



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

**Procedimiento administrativo y el rendimiento laboral de los
colaboradores en la Municipalidad Provincial de Chiclayo.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORA:

Namihas Jáuregui, Enith Carolina (ORCID: 0000-0002-4249-7567)

ASESOR:

Dr. Ramos de la Cruz, Manuel (ORCID: 0000-0001-9568-2443)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

Chiclayo-Perú

2020

Dedicatoria

Dedico la presente investigación a Dios por la fortaleza que me brinda para poder seguir adelante a pesar de los momentos difíciles que se está viviendo en la organización.

Dedico mi presente trabajo a mi madre que siempre me brindó su apoyo y me dio las fuerzas para cumplir con mis metas profesionales.

Enith Carolina

Agradecimiento

Agradezco a Dios por la salud que me brinda y oportunidad laboral para continuar con este reto, así como cuidar a mi familia para que siga conmigo en todo momento.

Agradezco a mi esposo y mis hijos que, con sus palabras, acciones, y cariños que me ofrecen su fortaleza, para luchar siempre por cumplir uno más de mis metas.

Agradezco a mi asesor Dr. Ramos de la Cruz Manuel, que siempre estuvo apto a apoyarme absolviendo dudas en la elaboración de mi tesis.

Enith Carolina

Índice de contenidos

| | |
|--|-----|
| Carátula | i |
| Dedicatoria..... | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | iv |
| Índice de tablas..... | v |
| Índice de figuras..... | v |
| Resumen | vi |
| Abstract..... | vii |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 4 |
| III. METODOLOGÍA..... | 13 |
| 3.1 Tipo y diseño de investigación | 13 |
| 3.2. Variables y operacionalización..... | 13 |
| 3.3 Población, muestra y muestreo..... | 14 |
| 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 15 |
| 3.5 Procedimientos | 15 |
| 3.6 Método de análisis de datos | 16 |
| 3.7 Aspectos éticos..... | 16 |
| IV. RESULTADOS..... | 17 |
| V. DISCUSIÓN..... | 23 |
| VI. CONCLUSIONES | 26 |
| VII. RECOMENDACIONES..... | 27 |
| REFERENCIAS | 28 |
| ANEXOS..... | 36 |

Índice de tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1. Relación del procedimiento administrativo y el rendimiento laboral. | 19 |
| Tabla 2. Relación entre eficacia y eficiencia y el procedimiento administrativo. ... | 20 |
| Tabla 3. Relación entre dimensión motivación y el procedimiento administrativo. | 20 |
| Tabla 4. Relación entre dimensión evaluación y el procedimiento administrativo. | 21 |
| Tabla 5. Magnitud de la confiabilidad | 46 |

Índice de figuras

| | |
|---|----|
| Figura 1. Dimensiones del procedimiento administrativo..... | 8 |
| Figura 2. Dimensiones del rendimiento laboral..... | 11 |
| Figura 3. Proceso de evaluación del rendimiento..... | 12 |
| Figura 4. Nivel de procedimiento administrativo | 17 |
| Figura 5. Nivel del rendimiento laboral | 18 |

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el proceso administrativo y el rendimiento laboral de los colaboradores de la Municipalidad de Provincial de Chiclayo, el tipo de estudio fue básica y un nivel de investigación relacional, así mismo, se obtuvo un diseño de investigación no experimental. Además, se identificó tener como población y muestra de estudio a 25 colaboradores del área de administración y finanzas, donde son ellos a quienes se aplicó el instrumento de cuestionario teniendo como resultado un nivel de procedimiento administrativo bajo y un rendimiento laboral deficiente. Donde, se concluye que evaluando el nivel de relación de las variables se consiguió una relación positiva, indicando que a mayor sea el rendimiento laboral de los colaboradores, tendrán una mejor percepción con respecto a los procedimientos administrativos.

Palabras clave: Administración, relación, rendimiento laboral, procedimiento administrativo.

Abstract

The main objective of this research was to determine the relationship between the administrative process and the labor performance of the collaborators of the Municipality of the Province of Chiclayo. The type of study was basic and a level of relational research was obtained, as well as a non-experimental research design. In addition, it was identified to have as population and study sample 25 collaborators of the administration and finance area, where they are the ones to whom the questionnaire instrument was applied, having as a result a low level of administrative procedure and a deficient labor performance. Where, it is concluded that evaluating the level of relationship of the variables a positive relationship was obtained, indicating that the greater the labor performance of the collaborators, they will have a better perception with respect to the administrative procedures.

Keywords: Administration, relationship, work performance, administrative procedure.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, se logra afirmar que existen diversas organizaciones que buscan el mejoramiento de sus funciones, para la atención de las necesidades de sus usuarios, evaluando estudios se identifica que son las entidades públicas las que tienen problema con su rendimiento laboral, como en Venezuela, donde muchos de los colaboradores no logran cumplir con las funciones asignadas, debido a que no cuentan con un sistema de control (Mendieta, Erazo, & Narváez, 2020).

En Ecuador, se señala un caso sobre el análisis de un conjunto de empresas, donde se evalúa cual es el comportamiento actual de los colaboradores, aquí se percibe tener un problema reincidente, el bajo rendimiento, siendo una de las principales razones la ausencia de motivación por parte de sus jefes (Acebo & Samada, 2020). Así mismo, otras de las investigaciones en Ecuador, en una institución policial, manifiesta que una de su principal debilidad es la inadecuada gestión del talento humano debido a la ausencia de planificación, organización y control de las actividades (Rosero, Reinoso & Flores, 2019).

En Bolivia, se indica que evaluando a una institución educativa se logra reconocer el alto índice de incumplimiento de sus actividades, el cual es generado por el retraso en la ejecución del plan de trabajo, manifestando que esto es causa del escaso control de las actividades (León, Norieda & Murillo, 2018).

En Chile, donde según la evaluación de la Municipalidad de Talcahuano, se expone que una de las causas del problema presentado es que el 45% de las áreas poseen un bajo nivel de comunicación y conocimiento de sus roles. Debido a la inadecuada selección del personal, generando poca productividad para el cumplimiento de los objetivos organizacionales e insatisfacción de sus usuarios (Chiang & San Martín, 2016, p.19).

También, otras de las investigaciones encontradas mencionan que uno de los principales problemas en las organizaciones de Chile es el inadecuado rendimiento mensual, donde no logran cumplir con los indicadores planificados debido a que el 45% de los colaboradores indican encontrar ausencia de trabajo en equipo, así como que el 51% no brinda las herramientas necesarias para que realicen sus funciones de manera eficiente (Juyumaya, 2017, p.41).

Otras, en Argentina según Gabini y Salesi, (2016) indica que existen deficiencias al momento de que los colaboradores realizan sus funciones, debido a la ausencia de gestión en el proceso administrativo, donde señala que esto influye negativamente en el rendimiento laboral la cual en muchas ocasiones no logran cumplir con las metas establecidas.

En México, tienen problemas con las entregas a tiempo de los requerimientos solicitados, así como también al momento de atender a los usuarios dejándolos insatisfechos e inconformes con el servicio brindado (Espadero, 2016). También según Vargas y Muratalla (2018) manifiesta que el bajo rendimiento de los colaboradores se debe a que no cuentan con el ambiente oportuno de trabajo, donde la mayoría de sus jefes imponen sobre carga (p.33).

La Superintendencia Nacional de Registros Públicos, (SUNARP) indica que la institución no cumple con el total de las metas asignadas, como consecuencia el 35% de los colaboradores manifiestan con suma insatisfacción que la principal causa de esto es el inoportuno clima organizacional (Yana, 2019, p.2).

También, se puede reconocer que el rendimiento de los colaboradores es aquel acto de realizar de manera inadecuada diversos procesos y no se podrá salvaguardar el recurso de la institución (Guzmán, 2016, p.46). Lau menciona los problemas de una organización pública es que muchos de los servidores públicos sienten un estrés laboral debido a las diversas normas impuestas en cada una de sus funciones, siendo reflejado en los niveles de rendimiento laboral (p.31).

Así mismo, evaluando en la región Lambayeque, se presenta un bajo rendimiento en la organización como es el caso en Chiclayo donde según Hidruogo y Pucce (2016), manifiesta que “actualmente en la organización presenta un bajo rendimiento debido al inadecuado manejo del talento humano” esto produce el incumplimiento de las funciones encomendadas demostrando ausencia de gestión y distribución de tareas (p.15). Otra investigación identificada en Chiclayo, Díaz, Carbajal & Echeverría (2017) señala un caso sobre la Municipalidad Provincial de Chiclayo teniendo como uno de los principales problemas la desmotivación, por parte de los colaboradores, siendo reflejado en su rendimiento laboral.

Se puede afirmar que otras de las instituciones representativas de Chiclayo, con el presente problema se encuentra la Municipalidad donde se logra identificar que uno de los problemas es el bajo rendimiento de los servidores públicos, debido a la ausencia de herramientas de control a causa que son poco responsables y solo se preocupan por el cumplimiento de los objetivos institucionales, esto es porque no se acata el procedimiento administrativo de acuerdo a lo que establece la Ley N°27444, (Ministerio de Justicia de Derechos humanos, 2019, p.54).

Asimismo, se planteó tener la siguiente formulación del problema ¿existe relación entre el proceso administrativo y el rendimiento laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2020?

Es por ello, que en la presente investigación tiene por justificación teórica emplear enfoques y teorías relacionadas en el tema, según diversos soportes de autores puesto que se pretenden analizar el acto administrativo y poder determinar cómo se relacionan con las variables de estudio siendo de gran importancia para la investigación porque permite responder el objeto de la presente.

Así mismo, tiene una justificación práctica porque permite ayudar al investigador a poder comprobar la teoría a través del análisis estadístico, es decir, identificar la existencia de la relación de las variables de estudio y así lograr validar la hipótesis de este. También, en la presente investigación se reconoce tener una justificación metodológica porque se realiza mediante los lineamientos, según Bernal (2010) en su libro de Metodología orientando a cuáles son los requerimientos y procedimientos a seguir para poder desarrollar de manera oportuna el estudio.

El objetivo general de la investigación fue determinar la relación entre proceso administrativo y rendimiento laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, así mismo, se logró diseñar los objetivos específicos: Identificar el nivel del proceso administrativo de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, Identificar el nivel de rendimiento laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, y Precisar la relación entre el proceso administrativo y el rendimiento laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

II. MARCO TEÓRICO

Se puede mencionar, que otras de las partes fundamentales en una investigación son los antecedentes, la investigación entre ellas en sus diversos niveles se encuentra a un nivel internacional donde Garnica (2018), señala una investigación de la revista arbitrada multidisciplinaria, la cual señala sobre el *Mobbing and Labor Performance*, en Venezuela indica una de las principales razones es el inadecuado comportamiento de la variable aquí se menciona ser la ausencia de incentivo, motivación entre otros por ende se aplicó una técnica llamada Mobbing como alternativa de solución donde posee tres fases las cuales son; intervención, de mobbing o estigmatización, marginación. Donde, se concluye en poder lograr reducir los conflictos en la organización y se mejoren los niveles de interacción de los colaboradores, así puedan desarrollar sus funciones de manera conjunta, el presente estudio tiene como aporte el planteamiento de nuevas herramientas que puede brindar soporte en la elaboración de la propuesta (p.10).

