



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gestión administrativa y productividad laboral en la
municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

León Cachay, José Daniel (orcid.org/0000-0003-0315-0429)

ASESOR:

Dr. Ramos de la Cruz, Manuel (orcid.org/0000-0001-9568-2443)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO - PERÚ

2020

Dedicatoria

A Dios, por brindarme todas las bendiciones y por ayudarme a superar los problemas presentados en mi vida, a mi madre Sonia por ser un ser que siempre se encuentra disponible para ayudarme en lo que pueda, a mi padre José León, por sus consejos de superación.

José Daniel

Agradecimiento

A Dios por todas las facilidades y protección que brinda a mi familia, a mi madre, a don Carlitos por ser una influencia positiva para culminar mis estudios, a Cinthia por su apoyo emocional, a mi hermana Maritza León, por su ayuda en algunas fases de mi proyecto y requerimientos.

José Daniel

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	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	16
3.6. Métodos de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN	21
VI. CONCLUSIONES	24
VII. RECOMENDACIONES	25
REFERENCIAS.....	26
ANEXOS	35

Índice de tablas

Tabla 1. Relación entre gestión administrativa y productividad laboral	20
--	----

Índice de figuras

Figura 1: Indicadores de la productividad.....	11
Figura 2: Ventajas y desventajas de la productividad	13
Figura 3. Nivel de gestión administrativa.....	18
Figura 4. Nivel de productividad laboral	19

Resumen

La presente investigación estableció como objetivo principal determinar la relación entre la gestión administrativa y la productividad laboral en los colaboradores administrativos de José Leonardo Ortiz en la región Lambayeque, 2020. La población de estudio estuvo constituida por 28 empleados públicos, el tipo de la investigación es básica, correlacional, con enfoque cuantitativo; el diseño es no experimental; la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Los resultados fueron que un 67% de los empleados públicos afirman que es regular la gestión administrativa, y en la variable productividad laboral el 46% de los encuestados respondieron que es regular. Se concluyó que existe una relación positiva fuerte, debido a que el nivel de significancia que se encontró equivale a 0,00 lo cual se encuentra menor a 0,05; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis 1, en ese sentido se determina que existe relación significativa entre la gestión administrativa y productividad laboral, además se encuentra en un nivel de relación altamente positiva ($r=0,687$).

Palabras clave: Gestión, gestión administrativa, productividad laboral y planificación.

Abstract

The main objective of this research was to determine the relationship between administrative management and labor productivity in the administrative collaborators of José Leonardo Ortiz in the Lambayeque region, 2020. The study population consisted of 28 public employees, the type of research is basic, correlational, with a quantitative approach; the design is non-experimental; the technique used was the survey and the instrument was the questionnaire. The results were that 67% of public employees affirm that administrative management is regular, and in the variable labor productivity 46% of the respondents answered that it is regular. It was concluded that there is a strong positive relationship, because the level of significance that was found is equivalent to 0.00, which is less than 0.05; therefore, the null hypothesis is rejected and hypothesis 1 is accepted, in this sense it is determined that there is a significant relationship between administrative management and labor productivity, and it is also at a highly positive relationship level ($r = 0.687$).

Keywords: Management, administrative management, labor productivity, planning.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, la gran mayoría de personas tienen un pensamiento negativo hacia las instituciones públicas, esto debido a las malas prácticas e inadecuada atención que reciben por parte de los colaboradores en general que cumplen sus funciones de manera ineficiente de los gobiernos locales, regionales y central, donde los funcionarios públicos cuentan con la idea errónea de que se le brinda un “favor” a los usuarios, cuando en realidad es su deber ofrecer todas las facilidades para los diferentes tramites que necesiten las personas y es la razón de ser de cualquier institución pública.

Arrunategui (2016) manifiesta que 8 de cada 10 trabajadores sufren de estrés laboral por la presión del mismo trabajo, lo que repercute directamente en la productividad, los motivos que de este elevado porcentaje es debido a los bajos sueldos y el trabajo sobre cargado que se dan más de 8 horas, esto genera que los colaboradores se sientan insatisfechos con el trabajo que realizan y que a veces buscan excusas para no ir al trabajo o si van están desconcertados en sus puestos, pero el sector donde más existe este problema es el sector público porque ahí los colaboradores reciben sueldos bajos y su entorno laboral es tedioso.

La gestión administrativa en la actualidad cumple un papel importante en las instituciones debido a que es la manera más adecuada que contribuye al desarrollo del individuo y su entorno, el cual requiere del compromiso de parte de todos los actores de la organización, integrándolos de manera eficiente y efectiva (Rojas y Niebles, 2020).

En la mayoría de instituciones gubernamentales las gestiones desarrolladas son deficientes, asimismo, los procedimientos no permiten una adecuada comunicación interna dificultando la transmisión de la información. Robbins (2014) hizo hincapié en que la gestión administrativa en las organizaciones requiere de objetivos específicos estructurados, la cual se debe tomar como una guía para las actividades a realizar.

Robbins (2014) hace hincapié en que la gestión administrativa en las organizaciones públicas y privadas requieren que, de objetivos específicos estructurados, la cual se debe tomar como una guía para la gerencia.

La gestión administrativa es una pieza clave que determina el nivel de producción de los colaboradores, influyendo en las tareas y actividades de forma eficiente, permitiendo lograr los objetivos que se establecen, para ello se requiere de trabajadores que se comprometan con la gestión implementada (La Rosa, 2019).

En la actualidad la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz cuenta con una baja productividad por parte de los colaboradores, producto de la sobrecarga laboral, en donde ejercen funciones y/o actividades que no están alineados a su perfil ni puesto laboral, del mismo modo, el área de planificación no establece estrategias que mejoren las competencias de los trabajadores ya sea por medio de talleres, capacitaciones, entre otros, asimismo, gran parte de los colaboradores no cuentan con las capacidades necesarias que deberían de tener para ocupar un puesto de trabajo determinado, ni con los años que se necesitan de experiencia, etc., lo cual se ve reflejado en una inadecuada atención al público, con retrasos en los plazos de atención de los servicios, estos retrasos afectan en cierta medida a las gestiones posteriores del usuario y no las pueden continuar por una falta de atención oportuna; esto se contradice con las normas y políticas ya establecidas, donde los servicios que se ofrecen en las instituciones deben primar la información clara y precisa en el momento que lo necesitan, con un trato personalizado, único y preferencial.

Asimismo, se formuló el problema siguiente: ¿Qué grado de relación existe entre la gestión administrativa y la productividad laboral en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, provincia Chiclayo, región Lambayeque - 2020?

Se justifica a nivel teórico, porque se estudió distintas realidades sobre la gestión administrativa, considerando enfoques y teorías de artículos científicos, tesis y libros académicos, los cuales ayudarán a la investigación presente con sugerencias y recomendaciones para la problemática actual de la entidad.

Asimismo, también permitirá a futuras investigaciones que estudien variables como la gestión administrativa y productividad laboral para tener un panorama más amplio.

A nivel metodológico: Se justifica en lo metodológico debido a que se investigaron metodologías diversas, instrumentos y técnicas que sean útiles para la recolección de información, ayudando en la descripción de los resultados y posterior análisis para determinar la influencia entre las variables. Asimismo, se formularán nuevos instrumentos de recolección de datos que servirán a futuras investigaciones.

A nivel práctico: Tiene una justificación práctica ya que por medio del análisis se podrá determinar los factores críticos de la gestión administrativa que tiene la entidad, y la forma en que afecta la productividad laboral de los empleados públicos, teniendo como finalidad mitigarlos para tener eficiencia y eficacia operativa.

El objetivo general es, determinar la relación entre la gestión administrativa y la productividad laboral en los colaboradores administrativos de José Leonardo Ortiz en la región Lambayeque, 2020.

Los objetivos específicos son: diagnosticar el nivel de gestión administrativa, evaluar la productividad laboral; analizar el nivel de relación entre la gestión administrativa y productividad laboral.

Las hipótesis son. H_i : La gestión administrativa influye positivamente en la productividad laboral de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz. H_o : La gestión administrativa no influye positivamente en la productividad laboral de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz.

II. MARCO TEÓRICO

Se estudiaron antecedentes a nivel internacional, nacional y local, como, Facho (2017) realizó un estudio de tipo descriptivo con diseño simple no experimental, tuvo como población a 57 colaboradores; los instrumentos que sirvieron para recolectar datos fueron validados por expertos y fueron el cuestionario y observación. La conclusión fue que la gestión administrativa en la organización es inadecuada y no cumple con los objetivos organizacionales, esto dificulta el desarrollo continuo de los colaboradores afectando su productividad laboral diaria.

Rojas (2016) determinó el nivel de incidencia de gestión del talento humano y la productividad laboral. Los instrumentos que se emplearon para el recojo de información fueron a través de un cuestionario y la guía de observación; aplicándolas a los trabajadores y clientes. Como resultado, se obtuvo que un 65% de los colaboradores afirman que los procesos de la organización se realizan de manera empírica, lo cual limita al personal en general en su desenvolvimiento diario y para poner en práctica sus capacidades, actitudes, etc. Se concluyó implementar un plan de talento humano que mejore la productividad laboral por medio de estrategias de competencias, la cual se complemente con herramientas y mecanismos que generen eficiencia; la propuesta que se realizó permitió un mejoramiento en el nivel de desempeño laboral, reflejado por un servicio de calidad, para ello, se necesita de capacitaciones y facilidades para alcanzar los objetivos propuestos.

Carbajal (2017) en su investigación determina la relación entre la gestión administrativa y la productividad de los trabajadores; el tipo de metodología fue descriptivo y de enfoque cuali-cuantitativo; la población de estudio estuvo conformada por 276 personas entre licenciados y médicos; el instrumento fue cuestionario con preguntas en escala; el resultado que se encontró fue que un 37% de los encuestados afirman que existe una deficiente gestión por parte de dirección, en el cual no se encarga de brindar todas las facilidades y recursos para un correcto desempeño organizacional, generando tiempos innecesarios en el tratamiento de los pacientes o en su diagnóstico. Se concluyó que se existe una relación positiva entre las variables estudiadas con un valor referencias de 0.497, lo cual señala que

con una mejor gestión del talento humano se incrementara la productividad de los trabajadores.

Tejada (2018) en su investigación relacionada con la gestión administrativa, de tipo aplicada, la metodología fue explicativa no experimental, la población de estudio se conformó por 39 colaboradores; se tuvo como resultado que un 35% de los colaboradores no están de acuerdo con las gestiones que se realizan para la optimización de la productividad. Se concluyó que la gestión actual que maneja la municipalidad es deficiente, asimismo, los procedimientos no permiten una adecuada comunicación interna dificultando la transmisión de la información.

