



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión administrativa y productividad laboral de los
colaboradores de la oficina de servicios generales

INDECOPI – Lima, 2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Fredy Victor, Durand Aguilar

ASESOR:

Dra. Maritza Emperatriz Guzmán Meza

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

LIMA - PERÚ

2018

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) Fredy Victor, Durand Aguilar, cuyo título es:


"Gestión administrativa y productividad laboral de los colaboradores de la oficina de servicios generales INDECOPI - Lima, 2018".

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: (15) quince.

Lima, San Juan de Lurigancho 19 de octubre del 2018


.....
Dr. Sebastian Sanchez Díaz

PRESIDENTE

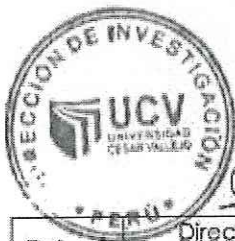

.....
Mgtr. Noemí Julca Vera

SECRETARIA




.....
Mgtr. Miguel Ángel Pérez Pérez

VOCAL



Elaboro

Dirección de
Investigación

Revisó

Responsable del SGC

Aprobó

Vicerrectorado
de Investigación



Dedicatoria

A mi familia, por su paciencia, cariño y apoyo, con el que me respondían en los momentos de angustia y preocupación. Pero, sobre todo a **DIOS**

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo por
acogerme y permitirme cumplir
unas de mis metas personales y
académicas

Declaración de Autoría

Yo, Fredy Victor Durand Aguilar, estudiante de la Escuela de Postgrado, maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede San Juan de Lurigancho; declaro el trabajo académico titulado: “Gestión administrativa y productividad laboral de los colaboradores de la oficina de servicios generales INDECOPI – Lima, 2018”, presentada, en 129 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

1. La presente tesis es de mi autoría
2. He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas vigentes en la elaboración de trabajos académicos.
3. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
4. La presente tesis no ha sido auto plagiada y tampoco ha sido presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
5. Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios. Asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
6. De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 23 de junio de 2018



Br. Fredy Victor Durand Aguilar

DNI: 09291384

Presentación

Señores miembros del jurado:

Dando cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y títulos de la sección de Postgrado de la Universidad César Vallejo para optar el grado de Maestro en Gestión Pública, presento el trabajo de investigación denominado: “Gestión administrativa y productividad laboral de los colaboradores de la oficina de servicios generales INDECOPI – Lima, 2018”, cuya finalidad es demostrar la relación existente entre las referidas variables

La presente tesis consta de siete capítulos los mismos son:

Capítulo I: Introducción, comprende la realidad problemática, los trabajos previos internacional y nacional, antecedentes, teorías relacionadas al tema, las variables, sus dimensiones, formulación del problema general y problemas específicos. Asimismo, la justificación del estudio, la hipótesis general y específicas, de igual manera los objetivos de la investigación general y específicos.

Capítulo II: Marco metodológico, se especifican las variables; la metodóloga, el tipo y el diseño de la investigación, el método, población, técnicas e instrumentos de recolección de datos: Validación y confiabilidad y el método de análisis de datos y los aspectos éticos que corresponde.

Capítulo III: Resultados, se describieron e interpretaron los datos recogidos, se procesó la información y se organizaron los resultados de las pruebas estadísticas.

Capítulo IV: Discusión, se contrastaron con los antecedentes del estudio y verificando el cumplimiento de las teorías.

Capítulo V: Conclusiones, se menciona las conclusiones a la que arribaron.

Capítulo VI: Sugerencias, igual manera se dio las “Recomendaciones” o sugerencias para la mejora y los estudios posteriores.

Finalmente, el Capítulo VII: Referencias bibliográficas y anexos.

Señores miembros del jurado, la presente investigación pretende aportar mejoras en la gestión de los colaboradores y aportes específicos sobre las variables tratadas a fin de colaborar en la solución de problemas institucionales.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor.

Tabla de Contenido

	Pag.
Paginas preliminares	
Página del jurado	II
Dedicatoria	III
Agradecimiento	IV
Presentación	VI
Tabla de Contenido	VII
Resumen	X
Abstract	XI
I. INTRODUCCIÓN	XII
1.1 Realidad problemática	14
1.2 Trabajos Previos	15
1.3 Teorías Relacionadas al tema	21
1.4 Formulación del problema	38
1.5 Justificación del estudio	40
1.6 Hipótesis	42
1.7 Objetivos	43
II. METODO	44
2.1 Diseño de investigación	45
2.2 Variable, operacionalización de las variables	46
2.3 Población y muestra	48
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	49
2.5 Métodos de análisis de datos	54
2.6 Prueba de normalidad	54
2.7 Aspectos éticos	55
III. RESULTADOS	56
IV. DISCUSION	77
V. CONCLUSIONES	81
VI. RECOMENDACIONES	84
VII. REFERENCIAS	88
ANEXOS	95

Lista de Tablas

Tabla 01	Operacionalizacion de la variable 1 Gestión Administrativa	47
Tabla 02	Operacionalización de la variable 2 Productividad laboral	48
Tabla 03	Baremizacion de la variable Gestión administrativa	51
Tabla 04	Baremizacion de la variable Productividad Laboral	52
Tabla 05	Validadores de la encuesta	53
Tabla 06	Confiabilidad de los instrumentos – Alfa de Cronbach	53
Tabla 07	Prueba de normalidad	54
Tabla 08	Gestión Administrativa	57
Tabla 09	Dimensión Planeación	58
Tabla 10	Dimensión Organización	59
Tabla 11	Dimensión Dirección	60
Tabla 12	Dimensión Control	61
Tabla 13	Productividad Laboral	62
Tabla 14	Dimensión Motivación	63
Tabla 15	Dimensión Satisfacción en el trabajo	64
Tabla 16	Dimensión Cultura organizacional	65
Tabla 17	Dimensión Manejo de conflictos	66
Tabla 18	Tabla cruzada Gestión Administrativa*Productividad Laboral	67
Tabla 19	Tabla cruzada Dimensión Planeación*Productividad Laboral	68
Tabla 20	Tabla cruzada Dimensión Organización*Productividad Laboral	69
Tabla 21	Tabla cruzada Dimensión Dirección*Productividad Laboral	70
Tabla 22	Tabla cruzada Dimensión Control*Productividad Laboral	71
Tabla 23	Correlaciones	72
Tabla 24	Correlaciones	73
Tabla 25	Correlaciones	74
Tabla 26	Correlaciones	75
Tabla 27	Correlaciones	76

Lista de Figuras

Figura 01	Gestión Administrativa	57
Figura 02	Gestión administrativa – dimensión planeación	58
Figura 03	Gestión administrativa – dimensión planeación	59
Figura 04	Gestión administrativa – dimensión dirección	60
Figura 05	Gestión administrativa – dimensión control	61
Figura 06	Productividad Laboral	62
Figura 07	Productividad Laboral – dimensión motivación	63
Figura 08	Productividad Laboral – dimensión satisfacción en el trabajo	64
Figura 09	Productividad Laboral – dimensión cultura organizacional	65
Figura 10	Productividad Laboral – dimensión manejo de conflictos	66
Figura 11	Gestión administrativa y productividad laboral	67
Figura 12	Planeación y productividad laboral	68
Figura 13	Organización y productividad laboral	69
Figura 14	Dirección y productividad laboral	70
Figura 15	Control y productividad laboral	71

Resumen

La presente investigación titulada “Gestión administrativa y productividad laboral de los colaboradores de la oficina de servicios generales INDECOPI - Lima, 2018”, tenía como propósito principal determinar la relación que existía entre la Gestión Administrativa y la Productividad Laboral de los colaboradores de la oficina de servicios generales del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - Lima 2018.

La investigación es de tipo básica, de nivel correlacional, de corte transversal, de diseño no experimental. Bajo un enfoque cuantitativo, se utilizó el método hipotético deductivo. La población, estuvo conformada por 120 colaboradores de la oficina de servicios generales de Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de la ciudad de Lima. Se validaron los instrumentos mediante juicio de expertos y la confiabilidad, mediante el procedimiento Alfa de Cronbach; (0.994) y (0.998) respectivamente.

Los resultados evidenciaron que existe una relación directa entre Gestión administrativa y productividad laboral, con un Rho de Spearman de 0.994 (relación directa muy alta), siendo altamente significativa con un pvalor =0.000 <0.05.

Palabras clave: Gestión administrativa, planeación, organización, dirección, control, Productividad laboral, motivación, satisfacción en el trabajo, manejo de conflictos, cultura organizacional.

Abstract

The present investigation titled "Administrative management and labor productivity of the employees of the general services office INDECOPI - Lima, 2018", had as main purpose to determine the relationship that existed between the Administrative Management and the Labor Productivity of the employees of the office of general services of the National Institute for the Defense of Competition and the Protection of Intellectual Property - Lima 2018.

The research is of a basic type, correlational level, cross-sectional, non-experimental design. Under a quantitative approach, the hypothetical deductive method was used. The population consisted of 120 employees from the general services office of the National Institute for the Defense of Competition and the Protection of Intellectual Property of the city of Lima. The instruments were validated by expert judgment and reliability, using the Cronbach's Alpha procedure; (0.994) and (0.998) respectively.

The results showed that there is a direct relationship between administrative management and labor productivity, with a Spearman's Rho of 0.994 (very high direct relation), being highly significant with a $p\text{-value} = 0.000 < 0.05$.

Keywords: Administrative management, planning, organization, management, control, labor productivity, motivation, job satisfaction, conflict management, organizational culture.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

La presente investigación, está centrada en la oficina de Servicios Generales de la Sub Gerencia de Logística. La misma, ofrece servicios logísticos a los colaboradores de la Institución. Esta entidad tiene una población aproximada de 1500 colaboradores con diferente modalidad de contratación como: Planilla, CAS, y locación de servicios.

La oficina de servicios generales, se encarga de atender los siguientes servicios: mantenimiento a la infraestructura del local (sistemas eléctricos, aire acondicionado, ascensores, pintura, playa de estacionamiento, aprovisionamiento de agua potable), servicio de limpieza y fumigación, servicio de vigilancia y seguridad, servicio de fotocopiado e impresiones, servicio de transporte de personas, flota vehicular; servicio de atención en las salas de reunión y auditorio

Actualmente, se observa que no hay una atención oportuna a nuestros clientes internos. Los mismos, son la razón de la existencia de la oficina de servicios generales. Se observa que actualmente hay ciertas demoras con los plazos de atención de los servicios a nuestros clientes internos. Estos retrasos afectan en cierta forma nuestros clientes, porque ellos no pueden continuar con sus tareas. Estos retrasos no afectan directamente sus funciones. Pero, genera malestar en la falta de atención oportuna.

La presente investigación observo que el colaborador de la oficina de servicios generales no precisa adecuadamente e identificada las responsabilidades que tiene en la Institución. También, que las capacidades y conocimientos profesionales y técnicos de cada integrante han variado con el tiempo. Es decir, el colaborador se capacito y adquirió nuevos conocimientos en el proceso de atención y en el cargo que desempeña. Estos cambios, indica que el colaborador está mejor preparado y puede realizar otras tareas diferentes y más complejas en el cargo que actualmente ejerce. Esta, actualización de conocimientos la asocian con un reajuste en su remuneración. La misma, ayudara al colaborador a satisfacer sus necesidades personales, económicas y sociales.

La productividad laboral de los colaboradores, ha disminuido por lo antes descrito. Es prioritario precisar que no es por las remuneraciones que actualmente reciben, muy

por el contrario; estas personas consideran, que están preparados para tomar otros retos laborales y la gestión administrativa no los toman en cuenta

A los colaboradores de servicios generales, se les asigna más tareas laborales de las que exige su cargo, Esta asignación se debe a que demostraron su capacidad en realizarlas. Es decir, pueden solucionar y satisfacer las necesidades logísticas en menor tiempo. Este esfuerzo no es reconocido y/o agradecido. Por otro lado, los colaboradores que se limitan a realizar solo las tareas exigidas a su cargo, No les asignan más tareas. Por lo tanto, su carga laboral es menor. Este desbalance, afecta directamente la satisfacción laboral, originando la baja la productividad laboral de la oficina de servicios generales.

Es un recurso muy valioso el talento humano en toda organización; la misma puede ser pública o privada. Asimismo, debe considerarse como capital muy importante de la Instituciones.

1.2 Trabajos Previos

Antecedentes nacionales

Facho (2017) en su investigación “Gestión Administrativa y Productividad Laboral en Trabajadores de la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización, Municipalidad de Lima, 2016” para la obtención del grado académico Magíster en Gestión Pública, La presente investigación la realizaron con un diseño descriptivo simple. Asimismo, con un enfoque cuantitativo. Es importante señalar que la muestra fue de trabajadores de la organización. Los instrumentos, fueron validados oportunamente. Asimismo, se demostró la validez y confiabilidad a través de la técnica de opinión de expertos y alfa de Cronbach; el instrumento utilizado es la encuesta. La misma, esta graduada en una escala Likert y se aplicó por cada una de las variables. La conclusión indica que la Gestión Administrativa es determinante en la Productividad Laboral de los trabajadores de organización investigada.

La Rosa (2016) En su tesis “Gestión administrativa y clima organizacional del personal administrativo de la institución educativa particular Marco Polo del distrito de Villa María del Triunfo en el año 2014” para la obtención del grado académico maestría en ejecutiva de administración en negocios, busco establecer como objetivo general encontrar como se relaciona Gestión administrativa y clima organizacional, utilizando el tipo de investigación descriptivo correlacional transversal y utilizando el diseño de la investigación tipo no experimental transversal. Esta última se utilizó porque el investigador no modificará ninguna variable de manera intencional durante el proceso de la toma de datos. El mismo se ejecutó en un solo momento y en período determinado. La Población estuvo conformada por los administrativos de la Institución Educativa investigada. Los instrumentos de recolección de datos han sido las encuestas.

Los resultados obtenidos señalan que la gestión administrativa, tienen una influencia significativa sobre el clima organizacional, siendo el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,648, este coeficiente, nos muestra que existe una elevada relación entre las variables de la presente investigación. Concluyéndose, que la gestión administrativa es una gestión decisiva e influyente en los trabajadores desempeñen sus tareas y/o trabajo eficazmente y también eficientemente y así lograr alcanzar todos los objetivos estratégicos institucionales establecidos, que dependen directamente de la capacidad de los colaboradores comprometidos en la gestión administrativa.

Arquiñego (2014) En su informe “Gestión administrativa y su mejora en la municipalidad distrital Bellavista Callao” en donde investiga la forma de mejorar la gestión administrativa. Desarrollo una investigación del tipo aplicada y fáctica. Utilizando el diseño de investigación inductivo, descriptivo y explicativo. la misma, la aplico a una población es de 52 trabajadores administrativos. Llegando a la conclusión, de que la toma decisiones, capacitación y la modernización administrativa solo es aprovechada para algunos funcionarios cercanos a la cúpula del poder.

Castinaldo (2013). en su tesis “Productividad laboral y protección social de las mypes en el sector comercio de la ciudad de Chiclayo” para la obtención del Grado Académico de Economista, aplico la investigación descriptiva. La misma, busca analizar

y medir las variables de la presente investigación. Asimismo, La población está comprendida por el número determinado mypes. Las cuales tienen como máximo 10 trabajadores. Para la captación de datos se utilizó una encuesta, en donde se analizarán las variables. Se concluyó, que la protección social de las mypes, eleva el desempeño laboral. Este, a su vez eleva la productividad de la organización.

Fuentes (2012) en su investigación “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” el Diseño y tipo de la investigación es no experimental, transversal y descriptiva correlacional. En el presente estudio se elaboró una escala de Likert, la misma, estableció el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores. En conclusión, sostiene el investigador; que la productividad laboral es una mejora continua la adecuación a las nuevas actividades económicas y la implementación a nuevas herramientas de gestión administrativas ayuda al éxito de la organización.

Carbajal (2017). En su investigación “Gestión del talento humano y productividad laboral en las áreas de enfermería y obstetricia de una red de salud del sur, 2016”. Prioriza determinar la relación que existe en ese momento de las dos variables. Se estableció que el 36% del personal que desempeña las tareas de enfermería y obstetricia, sostienen que la gestión del talento humano es regular, se utilizó como diseño de investigación la descriptiva no experimental transversal correlacional. Asimismo, la población, es de 275 licenciadas de enfermería y obstetricia. Se utilizó como instrumento unos cuestionarios previamente aprobados, obteniendo una serie de datos que fueron insertados a un sistema operativo de computadora, para su respectivo análisis en el programa estadístico SPSS. Concluyendo, que si existe una relación significativa y directa entre la gestión del talento humano y la productividad laboral. Esto se debe, por que se obtuvo un valor de 0.497; Este dato nos señala que a mayor gestión del talento humano mayor productividad laboral. Es decir que la organización se beneficia.

Ríos (2014) en su tesis de investigación “la Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en el Hospital Víctor Larco Herrera” utilizando como tipo de investigación el enfoque cuantitativo y también básica. Con un nivel correlacional y un diseño no

experimental, de corte transversal. Con una población de 235 empleados administrativos, en la presente investigación se utilizó una muestra probabilística resultando 146 trabajadores administrativos. Asimismo, se utilizaron como instrumentos los cuestionarios previamente validados, el objetivo era captar información sobre la percepción de la Gestión Administrativa y para medir el estado de la calidad de servicio. Concluyéndose, que después de la valoración de los datos mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, el mismo, arrojó un valor de 0.925. El resultado final de la investigación señala que si existe relación significativa directa entre ambas variables y con un valor Rho Spearman de ,685 y un valor $p = ,000$ menor que el nivel 0,05 estadísticamente confirmando la relación que existe entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio.

Antecedentes Internacionales

Coque (2016) en su tesis “La gestión administrativa y su impacto en la rentabilidad de la empresa Megamicro S.A de la ciudad de Ambato”, para la obtención del Grado Académico de Magister en Administración Financiera y Comercio Internacional, determinó que si hay una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la rentabilidad. La Población de su investigación estuvo constituida por los clientes internos de la empresa, empleados y directivos. En esta investigación fue necesario aplicar la investigación tipo correlacional. El diseño de la investigación es descriptivo, no experimental y transversal.