Otras de las investigaciones internacionales se encuentra Rosero, Reinoso & Flores (2019) en Ecuador, señala sobre el rendimiento laboral mencionado, el cual es reconocer que la principal causa es el estrés laboral, debido a que muchos de los colaboradores sienten presión por la alta carga de tareas que poseen. El motivo de esto es porque el jefe no distribuye de manera adecuada las funciones, así como se presenta la ausencia de liderazgo y de capacidad de organización sobre el plan de trabajo (p.25)

Así mismo, otras de las investigaciones referente a la presente variable de estudio rendimiento laboral es un caso en España, donde según Gonzáles, Peña y Arboleda (2019) en la que se reconoce una investigación, sobre cuál es el comportamiento del rendimiento laboral, señala tener un estudio de enfoque cuantitativa, así como de tipo descriptivo indicando que el desarrollo de esta variable es producto de un factor conductual, es decir que del total de trabajadores de una organización tiene un rendimiento bajo, por la desmotivación para el desarrollo de sus actividades (p.33).

También, otra de trabajos previos seleccionados se encuentra Juyumaya (2018) es sobre un estudio del rendimiento laboral en Chile, informa que es un diseño no experimental – transversal aquí se empleó un test para identificar la relación de las variables, donde se determinó que tiene una correlación fuerte, es por ello que el investigador reconoce que el resultado de las funciones del talento humano es importante, de modo que las herramientas para desarrollar el trabajo del talento humano de manera consecuente. La presente investigación tiene como aporte los diversos enfoques de la importancia en la gestión del talento humano para que se obtenga un oportuno rendimiento de cada uno de los colaboradores intervinientes (p.33).

Gonzales y Cruz (2018), analiza la investigación en Costa Rica sobre la influencia de la motivación y el rendimiento laboral en la Municipalidad del Distrito de Sama, mencionando que la presente investigación tiene un enfoque cuantitativo, de nivel relacional, es decir, identificar si existe una relación directa entre las variables de estudio. Donde se logra reconocer que se obtuvo como muestra a 40 colaboradores, en la que se distinguió, que el factor más vulnerable es la motivación. Concluyendo que es una relación fuerte y significativa, siendo uno de los factores más influyentes para la generación de un adecuado rendimiento laboral, por lo tanto, esta es una de las causas del problema (p.15).

Del mismo modo, una investigación realizada en Bolivia, indica un caso sobre la relación entre clima organizacional y el rendimiento laboral en una institución de secundaria, según León, Noriega & Murillo (2018) es una investigación de enfoque cuantitativo dado que colocarán instrumentos aplicados a un conjunto de docentes para identificar el impacto que tiene el clima organizacional en el rendimiento laboral, donde se obtuvo como resultados $R^2 = 0.8711$ esto concluye que tiene un impacto directo, es decir que el inadecuado clima organizacional influye en el estado del rendimiento laboral.

A un nivel nacional, encontramos la investigación de Quiroz (2018) en su tesis sobre el rendimiento laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de

Cochorco y su incidencia en la aplicación de Ley N° 30057 logrando identificar ser una investigación cuantitativa, donde se realizó la aplicación de instrumentos como la encuesta. Teniendo por conclusión que si encuentran una incidencia directa entre las dos variables de estudio al cumplir con los requerimientos sugeridos por la Ley Servir mejora el desempeño de los servidores públicos de la Municipalidad evaluada, la cual brinda herramientas que facilitan sus labores.

Otras de las investigaciones identificadas es la de Reategui (2017), habla sobre la Influencia del procedimiento administrativo en el rendimiento laboral de los trabajadores de la I.E. 0176, Huinguyacu, Región San Martín; díselo correlacional, población muestral 22, teniendo como instrumento de evaluación el cuestionario, obteniendo como resultado que no cuenta con los procesos establecidos llegando a la conclusión, que exista una relación motivacional entre los indicadores de salarios y beneficios, donde se demuestra que existe un nivel bajo del rendimiento laboral. La presente investigación tiene como aportes la elaboración de los instrumentos por lo que posee diversos usos de técnicas, empleando la escala de Likert de manera adecuada; así mismo, ayuda en el aporte de la identificación de las causas que originan el bajo rendimiento laboral.

Herrera (2016), mediante: inteligencia emocional y su relación con el rendimiento laboral en los trabajadores de la Municipalidad de San Martín; tipo de estudio no experimental, el diseño correlacional, la muestra fue de 48 trabajadores, la técnica de recolección de datos es el cuestionario; teniendo como resultado que posee un rendimiento laboral bajo debido a la carga laboral y ausencia de control en las actividades. Concluyendo que existe una relación significativa de $r = 0.729$ entre inteligencia emocional y desempeño laboral, considerando como aporte a la indagación la identificación de las dimensiones de estudio debido que es una forma de evaluar la variable dependiente, así mismo el planteamiento de evaluación de cada uno de los indicadores.

Rivera (2015) es un estudio que toma como teorías a: Herzberg y Maccllelland indican: para la mejora del rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa

JE Construcciones Generales S.A, Lima tiene como tipo de investigación cuantitativa, donde se aplicaron como instrumento el cuestionario a los sujetos de estudio que tiene el conocimiento de dicho problema, obteniendo como resultado un bajo nivel de rendimiento evitando el cumplimiento de las metas asignadas en la organización. Donde se logra señalar que la presente investigación, tiene como aporte el programa de incentivos que puede mejorar el rendimiento de los servidores de la Municipalidad, el cual posee un marco normativo, operatividad, los actores involucrados, los objetivos de los proyectos de inversión y las metas siendo una adecuada herramienta para un plan de trabajo (Rivera, 2015, p. 81).

Variable 1: Procedimiento administrativo

Evaluando la teoría de la presente investigación, se logra reconocer las diversas definiciones conceptuales sobre el procedimiento administrativo, donde uno de los representativos se encuentra Guzmán (2016), manifestando que *“es aquel acto donde se realiza una serie de actividades que permite brindar un doble propósito a los administrados con la finalidad de salvaguardar el recurso del estado en primera instancia”*. Esto quiere decir que es la realización oportuna del proceso en la entidad pública y segunda instancia es buscar siempre velar por los derechos e intereses de los servidores públicos (p.45).

Según Guzmán (2019), tomando de referencia el Texto Único Ordenado de la Ley N°27444, más conocida como la Ley del Procedimiento Administrativo General, señala que es el conjunto de actos y diligencias tramitados en las entidades, con la finalidad del cumplimiento de objetivos propuestos resguardando sus resultados organizacionales, así como para que cuiden los intereses, obligaciones o derechos de los administrados (p.15).

De igual manera, se logra reconocer que dentro del concepto de procedimiento administrativo existen diversos enfoques, entre ellos se encuentra a Velásquez (2007) con los siguientes: Enfoque de sistemas: Según Velásquez (2007) citando a Henry Fayol donde plantea en diversa entidad se busca el desarrollo oportuno de

las actividades determinando el proceso de planeación, organización, dirección o influencia y control, afirmando que este proceso ayudará al fácil cumplimiento de las tareas asignadas desarrollándolas de manera adecuada(p.3).

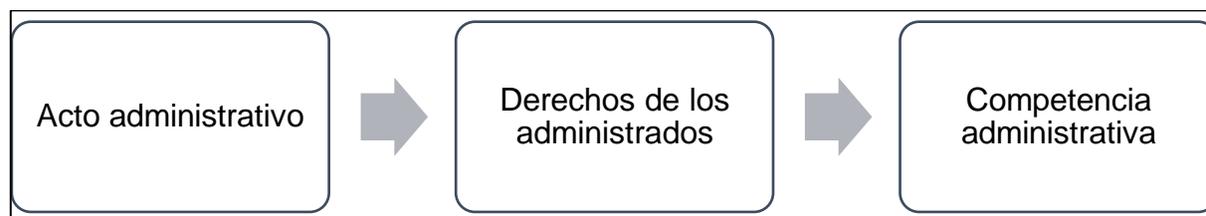
Enfoque de contingencias: Se indica que este modelo permite prevenir riesgos a la organización, con la finalidad de poder cumplir las promesas de servicio evitando la insatisfacción de los usuarios con la institución. Por ello se debe plantear acciones correctivas ante algún evento que distorsione la continuidad del funcionamiento de las actividades (Velásquez, 2007, p.4).

Es por ello, para evaluar la variable en estudio se plantea utilizar la teoría dimensiones de evaluación del procedimiento administrativo.

No obstante, según la Ley N°27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General señala tener las siguientes dimensiones de análisis para identificar si se está desarrollando de manera adecuada en cualquier institución pública, exponiendo ser:

Figura 1.

Dimensiones del procedimiento administrativo



Fuente: Guzmán (2019)

Entre ella para mayor entendimiento de las dimensiones propia del procedimiento administrativo se logra mencionar a detalle las siguientes:

Dimensión 1.- Acto administrativo: son los procedimientos que se realizan dentro de una municipalidad, con el objetivo de gestionar las actividades de manera adecuada, considerando las normativas que implique cada una de las acciones propuestas (Guzmán, 2019).

Dimensión 2.- Derechos de los administrados: Según el Artículo 64 de la Ley N°27444 expone que son los siguientes:

Trato de igualdad: Se menciona que durante todo el proceso los servidores públicos deben ser tratados con respeto y sin desigualdad buscando el trato parcial de todo aquel que requiera apoyo o interviniente.

Acceso a la información: Se indica que es cuando el servidor requiere acceder a una información interviniente de los procedimientos administrativos, la cual se requiere la facilidad y transparencia para un adecuado trabajo y el cumplimiento de la tarea asignada.

Beneficios de crecimiento: se logra mencionar que la institución siempre busca como incentivar el cumplimiento de los colaboradores, es por ello que a través del interés y apoyo resguarda la permanencia, así como escalar para poder desarrollarse de manera responsable en las entidades (Guzmán, 2019, p.22)

Dimensión 3.- Competencia administrativa: En el Artículo 70.- Fuente de competencia administrativa 70.1. Se refiere por competencia a las facultades que están regidas en las leyes, donde expresa cuáles son sus funciones y delimitaciones de estas para evitar posibles riesgos y sanciones a largo tiempo.

Donde, se logra mencionar que toda entidad es competente para realizar las tareas materiales internas necesarias para el eficiente cumplimiento de su misión y objetivos, así como para la distribución de las asignaciones que se encuentren comprendidas dentro de su competencia, entre los indicadores que permite percibir el comportamiento de la competencia administrativa se atribuye a las siguiente:

Ejercicio de la competencia: se puede afirmar que, es una obligación directa del órgano administrativo que la tenga atribuida como propia, es decir son aquellas atribuciones que la entidad designa al servidor público sin vulnerar la ley que la precede.