Tomando en cuenta la variable gestión administrativa se estudió la teoría "X" y "Y" de McGregor el cual señala que la Teoría "X" presupone que el trabajador es pesimista, estático, rígido y con aversión innata al trabajo evitándolo si es posible. Mientras que la teoría "Y" se caracteriza por considerar al trabajador como el activo más importante de la empresa. Asimismo, se consideró las bases teorías de Chiavenato (2014) con "Introducción a la teoría general de la administración" quien afirma que las instituciones deben alcanzar las metas y objetivos por medio de una competencia constante, coordinando las actividades, tareas, dirigiendo personas y evaluando el desempeño de los colaboradores tomando en cuenta los objetivos propuestos, asignando los recursos necesarios para lograrlo. Las acciones que deben tomar las personas claves o administradores deben estar enfocadas en resolver la problemática de las áreas y coordinar de manera integradora cada área organizacional. Así pues, Robbins (2014) hizo hincapié en que la gestión administrativa en las organizaciones públicas y privadas requieren que, de objetivos específicos estructurados, la cual se debe tomar como una guía para la gerencia.

Chiavenato (2014) menciona que la gestión administrativa engloba un conjunto de cambios perennes los cuales se programan y se orientan en mejorar continuamente los procesos organizacionales, con la finalidad de generar competitividad y satisfacción a los diferentes usuarios o clientes. Dentro de los procesos se estudiarán y observarán las problemáticas con la finalidad de ubicar sus causas y los efectos. Después de haber identificad la problemática se implementarán acciones correctivas con la utilización de herramientas técnicas con las que cuenta

la gestión administrativa moderna. No obstante, Simerson (2011) afirma que la planificación estratégica se da por medio de la gestión administrativa pertinente, la cual se diseña por medio de múltiples reuniones o sesiones de las personas clave o gerenciales, ofreciendo información relevante sobre la problemática actual de la institución, y planteando objetivos o reformulando los ya existentes para decidir el futuro de la organización.

Se entiende como gestión administrativa al procesos y forma sistemática de realizar las actividades en una institución. Por lo tanto, es un conjunto de procedimientos y procesos enfocados en mejorar las aptitudes y habilidades con la finalidad de lograr los objetivos establecidos, es fundamental que los gerentes posean estas habilidades para una correcta aplicación de las estrategias (Stoner, 1996). Por otro lado, Njoku (2015) señala que la planificación de las organizaciones viene a cargo de una adecuada gestión administrativas, la cual establezca y priorice objetivos estratégicos, los cuales se desglosan en actividades y tareas particulares para lograr las metas.

Según Chew (2009) señala que el posicionamiento de las empresas depende mucho de la gestión administrativa que tenga, la cual maximice su productividad y desempeño de los trabajadores por medio de decisiones que mejoren las competencias internas y externas. Asimismo, se sostiene que, al redireccionar las metas de una institución constantemente con una retroalimentación continua genera que la organización fomente un desarrollo permanente y continuo. Pasando por tres fases relevantes para la gestión administrativa como son las políticas institucionales, económicos y sociales; la cual se reflejará en el nivel de productividad de los trabajadores (Paolo, 2014).

La gestión administrativa es de vital relevancia en las instituciones para ser competitivas, debido a que se encarga de optimizar y mejorar los recursos asignados en actividades reduciendo los costos operativos. Asimismo, afirma que es el proceso que involucra toma de decisiones empleados por las áreas de dirección, administrativas y control de una organización, basándose en lineamientos administrativos; por lo tanto, es considerada como un cambio

progresivo, el cual beneficia y ayuda en la toma de decisiones, mejorando las utilidades y rentabilidad (Remache, 2017).

Dimensiones de la Gestión administrativa según Chiavenato (2014) menciona que se divide en cuatro:

Dimensión 1 – Planeación: Es la función administrativa que define con anticipación los objetivos que se quieren alcanzar y que se tiene que realizar para obtenerlos, este es un modelo teórico para actos futuros. Se debe determinar los objetivos y detallar los planes indispensables para lograr lo deseado.

Freeman y otros (2009) sustentan en referencia al tema, que en las organizaciones para planificar deben de escoger y decretar las metas para lograr los objetivos, si no hay estrategias las personas de la organización no lograrán administrar y usar de manera eficiente los recursos humanos y materiales dentro de la organización, y al no tener planes establecidos la organización se encamina a un fracaso.

Dimensión 2 – Organización: Es la entidad social conformada por personas; se dirige a los objetivos estando ya diseñada para obtener resultados, como es: producir utilidades (diversas empresas), facilitar satisfacción social (clubes), etc. Es la estructura determinada porque ofrece trabajo y destina a los miembros a ejecutarla.

Dimensión 3 – Dirección: Tiene relación directa para orientar las actividades de los miembros que integran en la organización para lograr el (los) objetivo(s).

Dimensión 4 – Control: Tiene como finalidad asegurarse que los resultados planteados, organizados y dirigidos se acoplen de la mejor manera a los objetivos establecidos; la esencia de control es corroborar si las actividades controladas logran los objetivos y resultados deseados. Este control esencialmente es un proceso donde guía a las actividades efectuadas hacia lo acordado.

En tanto a la variable Productividad laboral, se tomó como referencia la teoría estipulada por Robbins y Judge (2009) con su teoría “Eficacia del personal”, en la cual hace referencia a que una organización es productiva al lograr sus objetivos

cuando traslada insumos al producto a menos costo. Por lo tanto, la productividad incluye preocupación para la eficacia y eficiencia.

La productividad laboral es tomada como una relación del esfuerzo, los recursos asignados y sus usos y el valor que se le otorga a la producción total; por lo tanto, es una medida de eficiencia de los colaboradores, orientada al cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales o a lograr un adecuado ambiente laboral por medio de acciones pertinentes y el adecuado uso de los tiempos y recursos (Robbins y Judge, 2009).

Las organizaciones se conforman por personas, siendo creadas con la intención de obtener determinadas acciones para cumplir con el objetivo principal; para lograrlo las personas se deben organizar con la finalidad de lograr un cambio de los medios y recursos asignados a bienes o servicios, compartiendo un fin o valores; la transformación de medios o recursos se hace por medio del trabajo de las personas. La productividad laboral es una variable económica bastante importante en la competencia, en donde, las empresas la toman como una herramienta eficaz para un correcto uso de los recursos materiales y del personal, siendo así, que una organización es más eficiente siempre y cuando obtenga una mayor producción por unidad de trabajo (Cequea y otros, 2011).

La productividad laboral en las organizaciones es tomada como una pieza fundamental para crear valor y riqueza, ya que los beneficios permitirán invertir en maquinaria, insumos y herramientas de calidad, generando una competitividad positiva incrementando la rentabilidad y los ingresos de los trabajadores (Miranda y Toirac 2010).

Se tiene que las siguientes dimensiones en la productividad laboral son:

Dimensión 1 – Satisfacción en el trabajo: Es la sensación positiva en relación al trabajo propio, del resultado de una evaluación de sus características, en otras palabras, es la actitud del ser humano al satisfacer sus necesidades, expectativas y la interacción con los factores de motivación del entorno laboral que se encuentra (Robbins y Judge, 2009).

Dimensión 2 – Motivación: Es el logro de un objetivo de una persona, así como en los procesos que insisten en la intensidad, dirección y perseverancia de su esfuerzo (Robbins y Judge, 2009).

Dimensión 3 – Manejo de conflictos (Conflicto y negociación): Es el proceso que inicia cuando una de las partes percibe que la otra parte ha tenido un efecto negativo, o está por tenerlo, siendo una preocupación; este proceso se da cuando una persona o equipo percibe diferencias o divergencias en los intereses personales o de equipo y de otros intereses de los demás o equipos, en relación con las actividades o socio-afectivas. La negociación es esencial dinámicamente para manejar los conflictos (Robbins y Judge, 2009).

Dimensión 4 – Cultura organizacional: Tiene referencia a un sistema conformado por integrantes que comparten distintas actitudes y características entre sí, distinguiendo a una organización de otras, éste es un fenómeno psicológico que se encuentra dentro de la empresa en cada momento. Así pues, se determina que la cultura organizacional se encuentra compuesta por los valores, creencias, metas y normas que rigen a la institución, involucrando a todas las áreas de trabajo existentes (Robbins y Judge, 2009).

En cuanto a la productividad laboral, se afirma que una empresa es productiva siempre y cuando logra las metas propuestas, como haber realizado los procesos a un costo menor, es decir eficientemente, asimismo, la productividad de los colaboradores podría medirse de diversas maneras, donde el indicador más simple son ingresos que cada colaborador puede realizar, en la medida que los empleados se van desempeñando eficientemente los resultados irán ascendiendo y como también sus ingresos (Robbins, 2014).

Por otra parte, se define a la productividad laboral como la medida de eficiencia de una persona, maquina, factoría, sistema, etc., en una organización. en la transformación de las materias primas en productos útiles, se deben establecer un control donde el colaborador tiene que sostener y mejorar su productividad laboral, es decir, el desempeño que realizan será compensado con una buena remuneración y por ende crecimiento de la rentabilidad de la organización (Belcher, 2015).

Además, la productividad laboral es la parte más valiosa de una organización en capital humano, pero principalmente los colaboradores que desarrollan toda su experiencia y conocimientos con la finalidad de realizar una mejora, con una innovación continua, calidad de trabajo, productos excelentes, y los mejores servicios que conlleva a un incremento de la productividad en beneficio de la organización, debido que depende de ellos el futuro y el crecimiento de la organización, por la cual se debe considerar a los colaboradores con un activo esencial y no un costo para tener en cuenta de acuerdo a sus resultados y de acuerdo a ello darle un salario, ante esto se tiene que cambiar la perspectiva si quieren que la organización crezca, de manera que tanto ellos como sus colaboradores se vean comprometidos con su trabajo en beneficio de la empresa (Van Der, 2016).

Sin embargo, es por ello que la organización necesita de líderes natos, con una visión, que los haga crecer dentro del contexto empresarial y pueda aplicar buenas estrategias para una sostenibilidad y crecimiento en el mercado, donde el líder tiene que estudiar su entorno y establecer como meta principal al crecimiento en la productividad y tener de esta manera una gran competitividad y rentabilidad para la organización. Los principales ejes de una verdadera productividad son: Estimular el compromiso con la empresa. Motivación constante a los miembros de la empresa. Respetar cada cargo y darle la importancia debida. Permitir a que todos puedan tomar decisiones en bien de la empresa. Compensar salarialmente a los colaboradores de acuerdo a los resultados. Brindar oportunidades de ascenso.

Por último, López (2012) manifiesta que la productividad como la relación entre insumos-productos en cierto tiempo con consideración a la calidad del producto. Asimismo, es también la relación entre el conjunto de bienes y servicios elaborados y la cantidad de insumos empleados para la elaboración de la misma.