Utilizándose, como instrumento de medición y recolección de datos unos cuestionarios. Los mismos, fueron sometidos a pruebas estadísticas y de confiabilidad a través del alfa y Crombach; y poner a prueba la hipótesis de este estudio. Para esta investigación fue necesario aplicar la investigación de tipo Correlacional. La investigación concluyo, que en la empresa existe una deficiente gestión administrativa que afecta directamente la disminución de ventas. Asimismo, observo una baja rentabilidad por una deficiente gestión administrativa y no se ejecuta o implementa un nuevo modelo de gestión administrativa que permita a la empresa mejorar sus ventas e incrementar la rentabilidad.

Ochoa (2014) en su tesis “Motivación y productividad laboral estudio realizado en la empresa municipal aguas de xelaju emax” para la obtención del grado académico psicóloga industrial, observo la problemática de la empresa. La misma, era la productividad laboral de sus empleados, realizo el tipo de investigación descriptiva correlacional. La misma, requiere identificar la motivación, la eficiencia y eficacia de cada empleado; el diseño de investigación aplicado es el descriptivo. La Población de la presente investigación es de 50 colaboradores, esta población estaba conformado por directores de oficinas, también los subdirectores, las personas de mando medio como los jefes inmediatos, trabajadores de oficina y operarios de campo. Los instrumentos que se utilizaron para la captación de datos estaban en la escala de Likert. Se concluyó, que la variable motivación está influyendo de forma directa sobre la productividad laboral, en cada uno de los colaboradores de la organización, como lo señala los resultados de los datos obtenidos. En los mismos, se demuestra que las motivaciones que se vive en entorno familiar hasta en la relación interpersonales en el trabajo tiene que ver en el desarrollo permanente de los colaboradores de la organización.

Torrez (2015) en su investigación titulada “Gestión administrativa y su impacto en la mejora continua hacia la calidad en la empresa Matagalpa Coffee Group, en el Municipio de Matagalpa, departamento de Matagalpa, 2013 – 2014” la misma, la presentó en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, para obtener el grado de magister en gerencia empresarial. El objetivo, principal de la investigación, era determinar y establecer relación existente entre la gestión administrativa y la calidad de empresa. La presente investigación fue de tipo no probabilístico, sin embargo, el autor no preciso la muestra para la recolección de información. Asimismo, el investigador utilizó dos instrumentos uno fue una guía de observación y un cuestionario semiestructurado.

Los resultados concluyeron el 100% de la población investigada sostiene que no existió alguna planificación, tampoco reglamentos internos y los planes de trabajo no se cumplían y casi nunca se evaluaban las actividades.

Beiza (2012) en su investigación “Las relaciones interpersonales como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional en la escuela básica nacional

creación Chaguaramos II Venezuela" para la obtención del grado en maestría de gerencia avanzada. La presente investigación tiene como objetivo principal analizar las relaciones interpersonales de los colaboradores. Utilizaron el tipo de investigación descriptiva, con diseño de campo. Debido a que la población es determinada. Asimismo, se empleó la técnica conocida como el muestreo. Con población 22 docentes y 13 estudiantes. Estos últimos representan un 59% de la total de la población investigada; los instrumentos, utilizados fueron la técnica de la encuesta mediante la aplicación de un cuestionario con escala múltiple o policotómica, compuesto por 31 preguntas cerradas.

La confiabilidad del instrumento empleado fue por medio de la fórmula de Alpha de Cronbach. Como resultado se obtuvo 0,91 indicando que el instrumento empleado se encuentra en un rango muy alto en relación a la confiabilidad. La conclusión de la investigación realizada indica que los indicadores y dimensiones correspondientes a las variables relaciones interpersonales y clima organizacional, indican que los colaboradores de la organización no manejan adecuadamente las relaciones interpersonales como una herramienta de gestión que mejore y optimice su clima organizacional

Moreira (2013) en su investigación "Necesidades de capacitación profesional del personal administrativo de la universidad Cristiana Latinoamericana extensión Guayaquil para mejorar la calidad de servicio" presentó en la Universidad de Guayaquil - Ecuador, para optar el grado de magister. El objetivo principal de la presente investigación fue identificar las necesidades operativas de los colaboradores administrativos de esta organización. Población investigada es de 131 personas de diferentes oficinas, emplearon el tipo de investigación descriptiva. Para la captación de información se apoyaron en la técnica de la encuesta. Asimismo, el autor diseño y adapto un cuestionario de acuerdo a sus variables. Concluyendo, que existe una gran necesidad de capacitar a los trabajadores administrativos en técnicas de atención a los clientes.

Recari (2015) en su investigación realizada la: Gestión administrativa en los departamentos de compras y contrataciones del Ministerio de Gobernación de Guatemala" el motivo de esta investigación era determinar las características de la gestión administrativa, la metodología utilizada fue aplicada. el investigador, considero elaborar

cuestionarios. Los mismos, captaron la información para después procesar la estadística correspondiente, con una población de 74 personas, fue de carácter descriptivo. Al final de la investigación se concluyó que existía una planificación en los procesos de compra. Pero, no se cumple en su totalidad, por los recortes y adecuaciones presupuestales. Se logró determinar que existía una estructura en la organización para la ejecución de los diferentes procesos de compras y contrataciones del ministerio de gobernación

1.3 Teorías Relacionadas al tema

Variable 1 - La gestión administrativa

Definición.

Chiavenato (2004)

Cada organización debe alcanzar objetivos en un ambiente de competencia acérrima, debe tomar decisiones, coordinar múltiples actividades, dirigir personas, evaluar el desempeño con base en objetivos determinados, conseguir y asignar recursos. Las diversas actividades administrativas realizadas por varios administradores, orientadas hacia áreas y problemas específicos, deben realizarse y coordinarse de manera integrada y unificada en cada organización o empresa (p. 12)

Robbins (2012), refirió: “Gestión administrativa en empresas públicas y particulares demanda que los objetivos se efectúen con las funciones del proceso, con la que debe contar toda gerencia”. (p.25)

Betancour (2006) definió a la gestión estratégica como una habilidad y talento que posee los integrantes de la organización. No es un grupo seleccionado de planificadores, quienes toman las decisiones de futuro de la organización, Es todo al contrario debe ser un equipo gerencial, que permitirá identificar los objetivos y tomar de decisiones de los procesos funcionales de la organización. (p. 27)

Stoner, Freeman, y Gilbert (2009) La gestión administrativa es un proceso, una forma sistemática de realizar los procesos de una organización. Señala que la

administración como un proceso identificación para que los gerentes, al margen de las aptitudes o habilidades personales que poseen, realizan actividades interrelacionadas con el propósito de alcanzar las metas de la organización. (p.12).

Nunes (2006), explica que; Es necesario precisar que el concepto de gestión en relación a la administración de empresas, está obligada a incluir cuatro pilares fundamentales para el desempeño de una organización con fines públicos o privados. Las mismas, son la planeación, organización, dirección y el control

López y Monte (2015), señala que, en lo relacionado con la gestión administrativa cuando al colaborador se le asigna una serie de responsabilidades a las que normalmente se desempeña. La misma está vinculada con la gestión administrativa. En algunos casos este colaborador no cuenta con la capacitación adecuada para ejecutarla. Este incremento de funciones altera la carga laboral y consecuentemente fatiga muscular y mental. En algunas oportunidades los colaboradores con el ánimo de cumplir su tarea, realiza esfuerzos innecesarios a sus funciones. La misma, afecta la productividad laboral en la organización.

Paolo (2014), sostiene que, al redireccionar los objetivos y estrategias de una empresa y/o institución aplicando una buena gestión administrativa, fomentara el desarrollo de la misma. La cual pasara por tres pilares importantes de la gestión administrativa: la política institucional, económica y social. Estas acciones se reflejarán en la productividad laboral y satisfacción de la misma.

Pérez (2013), manifiesta, que la economía está relacionada con las remuneraciones. Esta aumenta cuando las remuneraciones son más atractivas para los colaboradores. Las empresas al tener más rentabilidad realizan más inversiones por que el capital de las empresas crece. La empresa invierte en nuevas tecnologías y nuevos procesos de producción. Estas empresas solicitaran mano de obra calificada y por lo tanto mejor remunerada. La gestión administrativa en este caso es óptima. Finalmente, se observa un crecimiento multiplicador al tener una buena productividad laboral

Remache (2017), sostiene que la gestión administrativa es muy importante en las empresas competitivas y en los grupos sociales, con esta gestión se optimiza los recursos y reducen los gastos de producción. La empresa al mejorar su rentabilidad contribuye al desarrollo del país y/o región en donde se ubica. Por qué ofrece puestos de trabajos a sus ciudadanos y ellos a su vez satisfacen sus necesidades.

Chimbo (2015), manifiesta que: la gestión administrativa “es el proceso de toma de decisiones realizado por los órganos de dirección, administración y control de una entidad, basado en los principios y métodos de administración, en su capacidad corporativa”. En ese sentido la gestión administrativa es un cambio progresivo, el cual ayudara a la toma de decisiones por las gerencias correspondientes. La misma, tienen la principal función de mejorar la rentabilidad de la empresa y/o de la institución proveedora de servicios.

Acosta (2015), indica que 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 la satisfacción de los clientes externos e internos. En este proceso de cambios se estudia y observa la problemática de la organización ubicando las causas y efectos. Una vez identificados la problemática se aplicarán las correcciones necesarias con las herramientas, técnicas con las que cuenta la gestión administrativa moderna.

Lemache (2016), indica que las globalizaciones de los mercados originan que las organizaciones proveedores de bienes y servicios implemente una buena gestión administrativa de todos los recursos con los que cuentan las organizaciones y así cumplir con sus metas en el tiempo más corto posible. La inadecuada administración de los recursos, la falta de identificación del talento humano de los colaboradores. El mismo, es un componente importante en una organización. De este talento depende el éxito y/o fracaso de la organización.

La Rosa (2016), sostiene que la gestión administrativa principalmente es implementada y ejecutada por los recursos humanos de una organización. La misma, optimiza el trabajo y funciones de los colaboradores. La eficacia y eficiencia de todos los recursos lograra cumplir las metas de los colaboradores y la rentabilidad de la organización

Vélez (2015), Indica que, la problemática de una gestión administrativa de una organización, se muestra a través de los encargados. Los mismos, en su implementación no consideran el factor administrativo y por el contrario lo operan de forma empírica. Esto puede ser, porque no tiene la formación adecuada y/o falta de capacitación.

Rojas (2017), Se considera el problema de gestión administrativa tiene graves consecuencias cuando no se cumplen los procedimientos aprobados. Asimismo, observa que los colaboradores administrativos no conocen los procedimientos de los procesos de la organización. Asimismo, el bajo desempeño de algunos colaboradores. Tiene como consecuencia que, en el mercado, la organización sea catalogada como deficiente. Esta posición afecta notablemente a los colaboradores. Los mismos, se ven forzados a encontrar soluciones aisladas para satisfacer a los usuarios y tratar de mejorar la imagen de la organización.

Teorías sobre la Gestión administrativa.

Taylor (1987), analiza las labores que cada colaborador debe realizarse con el tiempo que cada una requiera. Es decir que tomo el tiempo que demora en ejecutarse una tarea. El objetivo principal es aumentar la productividad de la organización mejorando los procesos de fabricación con nuevas maquinarias y disminuyendo la utilización de los recursos humanos.

La distribución de tareas específicas para cada trabajador son prioridad para la organización. La misma, se preocupará en capacitar a cada trabajador y así aumentar la producción de la organización sin desperdiciar recursos.

Chiavenato (2007), sostiene que la teoría de la administración y organizaciones, hay diferentes apreciaciones con respecto al comportamiento de los trabajadores en la organización las mismas son: (p. 66)

Teoría de la motivación (1908)

Maslow, Sostiene que el trabajador es motivado en la realización de sus funciones con recompensas salariales, económicas y/o materiales. Es decir, las personas prestan servicios a cambio de dinero, premios. Con esto el trabajador es motivado y este finalmente puede satisfacer sus necesidades básicas.

La teoría de las relaciones humanas (1930)

Mayo, se oponía a la mecanización de la administración científica. Quiere que el trabajador es motivado por recompensas simbólicas y no por materiales. Es decir, las personas trabajan para ser parte de la sociedad y ser aceptados como personas útiles. El hombre es un ser gregario, no puede vivir excluido de grupos sociales. Por lo tanto, es importante ser aceptados en la sociedad.

La teoría estructuralista (1950)

Se preocuparon por la definición del hombre organizacional. Asimismo, señala que un trabajador en la organización desempeña un papel importante en diferentes tareas y en diferentes organizaciones. La sociedad actual está conformada por organizaciones y cada persona desempeña diferentes roles en cada una de las organizaciones. Es en este proceso que interviene como miembro principal. El trabajador es un componente importante en las organizaciones y siempre está dentro de las misma. Esta pertenencia es importante, pues es de la organización que el trabajador puede obtener beneficio y así atender sus necesidades básicas.

Teoría conductista (1950)

Simón, se preocupó por el hombre administrativo, consideraba que el hombre es un ser que no se cansa, que procesa información permanentemente de su entorno para así tomar decisiones. Con esta actitud personal de cada trabajador contribuye para que la

organización sea más productiva. Asimismo, el trabajador siempre está en busca de la satisfacción personal. Pero, se conforma con lo que logra alcanzar.

Teoría contingencia (1970)

Lawrence, Lorsch y Schein, considera al hombre como un sistema complejo. Asimismo, como un sistema individual y complicado. También, que un trabajador es un mundo independiente y diferente a los demás integrantes. En ese sentido nada es único y tampoco perfecto. Se comprende mejor a las personas cuando estas interactúan con otras. El trabajador, se comportará de acuerdo a la situación en que se encuentra de acuerdo a los conocimientos, motivaciones y valores con los que cuenta.

Teoría Clásica (1916)

Henri Fayol, identifico como funciones básicas administrativas de una organización la planeación, organización, dirección y el control; como los procedimientos básicos e importantes para cualquier tipo de organización sea esta proveedora de servicios y/o bienes. Asimismo, considera como una ciencia a la administración. Considera, también a la organización como un conjunto de órganos interrelacionados para la obtención de una meta en común. En este caso es la productividad de la organización.

Teoría Clásica de la Organización

Considera a la organización como una estructura antigua y está basada por la experiencia de las organizaciones militares y religiosas tradicionales. Las mismas, son rígidas y jerarquizadas. Las cuales están en busca de un bien común correlacionando actividades y/o tareas en forma coordinada y secuencialmente. En esta teoría, se precisa que la jerarquía indica que hay una línea de mando. Es decir, un subordinado siempre debe dar cuenta de sus actividades a un solo superior (Gerente) y un jefe. La línea de mando es de arriba hacia abajo.

Dimensiones de la Gestión administrativa

Chiavenato (2004) ha considerado el dimensionamiento de la gestión administrativa en cuatro dimensiones las mismas son: la planeación, organización, dirección y control.

Dimensión 1: Planeación

Chiavenato (2004) sostiene que:

La planeación es la función administrativa que determina por anticipado cuáles son los objetivos que deben alcanzarse y qué debe hacerse para conseguirlos. Se trata de un modelo teórico para la acción futura. Empieza por la determinación de los objetivos y detalla los planes necesarios para alcanzarlos de la mejor manera posible (p. 143)

Freeman (2004) sostiene que:

En las organizaciones, la planificación es elegir y establecer metas para alcanzar objetivos. Sin estrategias los encargados de las organizaciones no podrán administrar y utilizar eficientemente los recursos humanos y materiales de la organización. Sin planes el futuro de la organización está en camino al fracaso (p.290).

Dimensión 2: Organización

Chiavenato (2004) sostiene que:

La organización es una entidad social porque la conforman personas; está orientada a objetivos porque se halla diseñada para conseguir resultados: generar utilidades (empresas en general) o proporcionar satisfacción social (clubes), etc. Está estructurada deliberadamente porque propone la división del trabajo y asigna su ejecución a los miembros (p. 148)

Galindo y Martínez (2017) sostiene que la organización es un ente social. En la mismo está conformado por personas cuyo propósito final es trabajar y así alcanzar y satisfacer sus necesidades básicas

Koontz (1996) sostiene que:

Es el proceso de combinar el trabajo de los individuos, con los elementos necesarios para su ejecución, de tal manera que las labores que así se ejecutan, sean los mejores medios para la aplicación eficiente, sistemática, positiva y coordinada de los esfuerzos disponibles (p. 64)

Dimensión 3: Dirección

Chiavenato (2004) sostiene que:

La función de dirección se relaciona directamente con la manera de orientar la actividad de las personas que componen la organización para alcanzar el objetivo o los objetivos (p. 149)

Munch (2014) sostiene que:

Dirigir es empoderar a las personas para lograr un mayor desempeño a través de la motivación y la comunicación, individual o grupalmente, así como el contacto estrecho y cotidiano con las personas y la guía e inspiración hacia metas de equipo y de la organización. (pág. 74)

Dimensión 4: Control

Chiavenato (2004)

La finalidad del control es asegurar que los resultados de aquello que se planeó, organizó y dirigió, se ajusten tanto como sea posible a los objetivos establecidos. La esencia del control reside en comprobar si la actividad controlada consigue o no los objetivos o los resultados esperados. El control es, fundamentalmente, un proceso que guía la actividad ejecutada hacia un fin determinado. (p. 151)

Munch (2014) sostiene que:

La planeación, la organización y la dirección no garantizan el éxito. La cuarta función, el control, es el monitoreo del desempeño y la implementación de los cambios necesarios. A través del control, los directivos pueden asegurarse de que los recursos de la organización son utilizados de acuerdo con los planes y que la organización está cumpliendo con sus metas de calidad y seguridad”. (pág. 96).