Delegación de competencia: esto ocurre cuando el responsable de un área delega funciones de acuerdo a su poder o competencia que le otorga la institución donde desarrolla sus funciones, es por ello se manifiesta que se puede realizar en los diversos aspectos como es la parte económica, social y territorial.

Deberes de competencia: es cuando la institución reconoce las obligaciones que el servidor tiene de acuerdo a ley, donde busca el cumplimiento de cada uno de estos durante todo el procedimiento administrativo con la finalidad de lograr lo planificado en el determinado período de tiempo (Ministerio de Justicia de Derechos humanos, 2019, p.24).

Variable 2: Rendimiento laboral

Así mismo, para definir la otra variable de investigación como es el rendimiento laboral, se logra identificar que es el resultado de las actividades realizadas por los colaboradores en un determinado de tiempo, con la finalidad de responder a las funciones planteadas (Robbins & Judge, 2013).

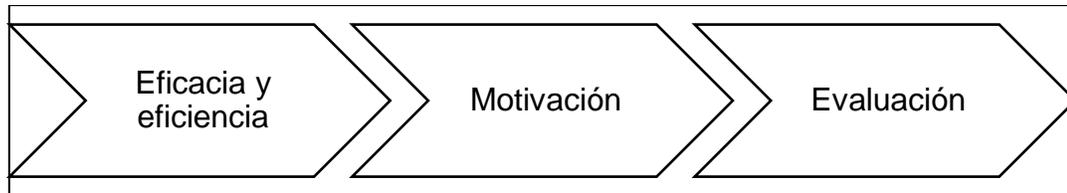
Para poder continuar con el análisis de la investigación, se logra reconocer la conceptualización de la segunda variable, donde se indica que según la Organización Internacional de Trabajo (2016), *“es el resultado entre lo producido y empleado”* es decir cuál del total de la actividad programada el colaborador cumplió y que cantidad de materia utilizó para realizarla buscando un equilibrio organizacional (p.14).

Donde, Robbins & Judge (2013) tiene una base de fundamentación, debido que toma de referencia una de las teorías humanistas llamadas la teoría X e Y de McGregory, menciona que la teoría X señala que el colaborador siempre adopta el trabajo como un mecanismo de defensa para cubrir una necesidad, que al realizar un mayor esfuerzo permite tener un premio u recompensa. La teoría Y que va más allá del criterio de responsabilidad y madurez, sino que busca un crecimiento personal y profesional a través de la autorrealización para expresar ayudando a estimular su propio potencial.

Es por ello, que el autor señala tener las siguientes dimensiones para poder medir el rendimiento de los colaboradores de la institución, exponiendo ser las que se muestran en la figura:

Figura 2.

Dimensiones del rendimiento laboral



Fuente: Robbins & Judge (2013)

Para mayor entendimiento se logra detallar cada una de las características de las dimensiones:

Dimensión 1.- Eficacia y eficiencia: Este indicador permite reconocer cómo es el trabajo que realizan los colaboradores, es decir si cumplen con los requerimientos solicitados empleando la cantidad oportuna de recursos y en el tiempo establecido (Robbins & Judge, 2013, p.15)

Dimensión 2.- Motivación: al poder analizar cómo se encuentra la motivación del colaborador, se logra reconocer cuan identificados se encuentran los colaboradores con la institución al momento de realizar sus actividades (Robbins & Judge, 2013, p.16)

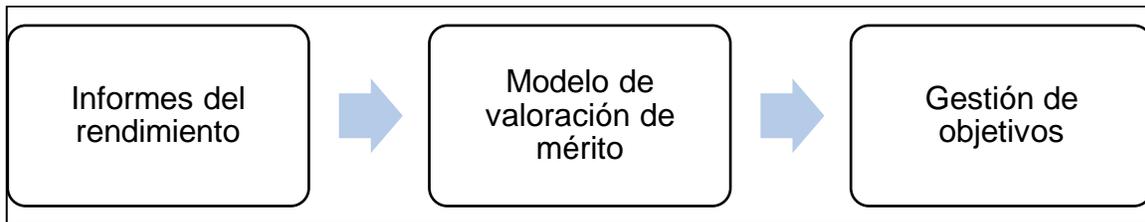
Dimensión 3.- Evaluación: es la forma de evaluar cómo están realizando sus actividades los colaboradores en la institución, es decir diagnosticar el estado actual y si se lograron cumplir con el plan de trabajo establecido (Robbins & Judge, 2013, p.16).

Proceso de evaluación del rendimiento

Se logra reconocer que para poder evaluar el rendimiento laboral se tiene una serie de pasos que permiten observar cómo es el desempeño de los colaboradores en la organización, entre ellas se encuentra el siguiente proceso:

Figura 3.

Proceso de evaluación del rendimiento



Fuente: Organización internacional de trabajo (2016, p.14)

Entre el proceso de evaluación se logra afirmar lo siguiente:

Informes del rendimiento: esto ocurre cuando en un lapso de tiempo, el responsable de la administración del área hace un reporte de cómo se encuentra el trabajo de los colaboradores, donde a veces puede ser un poco ambiguo debido que algunos consideran las referencias de otros colaboradores (Organización internacional de trabajo, 2016, p.14).

Modelo de valoración de mérito: tiene como objetivo que los reportes realizados sean menos ambiguos y así buscar datos más relevantes debido que se emplean diversos sistemas de evaluación, entre ellos los siguientes mecanismos:

Escalas de valoración: es la forma como mide el estado de la variable de estudio, es decir la percepción del jefe responsable de la institución creando indicadores de evaluación para valorar el esfuerzo realizado.

Gestión de objetivos: es cuando se planifica las tareas asignadas para el cumplimiento de un solo objetivo, a través del uso adecuado de los recursos y puedan facilitar el cumplimiento de las actividades (Organización internacional de trabajo, 2016, p.16).

III. METODOLOGÍA

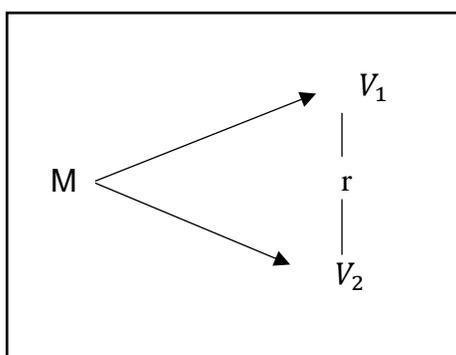
3.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación planteada es de tipo básica debido que se analizaron las diversas teorías y metodologías sobre el procedimiento administrativo y rendimiento laboral que sirven como base para la propuesta.

El nivel de investigación es de tipo descriptivo – correlacional debido que en el estudio se detalló el comportamiento de las dimensiones planteadas sobre el procedimiento administrativo y el rendimiento laboral, siendo de gran relevancia para tomar como base a futuras investigaciones o planteamiento de propuestas en la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

Diseño de investigación

El diseño que se utilizó fue no experimental – transversal debido que se realizó el estudio sin manipular el estado de las variables (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Así mismo, en la investigación se buscó correlacionar las dos variables seleccionadas para encontrar su nivel de relación.



M: Muestra

V_1 : Procedimiento administrativo

V_2 : Rendimiento de los colaboradores

3.2. Variables y operacionalización

En la presente investigación se identifica las siguientes variables:

Variable 1: El procedimiento administrativo

Es el conjunto de actos y diligencias tramitados en las entidades con la finalidad del cumplimiento de objetivos propuestos resguardando sus resultados organizacionales, así como para que cuiden los intereses, obligaciones o derechos de los administrados (Guzmán, 2019).

Dimensiones: Acto administrativo, derechos de los administrados, y competencia administrativa.

Indicadores: Requisitos, motivación del acto administrativo, y nulidad de los actos administrativos.

Escala: Ordinal mediante Likert (Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre)

Variable 2: Rendimiento laboral

Es el resultado de las actividades realizadas por los colaboradores en un determinado tiempo, con la finalidad de responder a las funciones planteadas (Robbins & Judge, 2013).

Dimensiones: Eficacia y eficiencia, motivación y evaluación.

Indicadores: Eficiencia en el uso de recursos, eficacia en los resultados, trabajo en equipo, creatividad, dedicación al trabajo, comunicación en el ambiente laboral y toma de decisiones.

Escala: Ordinal mediante Likert (Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre)

3.3 Población, muestra y muestreo

La población estuvo integrada por los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Chiclayo para una mayor facilidad de estudio, siendo un total de 25 colaboradores del área.

El criterio de inclusión que se utilizó es por la edad seleccionada como rango entre los 18 a 60 años, además aquellos colaboradores que son parte del área de Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

El criterio de exclusión es por la edad, así mismo, a los colaboradores que no sean parte del área de Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

Asimismo, el muestreo que se utilizó fue no probabilístico, criterial intencional debido a la decisión del investigador, logrando determinar ser sujeto de estudio a los colaboradores del área de la Gerencia de Administración y Finanzas.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica empleada es la encuesta: esta permitió recopilar información en expresiones numéricas, es decir datos porcentuales sobre la percepción de los sujetos de estudio como es el caso de los servidores pertenecientes a la Municipalidad Provincial de Chiclayo (Hurtado, 2014, p.446).

Se pudo señalar, que el instrumento utilizado en la investigación es el cuestionario, que estuvo conformado por preguntas cerradas, donde se empleó como respuestas Likert que permitió evaluar la percepción de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo. Con la finalidad de obtener datos que, a través de las herramientas estadísticas, se pudo determinar la relación de las variables de estudio (Bernal, 2010, p.145).

3.5 Procedimientos

En el procedimiento de recolección de información se pretendió realizar un método claro y entendible, es por eso de gran importancia la planificación, donde se detalló cada uno de los pasos que se consideraron antes de aplicar algún instrumento. Donde para el adecuado procedimiento se elaboró el instrumento como primer punto, seguido de una validación por especialistas en temas de manejo de gestión pública y en temas de procedimientos administrativos que ayudó a reconocer si el instrumento que se aplicó cuenta con las características necesarias para poder recopilar información idónea a la investigación (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.204).

3.6 Método de análisis de datos

Para el análisis de datos se utilizó la herramienta estadística del SPSS donde ayudó al ordenamiento de los datos para la agrupación de la información, elaboración de las tablas y figuras que sirvieron en el análisis de los resultados. Además, esta herramienta ayudó a identificar el nivel de confiabilidad de la información y la correlación de las variables de estudio (Hurtado, 2014, p.355).