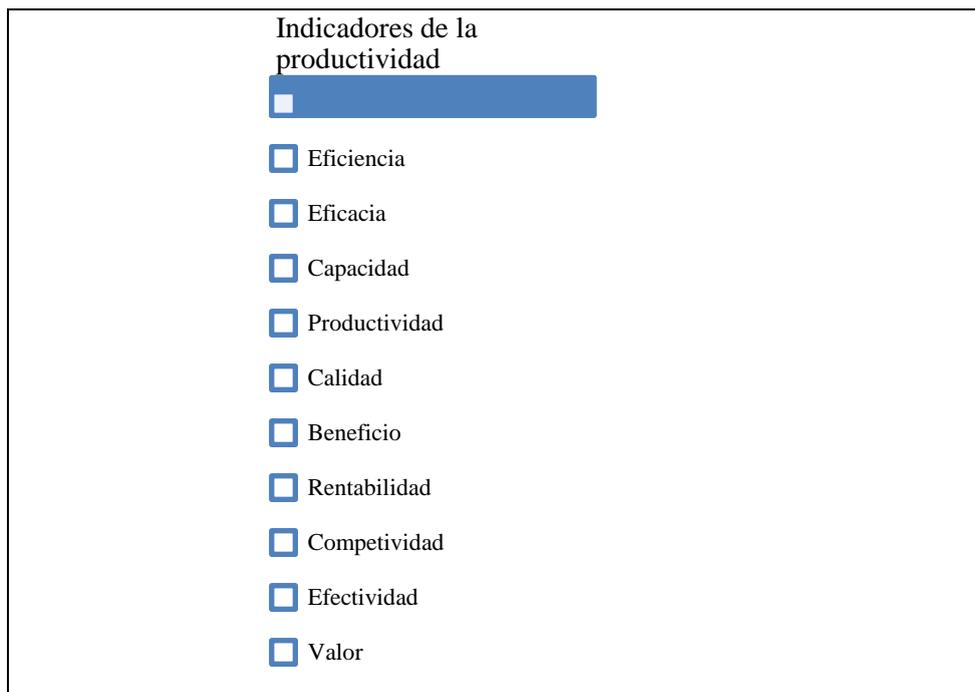
Según Carro y González (2015) manifiesta que los indicadores de productividad se utilizan para calcular la disponibilidad, desempeño, rendimiento y calidad de la totalidad del proceso de producción de las empresas, así mismo se ven las herramientas, equipos que se utilizan para las elaboraciones de los productos, los recursos que se emplean en todo el proceso. Además, indica cómo se encuentran

las empresas de los sectores que actualmente se encuentran laborando, los cuales son de dos tipos: cuantitativos y cualitativos.

Donde, se manifiesta que los indicadores que miden la productividad son las siguientes que serán desglosadas y son:

Figura 1

Indicadores de la productividad



Nota. Carro & González (2015)

Indicadores de Eficiencia: Esta basado en la concordancia entre los resultados obtenidos con los recursos que utilizan para elaborar un producto y servicio, es decir, se busca optimizar los recursos disponibles para alcanzar los objetivos trazados en un tiempo determinado.

Indicadores de Eficacia: Se centra en la relación entre los resultados logrados y los resultados esperados o deseados por la organización, es decir, que consiste en concretarse en cumplir con todos los esfuerzos para el desarrollo de los procesos para un producto. Ambos tienen relación por que la eficiencia, significa ser eficaz en la utilización con menor cantidad de recursos posibles para elaborar un producto o servicio.

Indicadores de Capacidad: Se centra en la relación que existe entre la cantidad que se produce y el tiempo que se va a emplear para elaborar los productos o servicios brindados por la empresa.

Indicadores de Productividad: Se basa en la relación entre los productos generados por un trabajo y los recursos que se utilizan para el producto y/o servicio.

Indicadores de calidad: Se centra en la totalidad de productos elaborados en un tiempo determinado y los productos correctamente hechos sin ningún defecto o inconformidad.

Indicadores de beneficio: Se centra en la relación entre la rentabilidad obtenida y las ventas totales de productos y/o servicios, es decir, es la obtención de toda la utilidad alcanzada por las ventas de toda la producción.

Indicadores de rentabilidad: Este indicador se basa en ganancia obtenida por los productos y/o servicios y la inversión que se realiza para la elaboración de las mismas.

Indicadores de competitividad: Este indicador se basa en la relación que tienen una empresa contra su competencia, es decir, quien tiene la mayor cantidad de mercado y la calidad de los productos y/o servicios.

Indicadores de efectividad: Es la combinación de la eficacia y eficiencia, esto es, el éxito de los resultados proyectados con el tiempo y con los costos justos, haciendo lo correcto de manera correcta sin ningún desperdicio de tiempo y dinero.

Indicadores de Valor: Se centra en la relación que existe entre el valor percibido cuando se recibe un producto o servicio y la cantidad que se paga para su obtención.

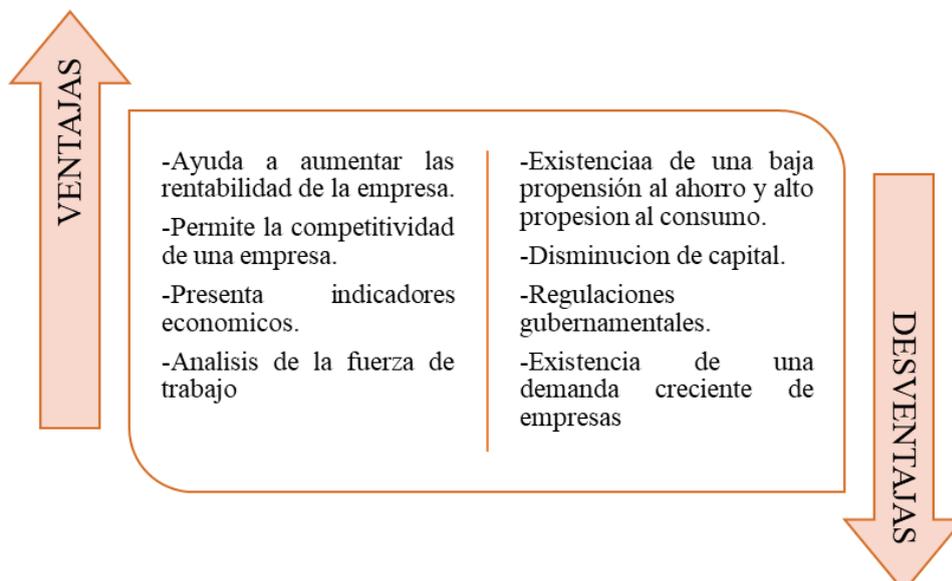
Beneficios de la productividad laboral: Esta nace desde la utilización como una herramienta comparativa para los gerentes y directivos de la empresa, ingenieros industriales, políticos y economistas, debido a que comparan la producción en varios niveles del sistema económico con los recursos utilizados para elaborar los productos o servicios, además reconoce que los diferentes cambios que se dan en la productividad tienen gran dominio en los aspectos sociales y económicos, como

lo son el incremento económico, el incremento del nivel de vida, la calidad de las actividades recreativas. Sin embargo, existe solo un camino para que un negocio pueda ser sostenible y siga creciendo con el tiempo es incrementar la productividad, y el instrumento esencial para generar mayor productividad es el talento humano (Saba, 2016).

Ventajas y desventajas de la productividad: Se puede manifestar que identificar cuáles son las ventajas y desventajas permitirá un adecuado diagnóstico, y en muchos casos realizar óptimas decisiones para el bienestar de la organización; es por ellos que se analizaron las siguientes características (Saba, 2016):

Figura 2

Ventajas y desventajas de la productividad



Nota. Saba (2016)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo

El tipo de la investigación es básica ya que tiene como fin obtener y recopilar datos para construir bases de conocimientos con el objetivo de incrementar el conocimiento científico, es correlacional, con enfoque cuantitativo debido a que los datos recopilados por medio de las técnicas como la encuesta, permitieron medir de manera numérica y porcentual las variables en estudio, analizando en su estado natural sin intervención del investigador, asimismo, fue secuencial y probatorio (Hernández y otros, 2014).

3.1.2. Diseño de investigación

El diseño que se selección fue no experimental, ya que en la investigación no se manipularon las variables investigadas y solo se basó en la recopilación de información en un solo periodo de tiempo, logrando así, analizar la problemática estudiada (Hernández y otros, 2014).

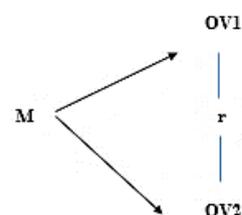
Donde:

M: Muestra

OV1: Observación de la variable gestión administrativa

OV2: Observación de la variable productividad laboral

r: Relación



3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión administrativa

Definición Conceptual: La gestión administrativa, engloba un conjunto de cambios perennes los cuales se programan y se orientan en mejorar continuamente los procesos organizacionales, con la finalidad de generar competitividad y satisfacción a los diferentes usuarios o clientes (Chiavenato, 2014).

Dimensiones: Planeamiento, Organismo, Dirección, Control administrativo.

Variable 1: Productividad laboral

Definición conceptual: La productividad laboral es tomada como una relación del esfuerzo, los recursos asignados y sus usos y el valor que se le otorga a la producción total; por lo tanto, es una medida de eficiencia de los colaboradores, orientada al cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales o a lograr un adecuado ambiente laboral por medio de acciones pertinentes y el adecuado uso de los tiempos y recursos (Robins y Judge, 2009).

Dimensiones: Motivaciones, Satisfacción con el trabajo, Manejo de conflicto, Cultura organizacional.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población: según Hernández (2014) la población es un conjunto de de sujetos que comparten características específicas iguales o muy similares entre ellos. La población seleccionada estuvo integrada por 28 empleados públicos de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, de las áreas de logística, administración, gerencia y recursos humanos.

3.3.2. Muestra: Estuvo conformada por los mismos integrantes de la población seleccionada ascendiendo en 28 empleados públicos, de las áreas de logística, administración, gerencia y recursos humanos.

3.3.3. Muestreo: para determinar la muestra del presente informe de investigación, se empleó el método no probabilístico criterial, debido a que el investigador a elegido como muestra los siguientes criterios (Hernández y otros, 2010).

Criterios de inclusión: Trabajadores nombrados de las áreas en funcionamiento en épocas de emergencia. Funcionarios de las áreas organizacionales de las áreas en funcionamiento en épocas de emergencia. Trabajadores CAS y locadores de las áreas en funcionamiento en épocas de emergencia.

Criterios de exclusión: Practicantes. Trabajadores vulnerables.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

La encuesta, según Arias (2006) la finalidad de la encuesta al utilizarse como técnica es la recopilación de data e información de parte de los trabajadores y funcionarios de la entidad en estudio.

Por lo tanto, es una técnica que ayudó a la recopilación de información, en la presente investigación se aplicará a la muestra de estudio de 28 personas con la finalidad de recopilar datos necesarios para el diagnóstico actual y determinar si existe relación entre las variables.

Instrumentos

El instrumento que se utilizó y que ayudó en la recolección de datos es el siguiente: Cuestionario: Estuvo formado por Ítems para los trabajadores y funcionarios, teniendo como finalidad diagnosticar la problemática y poder realizar la relación entre las variables, al mismo tiempo, se realizarán 24 preguntas para cada variable tomando como referencia la escala Likert.

