello es relevante que se definan estilos de control en donde se pueda detectar fallas y proponer alternativas de solución. Para Escobar (2021) la empresa está descuidando la infraestructura por lo que los clientes perciben que la calidad es deficiente. Es preciso que se tengan un plan de gestión en donde se programen mantenimiento de las instalaciones con la finalidad de mostrar modernidad hacia el mercado. Igualmente, Almanza (2020) manifiesta que se debe contar con un sistema integrado de gestión, pues por lo general los procesos son basados en prácticas tradicionales y burócratas. Asimismo, los costos totales deben estar sustentados en documentación confiable. Por otro lado, Pérez (2019) alega que la empresa debe mejorar las condiciones laborales de los trabajadores en el plano psicológico y físico, para ello debe de gestionar adecuadamente sus recursos económicos, humanos y tecnológicos. Es necesario que la empresa planifique de forma efectiva el mejoramiento del ambiente laboral. Suarez (2019) manifiesta que la compañía debe definir adecuadamente su estructura orgánica, pues así se puede mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios. Además, es necesario contar con documentos de gestión como manuales, los cuales deben ser aplicados por los trabajadores. Asimismo, Rodríguez (2017) en su tesis sobre gestión administrativa y crecimiento de las mypes, indica que la empresa no cuenta con un plan estratégico, por lo que no se tiene una visión clara, asimismo, los trabajadores no tienen definidas sus funciones y actividades que deben realizar para poder lograr los objetivos. También Mosquera (2017) en su investigación sobre implementación de un diseño organizacional para mejorar la gestión administrativa, alega que es preciso que la empresa aplique herramientas de motivación, así como defina un liderazgo efectivo

que permita incentivar a los trabajadores para lograr los objetivos. Por otro lado, la empresa debe tener flexibilidad para adaptarse al cambio.

Dentro de las dimensiones de la gestión administrativa, se tiene a 4 partes, las cuales son la planificación, la organización, la dirección y el control. En la planificación, se tiene decidir la elaboración del plan estratégico, el cual contiene la Visión, que permite decidir en el presente lo que la empresa anhela ser en un futuro, también la misión, que es el conjunto de operaciones que deben realizar los trabajadores de forma diaria. Igualmente se fijan los valores, que regulan la forma de conducirse de los empleados dentro de la institución. Además, se tiene la fijación de objetivos, la realización de un diagnóstico situacional, mediante la técnica del FODA, finalmente se tiene el presupuesto (Thompson, 2008).

La otra dimensión es la organización, en la cual se tiene la definición de la estructura orgánica mediante un organigrama que sea flexible y se pueda adaptar a los cambios del ambiente empresarial. También se tiene a los manuales de organización y funciones, en donde se plasman las funciones que deben realizar los trabajadores, así como los niveles jerárquicos. Igualmente, se tiene a los reglamentos que contiene normas de comportamiento dentro de las políticas de la organización (Thompson, 2008).

De igual forma se tiene a la dimensión de la dirección en donde el liderazgo es una herramienta que se aplica con la finalidad de poder guiar a los trabajadores y orientarlos para poder logra los objetivos en común. También se tiene a la motivación, en donde se determinan que incentivos se darán con la finalidad de impulsar el trabajo efectivo. Finalmente, se tiene a la comunicación, en donde se procura optimizar los canales de comunicación, así como la modernización de los mismos (Thompson, 2008).

La última dimensión es el control, el cual permite fijar patrones de control cualitativos y cuantitativos con el fin de evaluar y medir la ejecución de los planes, con el fin de descubrir y prever desviaciones para instituir las medidas correctivas necesarias (Thompson, 2008).

En lo que respecta a productividad laboral define como el empleo racional de los recursos en la fase del proceso productivo, desde que ingresa la materia prima hasta la salida del producto terminado. Asimismo, involucra la rapidez con la que los trabajadores realizan sus actividades dentro de su jornada laboral y el

número de bienes que logran producir en un tiempo determinado. La productividad es una variable sesgada al logro de resultados y está en relación a patrones de la conducta de los empleados y de otros aspectos extraños al entorno de trabajo. Para lograr la productividad es propicio generar un grato ambiente de trabajo con condiciones laborales adecuadas para motivar a los trabajadores (Maskey & Kumar, 2018).

La productividad laboral es sinónimo de eficiencia y eficacia de la empresa, así como estar ligada a la competitividad y crecimiento económico. La productividad se ve influenciada por el conjunto de componentes, atributos y cualidades que posee un producto, bien o servicio. La tecnología es un eje transversal en el rendimiento, pues esta permite agilizar los procesos y tener resultados más óptimos y con menor margen de error. La productividad es el nivel más alto en el comportamiento organizacional (Werther & Davis, 2005).

Dentro de las dimensiones que se tiene en la productividad se tiene a la Eficiencia, la cual se aboca a el nivel en el cual una compañía puede lograr sus objetivos utilizando los recursos de forma racional a un menor costo (Werther & Davis, 2005). También involucra tener información actualizada, incentivos y atención de reclamos.

La otra dimensión es la Eficacia: El grado en el cual una empresa colma las necesidades de sus clientes o usuarios (Werther & Davis, 2005). Asimismo, tiene que ver con la atención oportuna en los cronogramas establecidos y seguimiento de cartera de contribuyentes.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo. - La investigación se ajusta a un tipo aplicada, pues se pretende dar solución a un problema específico. La investigación aplicada se basa en la búsqueda y consolidación del conocimiento para su aplicación. Por otro lado, es descriptiva, pues se describe el objeto de estudio y se caracterizan las variables. Asimismo, se tiene un enfoque cuantitativo, pues se emplearán herramientas de análisis matemático y estadístico para describir el objeto de estudio (Monje, 2017).

Diseño

El diseño es no experimental, pues las variables no sufren cambios o estímulos, solo se describen en su estado natural. Además, tiene un diseño transversal, pues los instrumentos para medir las variables se aplican en una sola fecha en un momento determinado (Maleta, 2019).



Donde:

M: Muestra

O: Observación

P: Propuesta

3.2 Variables y operacionalización

Variables

Independiente: Gestión administrativa

Dependiente: Productividad Laboral

Operacionalización

Variable independiente: Gestión administrativa

Definición conceptual

Para Koontz & Cannice (2012) la gestión administrativa consiste en fijar indicadores cualitativos y cuantitativos con la finalidad de poder determinar si se lograron o no, además de poder establecer medidas correctivas.

Definición operacional

La gestión administrativa involucra cuatro etapas como son la planificación, la organización, la dirección y el control, las cuales pueden ser medidas mediante la aplicación de un cuestionario.

Dimensiones:

Planificación, organización, dirección y control

Indicadores

Visión, misión, valores, objetivos, FODA, presupuesto, organigrama, manuales de organización y funciones, reglamentos, liderazgo, motivación, cualitativos y cuantitativos.

Escala de medición:

Ordinal: Likert de 5 niveles: TA – A – I – D – TD

Variable Dependiente: Productividad Laboral

Definición conceptual

La productividad es una variable sesgada al logro de resultados y está en relación a patrones de la conducta de los empleados y de otros aspectos extraños al entorno de trabajo. Para lograr la productividad es propicio generar un grato ambiente de trabajo con condiciones laborales adecuadas para motivar a los trabajadores (Maskey & Kumar, 2018).

Definición operacional

La productividad involucra medir la eficiencia y eficacia mediante un cuestionario.

Dimensiones

Eficiencia y eficacia

Indicadores

Utilizando los recursos, información actualizada, incentivos y atención de reclamos, atención oportuna en los cronogramas establecidos y seguimiento de cartera de contribuyentes.