Variable 2 - La Productividad laboral

Definición.

Robbins y Judge (2009) sostiene que en “Una organización es productiva si alcanza sus metas y si hace esto transfiriendo insumos al producto al costo más bajo. Como tal, la productividad implica una preocupación tanto por la eficacia como por la eficiencia” (p. 27)

Cequea, Rodríguez-Monroy, Bottini, (2011) sostiene que:

Las organizaciones están conformadas por individuos, quienes las crean intencionalmente para la obtención de determinados objetivos o metas. Para conseguirlos, los individuos se organizan como sistemas de transformación a fin de convertir unos medios o recursos en bienes o servicios, compartiendo unos fines o sistema de valores. Esta transformación de medios o recursos se realiza mediante el trabajo humano. (p. 41)

Núñez (2006) sostiene que la organización, provee la materia prima y los procesos para un determinado grupo de personas realice un trabajo; El sueldo retribuye el esfuerzo del colaborador y la organización en relación con la productividad. Asimismo, las dimensiones correspondientes para medir productividad de la realización de un bien o servicio en la organización.

Abad (2003) La productividad laboral es una variable económica muy importante en la Competitividad. Asimismo, un instrumento para el empleador, empleados y salarios. Estas medidas indican, la eficiencia de la utilización de los recursos materiales y humanos. Siendo más eficiente la organización que obtiene una máxima producción por unidad.

Miranda y Toirac (2010) sostiene que:

Productividad laboral es la clave para la creación de riqueza, porque sus beneficios permiten invertir en la actualización de nuevas herramientas de gestión y optimización de los recursos productivos, como son la tecnología, que le proporcionará competitividad en el mercado e incrementar los ingresos de los colaboradores. Por lo tanto, crecerá la demanda y esta se traducirá en la dinamización de la economía de la organización. (p. 248)

Méndez y Hernández (2014). Sostiene que, la productividad laboral repercute en el crecimiento económico y en la atención al público. Existe una gran competencia a nivel internacional para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos. La productividad laboral está ligada con la producción y personas que cuentan con un empleo. Asimismo, al tener empleo la persona eleva la economía del País y genera competencias entre las empresas para alcanzar el éxito en el mercado. Esta mejora en las personas con empleo origina que satisfagan sus necesidades básicas y así lograr alcanzar sus metas sociales y económicas.

Tipán y Graciela (2016) señalan que los nuevos cambios económicos sociales acontecidos en el mundo originan cambios significativos en la productividad laboral, la busca de la eficacia y la eficiencia de los recursos de las empresas para poder mantenerse en competencia en el mercado. Requiere ofrecer mejores productos y servicios competitivos y oportunos; para satisfacer las necesidades de la ciudadanía. La falta de comunicación y roles de los colaboradores afecta la productividad laboral, la constante busca de aumentar el desempeño laboral, la mejora de los procesos de producción y la atención a los ciudadanos mejora finalmente la productividad laboral.

Pachala y Yauqui (2014) La gestión administrativa es un proceso de gestión para ofrecer un soporte a las diferentes oficinas de la organización. Para lograr alcanzar la eficacia y eficiencia de la misma, con los recursos disponibles de la organización.

El planear, organizar, ejecutar y el control son los pilares de una buena administración. La busca del bien común a través de los recursos humanos y así optimizar la productividad laboral

Carbajal (2017). Comenta que el trabajo ejecutado de un colaborador en un tiempo determinado podría ser sometido a medidas y cuantificaciones. La utilización apropiada de los recursos y el resultado del producto es la productividad, la misma es la ganancia de la organización. Es decir que el colaborador en una etapa del proceso es un productor.

Fernández y Rengifo (2016). Señalan que en un mundo competitivo en donde se liberaran grandes batallas entre empresas para sobrevivir. Es muy importante que las mismas se adapten a los cambios y así lograr su permanencia en el mercado la adecuación de una buena gestión administrativa como: la planificación, organización, dirección y control de los recursos de la organización. Esta gestión se puede medir con la mejora económica y social en la que se encuentra la organización.

En ese sentido la productividad laboral, está directamente vinculada con la competitividad, la misma está considerada como el éxito de una organización.

Arévalo (2015) comenta que los colaboradores presentan inconvenientes en su desempeño laboral, los mismos son inasistencias, ausentismo, falta de atención a los usuarios, proactividad, tardanzas. Estas actitudes afectan la productividad laboral. Es importante estudiar y determinar las causas y efectos que ocasionan este comportamiento. La misma afecta considerablemente en la productividad de la organización. Por lo tanto, incurre en gastos no programados.

Peralta (2015). Sostiene que, desde la existencia de la humanidad la relación entre los seres humanos para la obtención del bien común se relacionó con el trabajo y al cambio se obtenía una recompensa monetaria y/o trueque con algún producto. Esta

recompensa era por el esfuerzo de una de las partes. Actualmente, todas las personas para vivir requieren trabajar y a cambio obtienen un sueldo. Con el mismo, las personas satisfacen sus necesidades básicas. Es en este caso la productividad de las organizaciones se eleva y la productividad laboral es muy importante en este desarrollo.

Tello (2017). Sostiene que, en la actualidad el despido masivo de trabajadores mejora la productividad de la organización. Esta es una acción que no representa una buena gestión administrativa. Cabe, precisar que en la década de los ochenta se iniciaba la implementación de la técnica de la productividad laboral. Las organizaciones con éxito, son las que se mantienen en el mercado a pesar de las crisis económicas que pueda surgir en la región. La utilización eficiente de los recursos, la implementación de nuevas tecnologías y las inversiones que realiza la organización es para que sea más competitiva en el mercado

Se concluye, que los colaboradores de cualquier organización sea pública o privada, tienen comportamientos grupales e individuales. Los mismos, influyen directamente en la productividad de la entidad

Teorías sobre la productividad laboral.

Parra (1998) sostiene que, para alcanzar y lograr sus metas y objetivos, los trabajadores se organizan y transforman los recursos de la organización en bienes o servicios. En ese sentido los trabajadores requieren satisfacer sus necesidades a través de la cooperación y participación

Por consiguiente, el leitmotiv de toda sociedad actual es atender y satisfacer las necesidades oportunamente. También es alcanzar sus metas establecidas, esta sociedad está conformada hombres y mujeres. Los mismos, tienen necesidades y buscan satisfacerlas mediante el acto social de cooperación y participación de todos los integrantes de la sociedad, donde se comparten fines y/o sistema de valores

En toda organización, los trabajadores se comportan de manera individual y grupal. Por lo tanto, los mismos, reciben resultados grupales e individuales. En ese sentido las personas requieren de las organizaciones de sus trabajadores y así obtener beneficios para ambos.

Perspectiva Teórica de la Productividad laboral

La productividad tiene conceptos multidimensionales, los mismos pueden variar de acuerdo de acuerdo al sentido que se le quiere aplicar. La mayoría de las personas la asocian a la productividad como la cantidad de productos o servicios realizados en un tiempo determinado.

Kempila (2003) señala que utiliza el concepto de productividad en la economía. La misma, la vinculan con la salida de productos o servicios, la materia prima y los recursos humanos utilizados. Es decir, utilizarlo como un indicador de eficiencia

Maroto (2006) señala que “la productividad se refiere a la cantidad de bienes y servicios que produce un trabajador, bien sea como individuo o por cada hora trabajada” (pag. 35)

Factores humanos que inciden en la productividad

García y Leal (2008) precisa que el factor humano, que presenta el trabajador como la persona que “que hace algo”, magnifica y valora el trabajo de la persona, Por que utiliza los recursos de la organización. Es decir, que es el factor humano quien administra la organización.

Factores Individuales

Está conformado por la motivación, las competencias, la satisfacción laboral, la identificación, el compromiso y la implicación con la organización.

La motivación

Cequea (2010), sostiene que es la: “Energía o esfuerzo empeñado por el individuo para alcanzar los resultados de la organización” (p. 43)

La competencia

Cequea (2010), sostiene que son: “Características intrínsecas de las personas o conjunto de aptitudes, rasgos de personalidad y conocimientos (comportamientos

observables) responsables de producir un rendimiento eficiente en el trabajo y en consecuencia alcanzar los objetivos de la organización” (p. 43)

La satisfacción laboral

Cequea (2010), sostiene que es la: “Actitud del individuo ante la satisfacción de sus necesidades y expectativas, y su interacción con los factores motivacionales del ambiente laboral en que se desenvuelve” (p. 43)

La identificación, el compromiso y la implicación con la organización

Cequea (2010), sostiene que:

Son aspectos psicológicos de la persona con su trabajo, o el grado en que la persona valora su actividad como importante y de la vinculación emocional se desarrolle. La identificación de la persona con su trabajo está en función del conocimiento que tiene del proceso y de su responsabilidad sobre los resultados (p. 565)

Factores Grupales

Está conformado por la participación, la cohesión y la gestión de conflictos

La participación

Cequea (2010), sostiene que:

Se manifiesta cuando el individuo decide incorporar su conocimiento en la toma de decisiones y la organización establece los espacios para su concreción. La forma de participación y el contexto determinan el alcance del efecto positivo sobre el rendimiento y la productividad. (p. 43)

La cohesión

Cequea (2010), Sostiene que es:

La cohesión es un constructo multidimensional y dinámico, entendido como el conjunto de fuerzas que llevan a los individuos a permanecer en

grupo y es importante porque se ha descubierto que está relacionado con la productividad de los grupos y equipos de trabajo. Además, es un vehículo excelente para el proceso de toma de decisiones (p. 568)

La gestión de conflictos

Cequea (2010), sostiene que es el:

Proceso que se manifiesta cuando un individuo o grupo percibe diferencias o divergencias entre sus intereses individuales o grupales y los intereses de otros individuos o grupos, relacionadas con las tareas o con las relaciones socio-afectivas. La negociación es fundamental como dinámica para manejar el conflicto (p. 569)

Factores Organizacionales

Está conformado por la cultura organizacional, el clima organizacional y el liderazgo

La cultura organizacional

Cequea (2010), sostiene que es el:

Fenómeno de dimensión psicosocial presente en la organización, producto de un conjunto de creencias y valores compartidos, determinada por el marco estratégico de la organización (misión, visión, valores, políticas y estrategia) y su estructura. Incide en los individuos y en los grupos, y está directamente relacionada con los resultados de la organización. (p. 572)

El clima organizacional

Cequea (2010), sostiene que son:

Percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, aspectos estructurales de la organización, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo. Está determinada por la cultura organizacional y tiene incidencia en el desempeño de las personas y en los resultados de la organización” (p. 574)

El liderazgo

Cequea (2010), sostiene que es el “Fenómeno de dimensiones psicosociales que incide sobre los individuos y los grupos. Está determinado por la cultura de la organización e incide directamente en sus resultados” (p. 573)

Dimensiones de la productividad laboral

Dimensión 1: Motivación

Robbins y Judge (2009) Se define “motivación como los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la consecución de un objetivo” (p. 175)

Cequea, Rodríguez-Monroy, Bottini, (2011) sostiene que: “La energía o esfuerzo empeñado por el individuo para alcanzar los resultados de la organización”

Sulbarán (2002) sostiene que:

En las organizaciones las gerencias estimulan a los colaboradores a participar en mejorar el clima organizacional. Las misma, son con capacitaciones, incentivos y reconocimientos. Así los colaboradores puedan contribuir con la organización en forma voluntaria y espontáneamente. (p. 200)

Dimensión 2: Satisfacción en el trabajo

Robbins y Judge (2009) Se define como el sentimiento positivo respecto del trabajo propio, que resulta de una evaluación de sus características (p. 31)

Cequea, Rodríguez-Monroy, Bottini, (2011) sostiene que es: “Actitud del individuo ante la satisfacción de sus necesidades y expectativas, y su interacción con los factores motivacionales del ambiente laboral en que se desenvuelve”

Chiavenato (2007) sostiene que:

La preocupación actual de las organizaciones es la calidad de vida de sus colaboradores. La misma tiene dos posiciones; en primer lugar, está el bienestar y la satisfacción laboral del colaborador y en segundo plano la productividad y la calidad de servicio que ofrece la organización. Como las necesidades de ambas posiciones varían de acuerdo a cada persona y/o organización, es necesario buscar un equilibrio entre ambos y así no se vean afectados (p. 352)

Dimensión 3: Manejo de conflictos

Robbins y Judge (2009) Se define conflicto como un proceso que comienza cuando una de las partes percibe que la otra ha sufrido un efecto negativo, o está por hacerlo, algo que a la primera le preocupa (p. 485)

Cequea, Rodríguez-Monroy, Bottini, (2011) sostiene que es el:

Proceso que se manifiesta cuando un individuo o grupo percibe diferencias o divergencias entre sus intereses individuales o grupales y los intereses de otros individuos o grupos, relacionadas con las tareas o con las relaciones socio-afectivas. La negociación es fundamental como dinámica para manejar el conflicto”

Chiavenato (2007) menciona que:

Las Competencias de cada colaborador para solucionar un conflicto, principalmente son la habilidad interpersonal para resolver problemas, la comunicación asertiva, responsabilidad de sus actos, flexibilidad y juicio. Asimismo, tener la capacidad para identificar y determinar el nivel apropiado para asumir el riesgo y así tomar la decisión correcta (p.260)

Dimensión 4: Cultura organizacional

Robbins y Judge (2009) se refiere a un “sistema de significado compartido por los miembros, el cual distingue a una organización de las demás” (p. 551)

Cequea, Rodríguez-Monroy, Bottini, (2011) sostiene que es el:

Es un fenómeno psicosocial que siempre está presente en una organización. El mismo, es una suma de creencias y valores compartidos. La misión, visión, valores, políticas y estrategia pertenecen al marco y estructura estratégica de la organización e influyen en los colaboradores, grupos formales e informales de la organización. (p. 44)

Chiavenato (2009) sostiene que:

Las relaciones entre las organizaciones y las personas que trabajan en ella es de vital importancia, una paralización de la producción por una falta de adaptación o de integración al contexto de la organización, a su cultura organizacional a las políticas de la organización serian nefastas (p.444).

1.4 Formulación del problema

En este proyecto de investigación evaluaremos el desempeño de la oficina de servicios generales del instituto nacional de defensa de la competencia y de la protección de la propiedad intelectual 2018. La misma, actualmente está conformada con 120 colaboradores, con las siguientes modalidades de contrato: Planilla 20 personas, C.A.S 30 personas y locación de servicios 70 personas.

La gestión administrativa, de la oficina de servicios generales presenta una brecha con la insatisfacción laboral de los integrantes de esta oficina, la misma afecta la productividad laboral de los colaboradores, repercutiendo en la atención a los usuarios internos y externos de la institución

La gestión administrativa no tiene actualizada e identificada las responsabilidades y conocimientos profesionales y técnicos de cada integrante. Si bien es cierto, al momento de la contratación de estas personas ingresaron con unas responsabilidades determinadas

al pasar el tiempo las necesidades de la institución han variado significativamente. La misma, no se actualizo y/o comunico a los colaboradores.

Estas variaciones ocasionan un clima laboral insatisfactorio para los colaboradores, algunos de ellos reciben más carga laboral, por demostrar más capacidad en solucionar y satisfacer las necesidades de la institución. Por el contrario, los que tienen menos capacidad, su carga laboral es menor. Este desbalance, afecta directamente la productividad laboral.

Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la productividad laboral de los colaboradores de la oficina de servicios generales del instituto nacional de defensa de la competencia y de la protección de la propiedad intelectual 2018?

Problemas Específicos

Problema específico 1.

¿Cuál es la relación que existe entre la planeación y la productividad laboral de los colaboradores de la oficina de servicios generales del instituto nacional de defensa de la competencia y de la protección de la propiedad intelectual 2018?

Problema específico 2.

¿Cuál es la relación que existe entre la organización y la productividad laboral de los colaboradores de la oficina de servicios generales del instituto nacional de defensa de la competencia y de la protección de la propiedad intelectual 2018?

Problema específico 3.

¿Cuál es la relación que existe entre la dirección y la productividad laboral de los colaboradores de la oficina de servicios generales del instituto nacional de defensa de la competencia y de la protección de la propiedad intelectual 2018?

Problema específico 4.

¿Cuál es la relación que existe entre el control y la productividad laboral de los colaboradores de la oficina de servicios generales del instituto nacional de defensa de la competencia y de la protección de la propiedad intelectual 2018?

1.5 Justificación del estudio

La presente investigación tiene como objetivo principal determinar la relación entre la gestión administrativa y la productividad laboral de los colaboradores de la oficina de servicios generales del instituto nacional de defensa de la competencia y de la protección de la propiedad intelectual 2018

Justificación teórica:

La justificación de la investigación se basa en que existe una relación directa entre los colaboradores y la organización. Asimismo, la gestión administrativa debidamente implementada en toda la organización lograra incrementar los beneficios para ambas partes. Al incrementarse la productividad, esta beneficiara al colaborador y a la organización. esta última podrá invertir en nuevas tecnologías y mejorar su infraestructura

Chiavenato (2004) sostiene que: Cada organización debe alcanzar sus metas compitiendo, tomando decisiones, mejorando sus procesos, dirigir y distribuir los recursos materiales y humanos eficientemente, evaluando los logros y alcanzando los objetivos trazados. (p. 12)

La gestión administrativa de este estudio, se dimensiono con la planeación, la organización, la dirección y el control. Los mismos, evaluaron mediante sus indicadores como son: la visión, misión, objetivos, funciones, comunicación, perfiles, integridad, motivación, liderazgo, desempeño, evaluación y monitoreo

Robbins y Judge (2009) sostienen que en “Una organización es productiva si alcanza sus metas y si hace esto transfiriendo insumos al producto al costo más bajo.