3.5. Procedimientos

El procedimiento contuvo un protocolo de acciones que se realizaron en la investigación, la cual partió desde la elaboración del cuestionario, seguido de la validación por medio de juicio de expertos, después se aplicó el cuestionario a la muestra de estudio, para ello se necesitó de la autorización de la institución donde se realiza el estudio, asimismo, se creó una base de datos en Excel la cual se exportó a la herramienta SPSS Statics versión 29.

3.6. Métodos de análisis de datos

Se manejó la información recopilada por medio de lineamientos que expone Hernández (2014) indicando que una vez obtenido los datos se utilizará como herramienta de apoyo el Excel, no obstante, también se exportaran los datos a la herramienta estadística SPSS Statics 29 en la cual se procesará la información para la realización de tabulaciones y gráfico de los datos obtenidos.

3.7. Aspectos éticos

Los Aspectos éticos, considerados son:

Consentimiento informado, el cual tiene como finalidad que los participantes en la investigación la hagan voluntariamente, manteniendo el respeto hacia ellos, sin alterar sus respuestas o información que brindan.

Respeto a los sujetos, en este aspecto se incluyen parámetros que permitan a los sujetos de estudio cambiar de opinión, es decir, se permitirá a los sujetos de estudio identificar que la investigación no afecte los intereses o conveniencias, y si fuera el caso, retirarse sin sanción alguna.

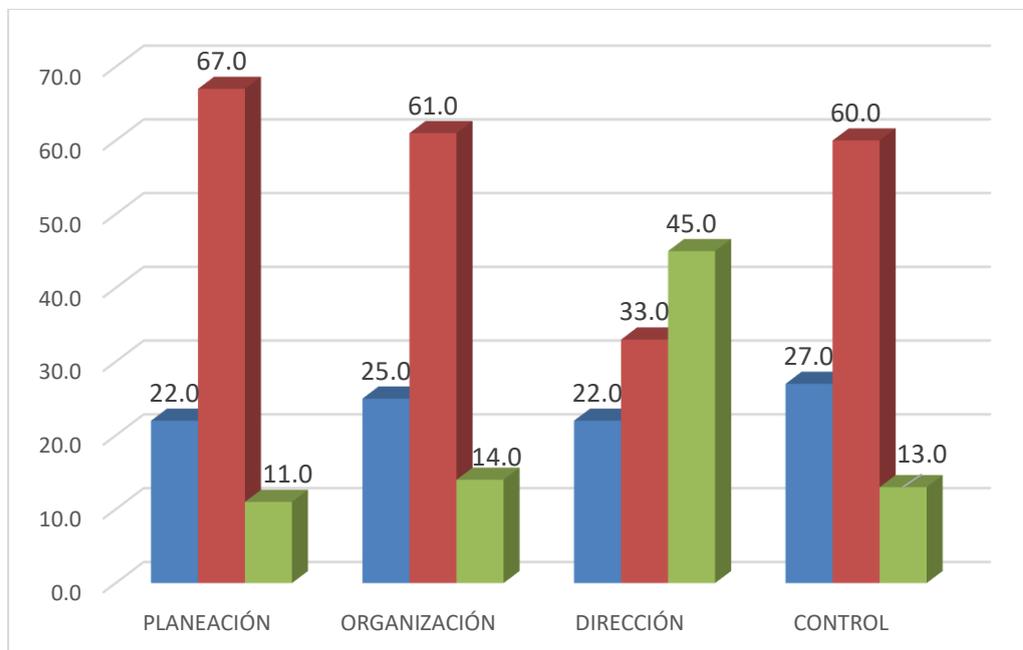
Reserva de información: en este aspecto se tomará en cuenta la confidencialidad de la información como regla excepcional, por el bien de los sujetos de estudio en el ámbito social o laboral.

IV. RESULTADOS

a) Diagnóstico del nivel de gestión administrativa

Figura 3

Nivel de gestión administrativa



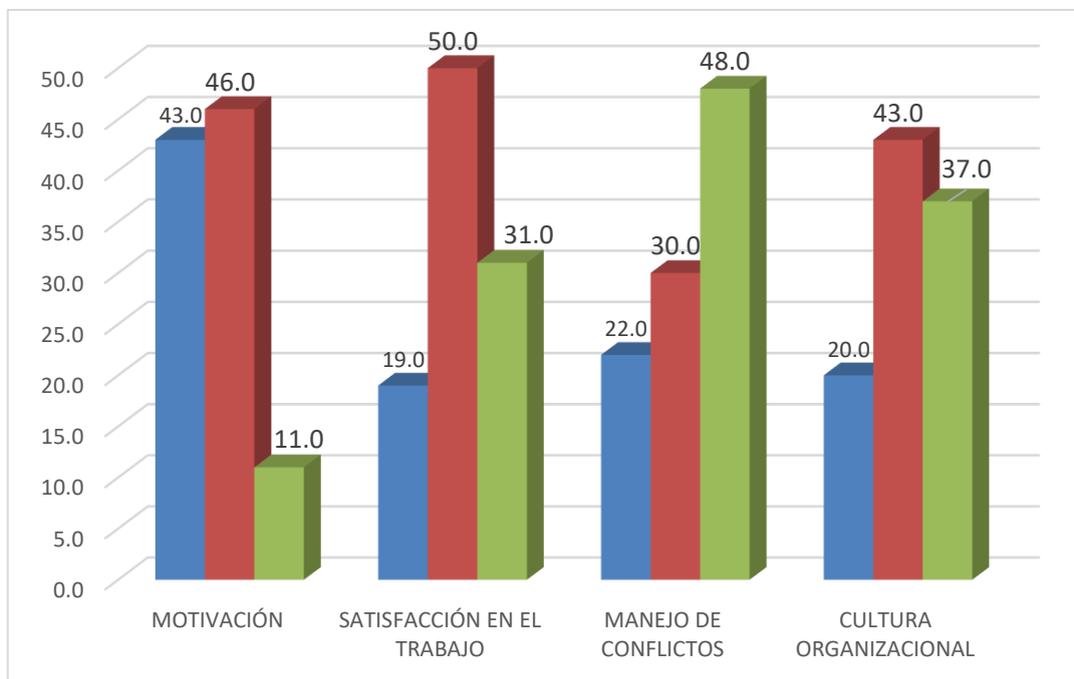
Nota. Elaboración propia

Se puede determinar que en la actualidad la municipalidad de J.L.O., cuenta con un 11% de eficiencia, mientras que el nivel regular y deficiente cuenta con un 67% y 22% respectivamente en la gestión administrativa en la cual involucra a una inadecuada planificación, organización, dirección y control, donde no se cuenta con una planificación pertinente que brinde a los colaboradores las acciones y tareas específicas que se deben desempeñar para lograr los objetivos a corto y largo plazo, asimismo, no se cuenta con un nivel de liderazgo adecuado para la gestión de los recursos humanos.

b) Evaluación de la productividad laboral en la institución

Figura 4

Nivel de productividad laboral



Nota. Elaboración propia

En la figura n°4 se observa que el 46% de los encuestados respondieron que la productividad laboral es regular, el 42% de productividad laboral que tienen en la actualidad los colaboradores, esto debido a la falta de herramientas de apoyo, falta de recursos asignados, como también las horas extra de trabajo y remuneraciones atrasadas. De lo que se interpreta que la productividad laboral en la institución es deficiente.

c) Análisis del nivel relación entre las variables

H0: La gestión administrativa no influye positivamente en la productividad laboral de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz.

H1: La gestión administrativa influye positivamente en la productividad laboral de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz.

Nivel de significancia:

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

Calculo estadístico:

Según la tabla 2, se observa que el nivel de significancia que se encontró equivale a 0,00 lo cual se encuentra menor a 0,05; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis 1, en ese sentido se determina que existe relación significativa entre la gestión administrativa y productividad laboral, además se encuentra en un nivel de relación altamente positiva ($r=0,687$). Lo que significa que a una mayor gestión administrativa por parte de la institución mejor será a productividad laboral de los trabajadores.

Tabla 1

Relación entre gestión administrativa y productividad laboral

		Gestión administrativa	Productividad laboral
Gestión administrativa	Correlación de Pearson	1	,687**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	28	28
Productividad laboral	Correlación de Pearson	,687**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	28	28

Nota. elaboración propia

V. DISCUSIÓN

Para la discusión de resultados se ha recogido información que parte desde el análisis de los antecedentes de investigación, seguido de los resultados producto de la aplicación de la encuesta y contrastándolo con las teorías relacionadas a la investigación.

Se diagnosticó el nivel de gestión administrativa actual en la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, donde por medio de la figura n°3 se demuestra que un 67% de los servidores públicos afirman que es regular la gestión administrativa, por otro lado, un 21% señalan que es inadecuada la gestión administrativa, mientras que un 10% manifiestan su conformidad con la gestión administrativa; por lo tanto, existe una inadecuada planificación, organización, dirección y control, donde no se cuenta con una planificación pertinente que brinde a los colaboradores las acciones y tareas específicas que se deben desempeñar para lograr los objetivos a corto y largo plazo, asimismo, no se cuenta con un nivel de liderazgo adecuado para la gestión de los recursos humanos.

La presente investigación tiene una ligera conformidad con la tesis planteada por Facho (2017) ya que en su estudio planteó dimensiones e indicadores que permitieron recopilar información relevante para el diagnóstico de la gestión administrativa, donde concluyó que la gestión administrativa en la organización es inadecuada con un 67% y no cumple con los objetivos organizacionales en un 34%, esto dificulta el desarrollo continuo de los colaboradores afectando su productividad laboral diaria. En esa misma línea, la investigación presente se encuentra de acuerdo con la tesis realizada por Carbajal (2017) debido a que determinó el nivel de gestión administrativa de una institución estatal, el cual obtuvo como resultado que un 37% de los encuestados afirman que existe una deficiente gestión por parte de dirección, en el cual no se encarga de brindar todas las facilidades y recursos para un correcto desempeño organizacional, generando tiempos innecesarios en el tratamiento de los pacientes o en su diagnóstico.

En relación con el presente informe, el autor concuerda con el estudio planteado por Tejada (2018) debido que, la población enmarcada para el diagnóstico del nivel de gestión administrativa solo lo enfocó en una sola área organizacional de la municipalidad distrital de Bellavista, por lo que limitó un estudio a profundidad para evaluar dimensiones como planeamiento, organización, dirección y control, no obstante, encontró como resultado que un 35% de los colaboradores no están de acuerdo con las gestiones que se realizan para la optimización de la productividad. Se concluyó que la gestión actual que maneja la municipalidad es deficiente, asimismo, los procedimientos no permiten una adecuada comunicación interna dificultando la transmisión de la información.