Escala de medición

Ordinal: Likert de 5 niveles: TA – A – I – D – TD

3.3 Población, muestra y muestreo

Población. - Sierra (2016) indica que es la totalidad de los personajes que se desea investigar, representan el porcentaje total. En este caso la población está confirmada por 539 trabajadores de la municipalidad.

Muestra. - Es una parte significativa de la población, los cuales tienen similares patrones de conducta. En esta investigación, la muestra está conformada por 40 trabajadores del área de gerencia de administración tributaria de la Municipalidad. (Ander, 2015).

Muestreo. - El muestreo que se emplea es el estratificado, pues se divide a la población en estratos que respondan a características establecidas.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas. La técnica aplicada es la encuesta, pues con esta herramienta se recaba datos. Esta técnica no altera el entorno ni el objeto de estudio donde se recoge la información. Asimismo, se utiliza cuando son poblaciones relativamente significativas. En la presente investigación se encuestarán a los trabajadores del área de administración tributaria. Finalmente se pueden recabar datos de modo rápido y eficaz. (Valles, 1997).

Instrumentos. - Se aplicará el cuestionario, el cual será diseñado en base a la operacionalización de las variables. Se construyeron un cuestionario para medir la variable gestión administrativa y productividad. El instrumento tuvo 13 preguntas para la variable gestión administrativa y 10 para la variable productividad. Las respuestas serán en base a escala ordinal de 5 niveles de tipo Likert. El cuestionario estará formado por un grupo de preguntas, las cuales serán redactadas de forma coherente, y organizadas (Sanchez, 2002).

Validez. – Para validar los instrumentos se coordinará con expertos que cuenten con experiencia en el manejo de las variables. Estos profesionales verificarán que las preguntas estén bien estructuradas y tenga una secuencia lógica y funcional. Finalmente, mediante su rúbrica darán fe de que los instrumentos son pertinentes y relevantes (Aguirre, 2017).

Confiabilidad. – Los instrumentos serán sometidos a la prueba estadística del alfa de cronbach, con la finalidad de ver si los reactivos son fiables. El software debe arrojar un indicador que debe oscilar entre los rangos de 0,5 al 0,9.

3.5 Procedimientos

Se sigue un enfoque cuantitativo, en donde se procederá a analizar las variables en razón a su problemática desde la internacional, hasta puntualizar en lo local. Asimismo, se plantea el problema de investigación, para así poder establecer los objetivos tanto general como específicos. También se procedió a buscar las fuentes teóricas científicas con el fin de que de soporte a la construcción de los instrumentos que en este caso será el cuestionario. Finalmente se aborda la parte metodológica donde se define la población, la muestra y el tipo de muestreo, así

como los aspectos éticos (Raffino, 2019).

3.6 Método de análisis de datos

Para el análisis de datos se utilizará la estadística descriptiva como inferencial con la aplicación del software SPSS, en su última versión. El método consiste en aplicar el cuestionario a la muestra y luego analizar los hallazgos y presentarlos en tablas de frecuencia. También la metodología aborda el tipo deductivo pues se parte de generalidades hasta lograr concretar las conclusiones respectivas. Continuando con un análisis estadístico inferencial, donde se desarrolló la prueba de normalidad de Shapiro Wilk, al tener una muestra menor a 50, estableciendo la existencia de una distribución normal, en donde se acepta o se rechaza la hipótesis propuesta.

3.7 Aspectos éticos

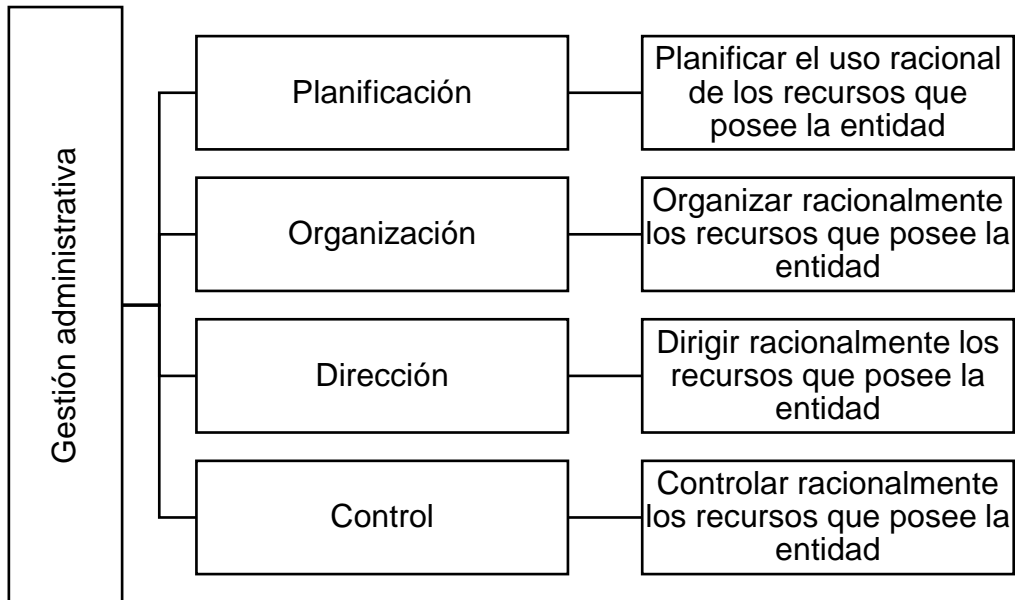
Para Belmont (1979), la ética son las reglas que el investigador debe seguir con la finalidad de que la investigación sea objetiva. Dentro de los aspectos éticos se tiene: Autonomía, pues se debe ser cordial, cortés y amable con los participantes de la investigación. Asimismo, se tiene a la Beneficencia, pues los resultados deben servir para ayudar a dar solución al problema encontrado. Además, los hallazgos deben ser difundidos ante las entidades competentes. También se tiene a la no maleficencia, es decir no puede existir dolo o mala intencionalidad por parte del investigador, hacia los encuestados. Finalmente se tiene a la Justicia, en donde el investigador debe tratar de forma igualitaria a todos los inmersos en el proceso de investigación.

IV. RESULTADOS

Estadística Descriptiva:

Figura 1

Estrategias de gestión administrativa



Interpretación. - Las estrategias de gestión administrativa que tienen como fin mejorar los niveles de productividad, están en base a 4 dimensiones, las cuales son Planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos con los que cuenta la organización, y estos deben ser empleados de forma racional, con eficiencia y eficacia para lograr los objetivos fijados.

Tabla 1

Analizar las estrategias de gestión administrativa

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	21	52.50
Medio	11	27.50
Bajo	8	20.0
Total	40	100

Interpretación. - Del 100% de encuestados, el 52,50% considera que en la entidad se está aplicando de forma alta estrategias de gestión administrativa, el 27,50% considera que se da de forma media y un 20,00% de forma baja. Por lo tanto, según los indicadores la Municipalidad si planifica, organiza, dirige y controla los recursos que posee de forma racional, con la finalidad de lograr sus objetivos.