3.7 Aspectos éticos

Se empleó como siguientes aspectos éticos: Criterio de confiabilidad, es importante debido que permitió expresar que la información recopilada fue oportuna, por ello se utilizaron herramientas que ayudaron a validar la consistencia interna de los instrumentos (Hurtado, 2014, p.357). Asimismo, otros de los criterios empleados es el respeto, esto ocurrió cuando se aplicaron los instrumentos donde se brindó un trato adecuado a los colaboradores, respetando su posición y/o forma de pensar, sin distinción alguna por el cargo que ocupan dentro de la institución de análisis.

Criterio de veracidad, es cuando se expuso la información obtenida en la ejecución de los instrumentos de manera objetiva, es decir sin alterar o cambiar la realidad encontrada en la institución de análisis.

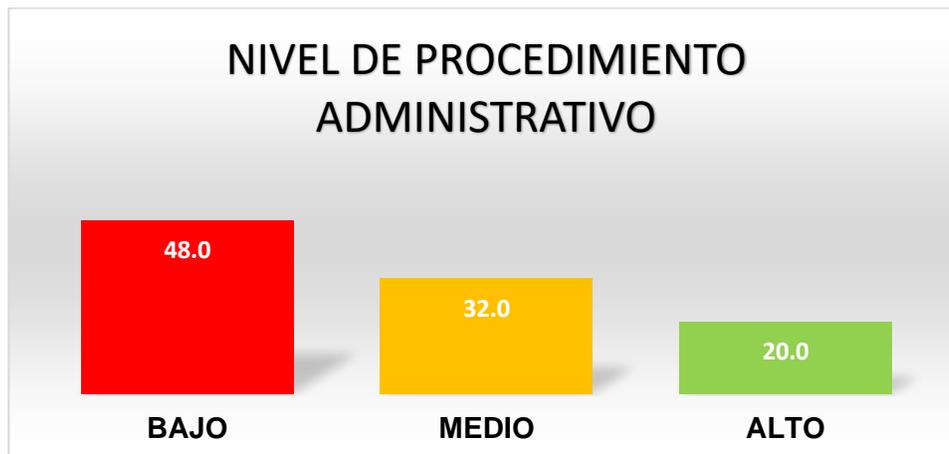
IV. RESULTADOS

Para poder responder a los objetivos propuestos, se tomaron como base los resultados de la aplicación de los instrumentos planteados. Identificando que es una información oportuna, determinando su confiabilidad, donde se obtuvo lo siguiente:

- a. Analizando la situación actual sobre el proceso administrativo de la Municipalidad Provincial de Chiclayo

Figura 4.

Nivel de procedimiento administrativo



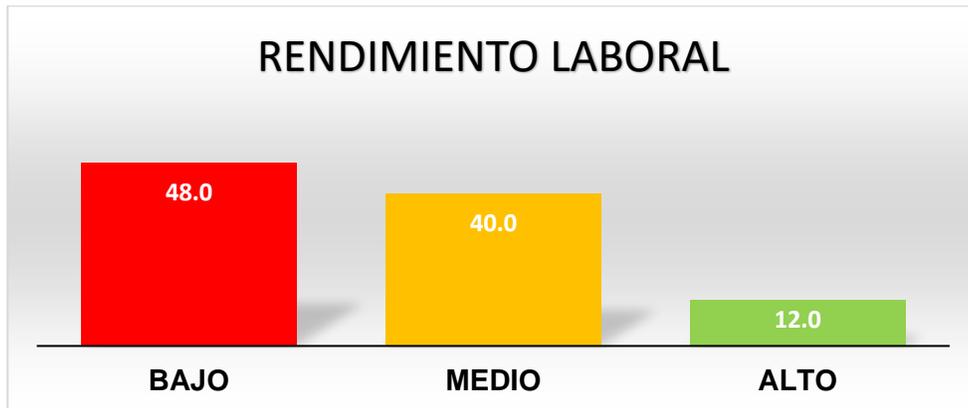
Fuente: Elaboración propia

En la figura 4 se observa que el 48% de los encuestados señala que existe un nivel bajo en el procedimiento administrativo; un 32% respondió que existe un nivel medio y, un 20% respondió que es alto. De lo que se interpreta que en la Municipalidad Provincial de Chiclayo existen deficiencias al momento de distribuir de manera adecuada las tareas, así como, se muestra el desconocimiento parcial del desarrollo oportuno de cada uno de los procesos establecidos en el área de administración y finanzas generando la prolongación de algún entregable solicitado.

- b. Identificando el rendimiento laboral en Municipalidad Provincial de Chiclayo

Figura 5.

Nivel del rendimiento laboral



Fuente: Elaboración propia

Se reconoce tener como nivel de rendimiento laboral bajo representado por un 48% debido a la ausencia de herramientas y estrategias que emplea la Municipalidad Provincial de Chiclayo para que sus servidores públicos permitan mejorar la realización adecuada de sus funciones.

- c. Precisando la relación entre el proceso administrativo y el rendimiento laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo

Análisis correlacional de las variables

PRUEBA DE HIPÓTESIS

Hipótesis general

H0: El rendimiento laboral influye de manera negativa en el proceso administrativo de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

H1: El rendimiento laboral influye de manera positiva en el proceso administrativo de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

Nivel de significancia:

$\alpha = 0,05$ (5%)

Cálculo estadístico:

Tabla 1.

Relación entre el procedimiento administrativo y el rendimiento laboral

| | | PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO | RENDIMIENTO LABORAL |
|-----------------|------------------------------|------------------------------|---------------------|
| Rho de Spearman | PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO | Coeficiente de correlación | ,524** |
| | | Sig. (bilateral) | ,007 |
| | | N | 25 |
| | RENDIMIENTO LABORAL | Coeficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,007 |
| | | N | 25 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 1, se observa que el nivel de significancia hallado es equivalente a 0,007 es menor a 0,05; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la del investigador, concluyendo que existe relación positiva entre el procedimiento administrativo y el rendimiento laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, esto se evidencia por el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.524. Lo que quiere decir que, mientras mayor sea el rendimiento laboral de los colaboradores, tendrán una mejor percepción con respecto a los procedimientos administrativos.

Tabla 2.

Relación entre la dimensión eficacia y eficiencia y el procedimiento administrativo

| | | PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO | EFICACIA Y EFICIENCIA |
|-----------------|------------------------------|------------------------------|-----------------------|
| Rho de Spearman | PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO | Coeficiente de correlación | ,550* |
| | | Sig. (bilateral) | ,004 |
| | | N | 25 |
| | EFICACIA Y EFICIENCIA | Coeficiente de correlación | ,550** |
| | | Sig. (bilateral) | ,004 |
| | | N | 25 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 2, se observa que el nivel de significancia hallado es equivalente a 0,004 que es menor a 0,05; por esta razón, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la del investigador, concluyendo que existe relación positiva entre la dimensión eficacia y eficiencia del rendimiento laboral y el procedimiento administrativo en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, esto se demuestra por el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.550. Lo que quiere decir que, mientras más eficaz y eficiente sea el rendimiento laboral de los colaboradores, tendrán una mejor percepción con respecto a los procedimientos administrativos.

Tabla 3.

Relación entre la dimensión motivación y el procedimiento administrativo

| | | PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO | MOTIVACIÓN |
|-----------------|------------------------------|------------------------------|------------|
| Rho de Spearman | PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO | Coeficiente de correlación | ,726** |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | | N | 25 |
| | MOTIVACIÓN | Coeficiente de correlación | ,726** |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | | N | 25 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01

En la tabla 3 se observa que el nivel de significancia hallado es equivalente a 0,000 que es menor a 0,05; debido a esto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la del investigador, concluyendo que existe relación positiva entre la dimensión motivación del rendimiento laboral y el procedimiento administrativo en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, esto se evidencia por el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.726. Lo que quiere decir que, mientras más motivados se sientan los colaboradores, tendrán una mejor percepción con respecto a los procedimientos administrativos.

Hipótesis específica

H0: La dimensión evaluación influye de manera negativa en el proceso administrativo de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

H1: La dimensión evaluación influye de manera positiva en el proceso administrativo de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

Nivel de significancia:

$\alpha = 0,05$ (5%)

Cálculo estadístico:

Tabla 4.

Relación entre la dimensión evaluación y el procedimiento administrativo

| | | PROCEDI MIENTO | | EVAL UACIÓN | |
|----------------|-----|---------------------------------|-------------------------------|----------------|--------|
| | | PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,578** |
| de Spearman | Rho | | | . | ,002 |
| | | | Sig. (bilateral) | 25 | 25 |
| | | | N | | |
| | | EVALUACIÓN | Coeficiente de correlación | ,578** | 1,000 |
| | | | Sig. (bilateral) | ,002 | . |
| | | | N | 25 | 25 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 4 se observa que el nivel de significancia hallado es equivalente a 0,002 que es menor a 0,05; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la del investigador, concluyendo que existe relación positiva entre la dimensión evaluación del rendimiento laboral y el procedimiento administrativo en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, esto se evidencia por el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,578. Lo que quiere decir que, mientras más se evalúe el rendimiento laboral de los colaboradores, tendrán una mejor percepción con respecto a los procedimientos administrativos.

V. DISCUSIÓN

Se realizó la siguiente discusión de los resultados:

Analizando la situación actual sobre el proceso administrativo de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, se reconoce tener un nivel bajo representado por un 48%, esto se debe porque no cuenta con un procedimiento establecido para poder gestionar las funciones a los colaboradores; así mismo en los procesos internos en el área de administración y finanzas; desconocen sobre el total del proceso que expone la Ley N°27444, lo que evita el adecuado desarrollo de sus funciones debido que no cumplen con los requerimientos establecido.

Donde, se coincide con la posición de Rosero, Reinoso & Flores (2019) al mencionar que el jefe no distribuye de manera adecuada para el cumplimiento de las funciones es produce descoordinación entre las áreas de la institución evitando el cumplimiento de los objetivos planteados, teniendo una similitud con la situación actual de la Municipalidad de estudio.

Por otro lado, Reategui (2017) se acepta la posición del autor al mencionar que no se tiene un adecuado proceso administrativo por no tener establecidos sus funciones y cada una de las tareas, esto también es coincidente con una de las variables al identificar que por la ausencia de planificación de actividades puede generar retrasos en el cumplimiento de entregables, coincidiendo con algunos problemas existentes.

Identificación el rendimiento laboral en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, se afirma tener un nivel de rendimiento laboral bajo siendo representado por un 48%, esto ocurre debido que no cuentan con aspectos de motivación entre ellos porque se presenta la ausencia de incentivos por sus resultados obtenidos.

También, se coincide con el análisis situacional de Peña & Arboleda (2019) al indicar tener un nivel bajo de rendimiento laboral, esto porque se muestra la

ausencia de motivación para la realización de las actividades. Asimismo, se acepta al decir que se tiene un rendimiento deficiente de motivación debido a los escasos incentivos económicos.