Como tal, la productividad implica una preocupación tanto por la eficacia como por la eficiencia” (p. 27)

La productividad laboral de este estudio esta dimensionada con la motivación, satisfacción en el trabajo, manejo de conflictos y cultura organizacional. Los mismos, se evaluarán mediante sus indicadores como son: la autonomía, responsabilidad, comunicación e integración, logro de objetivos, beneficios, supervisión, actitud, empatía, tolerancia, valores, conducta, coherencia

En ese sentido, el fin de esta investigación realizada trata de correlacionar las variables antes señalada. Así, la oficina de servicios generales pueda realizar las adecuaciones necesarias al tener identificado los problemas en la presente investigación

Justificación práctica:

El resultado de esta investigación es fundamental, porque beneficiara en la gestión administrativa a la oficina de servicios generales del instituto nacional de defensa de la competencia y de la protección de la propiedad intelectual 2018. Acondicionar e implementar nuevas estrategias de gestión mejorara la atención de los clientes internos y externos de la así Institución. Asimismo, al ubicar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de esta oficina, se adoptarán las medidas correspondientes para optimizar y atender oportunamente el servicio que ofrecemos a nuestros clientes internos y externos.

La Gestión Administrativa y la productividad laboral, es muy importante para lograr cumplir los objetivos de la Institución. Alcanzar la satisfacción laboral de los colaboradores de la oficina, lograra satisfacer las necesidades logísticas de la Institución. Asimismo, los colaboradores de la oficina de servicios generales se sientan motivados y así lograr alcanzar sus objetivos profesionales, económicos y sociales.

Justificación metodológica:

En el presente trabajo de investigación se utilizó métodos, procedimientos, técnicas e instrumentos válidos y confiables, a través de los cuales al culminar y emitir sus resultados y contrastándolos con otras investigaciones, nos permitirá rediseñar, reformular y reorientar la gestión administrativa y la productividad laboral de los colaboradores de la oficina de servicios generales del instituto nacional de defensa de la competencia y de la protección de la propiedad intelectual 2018.

1.6 Hipótesis**Hipótesis general**

Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la productividad laboral de los colaboradores de la oficina de servicios generales del instituto nacional de defensa de la competencia y de la protección de la propiedad intelectual 2018.

Hipótesis específicas**Hipótesis Específica 1**

La planeación se relaciona de manera positiva con la productividad laboral y los colaboradores de la oficina de servicios generales del instituto nacional de defensa de la competencia y de la protección de la propiedad intelectual 2018

Hipótesis Específica 2

La organización se relaciona de manera directa con la productividad laboral y el nivel organizacional de los colaboradores de la oficina de servicios generales del instituto nacional de defensa de la competencia y de la protección de la propiedad intelectual 2018

Hipótesis Específica 3

La dirección se relaciona de manera directa con la productividad laboral y el nivel organizacional de los colaboradores de la oficina de servicios generales del instituto nacional de defensa de la competencia y de la protección de la propiedad intelectual 2018

Hipótesis Específica 4

El control se relaciona de manera directa con la productividad laboral y el nivel organizacional de los colaboradores de la oficina de servicios generales del instituto nacional de defensa de la competencia y de la protección de la propiedad intelectual 2018

1.7 Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la productividad laboral de los colaboradores de la oficina de servicios generales del instituto nacional de defensa de la competencia y de la protección de la propiedad intelectual 2018.

Objetivos específicos

Objetivo Específico 1

Determinar la relación que existe entre la planificación y la productividad laboral de los colaboradores de la oficina de servicios generales del instituto nacional de defensa de la competencia y de la protección de la propiedad intelectual 2018

Objetivo Específico 2

Determinar la relación que existe entre la organización y la productividad laboral de los colaboradores de la oficina de servicios generales del instituto nacional de defensa de la competencia y de la protección de la propiedad intelectual 2018

Objetivo Específico 3

Determinar la relación que existe entre la dirección y la productividad laboral de los colaboradores de la oficina de servicios generales del instituto nacional de defensa de la competencia y de la protección de la propiedad intelectual 2018

Objetivo Específico 4

Determinar la relación que existe entre el control y la productividad laboral de los colaboradores de la oficina de servicios generales del instituto nacional de defensa de la competencia y de la protección de la propiedad intelectual 2018.

II. METODO

2.1 Diseño de investigación

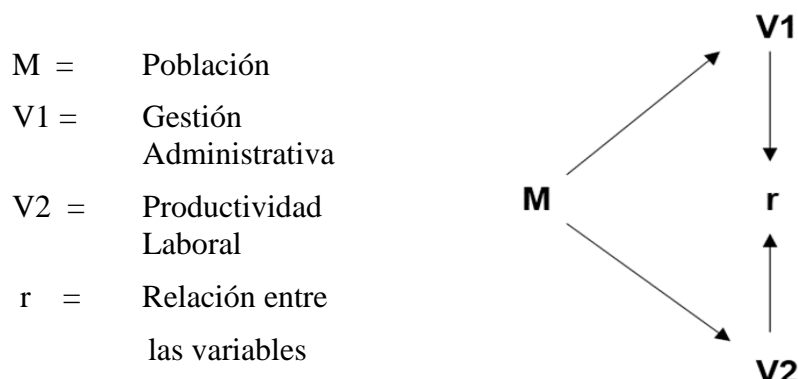
En la presente investigación, se consideró el enfoque cuantitativo, según Sánchez y Reyes (2015) explicaron que el enfoque cuantitativo, supone procedimientos estadísticos de procesamientos de datos; el mismo hace uso de la estadística descriptiva y/o inferencial (p. 51).

Se aplicó el método hipotético–deductivo, el mismo nos permite tener un control, seguimiento y adquisición de conocimientos nuevos; considerando otros adquiridos con anterioridad. Los mismos, siempre están en procesos de nuevas deducciones. En ese sentido se ha propuesto una hipótesis concerniente a la gestión administrativa y la productividad laboral. De acuerdo a lo precisado por Bisquerra 1998 (citado en Valderrama, 2015, p. 97)

La investigación corresponde al tipo básico, Porque mediante este tipo de investigación, haciendo uso de los métodos analítico y sintético, se tratará de responder y desarrollar nuevos conocimientos en las variables de la presente investigación. Según Quezada (2015) precisa que la investigación básica, tiene como finalidad principal desarrollar teorías mediante el descubrimiento de amplias generalizaciones o principios” (p. 25). Asimismo, porque se trabajará sobre realidades de hecho, para poder presentar una interpretación correcta de los resultados

Asimismo, la investigación es de nivel correlacional, cuya finalidad principal era determinar la relación entre las variables sometidas a esta investigación que son La gestión administrativa y la productividad laboral. Como lo señala Hernández et al. (2014) preciso que esta investigación establece los niveles de relación y/o asociación que existe entre dos o más variables en una muestra determinada (p. 93).

El diseño del trabajo de investigación a realizar es no experimental, debido a que el investigador no interviene y solo observará los resultados obtenidos de la encuesta realizada. (Hernández, 2014, p. 28) corte Transversal o transeccional, esto porque los datos se acopiarán una sola vez, en un tiempo determinado y las observaciones obtenidas se realizarán en un momento oportuno, midiendo así el factor causa y efecto simultáneamente, utilizaremos también el diseño transversal porque es un estudio barato, de rápida realización y porque los datos se pueden obtener de una manera fácil. Según Hernández et al., (2014, p. 151).



2.2 Variable, operacionalización de las variables

Variable 1 - La gestión administrativa

Chiavenato (2004) sostiene que:

Cada organización debe alcanzar objetivos en un ambiente de competencia acérrima, debe tomar decisiones, coordinar múltiples actividades, dirigir personas, evaluar el desempeño con base en objetivos determinados, conseguir y asignar recursos. Las diversas actividades administrativas realizadas por varios administradores, orientadas hacia áreas y problemas específicos, deben realizarse y coordinarse de manera integrada y unificada en cada organización o empresa (p. 12)

Variable 2 - La Productividad laboral

Robbins y Judge (2009) Una organización es productiva si alcanza sus metas y si hace esto transfiriendo insumos al producto al costo más bajo. Como tal, la productividad implica una preocupación tanto por la eficacia como por la eficiencia (p. 27)

Tabla 01

Operacionalización de la variable I Gestión Administrativa

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles/Intervalos
			Ordinales	
Planeación	Visión	1,2	(1) Nunca	Baja < 6- 14>
	Misión	3,4	(2) Casi nunca	Media <15-23>
	Objetivos	5,6	(3) A veces	Alta <24- 30>
Organización	Funciones	7,8	(4) Casi siempre	Baja < 6- 14>
	Comunicación	9, 10	(5) Siempre	Media <15-23>
	Perfiles	11,12		Alta <24- 30>
Dirección	Integridad	13,14		Baja < 6- 14>
	Motivación	15,16		Media <15-23>
	Liderazgo	17,18		Alta <24- 30>
Control	Desempeño	19,20		Baja < 6- 14>
	Evaluación	21, 22		Media <15-23>
	Monitoreo	23,24		Alta <24- 30>

Fuente: Adaptado de las dimensiones definidas del autor CHIAVENATO, 2004. Adaptado, por Br. Fredy Victor Durand Aguilar

Tabla 02

Operacionalización de la variable 2 Productividad laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles
			Ordinales	Intervalos
Motivación	Autonomía	1,2	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	Baja < 6- 14>
	Responsabilidad	3,4		Media <15-23>
	Comunicación e integración	5,6		Alta <24- 30>
Satisfacción en el trabajo	Logro de objetivos	7,8		Baja < 6- 14>
	Beneficios	9, 10		Media <15-23>
	Supervisión	11,12	Alta <24- 30>	
Manejo de conflictos	Actitud	13,14	Baja < 6- 14>	
	Empatía	15,16	Media <15-23>	
	Tolerancia	17,18	Alta <24- 30>	
Cultura Organizacional	Valores	19,20	Baja < 6- 14>	
	Conducta	21, 22	Media <15-23>	
	Coherencia	23,24	Alta <24- 30>	

Fuente: Adaptado de las dimensiones definidas del autor Robbins y Judge (2009) Adaptado, por Br. Fredy Victor Durand Aguilar

2.3 Población y muestra

Población

En esta investigación evaluaremos el desempeño de la oficina de servicios generales del INDECOPI. La misma, tiene una población de 120 colaboradores, con diferentes modalidades de contrato; planilla, Contrato Administrativo de Servicios (CAS) y locación de servicios.

Para Gutierrez (2015)

La población se forma por las unidades de análisis, se les denomina también casos o elementos y depende del planteamiento de la investigación y de los alcances del estudio es decir de la población seleccionada. Para obtener conclusiones validas acerca de un grupo de individuos o de objetos, en vez de examinar todo el grupo, llamado población, se puede examinar solo una pequeña parte de esta población, que se llama muestra. (p. 76)

Muestra.

Según Hernández, Fernández, y Baptista (2010) La muestra es un: “subgrupo de la población del cual se recolectan datos, previamente delimitado, siendo representativo de dicha población”. (p. 427)

En ese sentido, considerando que la población es finita, procedí a considerar todos los integrantes de la oficina de servicios generales del INDECOPI.

Criterios de inclusión.

Ser colaborador de la oficina de servicios generales del instituto nacional de defensa de la competencia y de la protección de la propiedad intelectual 2018, con diferentes modalidades de contrato como: planilla, Contrato Administrativo de Servicios (CAS) y locación de servicios.

Criterios de Exclusión.

Colaboradores que no pertenecen a la oficina de servicios generales del instituto nacional de defensa de la competencia y de la protección de la propiedad intelectual 2018.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Para esta investigación se usó la técnica de la indagación por medio de un cuestionario; Se tomaron los datos de la población de manera anónima y privada

Recolección de datos

Gomez (2006) stiene que:

La recolección de datos desde el enfoque cuantitativo, recolectar datos es equivalente a medir. De acuerdo con la definición clásica del término, ampliamente difundida, medir significa “asignar números a objetos y eventos de acuerdo a ciertas reglas”. Sin embargo, no siempre lo queremos observar es directamente medible. (p. 121.)

Se usó una encuesta. La misma, se mide en la escala de Likert de cinco (05) puntos para las variables gestión administrativa y productividad laboral.

La variable 1

Gestión administrativa: Consta de 24 preguntas politómicas, seis (06) preguntas para la primera dimensión (planeación), seis (06), preguntas para la segunda dimensión (organización), seis (06), preguntas para la tercera dimensión (dirección), y seis (06) preguntas para la cuarta dimensión (control).

La variable 2

Productividad laboral: consta de 24 preguntas politómicas, seis (06) preguntas para la primera dimensión (motivación), seis (06), preguntas para la segunda dimensión (satisfacción laboral), seis (06) preguntas para la tercera dimensión (manejo de conflictos), y seis (06) preguntas para la cuarta dimensión (cultura organizacional).

Instrumento

Gomez (2006)

Un instrumento de medición adecuado es aquel que registra datos observables que representa verdaderamente los conceptos o las variables que el investigador tiene en mente. En términos cuantitativos: capturo verdaderamente la “realidad” que deseo capturar.

Desde luego no hay medición perfecta. Es casi imposible que representemos con exactitud variables tales como la inteligencia, o la motivación, pero debemos acercarnos todo lo posible a la representación del concepto que el investigador tiene en mente mediante el instrumento de medición que desarrollemos. (p. 122.)

Ficha de instrumento de Gestión administrativa.

Nombre	:	Gestión administrativa
Autor	:	Adaptado por Br. Fredy Victor Durand Aguilar
Adaptación	:	Dra. Maritza Emperatriz Guzmán Meza
Forma de Respuesta	:	Formato tipo Likert
Año	:	2018
Aplicación	:	Individual
Duración	:	Quince (15) minutos.
Materiales	:	Manual y ejemplar
Mide cuatro (04) Dimensiones	:	Planeación, organización, dirección y control
Alternativas de Respuesta	:	(1) Siempre (2) Muchas veces (3) Algunas veces (4) Solo una vez (5) Nunca

Tabla 03

Baremización de la variable Gestión administrativa

Instrumento General:	Baja < 24-56 >	Media < 57-89 >	Alta < 90-120 >
Dimensión 1	Baja < 6-14 >	Media < 15-23 >	Alta < 24-30 >
Dimensión 2	Baja < 6-14 >	Media < 15-23 >	Alta < 24-30 >
Dimensión 3	Baja < 6-14 >	Media < 15-23 >	Alta < 24-30 >
Dimensión 4	Baja < 6-14 >	Media < 15-23 >	Alta < 24-30 >

Ficha de instrumento de Productividad Laboral.

Nombre	:	Productividad Laboral
Autor	:	Adaptado por Br. Fredy Durand Aguilar
Adaptación	:	Dra. Maritza Emperatriz Guzmán Meza
Forma de		
Respuesta	:	Formato tipo Likert
Año	:	2018
Aplicación	:	Individual
Duración	:	Quince (15) minutos.
Materiales	:	Manual y ejemplar
Mide cuatro (04)		
Dimensiones	:	Motivación, satisfacción laboral, manejo de conflictos, cultura organizacional
Alternativas de		
Respuesta	:	(1) Siempre (2) Muchas veces (3) Algunas veces (4) Solo una vez (5) Nunca

Tabla 04

Baremización de la variable Productividad Laboral

Instrumento General:	Baja < 24-56 >	Media < 57-89 >	Alta < 90-120 >
Dimensión 1	Baja < 6-14 >	Media < 15-23 >	Alta < 24-30 >
Dimensión 2	Baja < 6-14 >	Media < 15-23 >	Alta < 24-30 >
Dimensión 3	Baja < 6-14 >	Media < 15-23 >	Alta < 24-30 >
Dimensión 4	Baja < 6-14 >	Media < 15-23 >	Alta < 24-30 >

Validación y confiabilidad del instrumento

Soler (2008). La teoría clásica de los test constituye un modelo apropiado para desarrollar el concepto de confiabilidad y las diferentes fórmulas de cálculo de mayor utilidad en las aplicaciones, el coeficiente alfa de Cronbach es el indicador más utilizado para cuantificar la consistencia interna de los tests y es necesario tener en cuenta los supuestos que sustentan la correcta aplicación del coeficiente alfa para hacer una interpretación adecuada de su valor numérico

Tabla 05

Validadores de la encuesta

Apellidos y nombres	Grado y cargo	Veredicto
Torres Cáceres, Fátima	Dra. Metodología en investigación	Aplicable
Rivera Arellano, Gissela	Mg. Docente de investigación	Aplicable
Maritza Emperatriz Guzmán Meza	Dra. Metodología en investigación	Aplicable

Gómez (2006) “La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales” (p. 122).

Tabla 06

Confiabilidad de los instrumentos – Alfa de Cronbach

Instrumento	Alfa de Cronbach	Nº Ítems
Gestión administrativa	0.982	24
Productividad laboral	0.989	24

Para evaluar la confiabilidad de la prueba, se utilizó el método de consistencia interna, a través del coeficiente Alfa de Cronbach, se halló un valor de 0.982 y 0.989 para los instrumentos indicando que la escala presentaba una confiabilidad muy alta.

2.5 Métodos de análisis de datos

Se realizó la parte descriptiva e inferencial. Siguiendo el siguiente proceso:

Los cuestionarios de la presente investigación fueron entregados a cada colaborador de la oficina de servicios generales del instituto nacional de defensa de la competencia y de la protección de la propiedad intelectual 2018. Asimismo, realice una breve introducción e indicaciones para que los colaboradores puedan llenar la encuesta sin inconveniente. Los resultados, que se obtuvieron en la recolección de información, fueron tabulados en tablas con cifras absolutas y relativas. En ese sentido, cada pregunta esta tabulada en una tabla, y fueron calculados sus valores porcentuales correspondientes al número de respuestas absolutas obtenidas.

Finalmente, se procedió a la interpretación de todas las tablas relacionadas con la percepción de la gestión administrativa y la productividad laboral de la oficina de servicios generales de la presente investigación.