Tabla 2

Diagnosticar el nivel de productividad

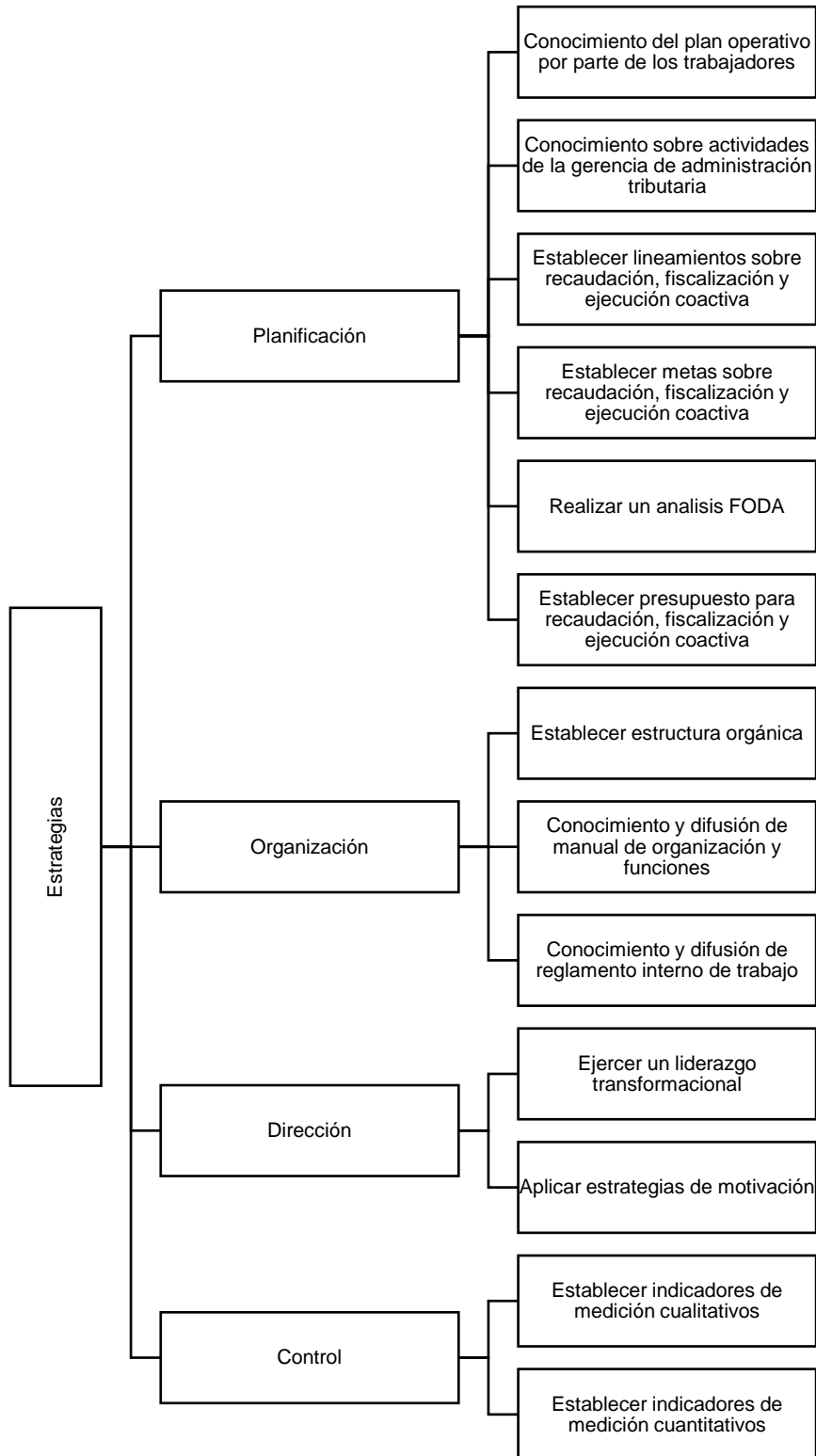
	Frecuencia	Porcentaje
Alto	20	50.00
Medio	10	25.00
Bajo	10	25.00
Total	40	100.00

Interpretación. - Del 100% de encuestados, el 50,00% considera que en la entidad la productividad es alta, el 25,00% considera que se da de forma media y un 25,00% de forma baja. Por lo tanto, según los indicadores la Municipalidad está aplicando eficiencia y eficacia en el desarrollo de sus actividades destinadas a la administración tributaria

La propuesta de estrategias de gestión administrativa para mejorar productividad esta basada en la teoría de Thompson (2008), el cual señala que la gestión administrativa, tiene 4 partes, las cuales son la planificación, la organización, la dirección y el control. En la planificación, se tiene decidir la elaboración del plan estratégico, el cual contiene la Visión, que permite decidir en el presente lo que la empresa anhela ser en un futuro, también la misión, que es el conjunto de operaciones que deben realizar los trabajadores de forma diaria. Igualmente se fijan los valores, que regulan la forma de conducirse de los empleados dentro de la institución. Además, se tiene la fijación de objetivos, la realización de un diagnóstico situacional, mediante la técnica del FODA, finalmente se tiene el presupuesto. Entre las estrategias se tiene: Los órganos de alta dirección, deben dar a conocer el plan operativo por parte a todos los trabajadores, con la finalidad de generar compromisos. Como segunda estrategia se tiene la socialización de las actividades, tareas y operaciones de la gerencia de administración tributaria. Como tercera estrategia se deben establecer lineamientos y valores sobre recaudación, fiscalización y ejecución coactiva para que la conducta de los trabajadores sea regulada. Como cuarta estrategia se tiene la de establecer metas sobre recaudación, fiscalización y ejecución coactiva, con la finalidad de poder medir el rendimiento de los trabajadores. Se tiene también la quinta estrategia, la cual involucra realizar un análisis FODA con el fin de poder detectar cuales son las potencialidades y limitantes del área de recaudación. Esto con la finalidad de tomar medidas correctivas. Como sexta estrategia se tiene establecer un presupuesto para recaudación, fiscalización y ejecución coactiva, para poder sufragar los gastos que demanden las actividades y operaciones que realiza el área. En la séptima estrategia está la de establecer una estructura orgánica que sea flexible y se pueda adaptar a los cambios. En la octava estrategia se tiene la difusión del manual de organización y funciones y del reglamento interno de trabajo con el fin de que los trabajadores tengan conocimiento de sus funciones, deberes y derechos dentro de la organización. En la novena estrategia se tiene la de ejercer un liderazgo transformacional, en donde el líder sea un orientador y apoyo a sus empleados para poder solucionar conflictos.

Figura 2

Proponer estrategias de gestión administrativa para mejorar productividad



Estadística inferencial:

Tabla 3

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión	,240	40	,000	,891	40	,000
Productividad	,255	40	,000	,867	40	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Según la tabla 3 En la prueba de normalidad, indica que las variables Gestión administrativa y productividad laboral tiene un nivel de significancia de $p = 0,000 < 0,0005$ por lo tanto según las características de la muestra, la cual es menor a 50, se acepta la prueba de Shapiro-Wilk.

Prueba de hipótesis:

Se acepta: Establecer estrategias de gestión administrativa si mejora la productividad laboral en los trabajadores de la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de Cayma.

Se rechaza: Establecer estrategias de gestión administrativa no mejora la productividad laboral en los trabajadores de la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de Cayma.

V. DISCUSIÓN

El objetivo general es establecer estrategias de gestión administrativa para mejorar la productividad laboral en los trabajadores de la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de Cayma. Las estrategias de gestión administrativa que tienen como fin mejorar los niveles de productividad, están en base a 4 dimensiones, las cuales son Planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos con los que cuenta la organización, y estos deben ser empleados de forma racional, con eficiencia y eficacia para lograr los objetivos fijados. Según la tabla 5 En la prueba de normalidad, indica que las variables Gestión administrativa y productividad laboral tiene un nivel de significancia de $p = 0,000 < 0,0005$ por lo tanto según las características de la muestra, la cual es menor a 50, se acepta la prueba de Shapiro-Wilk. Prueba de hipótesis: Se acepta: Establecer estrategias de gestión administrativa si mejora la productividad laboral en los trabajadores de la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de Cayma. Se rechaza: Establecer estrategias de gestión administrativa no mejora la productividad laboral en los trabajadores de la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de Cayma.