Por su parte, Chiavenato (2014) afirma que las instituciones deben alcanzar las metas y objetivos por medio de una competencia constante, coordinando las actividades, tareas, dirigiendo personas y evaluando el desempeño de los colaboradores tomando en cuenta los objetivos propuestos, asignando los recursos necesarios para lograrlo. Las acciones que deben tomar las personas claves o administradores deben estar enfocadas en resolver la problemática de las áreas y coordinar de manera integradora cada área organizacional. Así pues, Robbins (2014) hizo hincapié en que la gestión administrativa en las organizaciones públicas y privadas requieren que, de objetivos específicos estructurados, la cual se debe tomar como una guía para la gerencia.

Analizando el nivel de productividad laboral actual en la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, por medio de la figura n°4 se demuestra que un 46% de los colaboradores señalan que es deficiente la productividad laboral dentro de la institución, seguido de un 42% que señalan que es regular la productividad con respecto a la gestión administrativa pudiendo rescatar el compromiso de algunos trabajadores por tratar de lograr todas las metas establecidas con los pocos recursos asignados.

El autor concuerda con el estudio que realizó Rojas (2016) debido a que los instrumentos empleados para la recolección de información fueron por medio del cuestionario y guía de observación, brindando una descripción a detalle sobre la problemática relacionada con la productividad laboral, teniendo como resultado que

un 65% de los colaboradores afirman que los procesos de la organización se realizan de manera empírica, lo cual limita al personal en general en su desenvolvimiento diario y para poner en práctica sus capacidades, actitudes, etc.

Por su parte, Robbins y Judge (2009) señalan que la productividad laboral es tomada como una relación del esfuerzo, los recursos asignados y sus usos y el valor que se le otorga a la producción total; por lo tanto, es una medida de eficiencia de los colaboradores, orientada al cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales o a lograr un adecuado ambiente laboral por medio de acciones pertinentes y el adecuado uso de los tiempos y recursos

Tomando en referencia la tabla 2, se puede observar que el nivel de significancia que se encontró equivale a 0,00 lo cual se encuentra menor a 0,05; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis 1, en ese sentido se determina que existe relación significativa entre la gestión administrativa y productividad laboral, además se encuentra en un nivel de relación altamente positiva ($r=0,687$). Lo que significa que a una mayor gestión administrativa por parte de la institución mejor será la productividad laboral de los trabajadores. En tanto, el autor se encuentra de acuerdo con la investigación planteada por Carbajal (2017) ya que por medio de los instrumentos aplicados concluyeron que se existe una relación positiva entre las variables estudiadas con un valor referencias de 0.497, lo cual señala que con una mejor gestión del talento humano se incrementara la productividad de los trabajadores.

VI. CONCLUSIONES

1. Se concluyó que el nivel de gestión administrativa en la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz es nivel regular la cual involucra a una inadecuada planificación, organización, dirección y control, donde no se cuenta con una planificación pertinente que brinde a los colaboradores las acciones y tareas específicas que se deben desempeñar para lograr los objetivos a corto y largo plazo, asimismo, no se cuenta con un nivel de liderazgo adecuado para la gestión de los recursos humanos.
2. Se determina que el nivel de productividad laboral actual que tienen los servidores públicos de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz es regular con un 46%, sin embargo, se rescata el compromiso de algunos trabajadores por tratar de lograr todas las metas establecidas con los pocos recursos asignados.
3. Se determinó que existe una relación positiva fuerte, debido a que el nivel de significancia que se encontró equivale a 0,00 lo cual se encuentra menor a 0,05; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis 1, en ese sentido se determina que existe relación significativa entre la gestión administrativa y productividad laboral, además se encuentra en un nivel de relación altamente positiva ($r=0,687$).

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los funcionarios encargados de las áreas organizacionales de la municipalidad especialmente del área de gerencia y administración plantear estrategias que mejoren la productividad de los trabajadores con la ayuda de recursos y herramientas adecuadas.
2. Se sugiere al gerente general de la institución implementar estrategias que logren los objetivos, para ello debe capacitar a las personas clave, teniendo como finalidad optimizar los procesos, disminuyendo los recursos utilizados y mejorando el tiempo de respuesta para los distintos trámites.
3. Se recomienda para futuras investigaciones solicitar con tiempo promedio la carta de aceptación para recopilar y desarrollar el estudio en una determinada organización pública o privada, debido a que en la actualidad distintas organizaciones cuentan con problemas internos y requisitos que no permiten una adecuada recolección de datos.

REFERENCIAS

- Adachi, H., & Sekiya, Y. (2020). The effects of training managers on management competencies to improve their management practices and work engagement of their subordinates: A single group pre- and post-test study. *Journal of Occupational Health*, 62(1), 117-201. doi: <https://doi.org/10.1002/1348-9585.12085>
- 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>
- Arias, F. (2006). *El Proyecto de la Investigación*. Venezuela: Episteme.
- Arrarte, R. (2017). Productivity and competitiveness in the peruvian textile - confectionery industry 2012-2015. *Revista Quipukamayoc*, 25(47), 113-121. doi:<http://dx.doi.org/10.15381/quipu.v25i47.13809>
- Arrunategui, P. (2016). *trabajadores lambayecanos sufre de estrés laboral*. Chiclayo: RPP. <https://rpp.pe/peru/lambayeque/ocho-de-cada-diez-trabajadores-lambayecanos-sufre-de-estres-laboral-noticia-912514>
- Barzola, I., Barzola, V., & Flores, W. (2017). Working environment factors influencing the performance of workers in the public sector in the Ecuador. *Dialnet*, 917-937. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.3.jun.917-937>
- Belcher, J. G. (2015). *Total productivity*. Buenos Aires: Granica. <https://cienciaspecuarias.inifap.gob.mx/index.php/Pecuarias/article/view/4415>
- Bermúdez, R. (2017). Motivation within the administrative management of small enterprises. *Revista Quipukamayoc*, 25(47), 37-44. doi:<http://dx.doi.org/10.15381/quipu.v25i47.13801>
- Carbajal, R. (2016). *Gestión del talento humano y productividad laboral en las áreas de enfermería y obstetricia de una red de salud Lima Sur*. Tesis para obtener el grado de magíster. Lima: Universidad Tecnológica del Perú.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8641/Gianella_CRG.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Carro, R., & Gonzalez, D. (2015). *Productividad y Competitividad*. Mexico: Pearson Educación.

https://www.google.com/search?q=Carro%2C+R.%2C+%26+Gonzalez%2C+D.+%282015%29.+Productividad+y+Competitividad.+Mexico%3A+Pearson+Educaci%C3%B3n.&rlz=1C1CHZN_esPE1017PE1017&oq=Carro%2C+R.%2C+%26+Gonzalez%2C+D.+%282015%29.+Productividad+y+Competitividad.+Mexico%3A+Pearson+Educaci%C3%B3n.&aqs=chrome.0.69i59.6783j0j4&sourceid=chrome&ie=UTF-8

Cequea, M., & Rodriguez, C. (2011). *Diseño de un instrumento para evaluar la productividad laboral en empresas del sector electrico*. Venezuela. Cequea. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3809733>

Cerdas, V., Torres, N., García, J., & Fallas, M. (2017). Análisis de la gestión administrativa de centros educativos costarricenses: Percepción del colectivo docente y la dirección. *Revista Ensayos Pedagógicos*, 12(2), 95-122. doi:<http://dx.doi.org/10.15359/rep.12-2.5>

Chew, C. (2009). *strategy positioning in voluntary and charitable organizations*. New York. <https://doi.org/10.4324/9780203871508>

Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración* (Vol. V). México: McGraw-Hill Interamericana S.A. <https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>

Chona, A. (2020). *The Intervening Effects of the Organizational Climate of the Provincial Government of Cagayan to the Employees' Job Performance*. Filipinas: Psychosocial. doi:10.37200/IJPR/V24I3/PR200975

Clarke, M., & Hill, S. (2015). Promoting employee wellbeing and quality service outcomes: The role of HRM practices. *Journal of Management & Organization*, 18(5), 702-713. doi:<https://doi.org/10.5172/jmo.2012.18.5.702>

- Costa, C. (2017). In-depth study of the scientific productivity and visibility of Spanish Communication researchers in Scopus. *Revista Observatorio*, 11(3), 1-16. Obtenido de http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1646-59542017000300001
- Determinant Factors of Labor Productivity in Clothing Small and Medium Size Enterprises of the Metropolitan Area of Bucaramanga, Colombia. (2018). *Revista Información Tecnológica*, 29(5), 175-186. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642018000500175&script=sci_abstract&tlng=en
- Díaz, C., Gutiérrez, H., & Amancio, A. (2018). Absenteeism and job performance in nursing professionals from critical areas. *Revi Cuid*, 9(1), 1973-1987. doi:<http://dx.doi.org/10.15649/cuidarte.v9i1.426>
- Díaz, P., & Díaz, Á. (2018). The work environment in the performance of the SMEs employees in Ecuador. *Dialnet*, 3(11), 60-63. doi:<https://doi.org/10.26910/issn.2528-8083vol3iss11.2018pp60-63p>.
- Facho, E. (2017). *Gestión administrativa y productividad laboral en trabajadores de la subgerencia de operaciones de fiscalización*. Para obtener el título de magister. Lima: Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/6006>
- Freeman, R., Stoner, J., & Gilbert, D. (2009). *Administration*. México: Pearson Educación. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6006/Facho_GJE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gawrycka, M., & Kujawska, J. (2020). Competencies of graduates as future labour market participants – preliminary study. *Economic Research*, 33(1), 1095-1107. doi:<https://doi.org/10.1080/1331677X.2019.1631200>
- Gestión. (2018). *Manufactura lideró en productividad laboral en el segundo trimestre*. Lima: Camara de Comercio de Lima. <https://www.camaralima.org.pe/wp-content/uploads/2020/10/180903.pdf>

- Gorenak, M., & Spindler, T. (2019). The Influence of Competencies of Managers on Job Satisfaction of Employees in the Hotel Industry. *Sciendo*, 52(2), 55-102. doi:<https://doi.org/10.2478/orga-2019-0006>
- Gorla, N., Somers, T., & Wong, B. (2017). Organizational impact of system quality, information quality, and service quality. *Science*, 19(3), 207-228. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jsis.2010.05.001>
- Guerrero, F., Neira, L., Vázquez, H., & Váscos, V. (2019). Organizational climate in the work performance of government public institutions. *Dialnet*, 5(9), 536-549. doi:<http://dx.doi.org/10.35381/cm.v5i9.214>
- Guixian, T., Jian, W., Zhuo, Z., & Yuping, W. (2019). *Self-efficacy and job performance: The role of job commitment*. Filipinas: Malaysia University of Science & Technology. doi:<https://doi.org/10.2224/sbp.8528>
- Haruna, A., & Marthandan, G. (2018). Foundational competencies for enhancing work engagement in SMEs Malaysia. *Journal of Workplace Learning*, 165-184. doi:<https://doi.org/10.1108/JWL-07-2016-0066>
- Jaimes, L., & Rojas, M. (2015). A look at labor productivity for SMEs in the clothing industry. *Revista Iteckne*, 177-187. Obtenido de https://pdfs.semanticscholar.org/1059/95a65a3ef6a3230b759ea924e133dc0949ec.pdf?fbclid=IwAR1yFSwE5Oh3xJ8Yy91ZX_X5eDtlmf-jaAHmxgp5TFzNtgal_5VhK_2IH0g
- La Rosa, César. (2016). *Gestión administrativa y clima organizacional del personal administrativo de la institución educativa particular Marco Polo del distrito de Villa María del Triunfo*. Lima: Universidad César Vallejo. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/829>
- 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>