2.6 Prueba de normalidad

Tabla 07

Prueba de normalidad de los datos obtenidos de las variables de estudio

	Kolmogorov-Smirnov ^a			criterio	Decisión
	Estadístico	gl	Sig.		
Gestión Administrativa	,379	120	,000	Si el sig =pvalor<0.05	No normal
Productividad Laboral	,376	120	,000		No normal
Dimensión Planeación	,342	120	,000		No normal
Dimensión Organización	,344	120	,000		No normal
Dimensión Dirección	,279	120	,000		No normal
Dimensión Control	,339	120	,000		No normal

De los resultados obtenidos en la tabla, en referencia a la prueba de normalidad de los datos, se demuestra el valor del nivel de significación es menor que el nivel de significancia; $0,00 < 0,05$ podemos afirmar que los datos no presentan distribución

normal, por lo que se asumirán estadísticos no paramétricos para su respectivo tratamiento, por consiguiente, el estadístico de correlación de Rho de Spearman.

2.7 Aspectos éticos

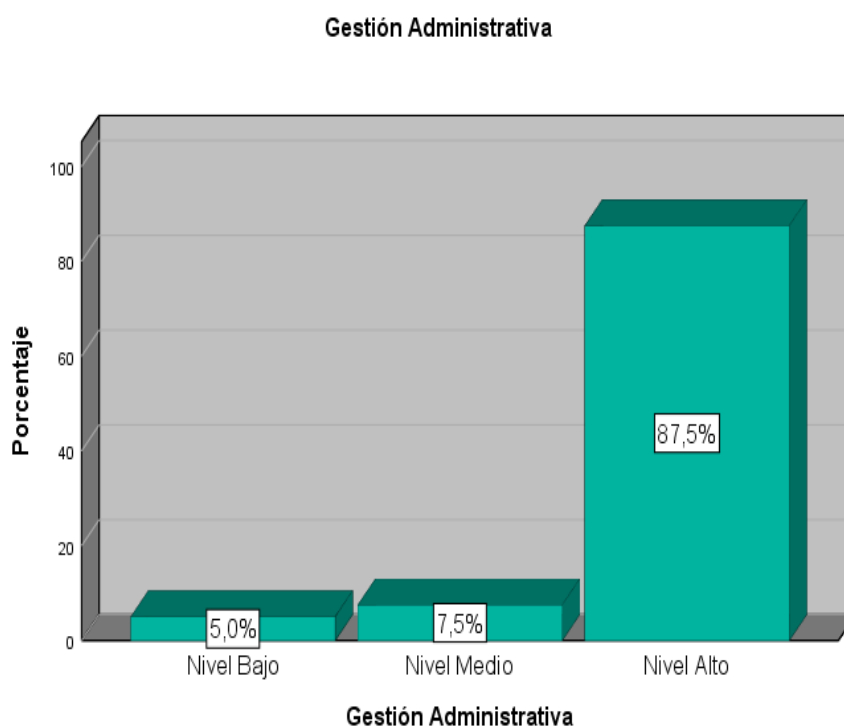
Las encuestas realizadas fueron anónimas para que los entrevistados respondan con veracidad, con plena libertad y con el objeto de guardar imparcialidad. Asimismo, se comunicó a todos los entrevistados los objetivos y fines de la investigación, también que su participación de los colaboradores es voluntaria en la presente investigación. Es necesario, precisar que no se publicará los resultados y solo se entregará a solicitud de la oficina de servicios generales del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual 2018, con el único propósito de tomar acciones de mejorar la gestión.

III. RESULTADOS

Tabla 08

Gestión Administrativa

Gestión Administrativa			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nivel Bajo	6	5,0	5,0
Nivel Medio	9	7,5	12,5
Nivel Alto	105	87,5	100,0
Total	120	100,0	

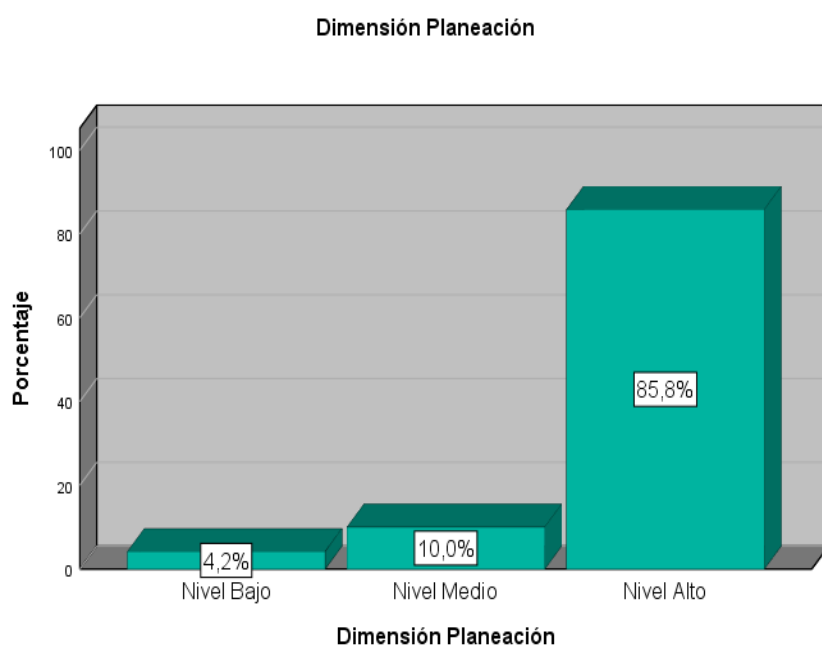
Figura 01 *Gestión Administrativa*

De acuerdo a la tabla 08 y figura 1, muestran los resultados desde la percepción de los encuestados, que el 87.5% tienen un nivel alto, el 7.5%, se observa que tiene un nivel medio, el 5.0% tiene un nivel bajo, respecto a la gestión administrativa de los colaboradores de la oficina de servicios generales INDECOPI – Lima, 2018.

Tabla 09

Dimensión Planeación

Dimensión Planeación			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nivel Bajo	5	4,2	4,2
Nivel Medio	12	10,0	14,2
Nivel Alto	103	85,8	100,0
Total	120	100,0	

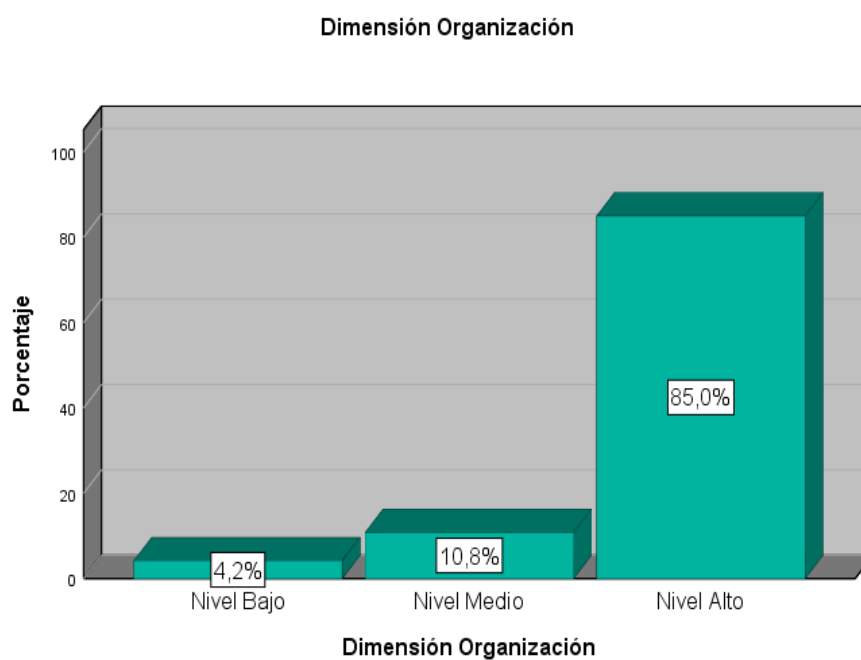
Figura 02 *Gestión administrativa – dimensión planeación*

De acuerdo a la tabla 09 y figura 2, muestran los resultados desde la percepción de los encuestados, que el 85.8% tienen un nivel alto, el 10.0% tiene un nivel medio, el 4.2% tiene un nivel bajo, respecto a la gestión administrativa en la dimensión planeación, de los colaboradores de la oficina de servicios generales INDECOPI – Lima, 2018.

Tabla 10

Dimensión Organización

Dimensión Organización			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nivel Bajo	5	4,2	4,2
Nivel Medio	13	10,8	15,0
Nivel Alto	102	85,0	100,0
Total	120	100,0	

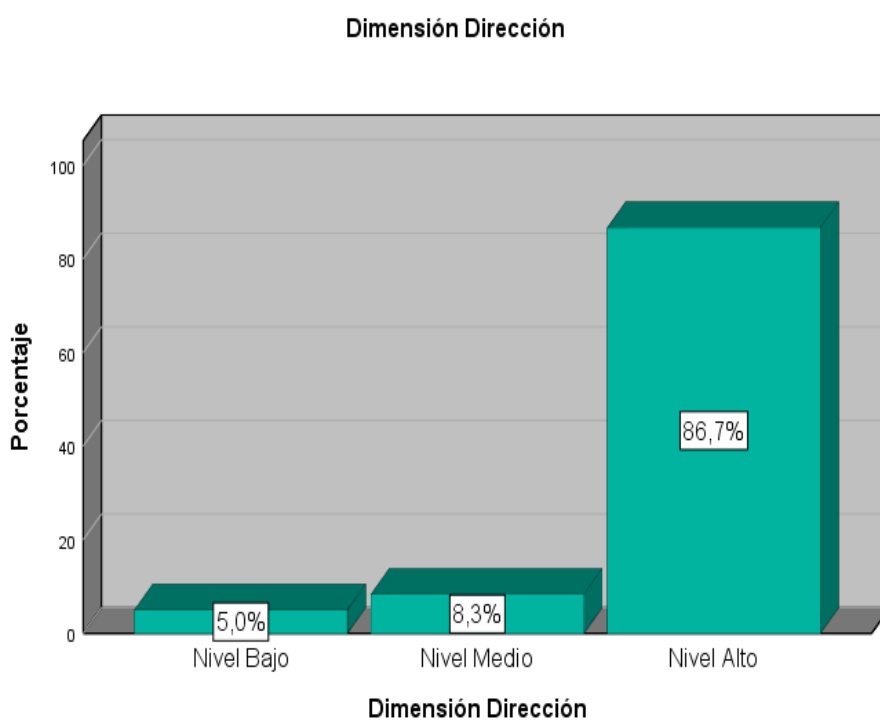
Figura 03 *Gestión administrativa – dimensión planeación*

De acuerdo a la tabla 10 y figura 3, muestran los resultados desde la percepción de los encuestados, que el 85.0% tienen un nivel alto, el 10.8% se observa que tiene un nivel medio, el 4.2% tiene un nivel bajo, respecto a la gestión administrativa en la dimensión organización, de los colaboradores de la oficina de servicios generales INDECOPI – Lima, 2018.

Tabla 11

Dimensión Dirección

Dimensión Dirección			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nivel Bajo	6	5,0	5,0
Nivel Medio	10	8,3	13,3
Nivel Alto	104	86,7	100,0
Total	120	100,0	

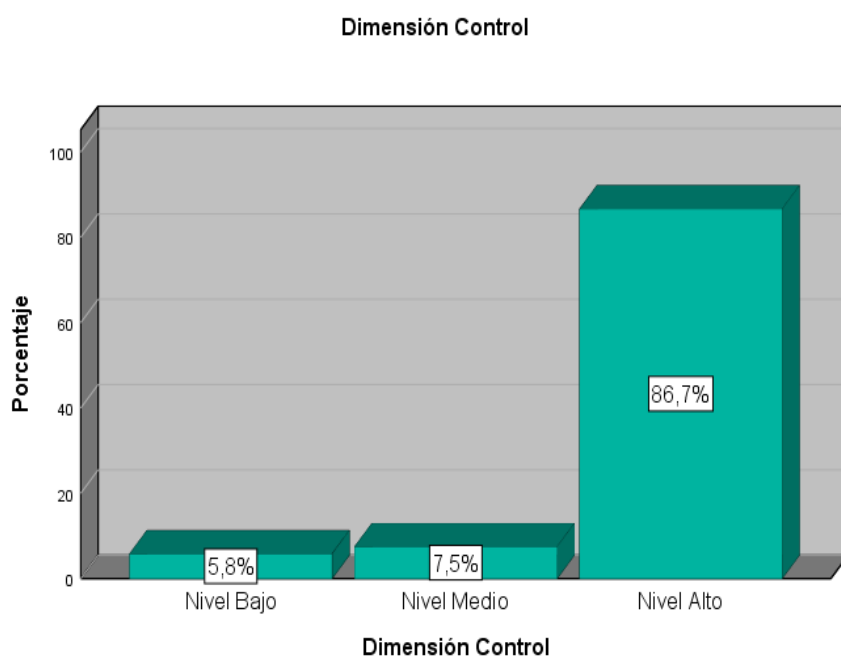
Figura 04 *Gestión administrativa – dimensión dirección*

De acuerdo a la tabla 11 y figura 4, muestran los resultados desde la percepción de los encuestados, que el 86.7% tienen un nivel alto, el 8.3% se observa que tiene un nivel medio, el 5.0% tiene un nivel bajo, respecto a la gestión administrativa en la dimensión dirección, de los colaboradores de la oficina de servicios generales INDECOPI – Lima, 2018.

Tabla 12

Dimensión Control

Dimensión Control			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nivel Bajo	7	5,8	5,8
Nivel Medio	9	7,5	13,3
Nivel Alto	104	86,7	100,0
Total	120	100,0	

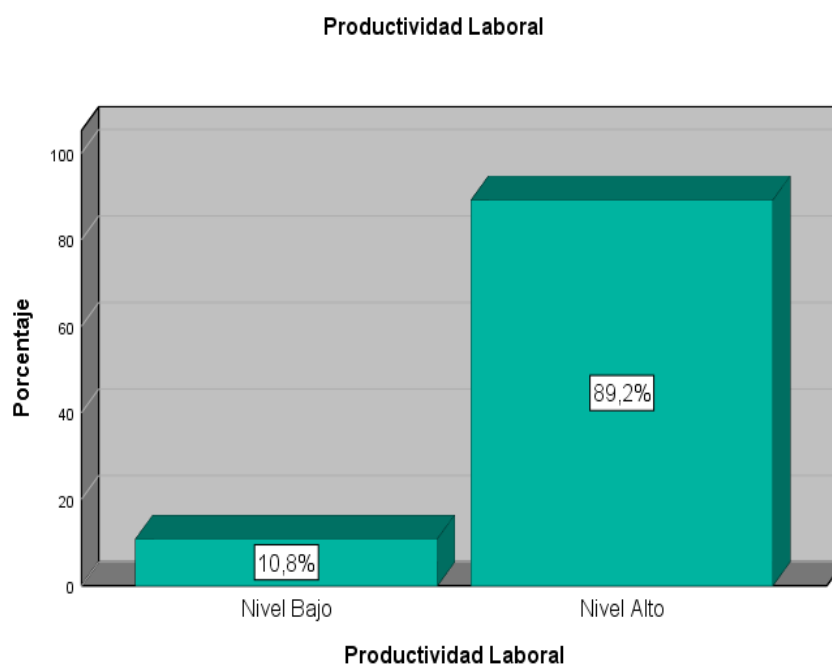
Figura 05 *Gestión administrativa – dimensión control*

De acuerdo a la tabla 12 y figura 5, muestran los resultados desde la percepción de los encuestados, que el 86.7% tienen un nivel alto, el 7.5% se observa que tiene un nivel medio, el 5.8% tiene un nivel bajo, respecto a la gestión administrativa en la dimensión control, de los colaboradores de la oficina de servicios generales INDECOPI – Lima, 2018.

Tabla 13

Productividad Laboral

Productividad Laboral			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nivel Bajo	13	10,8	10,8
Nivel Alto	107	89,2	100,0
Total	120	100,0	

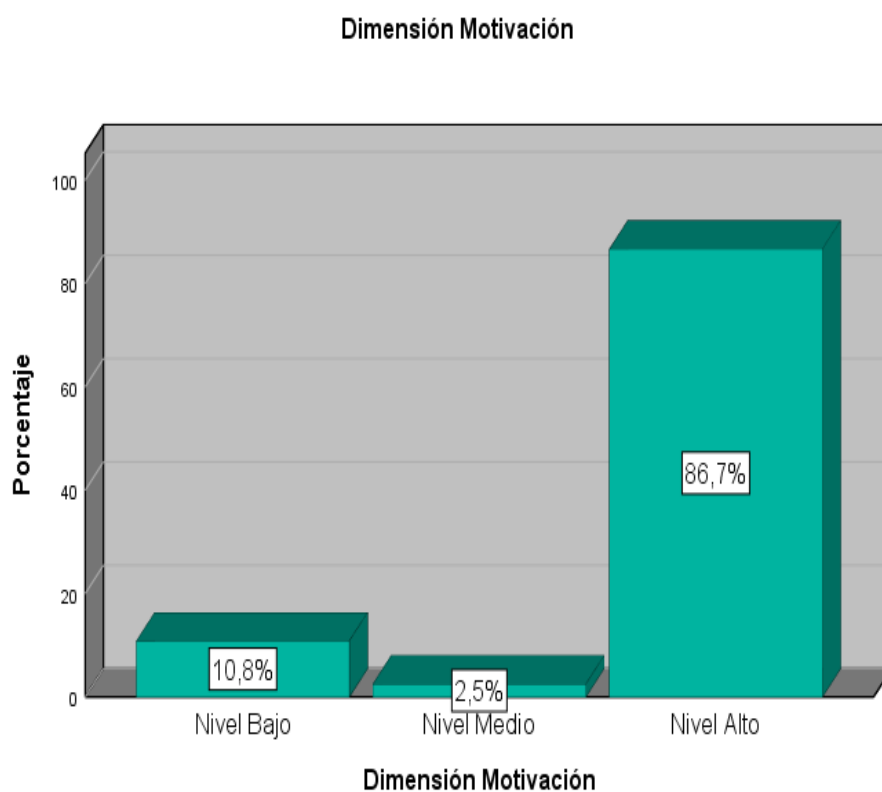
Figura 06 *Productividad Laboral*

De acuerdo a la tabla 13 y figura 6, muestran los resultados desde la percepción de los encuestados, que el 89.2% tienen un nivel alto, el 10.8% tiene un nivel medio, respecto a la productividad laboral, de los colaboradores de la oficina de servicios generales INDECOPI – Lima, 2018.