Estos resultados de corte cualitativo son similares a la investigación de Romero P. (2021) en su tesis de Implicancias de la gestión administrativa sobre el comportamiento organizacional, indica como problema que los trabajadores no están alineados a los objetivos de la empresa por desconocimiento y una mala gestión administrativa, y como solución, propone realizar un plan de capacitación en gestión administrativa, propiciando un mejor desempeño laboral. Pérez & Barbarán (2021) en su artículo sobre Control administrativo en la gestión pública indica como problema que la gestión es un proceso el cual no se está aplicando acertadamente, por lo tanto, las empresas no logran optimizar sus recursos, asimismo no permite lograr las metas de forma significativa. Dentro de la solución, la gestión permite ejecutar un adecuado control de las operaciones empresariales.

La gestión administrativa, para Alegría (2019) es una rama de la administración que se encarga de planificar, organizar dirigir y controlar los recursos que tiene una empresa. Los recursos deben ser utilizados de forma racional con la finalidad de poder lograr los objetivos. La gestión administrativa permite tomar decisiones

acertadas pues estas se planifican con anticipación. De igual forma la gestión administrativa permite mejorar y optimizar los canales de comunicación, así como solucionar los conflictos que pueden surgir en las operaciones diarias entre los trabajadores (Sánchez, 2019).

Como objetivos específicos se tiene: Analizar las estrategias de gestión administrativa en los trabajadores de la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de Cayma. Del 100% de encuestados, el 52,50% considera que en la entidad se está aplicando de forma alta estrategias de gestión administrativa, el 27,50% considera que se da de forma media y un 20,00% de forma baja. Por lo tanto, según los indicadores la Municipalidad si planifica, organiza, dirige y controla los recursos que posee de forma racional, con la finalidad de lograr sus objetivos.

Estos resultados son semejantes a Fernández (2019) en su tesis Gestión Administrativa como estrategia para mejorar la calidad de los servicios en su problemática manifiesta que existe una deficiente gestión administrativa, perjudicando la atención al usuario, generando conflictos laborales y como solución proponen, implementar estrategias de gestión y capacitación.

Asimismo, encontramos autores que refutan estos hallazgos, pues Mendoza y Moreira (2021) en su artículo Influencia de la gestión administrativa en el desarrollo organizacional, alega como problema que la empresa no está planificando adecuadamente, lo cual origina que los trabajadores no tengan una visión y una misión clara hacia dónde apunta la institución. Rosas (2018) la solución precisa que se planifiquen las actividades, tareas y operaciones con la finalidad de poder tener estrategias claras para el logro de las metas. Saavedra (2020) en su artículo en México, Satisfacción laboral en la gestión administrativa, indica como problema que la empresa no tiene una estructura orgánica definida, y esta no se adapta al medio ambiente, además no se tienen manuales y reglamentos que sirvan de regulación de la conducta de los trabajadores dentro de la institución y como solución manifiesta que es necesario tener una estructura definida y flexible.

Referente a Diagnosticar el nivel de productividad en los trabajadores de la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de Cayma. Del 100% de encuestados, el 50,00% considera que en la entidad la productividad es alta, el 25,00% considera que se da de forma media y un 25,00% de forma baja.

Por lo tanto, según los indicadores la Municipalidad está aplicando eficiencia y eficacia en el desarrollo de sus actividades destinadas a la administración tributaria.

Estos hallazgos son similares a la investigación de Gomez y Villavicencio. (2021) en su tesis, La mejora continua y productividad laboral, indica como problema el incumplimiento de las gestiones tanto de la alta dirección como de los trabajadores generando acumulación de tareas, creando malestar en los usuarios, propone como solución el mejoramiento de los procesos, un mejor plan de capacitación y de seguridad. Por otro lado, Ríos y Vargas (2020) en su tesis de Gestión del talento humano y productividad laboral establece como problemática que la falta de involucramiento por parte del área de recursos humanos genera incomodidad a los trabajadores y como solución establece más compromiso por parte del área, implementando un plan de capacitación y motivación.

Por otro lado, existen autores que contradicen estos resultados, entre ellos se tiene a Lucero (2019) en su artículo en Chile sobre Problemas de productividad, manifiesta que la problemática en la productividad es que presenta niveles bajos porque el estado no está apoyando adecuadamente a las empresas. Como solución se presenta que, es labor del estado contribuir al desarrollo y rendimiento de las instituciones generando escenarios de estabilidad económica y política (Retamozo & Misagel, 2018). Igualmente, Ganga (2018) en su artículo realizado en Ecuador sobre Factores individuales y grupales que influyen en la productividad de los trabajadores de las grandes y medianas empresas, indica que el problema es la baja productividad de la variable, asimismo se muestra que el grado de compromiso de los trabajadores hacia la organización es deficiente.

En lo que respecta a productividad laboral define como el empleo racional de los recursos en la fase del proceso productivo, desde que ingresa la materia prima hasta la salida del producto terminado. Asimismo, involucra la rapidez con la que los trabajadores realizan sus actividades dentro de su jornada laboral y el número de bienes que logran producir en un tiempo determinado. La productividad es una variable sesgada al logro de resultados y está en relación a patrones de la conducta de los empleados y de otros aspectos extraños al entorno de trabajo. Para lograr la productividad es propicio generar un grato ambiente de trabajo con condiciones laborales adecuadas para motivar a los trabajadores (Maskey & Kumar, 2018).

Respecto a Proponer estrategias de gestión administrativa para mejorar la productividad laboral en los trabajadores de la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de Cayma. Las estrategias están en función a conocimiento del plan operativo, conocimiento sobre actividades de la gerencia de administración tributaria, establecer lineamientos sobre recaudación, fiscalización y ejecución coactiva, fijar metas sobre recaudación, fiscalización y ejecución coactiva, realizar FODA, establecer un presupuesto (Julca, 2018). Asimismo, contar con una estructura orgánica, difusión de un manual de organización y funciones y del reglamento interno de trabajo. Igualmente se debe contar con un liderazgo transformacional y aplicar estrategias de motivación. Finalmente se deben fijar indicadores cualitativos y cuantitativos en la gerencia de administración tributaria (Incio, 2019).

Los resultados son similares a Castagnino y Linares (2018) en su artículo sobre Productividad del capital humano indica como problema la falta de potencial humano capacitado, manifiesta como solución que, si se quiere aumentar los indicadores macro económicos, se debe contar con trabajadores altamente potenciados.

Para Barrera et.al (2018) en su artículo científico sobre Gestión administrativa y calidad de servicio, tiene como problema que la gestión no está ayudando al ordenamiento que se debe tener en la empresa, se plantea como solución la creación de documentos de gestión como son los manuales y reglamentos. Para Chávez, et al (2020) la gestión administrativa es lograr objetivos mediante la motivación que se le da a los trabajadores, además de emplear de forma adecuada los recursos financieros todo esto con el fin de alcanzar las metas y obtener los mejores resultados. Por otro lado, abarca también el cumplimiento de los reglamentos y manuales que regulan los patrones de conducta de los trabajadores dentro de la organización (Cabrera et.al, 2020).