- López, J. (2012). *Productividad*. Estados Unidos: Palibrio.
<https://books.google.com.pe/books?id=K7DDWeLQ7QUC&printsec=copyright#v=onepage&q&f=false>
- Martins, L., Zerbini, T., & Medina, F. (2019). *Impact of online training on behavioral transfer and job performance in a large organization*. Brazil: University of Sao Paulo, Brazil. doi:<https://doi.org/10.5093/jwop2019a4>
- Matabanchay, S., Álvarez, K., & Riobamba, O. (2019). Effects of performance evaluations on the quality of work life of employees: a review from 2008 to 2018. *Revista*, 176-187. doi: <http://dx.doi.org/10.22267/rus.192102.152>
- Mendoza, A. (2017). Importance of administrative management for the innovation of medium-sized commercial enterprises in the city of Manta. *Revista Científica*, 3, 946-964. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.2.may.%20947-964>
- Miranda, J., & Toirac, L. (2010). *Productivity indicators for the Dominican industry*. Republica Dominicana: Ciencia y Salud. doi:10.22206
- Muhammad, U., Martin, D., Daud, J., & Kasim, R. (2017). Municipal Awareness as an Integral Part for Enhancing Citizen Satisfaction of Malaysian Municipal Councils, Batu Pahat. *Universiti Tun Hussein Onn Malaysia*, 3(7), 21-31. doi:<https://doi.org/10.22178/pos.24-2>
- Pacheco, R., Robles, C., & Ospino, A. (2018). Analysis of the Administrative Management in the Educational Institutions of the Basic and Middle Levels in the Rural Areas of Santa Marta, Colombia. *Revista de información tecnológica*, 29(5), 259-266. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642018000500259>
- Paolo, F. (2014). *Towards inclusive and equitable development: an introduction to local development*. España: Ministerio de desarrollo social y medio ambiente. Obtenido de http://www.iepala.es/IMG/pdf/Articulo_Di_Pietro_Desarrollo_Local_2_.pdf

- Persson, L., & Jordahl, H. (2018). Exploring Digital Time Measurement in the Public Sector: Labor Productivity and Service Quality in Home Care. *Research Institute of Industrial Economics*, 1-29. Obtenido de <https://www.ifn.se/eng/publications/wp/2018/1212>
- Ramos, J., Acosta, R., Ramos, K., & Martpinez, Á. (2019). *Organizational climate and its impact on the work performance of the Decentralized Autonomous Municipal Government of Canton Quinsaloma, 2018*. Ecuador: Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores. doi:ISSN: 20077890
- Ramos, P., Barrada, J., Fernández, E., & Koopmans, L. (2019). *Assessing Job Performance Using Brief Self-report Scales: The Case of the Individual Work Performance Questionnaire*. Zaragoza, Spain: Journal of Work and Organizational Psychology. doi:<https://doi.org/10.5093/jwop2019a21>
- Reflection of administrative management to improve the academic results of the commune of Ovalle. (2019). *Revista INDTEC*, 4, 136-152. doi:<https://doi.org/10.29394/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.E.8.136-15>
- Remache, S. (2017). *Gestión administrativa y su incidencia en la salud ocupacional*. Ecuador: Universidad de Guayaquil. <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/3794/1/UNACH-EC-FCP-ING-COM-2017-0013.pdf>
- Riffo, R. (2019). Administrative and quality management in schools in the Chorrillos. *Revista INDTEC C.A.*, 4, 153-172. doi:<https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.E.9.153-172>
- Robbins, S. (2014). *Organizational behavior*. Mexico: Pearson Educación. https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación.

https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf

Rodrigues, K., Ribeiro, D., & Affonso, I. (2017). Collective competencies and strategic people management: a study carried out in federal public organizations. *Scielo*, 18(5), 16-78. doi:<http://dx.doi.org/10.1590/1678-69712017/administracao.v18n5p202-228>

Rodríguez, J., Maradei, F., & Castellanos, J. (2019). Office Productivity with the use of Tilt Motion Seats. *Revista Información Tecnológica*, 30(4), 127-134. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000400127>

Rojas, C. H., & Niebles, W. (2020). Gestión administrativa sustentable de los sistemas integrados de gestión en los servicios de salud. *Revista Espacios*, 41(1). Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a20v41n01/a20v41n01p06.pdf>

Rojas, J. (2016). *Gestión del talento humano y su incidencia en la productividad laboral del personal operativo en la empresa Fisim SAC Huánuco*. Tesis para obtener el grado de magíster. Huánuco: Universidad Nacional de Huánuco. Obtenido de <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/2145>

Saba, E. (2016). *Selección por competencias para mejorar la productividad*. Colombia: Pearson. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8042/Rujel%20Ruiz%20Yeny%20Isela.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sheikh, M., & Waqas, A. (2019). A Conceptual Paper on SERVQUAL-Framework for Assessing Quality of Internet of Things (IoT) Services. *Sciedupress*, 10(5), 387-398. doi:<https://doi.org/10.5430/ijfr.v10n5p387>

Simerson, K. (2011). *Strategic Planning*. California: Praeger. <https://publisher.abc-clio.com/9780313384813/>

Stanley, A. (2012). *Strategic Planning a practical guide for competitive success*. Bingley: Emerald.

<https://www.emeraldgrouppublishing.com/archived/promo/strategicplanning.htm>

Stoner, F. (1996). *Administration*. México: Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.
https://alvarezrubenantonio.milaulas.com/pluginfile.php/76/mod_resource/content/1/LIBRO%20DE%20ADMINISTRACION.pdf

Tavares, A., Larissa, J., & Maciel, R. M. (2017). Organizational change in quality management aspects: a quantitative proposal for classification. *Scielo*, 27(1), 1-15. doi:<https://doi.org/10.1590/0103-6513.216516>

Tejada, L. (2018). *Gestión administrativa y su mejora en la municipalidad distrital Bellavista Callao*. Tesis para obtener el grado de magíster. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.
<http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/1117>

The influence of Service Quality on Satisfaction: Does gender really matter? (2016). *OmniaScience*, 12(2), 444-461. doi:<http://dx.doi.org/10.3926/ic.673>

Urbano, S. (2018). Working Environment and employee's job performance at Local. *Revista Aporte Santiaguino de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo.*, 11(1), 167-180. doi:<http://dx.doi.org/10.32911/as.2018.v11.n1.465>

Valenzo, M., Lazaro, D., & Martínez, J. (2019). Application of the SERVQUAL model to evaluate the quality in the transportation service in Morelia, Mexico. *DYNA*, 86(211), 64-74. doi:<https://doi.org/10.15446/dyna.v86n211.78368>

Van Der, E. (2016). *Gestión y gerencias empresariales*. Madrid: Eco ediciones.
<https://www.ecoediciones.mx/wp-content/uploads/2016/04/Gesti%C3%B3n-gerencial-y-empresarial-3ra-Edicion.pdf>

Varga, E., Szira, Z., Llona, K., & Hajós, L. (2013). Analyzing the effects of individual competencies on performance: a field study in services industries in Turkey. *Journal of Global Strategic Management*, 11(2), 67-77. doi:<http://doi.org/10.20460/JGSM.2013715668>

Vázquez, R. (2018). Structural Change and Labor Productivity in the Industrial Sector. A Global Scope Analysis. *El trimestre económico*, 85(2), 277-310. Obtenido de <https://doi.org/10.1073/pnas.0900943106>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Operacionalización variable independiente.

VARIABLES	Definición conceptual	Definición Operacional	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN	TÉCNICA E INSTRUMENTO
Variable: Gestión administrativa	La gestión administrativa, son cambios permanentes y programados y están orientados a la mejora continua de los procesos de las organizaciones y así generar competitividad y satisfacción de los clientes externos e internos. (Chiavenato, 2014).	La gestión administrativa es un conjunto de protocolos que se implementan con la finalidad de maximizar la productividad de todas las áreas organizacionales, para ofrecer un mejor servicio con calidad.	Planeamiento	Misión Visión Valor Objetivo	Likert	Encuesta – Cuestionario
			Organismo	División del trabajo Línea de autoridad Formalización de norma y procedimiento		
			Dirección	Motivaciones Liderazgos Comunicaciones Trabajos en Equipos		
			Control administrativo	Evaluaciones		

Variable: Productividad laboral	La productividad en términos de empleados es sinónimo de rendimiento, en un enfoque sistemático, se dice que algo o alguien es productivo con una cantidad de recursos en un periodo de tiempo dado se obtiene el máximo de productos o servicios. (Robins y Judge, 2009)	Se entiende por productividad laboral al nivel de rendimiento que tienen los colaboradores, con la eficiencia y eficacia necesaria en el desempeño de sus funciones.	Motivaciones	Autonomía Responsabilidades Comunicación e integraciones	Likert	Encuesta – Cuestionario
			Satisfacción con el trabajo	Objetivo logrado Beneficio Supervisiones		
			Manejo de conflicto	Actitud Empatías Tolerancias		
			Cultura organizacional	Valores Conductas Coherencias		

Nota. Elaboración propia.

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO ESCUELA DE POSGRADO

CUESTIONARIO GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Estimado (a) colaborador, con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la Gestión administrativa según los trabajadores de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortíz, para lo cual te solicitamos tu colaboración, respondiendo todas las preguntas.

Los resultados nos permitirán determinar las falencias de la Gestión administrativa. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

ESCALA VALORATIVA

CÓDIGO	CATEGORÍA	Valor
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
R	A veces	3
CS	Casi nunca	2
N	Nunca	1

OBJETIVO: Diagnóstico la gestión administrativa de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz en la región Lambayeque, 2020.						
	DIMENSIÓN: PLANEACIÓN	1	2	3	4	5
1	¿La institución donde labora Planifica las tareas y objetivos pertinentemente?					
2	¿La gestión estimula a los trabajadores para alcanzar los objetivos?					
3	¿La entidad aplica el diagnóstico de problemas para proyectar mejoras?					
4	¿La institución capacita al personal sobre los procedimientos a seguir para mejorar?					
5	¿La gestión establece apropiadamente las metas institucionales?					
6	¿La entidad planifica los recursos para alcanzar las metas?					
	DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN	1	2	3	4	5

7	¿La gestión actualiza continuamente la estructura organizacional?					
8	¿La administración tiene claramente establecidas las jerarquías?					
9	¿La institución cuenta con el personal adecuado de acuerdo al diseño de cargos?					
10	¿Los directivos promueven el trabajo en equipo en el ámbito laboral?					
11	¿La entidad efectúa las coordinaciones de las actividades laborales?					
12	¿La institución propicia la integración de sus colaboradores?					
	DIMENSIÓN: DIRECCIÓN	1	2	3	4	5
13	¿El liderazgo directivo influye en el logro de los objetivos?					
14	¿La institución propicia una adecuada comunicación a todo el personal?					
15	¿La gestión promueve la motivación del personal para alcanzar las metas propuestas?					
16	¿La institución respalda que los equipos de trabajo tomen decisiones en el logro de los objetivos?					
17	¿La administración propicia que los colaboradores sientan identificación institucional?					
18	¿La entidad brinda las condiciones para que se realicen las actividades laborales?					
	DIMENSIÓN: CONTROL	1	2	3	4	5
19	¿La entidad cuenta con un órgano de control?					
20	¿La gestión verifica el desarrollo de las actividades planificadas?					
21	¿La institución realiza un inventario de sus bienes?					
22	¿La institución realiza el control de la calidad de los servicios que brinda?					
23	¿La administración evalúa la responsabilidad laboral de sus colaboradores?					
24	¿Los directivos llevan el registro del cumplimiento de las normas?					