Tabla 14

Dimensión Motivación

Dimensión Motivación			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nivel Bajo	13	10,8	10,8
Nivel Medio	3	2,5	13,3
Nivel Alto	104	86,7	100,0
Total	120	100,0	

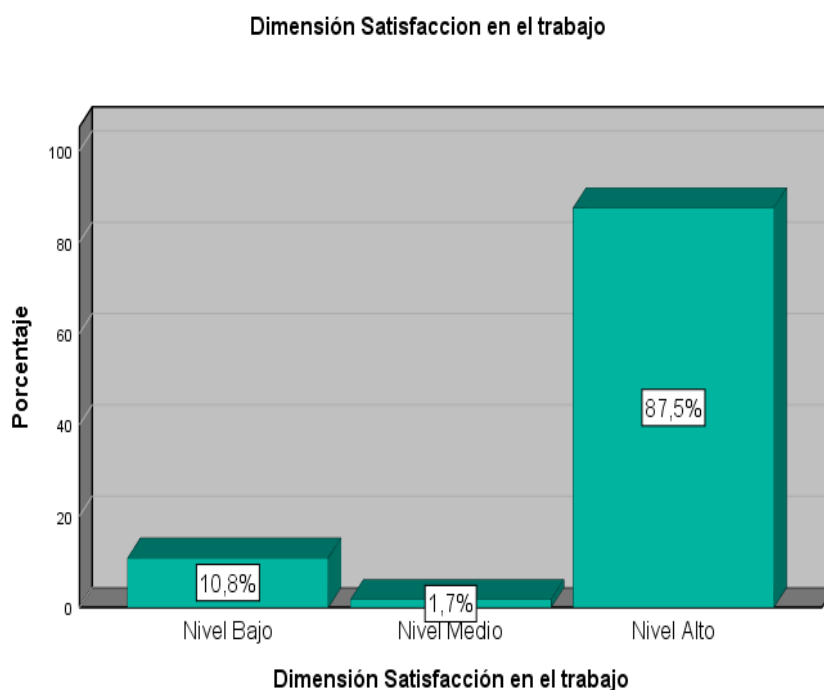
Figura 07 *Productividad Laboral – dimensión motivación*

De acuerdo a la tabla 14 y figura 7, muestran los resultados desde la percepción de los encuestados, que el 86.7% tienen un nivel alto, el 10.8% tiene un nivel bajo, el 2.5% tiene un nivel medio, respecto a la productividad laboral – dimensión motivación, de los colaboradores de la oficina de servicios generales INDECOPI – Lima, 2018.

Tabla 15

Dimensión Satisfacción en el trabajo

Dimensión Satisfacción en el trabajo			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nivel Bajo	13	10,8	10,8
Nivel Medio	2	1,7	12,5
Nivel Alto	105	87,5	100,0
Total	120	100,0	

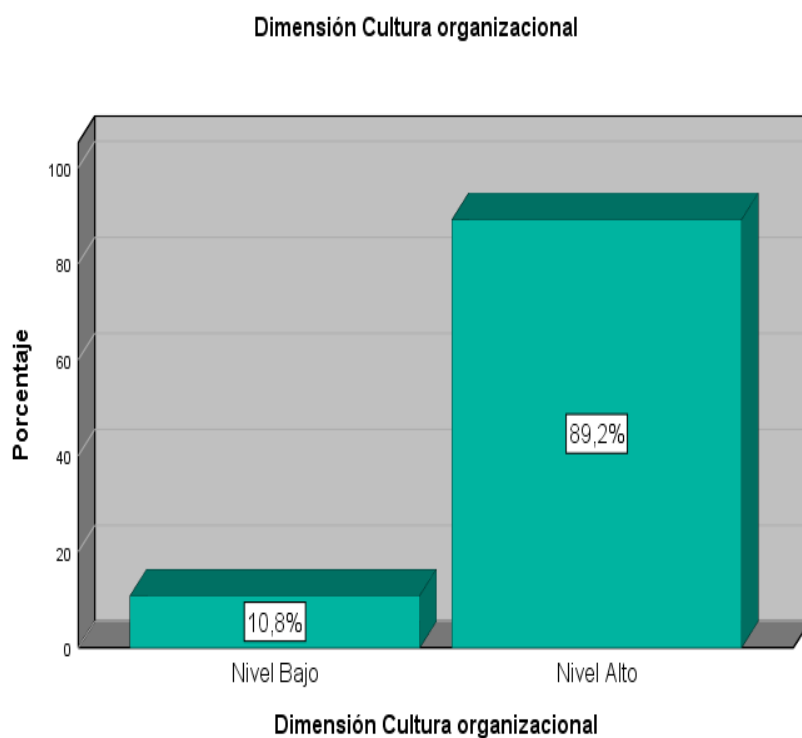
Figura 08 *Productividad Laboral – dimensión satisfacción en el trabajo*

De acuerdo a la tabla 15 y figura 8, muestran los resultados desde la percepción de los encuestados, que el 87.5% tienen un nivel alto, el 10.8% tiene un nivel bajo, el 1.7% tiene un nivel medio, respecto a la productividad laboral – dimensión satisfacción en el trabajo, de los colaboradores de la oficina de servicios generales INDECOPI – Lima, 2018

Tabla 16

Dimensión Cultura organizacional

Dimensión Cultura organizacional			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nivel Bajo	13	10,8	10,8
Nivel Alto	107	89,2	100,0
Total	120	100,0	

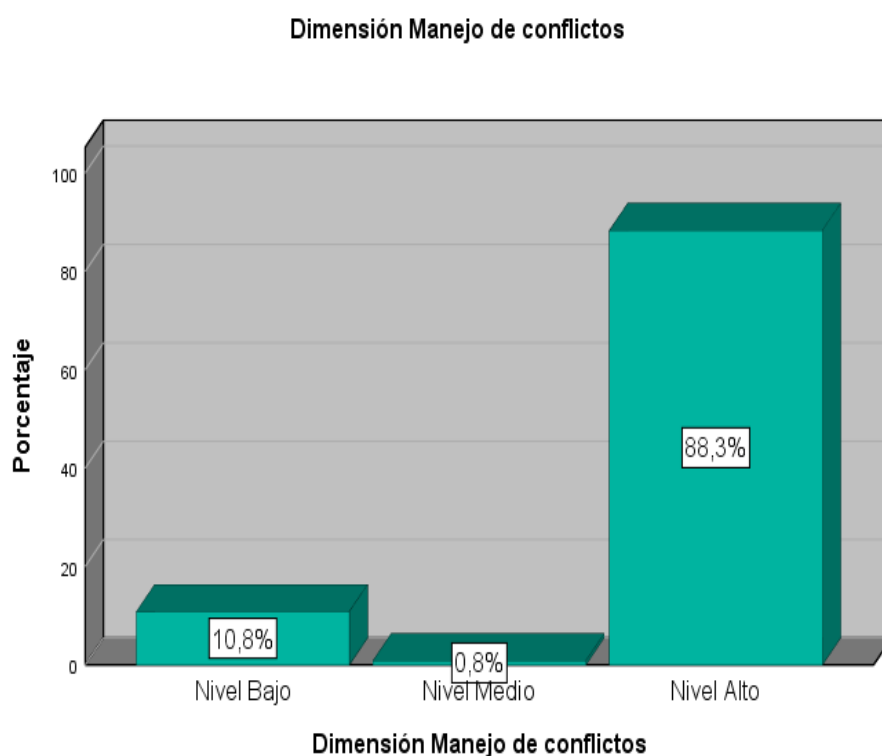
Figura 09 *Productividad Laboral – dimensión cultura organizacional*

De acuerdo a la tabla 16 y figura 9, muestran los resultados desde la percepción de los encuestados, que el 89.2% tienen un nivel alto, el 10.8% tiene un nivel bajo, respecto a la productividad laboral – dimensión satisfacción en el trabajo, de los colaboradores de la oficina de servicios generales INDECOPI – Lima, 2018.

Tabla 17

Dimensión Manejo de conflictos

Dimensión Manejo de conflictos			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nivel Bajo	13	10,8	10,8
Nivel Medio	1	,8	11,7
Nivel Alto	106	88,3	100,0
Total	120	100,0	

Figura 10 *Productividad Laboral – dimensión manejo de conflictos*

De acuerdo a la tabla 17 y figura 10, muestran los resultados desde la percepción de los encuestados, que el 88.3% tienen un nivel alto, el 10.8% tiene un nivel bajo, y el 0.8% tiene un nivel medio respecto a la productividad laboral – dimensión manejo de conflictos, de los colaboradores de la oficina de servicios generales INDECOPI – Lima, 2018.

Tabla 18

*Tabla cruzada Gestión Administrativa*Productividad Laboral*

			Productividad Laboral		
			Nivel Bajo	Nivel Alto	Total
Gestión Administrativa	Nivel Bajo	Recuento	5	1	6
		% del total	4,2%	0,8%	5,0%
	Nivel Medio	Recuento	8	1	9
		% del total	6,7%	0,8%	7,5%
	Nivel Alto	Recuento	0	105	105
		% del total	0,0%	87,5%	87,5%
Total	Recuento	13	107	120	
	% del total	10,8%	89,2%	100,0%	

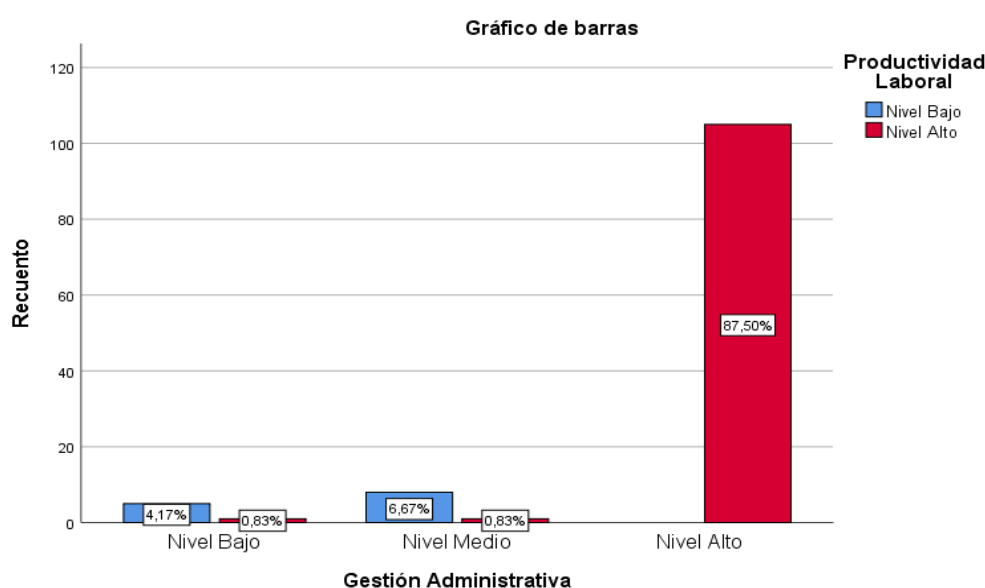


Figura 11 Gestión administrativa y productividad laboral

De acuerdo a la tabla 18 y figura 11, muestran los resultados desde la percepción de los encuestados, que el 87.5% de las gestión administrativa y productividad laboral tienen un nivel alto, el 6.7% de la gestión administrativa tiene nivel medio y productividad laboral tiene bajo, y solamente el 4.2% de la gestión administrativa y productividad laboral tienen un nivel bajo, respectivamente respecto a la Gestión administrativa y productividad laboral de los colaboradores de la oficina de servicios generales INDECOPI – Lima, 2018.

Tabla 19

*Tabla cruzada Dimensión Planeación*Productividad Laboral*

			Productividad Laboral		
			Nivel Bajo	Nivel Alto	Total
Dimensión Planeación	Nivel Bajo	Recuento	4	1	5
		% del total	3,3%	0,8%	4,2%
	Nivel Medio	Recuento	9	3	12
		% del total	7,5%	2,5%	10,0%
	Nivel Alto	Recuento	0	103	103
		% del total	0,0%	85,8%	85,8%
Total	Recuento	13	107	120	
	% del total	10,8%	89,2%	100,0%	

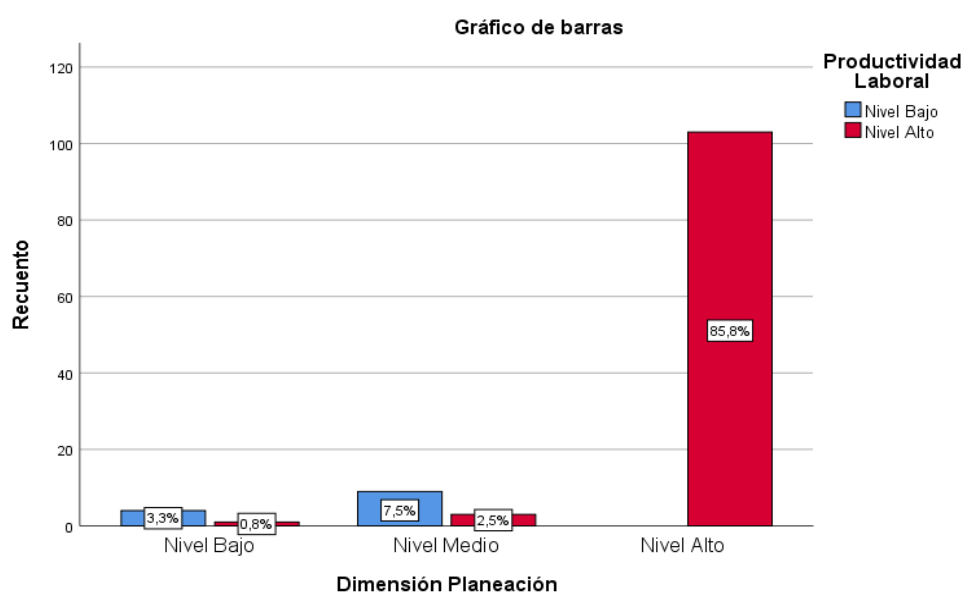


Figura 12 Planeación y productividad laboral

De acuerdo a la tabla 19 y figura 12, muestran los resultados desde la percepción de los encuestados, que el 85.8% de Planeación y productividad laboral tienen un nivel alto, el 7.5% de la Planeación tiene nivel medio y productividad laboral tiene bajo, y solamente el 3.3% de la Planeación y productividad laboral tienen un nivel bajo, respectivamente respecto a la Planeación y productividad laboral de los colaboradores de la oficina de servicios generales INDECOPI – Lima, 2018.

Tabla 20

*Tabla cruzada Dimensión Organización*Productividad Laboral*

		Productividad Laboral			
		Nivel Bajo	Nivel Alto	Total	
Dimensión Organización	Nivel Bajo	Recuento	4	1	5
		% del total	3,3%	0,8%	4,2%
	Nivel Medio	Recuento	9	4	13
		% del total	7,5%	3,3%	10,8%
	Nivel Alto	Recuento	0	102	102
		% del total	0,0%	85,0%	85,0%
Total	Recuento	13	107	120	
	% del total	10,8%	89,2%	100,0%	

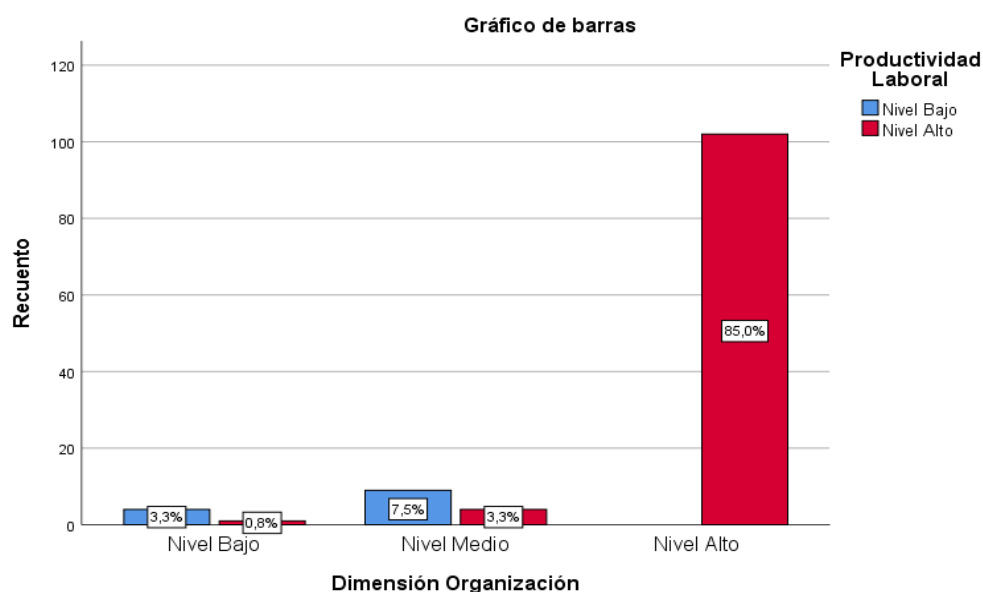


Figura 13 Organización y productividad laboral

De acuerdo a la tabla 20 y figura 13, muestran los resultados desde la percepción de los encuestados, que el 85.0% de las Organización y productividad laboral tienen un nivel alto, el 7.5% de la Organización tiene nivel medio y productividad laboral tiene bajo, y solamente el 3.3% de la Organización y productividad laboral tienen un nivel bajo, respectivamente respecto a la Gestión administrativa y productividad laboral de los colaboradores de la oficina de servicios generales INDECOPI – Lima, 2018.