VI. CONCLUSIONES

6.1 Referente a establecer estrategias de gestión administrativa para mejorar la productividad laboral en los trabajadores de la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de Cayma, los trabajadores afirman que deben ser diseñadas en base a 4 dimensiones del proceso administrativo: Planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos con los que cuenta la organización, y estos deben ser empleados de forma racional, con eficiencia y eficacia para lograr los objetivos fijados.

6.2 En lo que respecta al análisis de estrategias de gestión administrativa, El 52,50% considera que en la entidad se está aplicando de forma alta estrategias de gestión administrativa, el 27,50% considera que se da de forma media y un 20,00% de forma baja. Por lo tanto, según los indicadores la Municipalidad si planifica, organiza, dirige y controla los recursos que posee de forma racional, con la finalidad de lograr sus objetivos.

6.3 En lo que respecta al diagnóstico del nivel de productividad, El 50,00% considera que en la entidad la productividad es alta, el 25,00 % considera que se da de forma media y un 25,00% de forma baja. Por lo tanto, según los indicadores la Municipalidad está aplicando eficiencia y eficacia en el desarrollo de sus actividades destinadas a la administración tributaria.

6.4 En lo concerniente a proponer estrategias de gestión, los trabajadores deben tener conocimiento del plan operativo, actividades de la gerencia de administración tributaria. Se debe establecer lineamientos sobre recaudación, fiscalización y ejecución coactiva, fijar metas sobre recaudación, fiscalización y ejecución coactiva, realizar FODA y establecer un presupuesto. Es preciso contar con una estructura orgánica, difusión de un manual de organización y funciones y del reglamento interno de trabajo. Igualmente se debe contar con un liderazgo transformacional y aplicar estrategias de motivación. Finalmente se deben fijar indicadores cualitativos y cuantitativos en la gerencia de administración tributaria.

VII. RECOMENDACIONES

A la alta gerencia, deben diseñar estrategias de gestión administrativa en base a 4 dimensiones del proceso administrativo: Planificar, organizar, dirigir y controlar. Asimismo, se debe concientizar a los trabajadores con la finalidad de emplear los recursos con los que cuenta la organización de forma racional, con eficiencia y eficacia para lograr los objetivos fijados.

Se debe dar cumplimiento estricto por parte de los trabajadores de los manuales de organización y funciones y reglamento interno de trabajo. La comuna debe socializar con los trabajadores el plan operativo, con la finalidad de que se tenga conocimiento de las actividades que se van a realizar a nivel de la gerencia de administración. Igualmente se debe establecer valores y lineamientos que regulan la conducta de los empleados y que se trabaje en base a metas. Por otro lado, es fundamental que se realice de manera paulatina un diagnóstico mediante a técnica del FODA.

Se debe orientar a los trabajadores para enseñarles técnicas para hacer uso racional de los recursos materiales, tecnológicos y financieros en sus labores de recaudación, fiscalización y ejecución coactiva. Se debe tener un soporte informático para tener información actualizada que ayude a la toma de decisiones.

Se deben otorgar incentivos económicos a los trabajadores con la finalidad de que mejoren los niveles de recaudo, fiscalización y ejecución coactiva. Asimismo, los reclamos presentados por los usuarios deben ser atendido con eficiencia, dando respuesta de forma oportuna. Finalmente se debe realizar seguimiento a la cartera de contribuyentes y/o usuarios morosos.

REFERENCIAS

- Aguirre R. (2017) La investigación en enfermería en América Latina. Revista ciencia médica. La habana; 2017 [consultado el 20 de junio del 2018].
- Alegría Nieto, S. C. (2019). Gestión Administrativa en las Empresas de Transporte de Carga y Depósito Temporal, Lima 2019. Universidad Norbert Wiener, Lima.
- Almanza, J (2020) Integrated administrative management system and efficiency in hiring Social development management. - provincial municipality of Trujillo, 2019. Thesis. Whoops.
<https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/6852>
- Ander – Egg, E. (2015). Como elaborar un proyecto. Ed. Lumen/Humanitas, Buenos Aires.
- Barrera Isuiza, A. M., & Ysuiza Shupingahua., M. A. (2018). Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018. REVISTA GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA, 5(1), 91 - 110.
<https://doi.org/10.24265/iggp.2018.v5n1.06>
- Bejarano R. (2022) en su tesis Gestión estratégica y competitividad en la Municipalidad Distrital de Yarabamba, Arequipa.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/91847/Bejarano_RCY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Belmont (1979). Informe Belmont: Principios éticos y normas para el desarrollo de las investigaciones.
- Cabrera-Encalada, S., Erazo-Álvarez, J., Narváez-Zurita, C., & Rodríguez-Pillaga, R. (2020). El Control Interno en la Gestión Administrativa de las Unidades Desconcentradas del Ejecutivo. CIENCIAMATRIA, 7(12), 696-724.
<https://doi.org/10.35381/cm.v7i12.446>
- Castagnino Pastor, C. S. S., & Linares Salas, A. (2018). Productividad del capital humano para incrementar el ingreso per cápita de la población económicamente activa (PEA) a nivel nacional y regional: caso peruano período 2008 – 2015. nales científicos U.N.A, 79(2), 278–283.
<https://doi.org/10.21704/ac.v79i2.1222>
- Chávez Haro., M. M., Castelo Salazar., A. G., & Villacis Uvidia., J. F. (2020). La gestión administrativa desde los procesos de las empresas agropecuarias en Ecuador.

- Escobar, P (2021) Quality and administrative management for planning with PMBOK of the infrastructure unit of the National University of Trujillo. Thesis. Whoops. <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/7117>
- Espinoza, A (2022) Internal control and administrative management in the Hortifrut Perú-Trujillo company, 2021. <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/8710>
- Fernández A. (2019) en su tesis Gestión Administrativa como estrategia para mejorar la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de la Victoria – Lima. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9369/Fern%c3%a1ndez%20Ahumada%20Oscar%20Alberto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ganga Contreras, F., Villacís Moyano, H. (2018). Factores individuales y grupales que influyen en la productividad de los trabajadores de las grandes y medianas empresas de Guayaquil. *Revista Perspectivas*, 42, 97–122.
- Gomez y Villavicencio. (2021) en su tesis, La mejora continua y productividad laboral en la Municipalidad de La Perla - Región Callao. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/88184/G%c3%b3mez_CVM-Villavicencio_GLE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Incio, S (2019) Leasing para adquirir maquinarias y mejorar la productividad de una empresa de confecciones. <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/1062>
- Julca, R (2018) Propuesta de mejora de procesos mediante lean manufacturing para incrementar la productividad en una empresa de Chiclayo. <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/861>
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración: Una perspectiva global y empresarial*.
- Lucero, F (2019) Problemas de productividad en Chile: el rol del estado en el diseño e implementación de una política industrial de desarrollo. <https://revistas.udec.cl/index.php/gyap/article/download/4816/4554/10327>
- Maleta, H. (2019) Metodología y técnica de la producción científica
- Maskey, A. & Kumar, A. (2018) Labor productivity assessment or armed police force Nepal building construction projects *International Journal of Current Research*, 10 (11)