Asimismo, se acepta la posición de Herrera (2016) porque ser similar su estado de la variable dependiente, al también obtener un rendimiento laboral, indicando un bajo nivel debido a la carga laboral que se presente en la municipalidad y por la ausencia de control de las actividades.

También, se está de acuerdo con Rosero, Reinoso & flores (2019) al identificar que una de las principales causas es el estrés laboral esto por la carga laboral que evita el desarrollo adecuado de sus funciones; así como por la ausencia de estrategias como es el caso de liderazgo y capacidad de organización que permita obtener mejores resultados.

Además, se concuerda con la posición de Juyumaya (2018) al indicar que una de las razones porque se genera un bajo rendimiento es por la ausencia del uso de herramientas que permita facilitar el desarrollo del trabajo de los colaboradores de la institución.

Sin embargo, se rechaza la posición de Gonzáles, Peña y Arboleda (2019) porque afirman que el bajo rendimiento laboral es producto de un factor conductual, manifestando que es un indicador muy subjetivo y no se relaciona con los resultados de la investigación.

Otras de las posiciones con las que no se concuerda es según Garnica (2018) donde indica que uno de los indicadores intervinientes porque se produce un bajo rendimiento laboral es la ausencia de motivación, indicando que es diferente realidad al de la investigación realizada, porque se considera otra forma de calcular el estado de la presente variable.

También, no se concuerda con la investigación de Herrera (2016) al señalar que una de las razones por tener un bajo rendimiento laboral, es porque los colaboradores de la institución no tienen una adecuada inteligencia emocional, lo que conlleva un inapropiado manejo de la carga laboral, siendo diferente forma de evaluación de la variable de estudio.

Precisando la relación entre el proceso administrativo y el rendimiento laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, se logró tener una relación positiva entre el procedimiento administrativo y el rendimiento laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, esto se evidencia que analizando el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.524 se afirma, mientras mayor sea el rendimiento laboral de los trabajadores, tendrán una mejor percepción con respecto a los procedimientos administrativos.

Discutiendo el presente objetivo, se coincide con Juyumaya (2018) al afirmar que existe una relación fuerte debido que es similar al decir que existe una relación positiva como es el caso de la investigación propuesta.

Asimismo, se concuerda con la posición de Gonzales y Cruz (2018) al indicar que el rendimiento laboral tiene una relación positiva y significativa con la variable, debido que uno de las principales causas influyentes es la asignación de funciones.

Además, se afirma coincidir con Reategui (2017) con el resultado de su análisis correlacional al indicar que si existe una relación entre la variable procedimiento administrativo y el rendimiento laboral.

Sin embargo, se discrepa la posición de Herrera (2016) al mencionar que existe una relación significativa con mayor incidencia en el indicador inteligencia emocional, debido que tiene diversa forma de evaluación.

VI. CONCLUSIONES

1. Según la aplicación de los resultados para medir el estado de la variable, se identificó la existencia de un nivel bajo en el procedimiento administrativo en la Municipalidad Provincial de Chiclayo.
2. Se identificó que del total de colaboradores encuestados manifiestan tener un nivel bajo de rendimiento laboral en Municipalidad Provincial de Chiclayo siendo representado por un 48%.
3. Se concluye que, si existe una relación positiva entre el proceso administrativo y el rendimiento laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, esto se evidencia por el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.524. Lo que quiere decir que, mientras mayor sea el rendimiento laboral de los trabajadores, tendrán una mejor percepción con respecto a los procedimientos administrativos.

VII. RECOMENDACIONES

Se sugiere al alcalde de la Municipalidad Provincial de Chiclayo mejorar el rendimiento laboral de sus colaboradores, brindando herramientas de apoyo donde permita evaluar el estado actual del área y el desempeño de los mismos.

Se sugiere al Gerente Municipal de la Municipalidad Provincial de Chiclayo fomentar la creatividad y la motivación en cada uno de sus colaboradores del área para que estos puedan cumplir con sus funciones en condiciones óptimas.

Se recomienda al Gerente de Administración y Finanzas a tener un filtro adecuado para seleccionar al personal y este sea correctamente calificado y así desempeñar las funciones encomendadas.

REFERENCIAS

- Acebo, G., & Samada, Y. (2020). *El estrés familiar y su influencia en el rendimiento laboral*. Ecuador: Universidad Regional Autónoma de Los Andes. Obtenido de <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=4c84f646-b785-4146-8590-9373c891f0fc%40pdc-v-sessmgr04&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#db=edsbas&AN=edsbas.AAA07195>
- Anchaygua, A., Minaya, E., & Palacios, G. (2019). *Relación entre la congestión vehicular, estrés y rendimiento laboral individual en empresas industriales de fabricación de envases del Callao*. Lima: Universidad ESAN. Obtenido de <https://repositorio.esan.edu.pe/handle/20.500.12640/1735>
- Adhvaryu, A. (2018). Managerial quality and worker productivity in developing countries. *IZA World of Labor*, 10(15), 1-8. doi:<http://doi:10.15185/izawol.429>
- Araya, S., Figueroa, P., & Grandón, E. (2018). *Exploring the relationship Information Systems and Organizational Performance*. España: University education institutions. Obtenido de <https://www.jisem-journal.com/download/information-systems-and-their-effect-on-organizational-performance-an-inquiry-into-job-satisfaction-3937.pdf>
- Arquiñigo, I., Gaspar, T., & Beteta, P. (2019). *Los estilos de liderazgo y su relación con el rendimiento laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Pillco Marca*. Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Obtenido de <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=b377e5ed-d5ee-451b-b25a-0d35ebe8497a%40pdc-v-sessmgr06&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#db=edsbas&AN=edsbas.551351F2>
- Azang, P. (2019). *Modelo de gestión de recursos humanos basado en ASESSMENT center para mejorar el rendimiento laboral, Municipalidad distrital de Shanao*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de <http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=c093fd77-c795-451e-8348-255fc36ed188%40sessionmgr4007&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMt>

bGI2ZQ%3d%3d#AN=edsair.od.....3056..548d999534798002894972bba8c3fb41&db=edsair

- Barzola, I., & Barzola, V. (2017). *Factores del clima laboral que influyen en el rendimiento de los trabajadores del sector público en el Ecuador*. Ecuador: Dominio de las Ciencias. doi:10.23857/dc.v3i3.513
- Chiang, M., & San Martín, N. (2016). *Análisis de la satisfacción y el rendimiento laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano*. Chile: Universidad del Bio Bio. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492015000300001
- Condor, S., & Valencia, I. (2019). *Motivación y rendimiento laboral de las enfermeras del área madre - niño del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins – ESSALUD*. Lima: Universidad Nacional del Callao. Obtenido de <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/3577>
- Díaz, M., Carbajal, K., & Echeverría, J. (2017). *Seguridad y salud ocupacional en el rendimiento laboral en la Municipalidad Provincial de Chiclayo*. Chiclayo: Universidad César Vallejo Campus Chiclayo. doi:10.18050/ucv-hacer.v6i1.1106
- Egusquiza, L. (2019). *Control administrativo y rendimiento laboral en el área de imprenta del Congreso de la República*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=44e4d5f2-bfcb-41c6-b870-c0cac037e888%40pdc-v-sessmgr01&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGI2ZQ%3d%3d#db=edsbas&AN=edsbas.5D4A167>
- Espadero, A. (2016). *Relationship between performance and job satisfaction of the Municipality of Santa Lucía*. México: Universidad Rafael Landívar. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0186-10422013000200003&script=sci_abstract&tlng=en

- Gabini, S., & Salessi, S. (2016). *Validation of the job performance scale in argentinean workers*. Argentina: Universidad Nacional de Córdoba. doi:10.35670/1667-4545.v16.n1.15714
- García, K. (2018). *La evaluación del rendimiento laboral como instrumento de gestión y su incidencia en el desempeño laboral de los servidores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos de la Oficina Registral de Sánchez Carrión*. Huamachuco: Universidad Nacional de Trujillo. Obtenido de <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=c0eafd51-96cb-4d1c-a960-a9d4281c0214%40pdc-v-sessmgr03&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#db=edsbas&AN=edsbas.CDB70098>
- Garnica, J. (2018). *Mobbing and Labor Performance in Workers' Staff*. Venezuela: Revista Arbitrada Multidisciplinaria. doi:<https://doi.org/10.5093/jwop2019a21>
- Gonzales, C., & Cruz, G. (2018). *Influence of motivational factors on the job performance of administrative servers of the Sama District Municipality*. Costa Rica: Universidad de Costa Rica.
- González, A., Peña, L., & Arboleda, I. (2019). *Emotional intelligence and work performance in the air Force: an empirical study*. España: Universidad de Huelva: Arias Montano. Obtenido de <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=cec8da8f-7d50-464d-9336-6b8f261e57a3%40pdc-v-sessmgr05&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=edsbas.F61F5029&db=edsbas>
- Gordillo, A. (2014). *Tratado del derecho administrativo*. Madrid: Instituto de Estudio de Administración Local. Obtenido de https://www.gordillo.com/pdf_tomo1/tomo1.pdf
- Guzmán, C. (2016). *Manual del Procedimiento Administrativo General*. Lima: Instituto Pacifico S.A.C. Obtenido de <https://www.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2017/03/Manual-del-Procedimiento-Administrativo-General-Christian-Guzm%C3%A1n-Napur%C3%AD.pdf>

- Guzmán, C. (2019). *Manual del procedimiento administrativo general*. Lima: PACÍFICO.
- Herrera, G. (2016). *Inteligencia emocional y su relación con el rendimiento laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de San Martín*. Tarapoto: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/400>
- Hidruogo, J., & Pucce, D. (2016). *El rendimiento y su relación con el rendimiento laboral del talento humano en un entidad de salud*. Chiclayo: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/2285?show=full>
- Juyumaya, J. (2018). *Work engagement, satisfacción y rendimiento laboral en Chile*. Chile: Universidad Santo Tomás. Obtenido de <http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=232dc1b8-a0bb-4011-afd7-01e4603e773b%40sdc-v-sessmgr03&bdata=JmxhbmMc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=136432303&db=fua>
- Lau, I. (2018). *Potestad sancionadora y rendimiento laboral de los servidores públicos del poder ejecutivo*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12606/Lau_CI.pdf?sequence=1
- Leitao, J., Pereira, D., & Gonzalves, A. (2019). *Quality of Work Life and Organizational Performance: Workers' Feelings of Contributing, or Not, to the Organization's Productivity*. *Environmental Research and Public Health*, 16(20), 1-18. doi:<https://10.3390/ijerph16203803>
- León, L., Norieda, E., & Murillo, M. (2018). *Impact of the organizational climate on the labor performance of secondary teachers*. Bolivia: Universidad La Salle Bolivia. Obtenido de <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=d0efeec2-e9fd-41d8-8632-3c667a17b8c3%40pdc-v-sessmgr05&bdata=JmxhbmMc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#db=edsbas&AN=edsbas.CA8AF78>