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO
CUESTIONARIO PRODUCTIVIDAD LABORAL

Estimado (a) colaborador, con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la Productividad Laboral según los trabajadores de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, para lo cual te solicitamos tu colaboración, respondiendo todas las preguntas.

Los resultados nos permitirán determinar las falencias de la Gestión administrativa. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

°	ITEMS	1	2	3	4	5
OBJETIVO: Identificación del nivel de productividad laboral de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz en la región Lambayeque, 2020.						
DIMENSIÓN MOTIVACIÓN		1	2	3	4	5
1	¿Mi área de trabajo es la adecuada para realizar mis funciones?					
2	¿La entidad ofrece descanso y horarios de labores adecuados?					
3	¿Me encuentro motivado en mi puesto de trabajo?					
4	¿Las funciones de mi puesto de trabajo son retadoras?					
5	¿Tus conocimientos técnicos demuestran eficiencia en el uso de los recursos de la Entidad?					
6	¿Consideras que logras procesar y transmitir tus conocimientos en forma eficiente?					
DIMENSIÓN SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO		1	2	3	4	5
7	¿Las funciones de mi puesto de trabajo representan alta responsabilidad?					

8	¿La distribución de la carga laboral es equitativa?					
9	¿Te sientes satisfecho al terminar y/o entregar un trabajo?					
10	¿Tienes autonomía en la ejecución de tus funciones laborales?					
11	¿Diriges exitosamente equipos de trabajo depositando confianza y delegando responsabilidades?					
12	¿Tu desenvolvimiento laboral es tomado como modelo a seguir?					
DIMENSIÓN DE MANEJO DE CONFLICTOS		1	2	3	4	5
13	¿Consideras que para negociar debes tener una actitud positiva?					
14	¿Respetas las opiniones y posiciones de tus compañeros de trabajo?					
15	¿Cuándo se presentan conflictos, negocias de modo asertivo?					
16	¿Si se presentara una confrontación, discusión, ¿mal entendido? Intercedes para conciliar la situación?					
17	¿Mantienes la calma en situaciones desfavorables, tu estado de ánimo es estable.?					
18	¿Cuentas con un adecuado manejo de tus emociones y culminas con el trabajo asignado?					
DIMENSIÓN CULTURA ORGANIZACIONAL		1	2	3	4	5
19	¿Existen valores que determinan la conducción de los colaboradores en la Entidad?					
20	¿La entidad logra cumplir sus objetivos en beneficio de todos?					

21	¿En la Entidad observas un comportamiento ético, profesional, e independiente y desarrollo permanentemente de nuestras habilidades y competencias técnicas?					
22	¿Comprendes la importancia del logro de los objetivos de la Entidad?					
23	¿Muestras compromiso con tus acciones, evaluando el impacto de tus decisiones?					
24	¿Cuentas con la capacidad para comunicarte con todos los niveles jerárquicos en la entidad?					

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



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

I. DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Rumiche Irigoín Liz Karim
- 1.2. Grado académico que ostenta : Magíster en Gestión Pública
- 1.3. Experiencia laboral (años) : 3 años
- 1.4. Título de la tesis: Gestión Administrativa y productividad laboral en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz
- 1.5. Nombre del autor de la tesis: José Daniel León Cachay
- 1.6. Nombre del instrumento a validar: Cuestionario para validar la relación entre la Gestión Administrativa y productividad laboral

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 (s) con lenguaje apropiado.																		X			
2. OBJETIVIDAD	Describe ideas relacionadas con la realidad e solucionar.																				X	
3. ACTUALIZACIÓN	Sustentado en aspectos técnicos 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 (s) para mejorar la gestión pública.																					X
7. CONSISTENCIA	Basado (s) en aspectos técnicos 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 (s) para la investigación																					X
TOTAL																					X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

88.5


 Liz Karim Rumiche Irigoín
 DNI: 71592850



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **RUMICHE IRIGOIN**
Nombres **LIZ KARIM**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **71592850**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**
Fecha de Expedición **25/11/20**
Resolución/Acta **0369-2020-UCV**
Diploma **052-096541**
Fecha Matriculación **01/02/2019**
Fecha Egreso **09/08/2020**

Fecha de emisión de la constancia:
02 de Junio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000762341

JESSICA MARTHA ROJÁS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 02/06/2022 22:31:07-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

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

I. DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Guzmán Capuñay Karin Lisset
- 1.2. Grado académico que ostenta : Magíster en Gestión Pública
- 1.3. Lugar laboral: Municipalidad de Reque
- 1.4. Experiencia laboral (años) : 5 años
- 1.5. Título de la tesis: Gestión Administrativa y productividad laboral en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz
- 1.6. Nombre del autor de la tesis: José Daniel León Cachay
- 1.7. Nombre del instrumento a validar: Cuestionario para validar la relación entre la Gestión Administrativa y productividad laboral

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																						

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

90.5


 Dr. Karin Lisset Capuñay
 C.M. 7246 R.R. AOSPES
 MÉDICO AUDITOR
 45201353
**Firma/DNI
 EXPERTO**



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **GUZMAN CAPUÑA**
Nombres **KARIN LISSET**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **45301353**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **TANTALEAN RODRIGUEZ JEANNETTE CECILIA**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**
Fecha de Expedición **11/04/22**
Resolución/Acta **0169-2022-UCV**
Diploma **052-156593**
Fecha Matrícula **31/08/2020**
Fecha Egreso **01/02/2022**

Fecha de emisión de la constancia:
13 de Octubre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000948224

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 13/10/2022 12:31:30-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

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

I. DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Atoche Espinoza Evelyn Ibet
- 1.2. Grado académico que ostenta : Magíster en Gestión Pública
- 1.3. Lugar laboral: USS
- 1.4. Experiencia laboral (años) : 3 años
- 1.5. Título de la tesis: Gestión Administrativa y productividad laboral en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz
- 1.6. Nombre del autor de la tesis: José Daniel León Cachay
- 1.7. Nombre del instrumento a validar: Cuestionario para validar la relación entre la Gestión Administrativa y productividad laboral

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																						X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95.0



DNI: 74153761



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **ATOCHE ESPINOZA**
Nombres **EVELYN IBET**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **74153761**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**
Fecha de Expedición **20/09/21**
Resolución/Acta **0557-2021-UCV**
Diploma **052-126468**
Fecha Matrícula **01/04/2019**
Fecha Egreso **09/08/2020**

Fecha de emisión de la constancia:
12 de Junio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000776571

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 12/06/2022 09:43:55-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Anexo 4. Confiabilidad de los datos

Se pudo comprobar la fiabilidad de los instrumentos de evaluación debido a que en el análisis de alfa de Cronbach se obtuvo un coeficiente superior a 0.800 en ambas variables, lo que para Mallery (2003) es un nivel óptimo que sugiere la efectividad de los instrumentos.

Coeficiente de confiabilidad de alfa de Cronbach de prueba piloto variable Gestión administrativa

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	28	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	28	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,809	,814	24

Estadísticas de elemento de resumen

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianza	N de elementos
Medias de elemento	3,052	2,571	3,893	1,321	1,514	,099	24
Varianzas de elemento	1,064	,656	1,683	1,026	2,565	,085	24

Análisis de alfa de cronbach por ítem de la variable Gestión administrativa

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Var1_1	70,39	99,951	,456	,796
Var1_2	69,96	104,258	,516	,796
Var1_3	70,29	103,841	,373	,801
Var1_4	70,64	107,868	,201	,809
Var1_5	70,00	105,259	,385	,800
Var1_6	69,71	109,175	,204	,808
Var1_7	69,36	108,905	,131	,813
Var1_8	70,18	105,337	,311	,804
Var1_9	70,18	102,448	,507	,795
Var1_10	70,36	104,460	,346	,802
Var1_11	70,00	104,815	,389	,800
Var1_12	70,43	96,254	,677	,784
Var1_13	69,93	103,254	,510	,795
Var1_14	70,21	101,878	,643	,791
Var1_15	69,79	109,730	,160	,810
Var1_16	70,14	109,016	,157	,811
Var1_17	70,50	108,185	,228	,807
Var1_18	70,46	101,739	,399	,799
Var1_19	70,54	107,073	,243	,807
Var1_20	70,68	101,856	,527	,794
Var1_21	70,46	108,110	,269	,805
Var1_22	70,18	108,819	,125	,814
Var1_23	70,36	104,460	,346	,802
Var1_24	70,00	104,815	,389	,800

Análisis de confiabilidad variable Productividad laboral

Coefficiente de confiabilidad de alfa de Cronbach de prueba piloto variable Productividad laboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	28	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	28	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,829	,829	24

Estadísticas de elemento de resumen

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianza	N de elementos
Medias de elemento	3,064	2,607	3,500	,893	1,342	,077	24
Varianzas de elemento	1,517	,989	2,053	1,063	2,075	,116	24

Análisis de alfa de cronbach por ítem de la variable Productividad laboral

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Var2_1	70,14	171,386	,104	,834
Var2_2	70,21	160,693	,475	,818
Var2_3	70,07	167,550	,307	,825
Var2_4	70,11	157,581	,493	,817
Var2_5	70,04	164,628	,319	,825
Var2_6	70,18	163,115	,448	,820
Var2_7	70,14	158,646	,556	,815
Var2_8	70,39	158,470	,453	,819
Var2_9	70,57	153,513	,602	,811
Var2_10	70,68	162,300	,389	,822
Var2_11	70,93	173,624	,065	,834
Var2_12	70,39	169,951	,180	,830
Var2_13	70,46	162,036	,375	,822
Var2_14	70,71	159,989	,484	,818
Var2_15	70,75	166,565	,362	,823
Var2_16	70,64	158,386	,493	,817
Var2_17	70,79	163,656	,437	,820
Var2_18	70,89	161,951	,491	,818
Var2_19	70,61	167,803	,292	,826
Var2_20	70,29	166,730	,231	,829
Var2_21	70,39	169,951	,180	,830
Var2_22	70,46	162,036	,375	,822
Var2_23	70,71	159,989	,484	,818
Var2_24	70,75	166,565	,362	,823