- Mendoza, V & Moreira, J (2021). Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen. Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación En Ciencias Administrativas, Económicas Y Contables). ISSN : 2588-090X . Polo De Capacitación, Investigación Y Publicación (POCAIP), 6(3), 608-620. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i3.414>
- Monje, C (2017) Metodología de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa
- Mosquera, I (2017) Implementation of an organizational design to improve the administrative management of the company Grupo Vegadent S.A.C., Civic Center of the District of Trujillo, year 2017 - second semester. Thesis. Whoops. <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/6468>
- Nukpezah, J., y Abutabenjeh, S. (2018). Institutional isomorphism and cash management practices in Mississippi. Journal of Public Budgeting, Accounting & Financial Management, 30(3), 1-48. <https://doi.org/10.1108/JPBAFM-02-2018-0005>
- Olortegui Morales, J. C. (2018). Gestión administrativa y el compromiso organizacional de los trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 09 de Huaura, 2018.
- Pérez Corrales, J. D., & Barbarán Mozo, H. P. (2021). Control administrativo en la gestión pública. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 5(1), 267-279. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.224
- Perez, E (2019) Administrative management and its impact on the work environment of the administrative staff of the Dental Clinic of the Antenor Orrego Private University 2017. Thesis. Whoops. <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/5044>
- Raffino, M (2019) Observación Científica. <https://concepto.de/observacion-cientifica/>. Consultado: 28 de abril de 2020.
- Retamozo, C., & Misagel, E. J. (2018). Mejora de la productividad aplicando el método Lean Manufacturing en los procesos de producción de empresas manufactureras (Trabajo de investigación). Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Recuperado de <http://hdl.handle.net/11537/23291>
- Ríos y Vargas (2020) en su tesis de Gestión del talento humano y productividad laboral en los empleados de la gerencia de obras y desarrollo urbano de la municipalidad distrital de Manantay – Ucayali.

<http://www.repositorio.upp.edu.pe/handle/UPP/268>

- Rodriguez, F (2017) Administrative management and growth of footwear mypes in the El Porvenir district, province of Trujillo 2016. Thesis. Whoops. <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/3494>
- Romero P. (2021) en su tesis de Implicancias de la gestión administrativa sobre el comportamiento organizacional en la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Región Tumbes. <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/2674/TESIS%20-%20ROMERO%20PERICHE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rosas, C (2018) Sistema de control de tesis para mejorar la gestión administrativa de la escuela de posgrado en universidad privada de Chiclayo. <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/864>
- Saavedra, J (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 4(2), 1510-1523. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176
- Sánchez, M (2019). Artículo científico. Teletrabajo una propuesta de innovación en productividad.
- Sanchez Carlessi, H. y Reyes Meza, C. (2002), Metodología y Diseños de la Investigación Científica. URP, Lima.
- Sierra Bravo, R. (2016) Tesis doctorales y trabajos de investigación científica. Paraninfo, Madrid.
- Suarez, Y (2019) Administrative management and its influence on customer satisfaction of "Valles" SAC footwear in the El Porvenir - Trujillo district, 2020. Thesis. Whoops. <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/7363>
- THOMPSON, A., STRICKLAND, A.J., GAMBLE, J.F.; Administración estratégica. Teoría y casos; 15ª. Edic., McGraw-Hill, México, 2008.
- Valles, M. (1997) Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional. Síntesis. Madrid.
- Veliz (2020) tesis, Gestión Administrativa y Comunicación Interna Municipalidad Distrital de Majes, http://54.213.100.250/bitstream/20.500.12590/16626/1/VELIZ_VALENCIA_JOS_REL.pdf
- Werther, W. & Davis, K. (2005). Administración de personal y recurso humanos.

México: McGraw Hill.

Yucra y parillo (2021) RELACIÓN DE SATISFACCIÓN LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD EN EL PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD JOSÉ MARÍA QUIMPER 2020 CAMANÁ – AREQUIPA.
http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/13332/ADyucufv_pasuml.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Técnicas e instrumentos
Gestión administrativa (Variable independiente)	Planificación: Se elabora el plan estratégico de la empresa que anhela ser en el futuro.	Nivel de conocimiento plan operativo	Ordinal: TA A I D TD	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
		Nivel de conocimiento sobre actividades de la gerencia de administración tributaria		
		Nivel de lineamientos sobre recaudación, fiscalización y ejecución coactiva		
		Nivel de metas sobre recaudación, fiscalización y ejecución coactiva		
		Nivel de conocimiento sobre el FODA		
		Nivel de conocimiento sobre Presupuesto		
	Organización: se tiene la definición de la estructura orgánica.	Nivel de existencia de estructura orgánica		
		Nivel de existencia de un Manual de organización y funciones		
		Nivel de existencia de un Reglamento interno de trabajo		
	Dirección: se aplica con la finalidad de poder guiar a los trabajadores	Nivel de Liderazgo		
		Nivel de Motivación		
	Control: Permite fijar patrones con el fin de evaluar y medir los planes.	Indicadores Cualitativos en la gerencia de administración tributaria		
		Indicadores Cuantitativos en la gerencia de administración tributaria		

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Técnicas e instrumentos
Productividad (Variable dependiente)	Eficiencia: Se aboca al nivel en el cuál una compañía puede lograr sus objetivos Utilizando sus recursos de forma racional a un menor costo.	Nivel de Uso de recursos para la administración tributaria	Ordinal: TA A I D TD	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
		Nivel de Información actualizada en la administración tributaria		
		Nivel de existencia de Incentivos para la gerencia de administración tributaria		
		Nivel de atención de reclamos en la gerencia de administración tributaria		
	Eficacia: El grado en el cuál una empresa coloca las necesidades de sus clientes o usuarios de manera oportuna.	Nivel de atención oportuna en la gerencia de administración tributaria		
		Nivel de estrategias en la gerencia de administración tributaria		
		Nivel de seguimiento de cartera de contribuyentes y/o usuarios morosos.		

Anexo 2. Instrumentos

Encuesta de Gestión Administrativa

Cuestionario N° 1

Objetivo: Medir el nivel de Gestión administrativa en los trabajadores de la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de Cayma.

Instrucciones: Lea detenidamente cada pregunta y responda según la escala de medición

TA : Totalmente de acuerdo

A : Acuerdo

I : Indiferente

D : Desacuerdo

TD : Totalmente desacuerdo

Autor (as): Arbulú Gonzáles Verónica Nilda

Soto Romero Lady Katherine

Sr.(a) Encuestado autoriza la utilización de la información que proporción mediante este cuestionario para cumplir el objetivo de la investigación propuesta.

SI NO

N°	Pregunta	Respuesta				
		TA	A	I	D	TD
1	Los trabajadores tienen conocimiento sobre la existencia de plan operativo en la gerencia de administración tributaria					
2	Los trabajadores tienen conocimiento sobre las actividades que realiza la gerencia de administración tributaria referente a recaudación, fiscalización y cobranza coactiva					
3	Los trabajadores de la gerencia de administración tributaria trabajan en base a lineamientos que regulan su conducta					
4	Los trabajadores de la gerencia de administración tributaria trabajan en base a metas.					
5	La gerencia de administración tributaria cuenta con análisis FODA					
6	La gerencia de administración tributaria cuenta con presupuesto para realizar sus actividades de recaudación, fiscalización y ejecución coactiva.					
7	Existe una estructura orgánica en la gerencia de administración tributaria.					
8	Existe un manual de organización y funciones en la gerencia de administración tributaria donde considera las funciones de recaudación, fiscalización y ejecución coactiva.					
9	Existe un reglamento interno de trabajo en la gerencia de administración tributaria donde se consideran las obligaciones de los trabajadores que realizan recaudación, fiscalización y ejecución coactiva.					
10	Existe un estilo de liderazgo definido en la gerencia administración tributaria.					
11	Existe estrategias de motivación para los trabajadores que realizan actividades de recaudación, fiscalización y ejecución coactiva.					
12	Existe Indicadores Cualitativos en recaudación, fiscalización y ejecución coactiva.					
13	Existe Indicadores Cuantitativos en recaudación, fiscalización y ejecución coactiva.					