- León, L., Noriega, E., & Murillo, M. (2018). *Impact of the organizational climate on the labor performance of secondary teachers*. Bolivia: Universidad La Salle Bolivia. Obtenido de <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=d2f9f765-1119-4e34-8825-e2150ec54a9e%40pdc-v-sessmgr02&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGI2ZQ%3d%3d#db=edsbas&AN=edsbas.CA8AF78>
- Lo, C., Chernikova, M., & Pierro, A. (2019). *Effect of regulatory modes on work performance: the moderating role of job familiarity and job complexity*. México: Revista de psicología social. Obtenido de <http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=9c7449a7-e62b-4113-8d3e-10c53292934b%40sdc-v-sessmgr02&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGI2ZQ%3d%3d#AN=vd c.100075673958.0x000001&db=edsbl>
- Mahon, H. ((2010).). *Las Personas: la clave para el éxito de su empresa*. Lima: Vergara. Obtenido de <https://www.spri.eus/euskadinnova/es/enpresa-digitala/publicaciones/personas-clave-para-exito-empresa/258.aspx>
- Manzano, E., & López, E. (2016). *Relationship of overweight and obesity with work performance in workers of a metalworking company in Mexico*. Colombia: Portal de Revistas de la Universidad Libre Colombia. doi:10.18041/2322-634X/rc_salud_ocupa.4.2016.4940
- Marulanda, C., López, M., & López, F. (2016). Organizational culture and Competencies for Knowledge Management in Small and Medium Size Enterprises (SMEs) in Colombia. *Revista Información Tecnológica*, 27(6), 3-10. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642016000600002>
- Mendieta, M., Erazo, J., & Narváez, C. (2020). *Management by competences: key tool for the labor performance of the human talent of the hospital sector*. Vnenezuela: Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía. doi:10.35381/r.k.v5i10.696
- Ministerio de Justicia de Derechos Humanos. (2019). *Ley N°27444 - Ley del procedimiento administrativo General*. Lima: Sistema peruano de información jurídica.

- Organización internacional del trabajo. (2016). El recurso humano y la productividad. Suiza: IMESUN.
- Parra, C., & Rodríguez, F. (2016). Training and its effect in quality management in organizations. *Revista de Investigación, desarrollo e innovación*, 6(2), 131-143. doi: <http://dx.doi.org/10.19053/20278306.4602>
- Pérez, C. (2018). Theoretical revision of the competency-based approach and its application in the Bolivian University. *Scielo*, 16(18), 57-74. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2225-87872018000200006
- Pérez, J. (2014). Poor job performance by world. Mexico: El Universal. Obtenido de <http://el-universal.vlex.com.mx/vid/ven-bajo-rendimiento-laboral-mundial-514842830>
- Quiroz, E. (2018). El rendimiento laboral de los servidores de la municipalidad distrital de Cochorco, provincia de Sánchez Carrión y su incidencia en la aplicación de Ley N° 30057 – Ley Servir. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/15129>
- Ramírez, F., Oyola, S., & Ferrari, F. (2018). The quality of service and the satisfaction of the client in the regional directorate of foreign trade and tourism, pucallpa, 2018. *Revista de la Universidad Privada de Pucallpa*, 3(3), 75-81. doi:<https://doi.org/10.37292/riccva.v3i03.125>
- Ramírez, R., Espindola, C., Ruíz, G., & Hugueth, A. (2019). Human Talent Management: Analysis from the Strategic Approach. *Revista de Información Tecnológica*, 30(6), 167-176. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000600167>
- Rivera, J. (2015). *Uso de teorías motivacionales de Herzberg y McClelland para la mejora del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa J.E. Construcciones Generales S.A.* Lima: Universidad San Martín. Obtenido de http://repositorio.untels.edu.pe/bitstream/UNTELS/96/1/Rivera_Rosa_Trabajo_de_Investigacion_2014.pdf

- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson. Obtenido de <https://es.slideshare.net/jorgeadriandj/comportamiento-organizacional-edicin-15>
- Rosero, S., Reinoso, D., & Flores, P. (2019). *Management of work stress and psycho-physical involvement in work performance*. Ecuador: Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Salud, Universidad de Quito. doi:10.35381/s.v.v3i6.491
- Sánchez, A., Martínez, R., & Moreno, J. (2017). Labor competency management within the context of the process of political and economic changes in cuba. *Revista de economía y desarrollo*, 27(66), 169-184. doi:<https://doi.org/10.15446/innovar.v27n66.66811>
- Sánchez, S., & Herrera, M. (2016). Human resources under the approach of the theory of resources and capabilities. *Revista Facultad de Ciencias*, 24(2), 133-146. doi:<http://dx.doi.org/10.18359/rfce.2216>
- Sarell, J. (2019). Proposal of dynamizing soft competences for the management of knowledge. *Scielo*, 10(21), 1-8. doi:<http://dx.doi.org/10.14349/sumneg/2019.V10.N21.A1>
- Serrano, K. (2016). *Influencia de los factores motivacionales en el rendimiento laboral de los trabajadores CAS de la municipalidad distrital de Carabayllo*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de [http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=bed609ff-999a-4952-8f1e-d3194172660b%40pdc-v-sessmgr06&bdata=JmxhbmMc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#db=edsndl&AN=edsndl.oai.union.ndltd.org.Cybertesis.oai.cybertesis.unmsm.edu.p e.cybertesis.4841](http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=bed609ff-999a-4952-8f1e-d3194172660b%40pdc-v-sessmgr06&bdata=JmxhbmMc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#db=edsndl&AN=edsndl.oai.union.ndltd.org.Cybertesis.oai.cybertesis.unmsm.edu.pe.cybertesis.4841)
- Shu, X., & Gong, Y. (2018). *Job Satisfaction, Turnover Intention and Work Performance in Chinese Family Enterprises*. Japón: Universidad de chaiong. doi:84-95,159-162,164.
- Tiburcio, J. (2019). *Lean management y su influencia en el rendimiento laboral de los trabajadores de Sistemas UNI, Rímac*. Lima: Repositorio de la Universidad César Vallejo. Obtenido de

<http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=e6ddf9b7-1863-46f4-a173-099bbb8e0a98%40sdc-v-sessionmgr03&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGI2ZQ%3d%3d#db=edsbas&AN=edsbas.D7C347B4>

Vargas, J., & Muratalla, G. (2018). *The impact of motivation on work performance. Case study of the company Cinépolis Sahuayo, Mexico*. Santa Fé, Argentina: Universidad Nacional del Litoral. doi:10.14409/rce.v1i0.7751

Yallercco, L., & Umire, Y. (2019). *Estilos de liderazgo y rendimiento laboral en enfermeras que laboran en el sector salud*. Juliaca: Universidad Peruana Unión. Obtenido de <http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=c683099c-2ffc-4fe2-a3ae-d20f104620f2%40sessionmgr4006&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGI2ZQ%3d%3d#AN=edsbas.D046F86A&db=edsbas>

Yana, M. (2019). *Motivación y rendimiento Laboral del personal de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP)*. Lima: Universidad Peruana de las Américas. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/645/TRABAJO%20INVESTIGACION%20BACHILLER%20DE%20MAXIMILIANA%20LAURA%20YANA%20QUISPE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Zelada, A., & Fiestas, R. (2018). *La compensación en el rendimiento laboral del Personal en la Asociación de Comerciantes Unión de Puente Piedra*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de <http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=9517ca97-6858-4a06-bd4b-9aed9dea66d6%40sdc-v-sessionmgr03&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGI2ZQ%3d%3d#AN=edsbas.897B5F50&db=edsbas>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Operacionalización de variables

| Variables | D. Conceptual | D. Operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala |
|--|--|--|-------------------------------|--------------------------------------|---------|
| Variable 1: El procedimiento administrativo | Es el conjunto de actos y diligencias tramitados en las entidades con el objetivo del cumplimiento de objetivos propuesta resguardando sus resultados organizacionales, así como para que cuiden los intereses, obligaciones o derechos de los administrados (Guzmán, 2019). | Se puede indicar que aquel conjunto de pasos que se requieren cumplir para el adecuado desarrollo de las actividades administrativas de la organización. | Acto administrativo | Requisitos | Ordinal |
| | | | | Motivación del acto administrativo | |
| | | | | Nulidad de los actos administrativos | |
| | | | Derechos de los administrados | Trato de igualdad | |
| | | | | Acceso a la información | |
| | | | | Beneficios de crecimiento | |
| Competencia administrativa | Ejercicio de la competencia | | | | |
| Variable 2: Rendimiento laboral | Es el resultado de las actividades realizadas por los colaboradores en un determinado de tiempo, con la finalidad de responder a las funciones planteadas | Es aquel calificativo u resultado de un conjunto de trabajo realizado por los colaboradores en un tiempo determinado de | Eficacia y eficiencia | -Eficiencia en el uso de recursos | Ordinal |
| | | | | -Eficacia en los resultados | |
| | | | | -Trabajo en equipo, | |
| | | | | -Creatividad | |
| | | | Motivación | -Dedicación al trabajo | |
| | | | | -Comunicación en el ambiente laboral | |
| | | | | -Toma de decisiones | |
| | | | | -Necesidades laborales | |
| -Mejoras laborales | | | | | |

| | | | | | |
|--|--------------------------|--|------------|---|--|
| | (Robbins & Judge, 2013). | acuerdo al total de actividades programadas. | | -Compromiso institucional | |
| | | | | -Metas previstas por la organización | |
| | | | | -Incentivos laborales, | |
| | | | | -Resultados | |
| | | | | -Salarios | |
| | | | | -Cumplimiento de responsabilidades | |
| | | | Evaluación | -Conocimiento de acciones de evaluación | |
| | | | | -Involucramiento en la labor que realizan | |
| | | | | -Medición de mejoras | |
| | | | | -Retroalimentación laboral | |
| | | | | -Supervisión al personal | |
| | | | | -Competencia del personal actitud | |
| | | | | -Ética profesional | |
| | | | | -Calificación al personal | |

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos
ENCUESTA SOBRE EL RENDIMIENTO LABORAL

La presente encuesta tiene como objetivo identificar el comportamiento de la variable rendimiento laboral en la Municipalidad de Chiclayo. (Yallercco & Umire, 2019)

Indicaciones: Usted, deberá marcar la alternativa de acuerdo a las siguientes escalas que considere adecuada a cada enunciado mencionando que no hay respuesta buena y mala, siendo los resultados con gran confidencialidad y de manera anónima.