Tabla 21

*Tabla cruzada Dimensión Dirección*Productividad Laboral*

		Productividad Laboral			
		Nivel Bajo	Nivel Alto	Total	
Dimensión Dirección	Nivel Bajo	Recuento	5	1	6
		% del total	4,2%	0,8%	5,0%
	Nivel Medio	Recuento	8	2	10
		% del total	6,7%	1,7%	8,3%
	Nivel Alto	Recuento	0	104	104
		% del total	0,0%	86,7%	86,7%
Total	Recuento	13	107	120	
	% del total	10,8%	89,2%	100,0%	

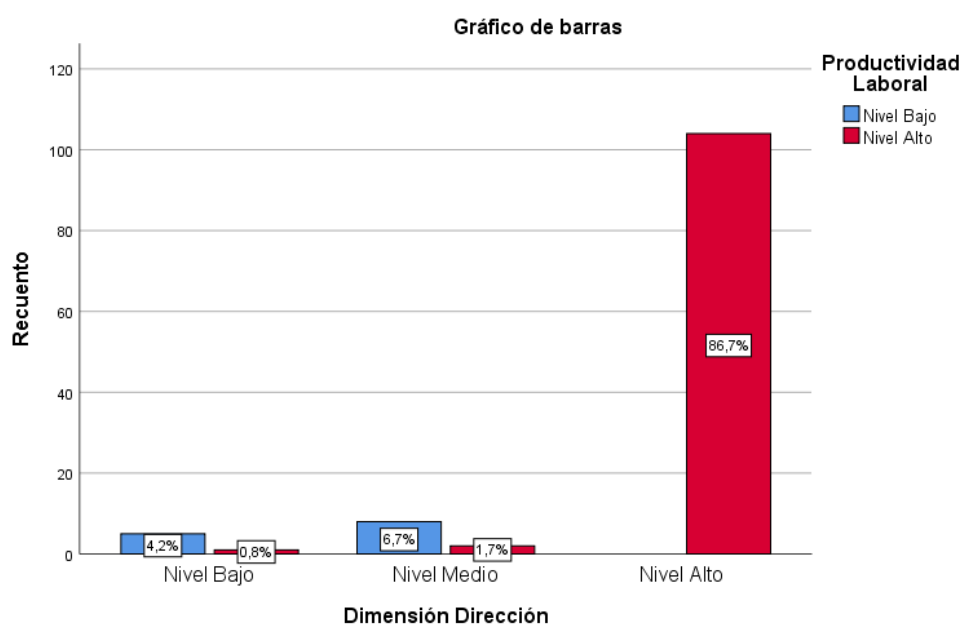


Figura 14 Dirección y productividad laboral

De acuerdo a la tabla 21 y figura 14, muestran los resultados desde la percepción de los encuestados, que el 86.7% de las Dirección y productividad laboral tienen un nivel alto, el 6.7% de la Dirección tiene nivel medio y productividad laboral tiene bajo, y solamente el 4.2% de la Dirección y productividad laboral tienen un nivel bajo, respectivamente respecto a la Gestión administrativa y productividad laboral de los colaboradores de la oficina de servicios generales INDECOPI – Lima, 2018.

Tabla 22

*Tabla cruzada Dimensión Control*Productividad Laboral*

		Productividad Laboral			
		Nivel Bajo	Nivel Alto	Total	
Dimensión Control	Nivel Bajo	Recuento	6	1	7
		% del total	5,0%	0,8%	5,8%
	Nivel Medio	Recuento	7	2	9
		% del total	5,8%	1,7%	7,5%
	Nivel Alto	Recuento	0	104	104
		% del total	0,0%	86,7%	86,7%
Total	Recuento	13	107	120	
	% del total	10,8%	89,2%	100,0%	

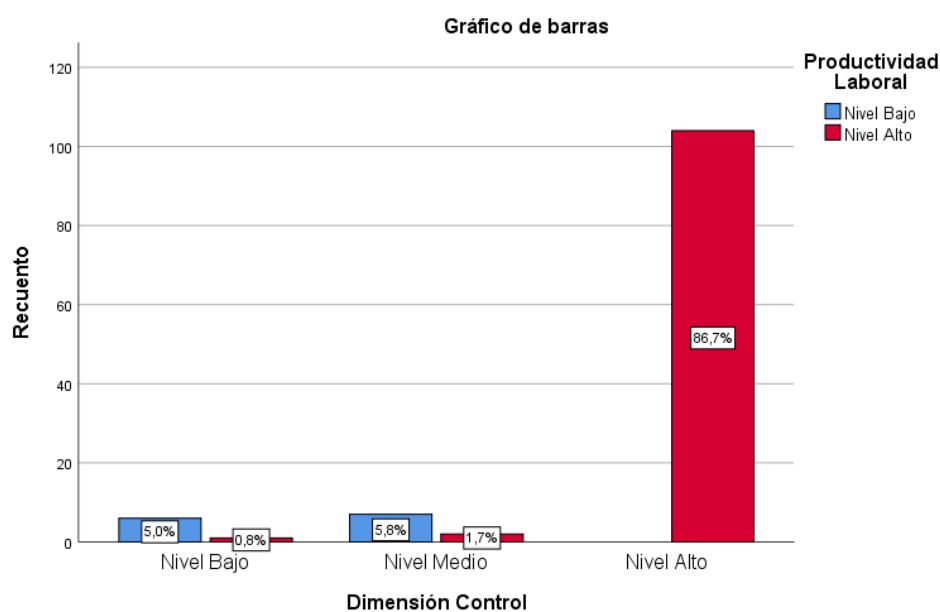


Figura 15 Control y productividad laboral

De acuerdo a la tabla 22 y figura 15, muestran los resultados desde la percepción de los encuestados, que el 86.7% de las Control y productividad laboral tienen un nivel alto, el 5.8% de la Control tiene nivel medio y productividad laboral tiene bajo, y solamente el 5.0% de la Control y productividad laboral tienen un nivel bajo, respectivamente respecto a la Control y productividad laboral de los colaboradores de la oficina de servicios generales INDECOPI – Lima, 2018.

Contraste de hipótesis

Prueba de hipótesis general de la investigación

H₀: No Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la productividad laboral de los colaboradores de la oficina de servicios generales del INDECOPI 2018

H_a Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la productividad laboral de los colaboradores de la oficina de servicios generales del INDECOPI 2018

Nivel de Significación Se ha considerado $\alpha= 0.05$

Regla de decisión: Si $p \geq \alpha$, se acepta H₀; Si $p < \alpha$, se rechaza H₀

Prueba de estadística: Debido a que las variables investigadas tienen escala ordinal utilizare el procedimiento estadístico Rho de Spearman de la estadística no paramétrica, para así lograr determinar el grado de relación que ambas variables tienen

Tabla 23

Correlaciones

Correlaciones				
			Gestión Administrativa	Productividad Laboral
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,918**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120

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

Según la Tabla 23, dado que en la prueba el valor $p=0,000$ es menor que el nivel de confianza $p=0,01$, es decir, que existe una relación altamente significativa entre gestión administrativa y la productividad laboral, siendo esta relación muy alta (según Bisquerra, 2009), entre las variables investigadas, con un Rho de Spearman de (0.918), se concluye que: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la productividad laboral de los colaboradores de la oficina de servicios generales del INDECOPI 2018

Prueba de hipótesis específica 1

H₀: La planeación no se relaciona de manera positiva con la productividad laboral y los colaboradores de la oficina de servicios generales del INDECOPI 2018

H_a La planeación se relaciona de manera positiva con la productividad laboral y los colaboradores de la oficina de servicios generales del INDECOPI 2018

Nivel de Significación Se ha considerado $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Si $p \geq \alpha$, se acepta H₀; Si $p < \alpha$, se rechaza H₀

Prueba de estadística: Debido a que las variables investigadas tienen escala ordinal utilice el procedimiento estadístico Rho de Spearman de la estadística no paramétrica, para así lograr determinar el grado de relación que ambas variables tienen.

Tabla 24

Correlaciones

Correlaciones				
			Dimensión Planeación	Productividad Laboral
Rho de Spearman	Dimensión Planeación	Coefficiente de correlación	1,000	,858**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120

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

Según la Tabla 24, dado que en la prueba el valor $p=0,000$ es menor que el nivel de confianza $p=0,01$, es decir, que existe una relación altamente significativa entre gestión administrativa en su dimensión planeación y la productividad laboral, siendo esta relación alta (según Bisquerra, 2009), entre las variables investigadas, con un Rho de Spearman de (0.858), se concluye que: La planeación se relaciona de manera positiva con la productividad laboral y los colaboradores de la oficina de servicios generales del INDECOPI 2018

Prueba de hipótesis específica 2

H₀: La organización no se relaciona de manera directa con la productividad laboral y el nivel organizacional de los colaboradores de la oficina de servicios generales del INDECOPI 2018

H_a La organización se relaciona de manera directa con la productividad laboral y el nivel organizacional de los colaboradores de la oficina de servicios generales del INDECOPI 2018

Nivel de Significación Se ha considerado $\alpha=0.05$

Regla de decisión: Si $p \geq \alpha$, se acepta H₀; Si $p < \alpha$, se rechaza H₀

Prueba de estadística: Debido a que las variables investigadas tienen escala ordinal utilice el procedimiento estadístico Rho de Spearman de la estadística no paramétrica, para así lograr determinar el grado de relación que ambas variables tienen.

Tabla 25

Correlaciones

Correlaciones				
			Dimensión Organización	Productividad Laboral
Rho de Spearman	Dimensión Organización	Coefficiente de correlación	1,000	,832**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120

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

Según la Tabla 25, dado que en la prueba el valor $p=0,000$ es menor que el nivel de confianza $p=0,01$, es decir, que existe una relación altamente significativa entre gestión administrativa en su dimensión organización y la productividad laboral, siendo esta relación alta (según Bisquerra, 2009), entre las variables investigadas, con un Rho de Spearman de (0.832), se concluye que: La organización se relaciona de manera positiva con la productividad laboral y los colaboradores de la oficina de servicios generales del INDECOPI 2018

Prueba de hipótesis específica 3

H₀: La dirección no se relaciona de manera directa con la productividad laboral y el nivel organizacional de los colaboradores de la oficina de servicios generales del INDECOPI 2018

H_a La dirección se relaciona de manera directa con la productividad laboral y el nivel organizacional de los colaboradores de la oficina de servicios generales del INDECOPI 2018

Nivel de Significación Se ha considerado $\alpha= 0.05$

Regla de decisión: Si $p \geq \alpha$, se acepta H₀; Si $p < \alpha$, se rechaza H₀

Prueba de estadística: Debido a que las variables investigadas tienen escala ordinal utilice el procedimiento estadístico Rho de Spearman de la estadística no paramétrica, para así lograr determinar el grado de relación que ambas variables tienen.

Tabla 26

Correlaciones

Correlaciones				
			Dimensión Dirección	Productividad Laboral
Rho de Spearman	Dimensión Dirección	Coefficiente de correlación	1,000	,888**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120

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

Según la Tabla 26, dado que en la prueba el valor $p=0,000$ es menor que el nivel de confianza $p=0,01$, es decir, que existe una relación altamente significativa entre gestión administrativa en su dimensión dirección y la productividad laboral, siendo esta relación alta (según Bisquerra, 2009), entre las variables investigadas, con un Rho de Spearman de (0.888), se concluye que: La dirección se relaciona de manera positiva con la productividad laboral y los colaboradores de la oficina de servicios generales del INDECOPI 2018

Prueba de hipótesis específica 4

H₀: El control no se relaciona de manera directa con la productividad laboral y el nivel organizacional de los colaboradores de la oficina de servicios generales del INDECOPI 2018

H_a El control se relaciona de manera directa con la productividad laboral y el nivel organizacional de los colaboradores de la oficina de servicios generales del INDECOPI 2018

Nivel de Significación Se ha considerado $\alpha= 0.05$

Regla de decisión: Si $p \geq \alpha$, se acepta H₀; Si $p < \alpha$, se rechaza H₀

Prueba de estadística: Debido a que las variables investigadas tienen escala ordinal utilice el procedimiento estadístico Rho de Spearman de la estadística no paramétrica, para así lograr determinar el grado de relación que ambas variables tienen.

Tabla 27

Correlaciones

Correlaciones				
			Dimensión	Productividad
			Control	Laboral
Rho de Spearman	Dimensión Control	Coefficiente de correlación	1,000	,890**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120

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

Según la Tabla 27, dado que en la prueba el valor $p=0,000$ es menor que el nivel de confianza $p=0,01$, es decir, que existe una relación altamente significativa entre gestión administrativa en su dimensión dirección y la productividad laboral, siendo esta relación alta (según Bisquerra, 2009), entre las variables investigadas, con un Rho de Spearman de (0.890), se concluye que: La dirección se relaciona de manera positiva con la productividad laboral y los colaboradores de la oficina de servicios generales del INDECOPI 2018

IV. DISCUSSION

En este capítulo, realizare un análisis de los resultados obtenidos. Los mismos, arribaron en la presente investigación, entre las que se puede destacar los resultados encontrados respecto a la percepción de los encuestados, que el 87.5% tienen un nivel alto, el 7.5% tiene un nivel medio, el 5.0% tiene un nivel bajo, respecto a la gestión administrativa de los colaboradores de la oficina de servicios generales INDECOPI – Lima, 2018. Asimismo, que el 89.2% tienen un nivel alto, el 10.8% tiene un nivel medio, respecto a la productividad laboral. Respecto a los resultados desde la percepción de los encuestados, que el 87.5% de la gestión administrativa y productividad laboral tienen un nivel alto, el 6.7% de la gestión administrativa tiene nivel medio y productividad laboral tiene bajo, y solamente el 4.2% de la gestión administrativa y productividad laboral tienen un nivel bajo. En ese sentido, Méndez y Hernández (2014), sostienen que, la productividad laboral repercute en el crecimiento económico y en la atención al público. Corroborar lo mencionado por Chimbo (2015), indicó que la gestión administrativa es un cambio progresivo, el cual ayudara a la toma de decisiones por las gerencias correspondientes, asimismo mejora la rentabilidad de la empresa y/o de la institución proveedora de servicios. Una limitación del presente trabajo de investigación fue que no se encontraron antecedentes actualizados que se relacionen directamente con la variable de estudio, pero si algunos otros estudios que han orientado al desarrollo de este trabajo de investigación. En el aspecto metodológico y teórico, como el trabajo de investigación realizado por Facho (2017) en su investigación “*Gestión Administrativa y Productividad Laboral en Trabajadores de la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización, Municipalidad de Lima, 2016*”, tuvo como conclusión que la gestión administrativa es determinante en la productividad laboral, resultados similares, con respecto a la investigación analizada, respecto a que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la productividad laboral.

Asimismo, sostiene Ochoa (2014) en su investigación “*Motivación y productividad laboral estudio realizado en la empresa municipal aguas de xelaju emax*”. Se concluyó, que la motivación influye de manera absoluta en la productividad laboral de cada empleado, como lo confirma en la investigación realizada, en donde se demuestra que desde las motivaciones que se vive en el ambiente familiar hasta en la relación con los compañeros de trabajo tiene que ver en el desarrollo integral de los colaboradores.

Por otra parte, en relación a la dimensión de planeación, los resultados muestran la percepción de los encuestados, que el 85.8% tienen un nivel alto, el 10.0% tiene un nivel medio, el 4.2% tiene un nivel bajo. La planeación se relaciona de manera positiva con la productividad laboral y los colaboradores de la oficina de servicios generales del INDECOPI 2018. Estos resultados son similares a los establecidos por La Rosa (2016) en su tesis "*Gestión administrativa y clima organizacional del personal administrativo de la institución educativa particular marco polo del distrito de villa maría del triunfo en el año 2014*", donde existe una relación directa entre estas variables. Concluyéndose que la gestión administrativa en el planeamiento es una actividad determinante para que los colaboradores de la organización desempeñen su trabajo en forma eficaz y eficiente y así alcanzar los objetivos estratégicos y metas institucionales. Arquíñego (2014) En su investigación "*Gestión administrativa y su mejora en la municipalidad distrital Bellavista Callao*" determina que la manera adecuada de fortalecer la gestión administrativa es hacer énfasis en la buena toma de decisiones. También es incrementar las capacitaciones a los colaboradores de esta organización y así no se aprovechen otros funcionarios con la falta de conocimiento administrativos de los colaboradores

Asimismo, cuando se existe una gestión administrativa con deficiencias, estas influyen de manera directa en la disminución de los servicios que ofrece a la ciudadanía; La misma, afecta a los intereses de la organización, así como lo señala Coque (2016) en su investigación "*La gestión administrativa y su impacto en la rentabilidad de la empresa Megamicro S.A de la ciudad de Ambato*". Después de la investigación de Torrez (2015) titulada "*Gestión administrativa y su impacto en la mejora continua hacia la calidad en la empresa Matagalpa Coffee Group*" observó que la organización no contaba una planeación adecuada, que no tenía definidas e identificadas las normas internas, programación de tareas y/o trabajos. Se determinó que hay una relación directa de la gestión administrativa que afecta los objetivos de la organización

Respecto a la gestión administrativa en su dimensión organización y su relación con la productividad laboral, existe evidencia estadística, que indica la relación directa que existe entre ambas variables, ello se corrobora con la hipótesis fundamentada en base a la correlación de Spearman (0.832), la cual es significativa. Se evidencia según lo expresado por Koontz (1996) respecto a la organización, es un proceso de mezclar las tareas de los individuos, con los componentes adecuados para su ejecución, de esta forma

las labores que se realicen, sean los mejores medios para su aplicación eficiente, sistemática, positiva y coordinada de los esfuerzos disponibles, esta definición corrobora lo expresado por los colaboradores de Indecopi.