Encuesta de Productividad Laboral

Cuestionario N° 2

Objetivo: Medir el nivel de productividad laboral en los trabajadores de la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de Cayma

Instrucciones: Lea detenidamente cada pregunta y responda según la escala de medición

TA : Totalmente de acuerdo

A : Acuerdo

I : Indiferente

D : Desacuerdo

TD : Totalmente desacuerdo

Autor (as) Arbulú Gonzáles Verónica Nilda
Soto Romero Lady Katherine

Sr(a). Encuestado autoriza la utilización de la información que proporción mediante este cuestionario para cumplir el objetivo de la investigación propuesta.

SI

NO

N°	Pregunta	Respuesta				
		TA	A	I	D	TD
1	Los recursos materiales son utilizados de forma racional por los trabajadores que realizan actividades de recaudación, fiscalización y ejecución coactiva.					
2	Los recursos tecnológicos son utilizados de forma racional por los trabajadores que realizan actividades de recaudación, fiscalización y ejecución coactiva.					
3	Los recursos financieros son utilizados de forma racional por los trabajadores que realizan actividades de recaudación, fiscalización y ejecución coactiva.					
4	La información que maneja la gerencia de administración tributaria está actualizada.					
5	La información que proporcionan los trabajadores de la gerencia de administración tributaria es relevante para la toma de decisiones.					
6	Se otorgan incentivos económicos para mejorar los niveles de recaudo, fiscalización y ejecución coactiva.					
7	Existe eficiencia en la atención de reclamos en relación a pedidos de devolución y compensaciones tributarias.					
8	La atención en la gerencia de administración tributaria es oportuna.					
9	Se aplican estrategias para incrementar el nivel de recaudación, fiscalización y ejecución coactiva.					
10	Se realiza seguimiento a la cartera de contribuyentes y/o usuarios morosos.					

Anexo 3. Validez por juicio de expertos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:

“Gestión administrativa y productividad laboral en los trabajadores de la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de Cayma”.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³	
		Si	No	Si	No	Si	No
	DIMENSIÓN 1						
	Planificación						
1	Los trabajadores tienen conocimiento sobre la existencia de plan operativo en la gerencia de administración tributaria	X		X		X	
2	Los trabajadores tienen conocimiento sobre las actividades que realizan en la gerencia de administración tributaria referente a recaudación, fiscalización y ejecución coactiva	X		X		X	
3	Los trabajadores de la gerencia de administración tributaria trabajan en base a lineamientos que regulan su conducta	X		X		X	
4	Los trabajadores de la gerencia de administración tributaria trabajan en base a metas	X		X		X	
5	La gerencia de administración tributaria cuenta con análisis FODA	X		X		X	
6	La gerencia de administración tributaria cuenta con presupuesto para realizar sus actividades de recaudación, fiscalización y ejecución coactiva	X		X		X	
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No
	Organizar						
7	Existe una estructura orgánica en la gerencia de administración tributaria	X		X		X	
8	Existe un manual de organización y funciones en la gerencia de administración tributaria donde considera las funciones de recaudación, fiscalización y ejecución coactiva	X		X		X	
9	Existe un reglamento interno de trabajo en la gerencia de administración tributaria, donde se consideran las obligaciones de los trabajadores que realizan recaudación, fiscalización y ejecución coactiva	X		X		X	
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No
	Dirigir						
10	Existe un estilo de liderazgo definido en la gerencia de administración tributaria.	X		X		X	
11	Existe estrategias de motivación para los trabajadores que realizan actividades de recaudación, fiscalización y ejecución coactiva.	X		X		X	
	DIMENSIÓN 4	Si	No	Si	No	Si	No
	Controlar						
12	Existe Indicadores Cualitativos en recaudación, fiscalización y ejecución coactiva	X		X		X	

13	Existen Indicadores Cuantitativos en recaudación, fiscalización y ejecución coactiva	X		X		X	
DIMENSIÓN 5		Si	No	Si	No	Si	No
Eficiencia							
14	Los recursos materiales son utilizados de forma racional por los trabajadores que realizan actividades de recaudación, fiscalización y ejecución coactiva	X		X		X	
15	Los recursos tecnológicos son utilizados de forma racional por los trabajadores que realizan actividades de recaudación, fiscalización y ejecución coactiva	X		X		X	
16	Los recursos financieros son utilizados de forma racional por los trabajadores que realizan actividades de recaudación, fiscalización y ejecución coactiva	X		X		X	
17	La información que maneja la gerencia de administración tributaria está actualizada	X		X		X	
18	La información que proporciona los trabajadores de la gerencia de administración tributaria es relevante para la toma de decisiones	X		X		X	
19	Se otorgan incentivos económicos para mejorar los niveles de recaudo, fiscalización y ejecución coactiva	X		X		X	
20	Existen eficiencia en la atención de reclamos en relación a pedidos de devolución y compensaciones tributarias	X		X		X	
DIMENSIÓN 6		Si	No	Si	No	Si	No
Eficacia							
21	La atención en la gerencia de administración tributaria es oportuna	X		X		X	
22	Se aplican estrategias para incrementar el nivel de recaudación, fiscalización y ejecución coactiva	X		X		X	
23	Se realiza seguimiento a la cartera de contribuyentes y/o usuarios morosos	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Castañeda Gonzales Jaime Laramie
DNI: 41418490
Especialidad del validador: Gestión pública y gobernabilidad.
Correo electrónico: jcastanedago81@ucvvirtual.edu.pe
Cargo: Docente Tiempo Parcial – UCV
Cel. 970582987



Dr. Jaime Laramie Castañeda Gonzales
CLAD . 15345

Firma del Experto Informante.

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:

“Gestión administrativa y productividad laboral en los trabajadores de la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de Cayma”.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³	
		Si	No	Si	No	Si	No
	DIMENSIÓN 1						
	Planificación						
1	Los trabajadores tienen conocimiento sobre la existencia de plan operativo en la gerencia de administración tributaria	X		X		X	
2	Los trabajadores tienen conocimiento sobre las actividades que realizan en la gerencia de administración tributaria referente a recaudación, fiscalización y ejecución coactiva	X		X		X	
3	Los trabajadores de la gerencia de administración tributaria trabajan en base a lineamientos que regulan su conducta	X		X		X	
4	Los trabajadores de la gerencia de administración tributaria trabajan en base a metas	X		X		X	
5	La gerencia de administración tributaria cuenta con análisis FODA	X		X		X	
6	La gerencia de administración tributaria < cuenta con presupuesto para realizar sus actividades de recaudación, fiscalización y ejecución coactiva	X		X		X	
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No
	Organizar						
7	Existe una estructura orgánica en la gerencia de administración tributaria	X		X		X	
8	Existe un manual de organización y funciones en la gerencia de administración tributaria donde considera las funciones de recaudación, fiscalización y ejecución coactiva	X		X		X	
9	Existe un reglamento interno de trabajo en la gerencia de administración tributaria, donde se consideran las obligaciones de los trabajadores que realizan recaudación, fiscalización y ejecución coactiva	X		X		X	
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No
	Dirigir						
10	Existe un estilo de liderazgo definido en la gerencia de administración tributaria.	X		X		X	
11	Existe estrategias de motivación para los trabajadores que realizan actividades de recaudación, fiscalización y ejecución coactiva.	X		X		X	
	DIMENSIÓN 4	Si	No	Si	No	Si	No
	Controlar						
12	Existe Indicadores Cualitativos en recaudación, fiscalización y ejecución coactiva	X		X		X	
13	Existe Indicadores Cuantitativos en recaudación, fiscalización y ejecución coactiva	X		X		X	
	DIMENSIÓN 5	Si	No	Si	No	Si	No
	Eficiencia						