| | |
|---|--------------|
| 1 | Nunca |
| 2 | Casi nunca |
| 3 | A veces |
| 4 | Casi siempre |
| 5 | Siempre |

| DIMENSIÓN | INDICADOR | ÍTEMS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------------|--------------------------------------|---|---|---|---|---|---|
| Eficacia y eficiencia | -Eficiencia en el uso de recursos | 1. Considera que sus compañeros utilizan de manera adecuada los recursos en el desarrollo de sus funciones. | | | | | |
| | -Eficacia en los resultados | 2. Considera que sus compañeros de trabajo cumplen con el total de las actividades asignadas. | | | | | |
| | -Trabajo en equipo, | 3. Usted, realiza un trabajo en equipo en las actividades asignadas | | | | | |
| | -Creatividad | 4. Sus compañeros realizan funciones de una forma original. | | | | | |
| | -Dedicación al trabajo | 5. Usted, realiza en su trabajo el cumplimiento del total de actividades asignadas superior a los solicitado. | | | | | |
| | -Comunicación en el ambiente laboral | 6. Considera que entre los compañeros de trabajo existe una adecuada comunicación. | | | | | |

| | | | | | | | |
|------------|---|--|--|--|--|--|--|
| | -Toma de decisiones | 7. Usted, toma decisiones oportunas en situaciones difíciles. | | | | | |
| Motivación | -Necesidades laborales | 8. Usted, considera que la institución cumple con sus expectativas y condiciones laborales. | | | | | |
| | -Mejoras laborales | 9. Usted, considera que la instituciones busca mejorar las condiciones de trabajo | | | | | |
| | -Compromiso institucional | 10. Usted, cumple con el total de sus trabajos asignados. | | | | | |
| | -Metas previstas por la organización | 11. Sus compañeros de trabajo cumplen funciones en el tiempo establecido. | | | | | |
| | -Incentivos laborales, | 12. Usted, considera que la institución brinda incentivos laborales. | | | | | |
| | -Resultados | 13. Usted, considera que el área cumple con las resultados estimados. | | | | | |
| | -Salarios | 14. Usted, está de acuerdo con los salarios asignados a cada servidor público. | | | | | |
| | -Cumplimiento de responsabilidades | 15. Usted, considera haber cumplido con los trabajos asignados en el tiempo establecido | | | | | |
| Evaluación | -Conocimiento de acciones de evaluación | 16. Usted, considera que sus compañeros de trabajo cumplen con los conocimientos necesarios para atender cualquier conflicto dentro de área. | | | | | |
| | -Involucramiento en la labor que realizan | 17. Usted, considera que sus compañeros se sienten involucrados en sus funciones de manera adecuada. | | | | | |
| | -Medición de mejoras | 18. Usted, cree que la institución hace una adecuada medición de sus mejoras. | | | | | |

| | | | | | | | |
|--|-----------------------------------|---|--|--|--|--|--|
| | -Supervisión al personal | 19. Usted, está de acuerdo con la forma en que supervisan al personal del área. | | | | | |
| | -Competencia del personal actitud | 20. Usted, considera que sus compañeros tienen una adecuada actitud al momento de desarrollar sus funciones. | | | | | |
| | -Ética profesional | 21. Usted, considera que el equipo de trabajo hace uso de los valores en las diversas situaciones que se presentan. | | | | | |
| | Calificación al personal | 22. Usted, considera el personal del área está calificado para las funciones que realiza actualmente. | | | | | |

ENCUESTA SOBRE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

La presente encuesta tiene como objetivo diagnosticar como se encuentra el procedimiento administrativo de la Municipalidad de Chiclayo, teniendo como uso académico.

Indicaciones: Usted, deberá marcar la alternativa de acuerdo a las siguientes escalas que considere adecuada a cada enunciado mencionando que no hay respuesta buena y mala, siendo los resultados con gran confidencialidad y de manera anónima.

| | |
|---|--------------|
| 1 | Nunca |
| 2 | Casi nunca |
| 3 | A veces |
| 4 | Casi siempre |
| 5 | Siempre |

| Dimensiones | Indicadores | Ítems | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-------------------------------|--------------------------------------|--|---|---|---|---|---|
| Acto administrativo | Requisitos | 1. Usted, considera cumplir con el total de requerimientos en el tiempo establecido. | | | | | |
| | Motivación del acto administrativo | 2. Usted, conoce los beneficios del acto administrativo. | | | | | |
| | Nulidad de los actos administrativos | 3. Usted, considera que se cumple con el proceso adecuado en la nulidad de los actos administrativos. | | | | | |
| Derechos de los administrados | Trato de igualdad | 4. Usted, considera que se brinda un trato igualitario para cualquier usuario y entre los servidores públicos. | | | | | |

| | | | | | | | |
|----------------------------|-----------------------------|---|--|--|--|--|--|
| | Acceso a la información | 5. Usted, cuenta con la información necesaria para el desarrollo total de sus actividades. | | | | | |
| | | 6. La Municipalidad brinda acceso a la información que permite cumplir con sus actividades | | | | | |
| | Beneficios de crecimiento | 7. Usted considera el adecuado procedimiento permite el crecimiento institucional. | | | | | |
| | | 8. Usted, considera que la realización adecuada del procedimiento administrativo permite mejorar sus funciones de la municipalidad. | | | | | |
| Competencia administrativa | Ejercicio de la competencia | 9. Usted, considera que el responsable del área tiene conocimientos oportunos para un eficiente proceso administrativo. | | | | | |
| | | 10. Usted, considera que la municipalidad toma en cuenta las normas impuestas en el desarrollo oportuno del procedimiento administrativo. | | | | | |

Anexo 3: Validez y confiabilidad de instrumentos de recolección de datos

INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTOS PARA VALIDAR INSTRUMENTOS

I. DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Irigoín Mendoza, Edelmina
- 1.2. Grado académico que ostenta : Magister en administración de educación.
- 1.3. Institución donde trabaja : I.E. 16194- Bagua.
- 1.4. Experiencia laboral (años) : 09
- 1.5. Título de la tesis : Procedimiento administrativo y el rendimiento laboral de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Chiclayo
- 1.6. Nombre del autor de la tesis : Namihás Jáuregui, Enith Carolina
- 1.7. Nombre del instrumento a validar: Cuestionario

II. ASPECTOS A VALIDAR:

| CRITERIO | INDICADORES | DEFICIENTE | | | | BAJA | | | | REGULAR | | | | BUENA | | | | MUY BUENA | | | | | |
|--------------------|--|------------|----|----|----|------|----|----|----|---------|----|----|----|-------|----|----|----|-----------|----|----|-----|-----|-----|
| | | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | | |
| 1. CLARIDAD | Está redactado (a) con lenguaje apropiado. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | | |
| 2. OBJETIVIDAD | Describe ideas relacionadas con la realidad a solucionar. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x |
| 3. ACTUALIZACIÓN | Sustentado en aspectos teóricos científicos de actualidad. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | |
| 4. ORGANIZACIÓN | El instrumento contiene organización lógica. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | |
| 5. SUFICIENCIA | El instrumento contiene aspectos en cantidad y calidad. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x |
| 6. INTENCIONALIDAD | Adecuado (a) para mejorar la gestión pública. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x |
| 7. CONSISTENCIA | Basado (a) en aspectos teóricos científicos. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x |
| 8. COHERENCIA | Entre las variables, indicadores y el instrumento. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | |
| 9. METODOLOGÍA | El instrumento responde al propósito del diagnóstico | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | |
| 10. PERTINENCIA | Útil y adecuado (a) para la investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | | |
| TOTAL | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 90 | 475 | 400 |

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Brindar inducción a la muestra de estudio de lo que se tiene pensado realizar

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

965

Lugar y fecha: Chiclayo 26 de junio del 2020

[Firma]
FIRMA DEL EXPERTO

DNI: 33593161

INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTOS PARA VALIDAR INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

I. DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Cárdenas del Águila, Edward
- 1.2. Grado académico que ostenta : Maestro en Administración de Negocios.
- 1.3. Institución donde trabaja : Gobierno Regional de Lambayeque.
- 1.4. Experiencia laboral (años) : 35
- 1.5. Título de la tesis : Procedimiento administrativo y el rendimiento laboral de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Chiclayo
- 1.6. Nombre del autor de la tesis : Namihas Jáuregui, Enith Carolina
- 1.7. Nombre del instrumento a validar: Cuestionario

II. ASPECTOS A VALIDAR:

| CRITERIO | INDICADORES | DEFICIENTE | | | | BAJA | | | | REGULAR | | | | BUENA | | | | MUY BUENA | | | |
|--------------------|--|------------|----|----|----|------|----|----|----|---------|----|----|----|-------|----|----|----|-----------|-----|-----|-----|
| | | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 |
| 1. CLARIDAD | Está redactado (a) con lenguaje apropiado. | | | | | | | | | | | | | | | | | | X | | |
| 2. OBJETIVIDAD | Describe ideas relacionadas con la realidad a solucionar. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X |
| 3. ACTUALIZACIÓN | Sustentado en aspectos teóricos científicos de actualidad. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X | |
| 4. ORGANIZACIÓN | El instrumento contiene organización lógica. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X | |
| 5. SUFICIENCIA | El instrumento contiene aspectos en cantidad y calidad. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X |
| 6. INTENCIONALIDAD | Adecuado (a) para mejorar la gestión pública. | | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | |
| 7. CONSISTENCIA | Basado (a) en aspectos teóricos científicos. | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | |
| 8. COHERENCIA | Entre las variables, indicadores y el instrumento. | | | | | | | | | | | | | | | | | | X | | |
| 9. METODOLOGÍA | El instrumento responde al propósito del diagnóstico | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X | |
| 10. PERTINENCIA | Útil y adecuado (a) para la investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | X | | |
| TOTAL | | | | | | | | | | | | | | | | | | 170 | 270 | 285 | 200 |

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Listo para la aplicación

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

925

Lugar y fecha: Chiclayo 26 de junio del 2020



FIRMA DEL EXPERTO

DNI: 16779036

INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTOS PARA VALIDAR INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

V. DATOS INFORMATIVOS:

- 1.8. Apellidos y nombres del experto: Mg. Diafanor Pérez Vega
- 1.9. Grado académico que ostenta : Magister en Gestión Pública
- 1.10. Institución donde trabaja : Jefe logístico en la MDJLO.
- 1.11. Experiencia laboral (años) : 09
- 1.12. Título de la tesis : Procedimiento administrativo y el rendimiento laboral de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Chiclayo
- 1.13. Nombre del autor de la tesis : Namihás Jáuregui, Enith Carolina
- 1.14. Nombre del instrumento a validar: Cuestionario