Anexo 4: Matriz de consistencia

Título: Gestión administrativa y productividad laboral en la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología
¿Qué grado de relación existe entre la gestión administrativa y la productividad laboral en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortíz, provincia Chiclayo, región Lambayeque - 2020?	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la productividad laboral en los colaboradores administrativos de José Leonardo Ortiz en la región Lambayeque, 2020.</p> <p>Objetivos específicos: Diagnosticar el nivel de gestión administrativa y productividad laboral; analizar el nivel de</p>	<p>Hi: La gestión administrativa influye positivamente en la productividad laboral de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz.</p> <p>Ho: La gestión administrativa no influye positivamente en la</p>	<p>Gestión administrativa</p> <p>Productividad laboral</p>	<p>Planeamiento</p> <p>Organismo</p> <p>Dirección</p> <p>Control administrativo</p> <p>Motivaciones</p> <p>Satisfacción con el trabajo</p> <p>Manejo de conflicto</p> <p>Cultura organizacional</p>	<p>Enfoque: cuantitativo</p> <p>Alcance: descriptiva</p> <p>Según el fin que persigue: básica</p> <p>Diseño de investigación: no experimental, correlacional.</p> <p>Población: 28 colaboradores.</p> <p>Muestra: 28 colaboradores.</p>

	relación entre la gestión administrativa y productividad laboral, y evaluar la influencia entre la gestión administrativa y la productividad laboral.	productividad laboral de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz.			
--	---	---	--	--	--

Anexo 5: Autorización del desarrollo de la investigación

"Año de la Universalización de la Salud"



Municipalidad de José Leonardo Ortiz

Chiclayo, 02 de julio del 2020

Dra. Mercedes Alejandrina Colazos Alarcón
DIRECTORA EPG-UCV-CH

ASUNTO: Aceptación de la
investigación

Estimada Dra., es grato dirigimos a Ud. con la finalidad indicar la aceptación de la realización para investigación titulada "Gestión administrativa y productividad laboral en la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz" a la Br. León Cachay José Daniel perteneciente al programa de estudio de Maestría en gestión pública.

Así mismo, agradecer a la universidad por brindarnos la oportunidad de poder ayudar e impartir los conocimientos de sus estudiantes para el desarrollo de la investigación. Debo señalar que permitirá beneficiar al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se indica autorizar la realización de la investigación en la presente institución.

Atentamente,

MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSÉ LEONARDO ORTIZ

Wilder Guevara Díaz
ALCALDE

Firma

Wilder Guevara Díaz
Alcalde de José Leonardo Ortiz

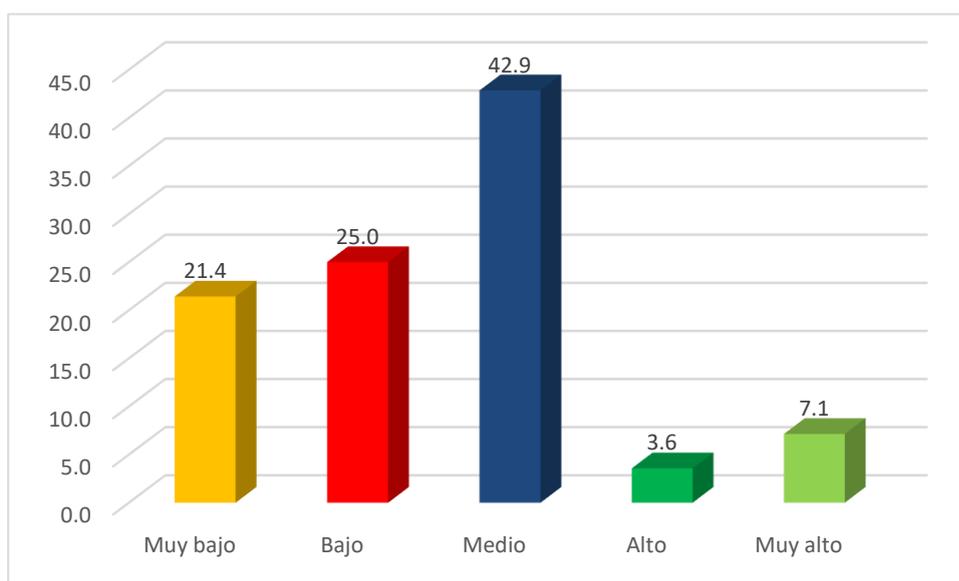
Anexo 6: Resultados

Resultado Variable 1

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy bajo	6	21.4	21.4	21.4
Bajo	7	25.0	25.0	46.4
Medio	12	42.9	42.9	89.3
Alto	1	3.6	3.6	92.9
Muy alto	2	7.1	7.1	100.0
Total	28	100.0	100.0	

Figura 5

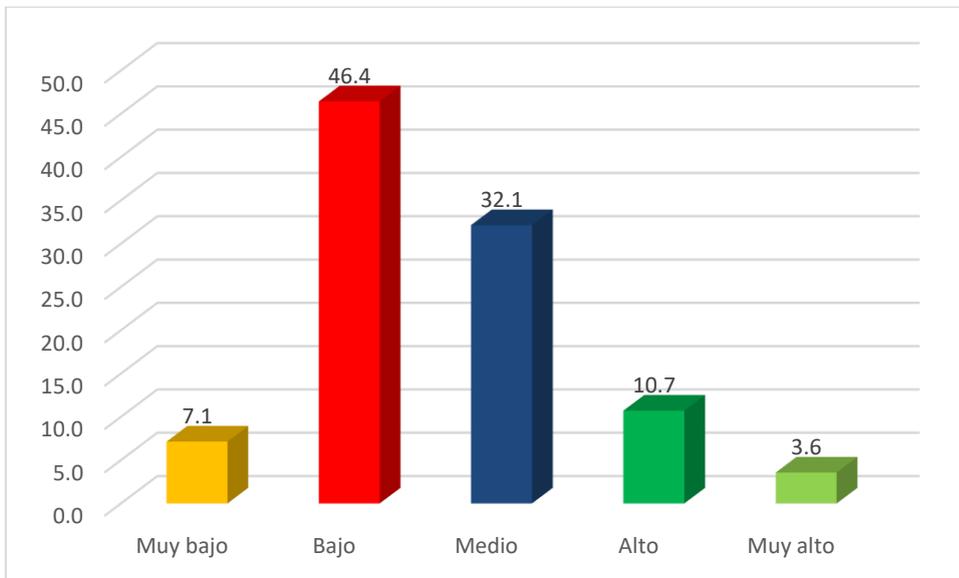
Nivel de Gestión administrativa



	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy bajo	2	7.1	7.1	7.1
Bajo	13	46.4	46.4	53.6
Medio	9	32.1	32.1	85.7
Alto	3	10.7	10.7	96.4
Muy alto	1	3.6	3.6	100.0
Total	28	100.0	100.0	

Figura 6

Nivel de productividad laboral



Anexo 7: Declaratoria de originalidad del autor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, León Cachay José Daniel, egresado de la Escuela de Posgrado del Programa académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo filial Chiclayo, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan a la tesis titulada:

Gestión administrativa y productividad laboral en la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la tesis:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo (asumimos) 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 13 de agosto del 2020

Apellidos y Nombres del Autor	
León Cachay José Daniel	
DNI: 76561456	Firma 
ORCID: 0000-0003-0315-0429	

Anexo 8: Declaratoria de autenticidad del asesor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, Dr. Ramos de la Cruz Manuel, docente de la Escuela de posgrado, del programa académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo de la filial Chiclayo, asesor de la Tesis titulada:

Gestión administrativa y productividad laboral en la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13% 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, 13 de Agosto del 2020

Apellidos y Nombres del Asesor: Ramos de la Cruz Manuel	
DNI 17570208	Firma 
ORCID 0000-0001-9568-2443	

Anexo 9: Reporte Turnitin

ev.turnitin.com/app/carta/es/

feedback studio | Gestión administrativa y productividad laboral en la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz

138 de 138

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Título de la tesis

Gestión administrativa y productividad laboral en la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO

AUTOR:

Br. Laón Cachay, José Daniel (ORCID [0000-0003-0315-0429](#))

ASESOR:

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

CHICLAYO — PERÚ

Resumen de coincidencias

13 %

Se están viendo fuentes estándar

[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

Coincidencias

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	7 %	>
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 %	>
3	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %	>
4	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %	>
5	www.prwea-awwa.org Fuente de Internet	<1 %	>
6	prezi.com Fuente de Internet	<1 %	>

Página: 1 de 26 | Número de palabras: 6379 | Text-only Report | High Resolution | Activado

Anexo 10: Acta de sustentación de la tesis



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Acta de Sustentación de la Tesis (*)

Chiclayo, 15 de agosto de 2020

Siendo las 11:00 horas del día 15 del mes agosto de 2020, el jurado evaluador se reunió para presenciar el acto de sustentación de la Tesis titulado:

Gestión administrativa y productividad laboral en la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz,

Presentado por el autor León Cachay José Daniel, egresado de la Escuela de Posgrado, del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública.

Concluido el acto de exposición y defensa de la Tesis, el jurado luego de la deliberación sobre la sustentación dictaminó:

Autor	Dictamen (**)
León Cachay José Daniel	APROBADO POR UNANIMIDAD

Se firma la presente para dejar constancia de lo mencionado:

Dr. Juan Pedro Soplalpuco Montalvo

PRESIDENTE

Dra. Vilma Monteagudo Zamora

SECRETARIO

Anexo 11: Autorización de publicación en repositorio institucional



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Autorización de Publicación en Repositorio Institucional

Yo, León Cachay José Daniel identificado con DNI N° 76561456, egresado de la Escuela de posgrado y Programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, autorizo (X), no autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi Tesis:

Gestión administrativa y productividad laboral en la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz.

En el Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulada en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de NO autorización:

.....
.....

Chiclayo, 13 de agosto de 2020

Apellidos y Nombres del Autor	
León Cachay José Daniel	
DNI: 76561456	Firma 
ORCID: 0000-0003-0315-0429	

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, Dr. Ramos de la Cruz Manuel, docente de la Escuela de posgrado, del programa académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo de la filial Chiclayo, asesor de la Tesis titulada:

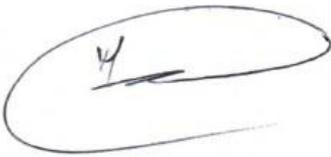
“Gestión administrativa y productividad laboral en la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz”

Del autor León Cachay, José Daniel, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13 % 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, 13 de Agosto del 2020

Apellidos y Nombres del Asesor: Ramos de la Cruz Manuel	
DNI 17570208	Firma 
ORCID 0000-0001-9568-2443	