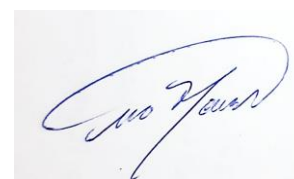
14	Los recursos materiales son utilizados de forma racional por los trabajadores que realizan actividades de recaudación, fiscalización y ejecución coactiva	X		X		X	
15	Los recursos tecnológicos son utilizados de forma racional por los trabajadores que realizan actividades de recaudación, fiscalización y ejecución coactiva	X		X		X	
16	Los recursos financieros son utilizados de forma racional por los trabajadores que realizan actividades de recaudación, fiscalización y ejecución coactiva	X		X		X	
17	La información que maneja la gerencia de administración tributaria está actualizada	X		X		X	
18	La información que proporciona los trabajadores de la gerencia de administración tributaria es relevante para la toma de decisiones	X		X		X	
19	Se otorgan incentivos económicos para mejorar los niveles de recaudo, fiscalización y ejecución coactiva	X		X		X	
20	Existe eficiencia en la atención de reclamos en relación a pedidos de devolución y compensaciones tributarias	X		X		X	
DIMENSIÓN 6		Si	No	Si	No	Si	No
Eficacia							
21	La atención en la gerencia de administración tributaria es oportuna	X		X		X	
22	Se aplican estrategias para incrementar el nivel de recaudación, fiscalización y ejecución coactiva	X		X		X	
23	Se realiza seguimiento a la cartera de contribuyentes y/o usuarios morosos	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Aco Chiri Ana María
 Especialidad del validador: Administración de Empresas
 Empresa: Universidad Tecnológica del Perú
 Correo electrónico: C20755@UTP.EDU.PE
 Cargo: Docente
 Cel. 965723071

DNI: 29618684



¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:

“Gestión administrativa y productividad laboral en los trabajadores de la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de Cayma”.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³	
		Si	No	Si	No	Si	No
	DIMENSIÓN 1						
	Planificación						
1	Los trabajadores tienen conocimiento sobre la existencia de plan operativo en la gerencia de administración tributaria	X		X		X	
2	Los trabajadores tienen conocimiento sobre las actividades que realizan en la gerencia de administración tributaria referente a recaudación, fiscalización y ejecución coactiva	X		X		X	
3	Los trabajadores de la gerencia de administración tributaria trabajan en base a lineamientos que regulan su conducta	X		X		X	
4	Los trabajadores de la gerencia de administración tributaria trabajan en base a metas	X		X		X	
5	La gerencia de administración tributaria cuenta con análisis FODA	X		X		X	
6	La gerencia de administración tributaria < cuenta con presupuesto para realizar sus actividades de recaudación, fiscalización y ejecución coactiva	X		X		X	
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No
	Organizar						
7	Existe una estructura orgánica en la gerencia de administración tributaria	X		X		X	
8	Existe un manual de organización y funciones en la gerencia de administración tributaria donde considera las funciones de recaudación, fiscalización y ejecución coactiva	X		X		X	
9	Existe un reglamento interno de trabajo en la gerencia de administración tributaria, donde se consideran las obligaciones de los trabajadores que realizan recaudación, fiscalización y ejecución coactiva	X		X		X	
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No
	Dirigir						
10	Existe un estilo de liderazgo definido en la gerencia de administración tributaria.	X		X		X	
11	Existe estrategias de motivación para los trabajadores que realizan actividades de recaudación, fiscalización y ejecución coactiva.	X		X		X	
	DIMENSIÓN 4	Si	No	Si	No	Si	No
	Controlar						
12	Existe Indicadores Cualitativos en recaudación, fiscalización y ejecución coactiva	X		X		X	
13	Existe Indicadores Cuantitativos en recaudación, fiscalización y ejecución coactiva	X		X		X	
	DIMENSIÓN 5	Si	No	Si	No	Si	No
	Eficiencia						

14	Los recursos materiales son utilizados de forma racional por los trabajadores que realizan actividades de recaudación, fiscalización y ejecución coactiva	X		X		X	
15	Los recursos tecnológicos son utilizados de forma racional por los trabajadores que realizan actividades de recaudación, fiscalización y ejecución coactiva	X		X		X	
16	Los recursos financieros son utilizados de forma racional por los trabajadores que realizan actividades de recaudación, fiscalización y ejecución coactiva	X		X		X	
17	La información que maneja la gerencia de administración tributaria está actualizada	X		X		X	
18	La información que proporciona los trabajadores de la gerencia de administración tributaria es relevante para la toma de decisiones	X		X		X	
19	Se otorgan incentivos económicos para mejorar los niveles de recaudo, fiscalización y ejecución coactiva	X		X		X	
20	Existe eficiencia en la atención de reclamos en relación a pedidos de devolución y compensaciones tributarias	X		X		X	
DIMENSIÓN 6		Si	No	Si	No	Si	No
Eficacia							
21	La atención en la gerencia de administración tributaria es oportuna	X		X		X	
22	Se aplican estrategias para incrementar el nivel de recaudación, fiscalización y ejecución coactiva	X		X		X	
23	Se realiza seguimiento a la cartera de contribuyentes y/o usuarios morosos	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Soto Hilari Alonso Glodoaldo
 Especialidad del validador: Licenciado en Administración
 Empresa: Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma
 Correo electrónico: alonso.soto@qw.gob.pe
 Cargo: Jefe Unidad Territorial Moquegua
 Cel. 976926965

DNI: 29328755

Firma del Experto Informante.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Anexo 4. Confiabilidad de los instrumentos

Validación del instrumento de Gestión administrativa

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	40	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	40	100,0

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,988	13

Según el coeficiente del Alfa de Cronbach, el instrumento es fiable a un nivel de ,988

Validación del instrumento de productividad laboral

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	40	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	40	100,0

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,982	10

Según el coeficiente del Alfa de Cronbach, el instrumento es fiable a un nivel de ,982

Anexo 5. Carta de autorización



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CAYMA

AÑO DE FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL

Cayma, 14 de setiembre de 2022

Oficio N° 062-2022-MDC-GAT

Dra. YVETTE CECILIA PLASENCIA MARIÑOS
Coordinadora Nacional Titulación PE Administración
Universidad Cesar Vallejo

Presente. –

Ref.: CARTA S/N con el registro de expediente
administrativo N° 19786-2022.

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle un cordial saludo a nombre de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Cayma, y en atención al documento de la referencia, a través del cual solicita autorización para que el (la) **Bach. LADY KATHERINE SOTO ROMERO**, pueda ejecutar su Trabajo de Investigación denominado "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CAYMA", al respecto debo indicarle que, se **CONCEDE** la autorización para que pueda desarrollar la investigación y sea una herramienta útil para la organización de la Gerencia de Administración Tributaria.

Deseando los mejores éxitos en el desarrollo de las actividades en la presente investigación, me despido.

Atentamente,


MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CAYMA

Abg. Christian W. Huarcasa Ortiz
Gerente de Administración Tributaria



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, INFANTE TAKEY HENRY ERNESTO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD DE CAYMA.", cuyos autores son ARBULU GONZALES VERONICA NILDA, SOTO ROMERO LADY KATHERINE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 30 de Noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
INFANTE TAKEY HENRY ERNESTO DNI: 07926119 ORCID: 0000-0003-4798-3991	Firmado electrónicamente por: HINFANTE el 01-12- 2022 10:40:11

Código documento Trilce: TRI - 0464278