VI. ASPECTOS A VALIDAR:

| CRITERIO | INDICADORES | DEFICIENTE | | | | BAJA | | | | REGULAR | | | | BUENA | | | | MUY BUENA | | | | |
|--------------------|--|------------|----|----|----|------|----|----|----|---------|----|----|----|-------|----|----|----|-----------|-----|-----|-----|--|
| | | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | |
| 1. CLARIDAD | Está redactado (a) con lenguaje apropiado. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2. OBJETIVIDAD | Describe ideas relacionadas con la realidad a solucionar. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3. ACTUALIZACIÓN | Sustentado en aspectos teóricos científicos de actualidad. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4. ORGANIZACIÓN | El instrumento contiene organización lógica. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5. SUFICIENCIA | El instrumento contiene aspectos en cantidad y calidad. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6. INTENCIONALIDAD | Adecuado (a) para mejorar la gestión pública. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7. CONSISTENCIA | Basado (a) en aspectos teóricos científicos. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8. COHERENCIA | Entre las variables, indicadores y el instrumento. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9. METODOLOGÍA | El instrumento responde al propósito del diagnóstico | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10. PERTINENCIA | Útil y adecuado (a) para la investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| TOTAL | | | | | | | | | | | | | | | | | | 85 | 270 | 380 | 200 | |

VII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Instrumentos operativos

VIII. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

| |
|-----|
| 935 |
|-----|

Lugar y fecha: Chiclayo 26 de junio del 2020

Prueba piloto: De la variable rendimiento laboral

Para identificar la confiabilidad de las variables de estudio se realizará la prueba piloto del 10 encuestados siendo los servidores públicos de la municipalidad de Chiclayo, en la que se reconoce analizar 22 ítems de la variable 2 siendo esta la variable rendimiento laboral, donde según Hernández, Fernández y Baptista (2014) identifica que debe ser superior a 0.6 que refleja una magnitud de confiabilidad moderada, como se muestra en la siguiente figura:

Tabla. Magnitud de la confiabilidad

| Rangos | Magnitud |
|-------------|----------|
| 0.81 a 1.00 | Muy alta |
| 0.61 a 0.80 | Alta |
| 0.41 a 0.60 | Moderada |
| 0.21 a 0.40 | Baja |
| 0.01 a 0.20 | Muy baja |

Hernández, Fernández y Baptista (2014)

Donde, se obtuvo el siguiente puntaje de 0.864 donde se manifiesta tener un nivel de magnitud alta de confiabilidad, esto permite proseguir la investigación:

| Estadísticas de fiabilidad | |
|----------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| .864 | 22 |

Figura. Nivel de confiabilidad de la variable rendimiento laboral

Fuente: SPSS

Donde se muestra la siguiente base de datos, como se muestra a continuación

ALFA DE CRONBACH.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 32 de 32 v

| | V2.P1 | V2.P2 | V2.P3 | V2.P4 | V2.P5 | V2.P6 | V2.P7 | V2.P8 | V2.P9 | V2.P10 | V2.P11 | V2.P12 | V2.P13 | V2.P14 | V2.P15 |
|----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 1 | 2.00 | 2.00 | 4.00 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 1.00 | 2.00 | 1.00 | 2.00 | 1.00 | 2.00 | 3.00 |
| 2 | 2.00 | 2.00 | 1.00 | 2.00 | 3.00 | 1.00 | 2.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 4.00 |
| 3 | 1.00 | 1.00 | 2.00 | 1.00 | 3.00 | 3.00 | 1.00 | 2.00 | 2.00 | 1.00 | 1.00 | 3.00 | 2.00 | 1.00 | 4.00 |
| 4 | 3.00 | 3.00 | 4.00 | 2.00 | 4.00 | 4.00 | 3.00 | 2.00 | 1.00 | 3.00 | 2.00 | 2.00 | 1.00 | 2.00 | 2.00 |
| 5 | 4.00 | 5.00 | 4.00 | 3.00 | 5.00 | 3.00 | 4.00 | 3.00 | 3.00 | 2.00 | 3.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 3.00 |
| 6 | 3.00 | 4.00 | 3.00 | 2.00 | 4.00 | 3.00 | 4.00 | 4.00 | 3.00 | 4.00 | 4.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 4.00 |
| 7 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 4.00 | 2.00 | 3.00 | 5.00 | 1.00 | 2.00 | 3.00 | 1.00 | 3.00 | 4.00 | 4.00 |
| 8 | 2.00 | 2.00 | 1.00 | 2.00 | 3.00 | 1.00 | 2.00 | 2.00 | 1.00 | 3.00 | 4.00 | 1.00 | 3.00 | 4.00 | 3.00 |
| 9 | 1.00 | 2.00 | 1.00 | 1.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 1.00 | 1.00 | 3.00 | 2.00 | 2.00 | 1.00 | 2.00 | 3.00 |
| 10 | 2.00 | 1.00 | 2.00 | 1.00 | 3.00 | 3.00 | 1.00 | 1.00 | 2.00 | 1.00 | 2.00 | 1.00 | 2.00 | 1.00 | 2.00 |

ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

| V2.P15 | V2.P16 | V2.P17 | V2.P18 | V2.P19 | V2.P20 | V2.P21 | V2.P22 |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 3.00 | 3.00 | 2.00 | 2.00 | 1.00 | 3.00 | 3.00 | 1.00 |
| 4.00 | 3.00 | 2.00 | 1.00 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 2.00 |
| 4.00 | 4.00 | 1.00 | 4.00 | 3.00 | 4.00 | 2.00 | 2.00 |
| 2.00 | 3.00 | 1.00 | 2.00 | 2.00 | 4.00 | 2.00 | 3.00 |
| 3.00 | 2.00 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 2.00 |
| 4.00 | 4.00 | 3.00 | 3.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 4.00 | 3.00 | 2.00 | 2.00 | 1.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 |
| 3.00 | 2.00 | 1.00 | 2.00 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | 2.00 |
| 3.00 | 4.00 | 2.00 | 1.00 | 3.00 | 2.00 | 1.00 | 1.00 |
| 2.00 | 3.00 | 2.00 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 |

Análisis de confiabilidad de la variable: Procedimiento administrativo

Así mismo, se reconoce analizar la confiabilidad de la variable procedimiento administrativo donde al analizar el puntaje de confiabilidad se reconoce tener un alfa de 0.759 teniendo indicando una magnitud alta de confiabilidad.

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|---------------------|------|---|------|
| asos | C | 1 | 1 |
| | Vá | 0 | 00.0 |
| | lido | 0 | 00.0 |
| | Ex | 0 | .0 |
| cluido ^a | | | |
| tal | To | 1 | 1 |
| | | 0 | 00.0 |

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| .759 | 10 |

Tabla. Confiabilidad de la variable 1 de procedimiento administrativo

Fuente: Fuente: SPSS

Donde se anexa la siguiente base de datos:



| V1.P1 | V1.P2 | V1.P3 | V1.P4 | V1.P5 | V1.P6 | V1.P7 | V1.P8 | V1.P9 | V1.P10 |
|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| 4.00 | 3.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 1.00 | 3.00 | 4.00 | 2.00 | 1.00 |
| 4.00 | 1.00 | 3.00 | 2.00 | 2.00 | 1.00 | 2.00 | 3.00 | 1.00 | 2.00 |
| 3.00 | 2.00 | 2.00 | 1.00 | 2.00 | 2.00 | 4.00 | 4.00 | 2.00 | 1.00 |
| 4.00 | 3.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 3.00 | 3.00 | 4.00 | 2.00 | 2.00 |
| 3.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 4.00 | 5.00 | 1.00 | 1.00 |
| 4.00 | 4.00 | 4.00 | 3.00 | 3.00 | 1.00 | 5.00 | 3.00 | 4.00 | 3.00 |
| 4.00 | 3.00 | 3.00 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | 4.00 | 2.00 | 3.00 | 3.00 |
| 2.00 | 2.00 | 1.00 | 1.00 | 2.00 | 1.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 |
| 2.00 | 1.00 | 1.00 | 2.00 | 1.00 | 2.00 | 4.00 | 4.00 | 1.00 | 1.00 |
| 3.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 1.00 | 2.00 | 1.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 |

Anexo 4: Matriz de consistencia

| Formulación del problema | Objetivos | Hipótesis | VARIABLES | Dimensiones | Metodología |
|--|---|--|--|--|------------------|
| ¿Existe relación entre el proceso administrativo y el rendimiento laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2020? | Objetivo general: determinar la relación entre proceso administrativo y rendimiento laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo. | H_1 : El proceso administrativo influye de manera positiva en el rendimiento laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo. | VARIABLE independiente: El proceso administrativo | <ul style="list-style-type: none"> - Acto administrativo - Derechos de los administrados - Competencia administrativa | Alles (2009) |
| | Objetivos específicos: a) diseñar los objetivos específicos: Identificar el nivel del proceso administrativo de los colaboradores en la | Provincial de Chiclayo. H_0 : El proceso administrativo influye de manera negativa en el rendimiento laboral | VARIABLE dependiente: Rendimiento laboral | <ul style="list-style-type: none"> - Eficacia y eficiencia - Motivación - Evaluación | Chavenato (2014) |

| | | | | | |
|--|---|---|--|--|--|
| | <p>Municipalidad Provincial Chiclayo.</p> <p>b)</p> <p>Identificar el nivel de rendimiento laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.</p> <p>c)</p> <p>Precisar la relación entre el proceso administrativo y el rendimiento laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.</p> | <p>de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.</p> | | | |
|--|---|---|--|--|--|

Anexo 5: Autorización del desarrollo de la investigación



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO
GERENCIA MUNICIPAL

"Año de la Universalización de la Salud"

Chiclayo, 06 de agosto de 2020

CARTA N° 65 -2020-MPCH/GM

Sra.
DRA. MERCEDES AL EJANDRINA COLAZOS ALARCÓN
DIRECTORA EPG-UCV-CH
Ciudad.

ASUNTO : Aceptación de Investigación

Estimada Dra., es grato dirigimos a usted con la finalidad de indicarle la aceptación de la investigación titulada "**Procedimiento administrativo y el rendimiento laboral de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Chiclayo.**" a la Br. Namhas Jáuregui, Enith Carolina perteneciente al programa de estudio de Maestría en gestión pública de la Universidad César Vallejo.

Así mismo en calidad de Gerente Municipal de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, agradecer a la universidad por la oportunidad de impartir los conocimientos de sus estudiantes para el desarrollo de la investigación. Por tal motivo, otorgo la autorización para fines académicos.

Sin ningún otro particular, quedo de Usted.

Atentamente,


MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO
Econ. Eleazar Torres Ybáñez
GERENTE MUNICIPAL

Reg. Doc: 744479
Reg. Exp: 373080

Calle San José N° 823 Urb. Cercado de Chiclayo – Chiclayo

Anexo 6: Resultados

Resultado

- Nivel de Rendimiento laboral

Tabla
Nivel de rendimiento laboral

| NIVEL | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| BAJO | 12 | 48.0 |
| MEDIO | 10 | 40.0 |
| ALTO | 3 | 12.0 |
| Total | 25 | 100.0 |

Fuente: SPSS Statitics

-Procedimiento administrativo

Tabla
Nivel de procedimiento laboral

| NIVEL | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| BAJO | 12 | 48.0 |
| MEDIO | 8 | 32.0 |
| ALTO | 5 | 20.0 |
| Total | 25 | 100.0 |

Fuente: SPSS Statitics