Respecto a la gestión administrativa en su dimensión dirección y su relación con la productividad laboral, existe una relación altamente significativa entre gestión administrativa en su dimensión dirección y la productividad laboral, siendo esta relación alta, entre las variables, con un Rho de Spearman de (0.888), lo que implica que al mejorar la dirección de la empresa ello va a mejorar la productividad laboral. La función de dirección según lo expresado por Chiavenato (2004), se relaciona directamente con la manera de orientar la actividad de las personas que componen la organización para alcanzar los objetivos institucionales.

Por otro lado, la gestión administrativa en su dimensión control y su relación con la productividad laboral, existe una relación altamente significativa entre gestión administrativa en su dimensión control y la productividad laboral, siendo esta relación alta, entre las variables, con un Rho de Spearman de (0.890), lo que implica que al mejorar el control de la empresa va a mejorar la productividad laboral. En ese sentido, Munch (2014) sostiene que la dimensión planeación, la organización y la dirección no garantizan el éxito en una organización. Asimismo, considera que la cuarta función, el control, es el monitoreo del desempeño y la implementación de los cambios necesarios. A través del control, los gestores de la administración pueden optimizar el buen uso de los recursos de la organización. Asimismo, estos sean utilizados de acuerdo con los planes y que la organización cumpla con sus metas de atención al cliente con calidad

V. CONCLUSIONES

Primera

Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la productividad laboral de los colaboradores de la oficina de servicios generales del instituto nacional de defensa de la competencia y de la protección de la propiedad intelectual - INDECOPI 2018, dado que en la prueba el valor $p=0,000$ es menor que el nivel de confianza $p=0,01$, es decir, siendo esta relación alta, con un Rho de Spearman de (0.918).

Segunda

Existe relación significativa entre la gestión administrativa en la dimensión planeación y la productividad laboral de los colaboradores de la oficina de servicios generales del instituto nacional de defensa de la competencia y de la protección de la propiedad intelectual - INDECOPI 2018, dado que en la prueba el valor $p=0,000$ es menor que el nivel de confianza $p=0,01$, es decir, siendo esta relación alta, con un Rho de Spearman de (0.858).

Tercera

Existe relación significativa entre la gestión administrativa en la dimensión organización y la productividad laboral de los colaboradores de la oficina de servicios generales del instituto nacional de defensa de la competencia y de la protección de la propiedad intelectual - INDECOPI 2018, dado que en la prueba el valor $p=0,000$ es menor que el nivel de confianza $p=0,01$, es decir, siendo esta relación alta, con un Rho de Spearman de (0.832).

Cuarta

Existe relación significativa entre la gestión administrativa en la dimensión dirección y la productividad laboral de los colaboradores de la oficina de servicios generales del instituto nacional de defensa de la competencia y de la protección de la propiedad intelectual - INDECOPI 2018, dado que en la prueba el valor $p=0,000$ es menor que el nivel de confianza $p=0,01$, es decir, siendo esta relación alta, con un Rho de Spearman de (0.888).

Quinta

Existe relación significativa entre la gestión administrativa en la dimensión control y la productividad laboral de los colaboradores de la oficina de servicios generales del instituto nacional de defensa de la competencia y de la protección de la propiedad intelectual - INDECOPI 2018, dado que en la prueba el valor $p=0,000$ es menor que el nivel de confianza $p=0,01$, es decir, siendo esta relación alta, con un Rho de Spearman de (0.890).

VI. RECOMENDACIONES

Primera

Como alternativa de solución para mejorar el servicio de la oficina de servicios generales del instituto nacional de defensa de la competencia y de la protección de la propiedad intelectual – INDECOPI 2018, es necesario identificar los procesos que tiene la oficina. Los mismos, son un conjunto de actividades relacionadas que interactúan entre ellas. Las mismas, transforman las actividades de entradas en buenos resultados

Asimismo, es necesario agrupar los procesos y establecer analogías entre ellos. En ese sentido, podemos interrelacionarlos e identificarlos en un mapa de procesos. El mismo, nos dará una fotografía instantánea de la situación actual de la oficina de servicios del instituto nacional de defensa de la competencia y de la protección de la propiedad intelectual – INDECOPI 2018

En el mapa de procesos de la oficina de servicios, tenemos que señalar los procesos estratégicos, los mismos son los que se encuentran vinculados a la responsabilidad de la oficina y los de largo plazo. Es decir, a la planificación de nuestra gerencia, los mismos están vinculados con los de la Institución. Por otro lado, están los procesos operativos, que son los que están relacionados directamente a la entrega y/o realización de algún servicio de los procesos estratégicos. Seguidamente, es necesario la identificación de los procesos de apoyo, los mismos, son los que darán soporte a los procesos operativos, es decir están relacionados en la utilización de los recursos.

Segunda

Finalizado, la identificación de los procesos de la oficina de servicios del instituto nacional de defensa de la competencia y de la protección de la propiedad intelectual 2018, es necesario la aplicación de una reingeniería en toda la oficina de servicios generales, la misma se basa en rediseñar todos los procesos para lograr cumplir y atender oportunamente nuestro servicio. Los mismo, ayudaría a reducir los costos de la entidad, mejorar la calidad de servicio que ofrecemos y sobre todo atender los más rápido posible a nuestros usuarios. Cabe, precisar que

una reingeniería, nos es despedir personal, es redistribuir los recursos con los que cuenta actualmente la oficina.

Tercera

Los servicios que no pueda atender oportunamente la oficina de servicio generales. Es posible tercerizarlo a un proveedor especialista en el rubro. Esta es una herramienta de la gestión administrativa, en la que la Entidad, delega ciertas responsabilidades a una empresa. Las mismas, no pueden ser la actividad principal de la Institución.

Cuarta

Para poder saber cómo hemos mejorado nuestro servicio, es necesario medir los productos y servicios que ofrecemos con otras entidades públicas y/o privadas que ofrezcan servicios parecidos a nosotros. Las mismas deben ser reconocidas como líderes en el mercado

Para tener controlado la calidad de servicio que ofrecemos, es necesario crear un equipo de colaboradores de la oficina con perfiles multidisciplinarios, con el fin de identificar las deficiencias y mejorar el servicio. Este, equipo de trabajo debe ser reconocido como líderes por los todos colaboradores y así facilitar la implementación de la mejora

Quinta

Es muy importante después de la implementación de las mejoras, empoderar a cada colaborador mediante la capacitación y entrenamiento. Al delegar las responsabilidades a los subordinados, le transferimos el sentimiento de propiedad del trabajo y/o servicio que realizan. Este, empoderamiento, es una herramienta de la gestión administrativa que ayuda a mejorar la productividad laboral de la oficina investigada

Finalmente, una vez mejorado la atención de la oficina e identificado el crecimiento profesional de cada colaborador, podemos aspirar a que la oficina de servicios generales del instituto nacional de defensa de la competencia y de la protección de la propiedad intelectual 2018 sea reconocida como una oficina de

modelo para la entidad y para otras afines al sector público. Por qué habríamos logrado mejorar notablemente el servicio que ofrecemos nuestros colaboradores y a la entidad. Utilizando los recursos del estado, en forma eficaz y eficiente. Haciendo correctamente nuestro trabajo cuando nadie nos está observando, eso es lograr la calidad total.

VII. REFERENCIAS

- Abad, P., (2003) Empleo y Productividad del trabajo: Un análisis descriptivo para las industrias gallega y española. *Revista Galega de Economía*, 12(1), 1-25. Recuperado de http://www.usc.es/econo/RGE/Vol%2012_1/Castelan/art1c.pdf
- Arquiñego, T. Carlos, L. (2014). *Gestión administrativa y su mejora en la Municipalidad Distrital de Bellavista – Callao*. Perú
- Acosta, P., De los Ángeles, H. (2015). *La gestión administrativa y su incidencia en la logística de la empresa Confecciones Vaud de la ciudad de Ambato*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato.
- Betancour, J. (2006). *Gestión estratégica: Navegado hacia el cuarto paradigma*. (3ra Ed.). Porlamar: Eumed.net.
- Beiza A. (2012) *Las relaciones interpersonales como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional en la escuela básica nacional creación*. Chaguaramos - Venezuela.
- Bisquerra, R. (2011). *Metodología de la investigación educativa*. Madrid, España: La Muralla S.A.
- Bisquerra, R. (1998). *Metodología de la investigación educativa*. Madrid, España: La Muralla.
- Calero, L; (2015). *Estudio del proceso de contratación pública de bienes y servicios y su contribución al mejoramiento de la gestión administrativa. caso práctico: Coordinación General Administrativa Financiera de la Secretaría General de la Presidencia de la República (2013-2014)* Quito, Ecuador
- Campos E; Loza C, hávez, P. (2013). *Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca Municipal Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra en Mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011*. Propuesta alternativa. Ibarra, Ecuador
- Cardona C., y Salazar M. (2016). *Fundamentos de administración* (4a ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Carbajal, R. (2017). *Gestión del talento humano y productividad laboral en las áreas de enfermería y obstetricia de una red de salud del sur, 2016*. Lima, Perú
- Cequea, M., Rodríguez-Monroy, C., y Bottini, M. (2011). Diseño de un instrumento para evaluar la productividad laboral en empresas del sector eléctrico Venezolano. *5th. International conference on industrial engineering and industrial management*, 41-50. Recuperado de http://oa.upm.es/9440/1/pag_41-50.pdf
- Cequea M, Rodríguez-Monroy, C, Núñez M. (2010). Los factores humanos que inciden en la productividad y sus dimensiones. *4th. International Conference on Industrial Engineering and Industrial Management*, 2042-2052. Recuperado de

<https://www.researchgate.net/publication/259570281> Los factores humanos que inciden en la productividad y sus dimensiones

- Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos* (9na ed.). México: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos Humanos* (8va ed.). México: Mc. Graw - Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la teoría general de la administración* (7ma ed.). México: McGraw Hill.
- Chimbo, M., (2015). *Análisis financiero en la gestión administrativa de la empresa TEXTILINE del cantón Ambato*. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador
- Coque, D., (2016). *La gestión administrativa y su impacto en la rentabilidad de la empresa Megamicro SA de la ciudad de Ambato*. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador
- Delgadillo, L. (2003). Modelo para evaluar la productividad en micro, pequeñas y medianas empresas de la cadena productiva de la electrónica, la informática y las telecomunicaciones en el estado de Jalisco, México. *27 Congreso Nacional de Estadística e Investigación Operativa. Lleida, 8-11 de abril de 2003*. Universidad de Guadalajara.
- Espinal, R., Castinaldo, O. (2013). *Productividad laboral y protección social de las mypes en el sector comercio de la ciudad de Chiclayo*. Perú.
- Fabián, R., Quiroz, I. (2015). *La gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en las oficinas de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de Lima, 2014*. Peru.
- Facho, J., (2017). *Gestión Administrativa y Productividad Laboral en Trabajadores de la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización, Municipalidad de Lima, 2016*. Perú
- Fernández, J., Rengifo, V. (2016). *La gestión administrativa y su relación con la productividad laboral de la empresa omega CONSTRUCTOR´S BUILDING CO. SAC de la ciudad de Tarapoto, en el año 2014*. Perú
- Freeman R., Stoner J; Gilbert D. (2009). *Administración* (6ta ed.). México: Pearson educación.
- Fuentes, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad. Estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango*. Guatemala
- Galindo, L., Martínez, J., (2017). Fundamentos de administración. *Vida Científica Boletín de la Escuela Preparatoria No. 4, 5(9), 62-64*, recuperado de <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/prepa4/issue/view/134>

- García J. (2013). *La universidad de la próxima década: la universidad digital*. Universidad de Salamanca. España. Recuperado de https://repositorio.grial.eu/bitstream/grial/257/1/Capitulo8_La%20Universidad%20de%20la%20pr%C3%B3xima%20d%C3%A9cada_La%20Universidad%20Digital.pdf
- García, M., Leal, M., (2008). Evolución histórica del factor humano en las organizaciones: de recurso humano a capital intelectual. *Omnia*, 14(3): 144–159. Recuperado de <https://www.redalyc.org/html/737/73711121008/>
- Gutierrez, F. (2015). *Apuntes de conceptos básicos para muestre estadístico*. Guadalajara, Mexico: Lulu Press, Inc.
- Gomez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica* (1a ed.). Cordoba, Argentina: Brujas.
- Hellriegel; Jackson y Slocum (2002). *Administración: Un enfoque basado en Competencias*. (9na ed.) Colombia: Thomson Learning.
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (4ta ed.) México: McGraw-Hill.
- Koontz, H. y Weihrich, H. (1996). *Administración una perspectiva global*. México: McGraw-Hill/Interamericana.
- Kemppila, S. (2003). Subjective productivity measurement. *The Journal of American Academy of Business*, Cambridge, 2(2), 531-537.
- La Rosa, C., Cesar, A. (2016). *Gestión administrativa y clima organizacional del personal administrativo de la Institución Educativa Particular Marco Polo del Distrito de Villa María del Triunfo en el año 2014*. Peru
- Lemache, A., (2016). *La Gestión Administrativa y su incidencia en el desarrollo del talento humano de la cooperativa de ahorro y crédito sagrada familia LTDA., sucursal Riobamba periodo: Universidad Nacional de Chimborazo*. Riobamba, Ecuador
- López-Vilchez, J., Gil-Monte, P., (2015). Sobrecarga laboral y de gestión del personal docente en el entorno universitario actual en España. 32, 111-120. Recuperado de https://www.uv.es/unipsico/pdf/Publicaciones/Articulos/03_RRPS/2015_Arxius.pdf
- Lumbi, A., Yauqui, N. (2014). *Inserción de la mujer indígena profesional en la gestión administrativa del MIES, provincia de Bolívar, año 2013*. Guaranda, Ecuador
- Machuca, J. Cota, J., (2017). Salarios, desempleo y productividad laboral en la industria manufacturera mexicana. *Ensayos Revista de Economía* 36(2), 185-228. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-84022017000200185&script=sci_arttext&tlng=pt

- Maroto, A., Cuadrado, J (2006). La productividad en la economía española. Colección Estudios, Instituto de Estudios Económicos, Madrid. Recuperado de <https://www.researchgate.net/publication/236942269> La productividad en la economía española
- Martínez, F., (2015). *Evaluación de la gestión administrativa y su influencia en la calidad educativa del Colegio Militar N° 10 “Abdón Calderón”* Lima, Peru
- Méndez, J., Hernández, H., (2014). Relación de largo plazo y análisis de causalidad y sensibilidad entre los salarios reales y la productividad laboral en el sector manufacturero a partir de cifras de los departamentos en Colombia. *Revista Finanzas y Política Económica*, 6(2), 341-366. Recuperado de. <https://www.redalyc.org/html/3235/323532046005/>
- Medina, O. (2008), *Motivación y satisfacción de los trabajadores y su influencia en la creación de valor económico en la empresa*. Revista de administración publica
- Miranda, J., Toirac, L. (2010). Indicadores de productividad para la industria dominicana. *Ciencia y sociedad.*, 25(2), 235-290 recuperado de <https://repositoriobiblioteca.intec.edu.do/bitstream/handle/123456789/1332/CISO20103502-235-290.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Moreira, R. (2013). *Necesidades de capacitación profesional del personal administrativo de la universidad cristiana latinoamericana extensión Guayaquil para mejorar la calidad de servicio, propuesta de un módulo práctico*. Universidad de Guayaquil, Ecuador
- Munch, L. (2014). *Administración, gestión organizacional*. Colombia: Pertenice Hall.
- Nunes, P. (2006). *Administración Moderna*. Colombia: McGraw-hill,
- Ochoa, K. (2014) *Motivación y productividad laboral estudio realizado en la empresa municipal aguas de Xelaju Emax*. Quetzaltenango, Guatemala.
- Paolo, L., (2014). Hacia un desarrollo integrador y equitativo: una introducción al desarrollo local. *Ministerio de desarrollo social y medio ambiente*.11-50, recuperado de [http://www.iepala.es/IMG/pdf/Articulo Di Pietro Desarrollo Local 2 .pdf](http://www.iepala.es/IMG/pdf/Articulo_Di_Pietro_Desarrollo_Local_2_.pdf)
- Parra, F., (1998). El objeto olvidado de la sociología. Universidad Complutense de Madrid. *Facultad de Ciencias Políticas y Sociología*, 56, 11-30. Recuperado de <https://ddd.uab.cat/pub/papers/02102862n56/02102862n56p11.pdf>
- Peralta, V., Ruth, N. (2015). *Gestión de motivación laboral y su influencia en la productividad de las empresas industriales en Chimbote*. Perú
- Prieto, J. (2012). *Gestión estratégica organizacional* (4a ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Pérez, F., (2013). Reformas al mercado laboral para estimular la productividad, competitividad y calidad de vida en el Estado de México. *Cofactor*, 4(7), 7-94.

Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4839582>

- Robbins R. (2012). *La motivación en el contexto de las organizaciones*. Madrid, España: Nube Azul.
- Remache, S., Gabriela, J. (2017). *La Gestión administrativa y su incidencia en la salud ocupacional y riesgo laboral en la Empresa Haro madera, durante el periodo 2015*. Chimborazo, Ecuador.
- Recari F. (2015) *Gestión administrativa en los departamentos de compras y contrataciones del Ministerio de Gobernación de Guatemala*. Quetzaltenango, Guatemala.
- Riera, P., (2013). Las mancomunidades en España. Universidad Politécnica de Catalunya. 39, 151-176. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/1161260.pdf>
- Ríos, C., Chirinos, M., (2014) *Gestión administrativa y calidad de servicio según el personal técnico administrativo del hospital Víctor Larco Herrera – 2014*. Lima, Peru
- Rojas, N., Dafve, K. (2017). *Gestión administrativa y satisfacción de los estudiantes del Programa de Educación Superior a Distancia de la Universidad Peruana Unión*, Lima-2017. Peru
- Rondona, O., (2017). *Gestión administrativa y calidad de servicio en Sedapal - Comas 2016*. Lima, Perú
- Robbins, S y Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. (13ra ed.). México: Pearson Educación.
- Sánchez, H., Reyes, C. (2015). *Metodología y diseños en la investigación científica* (5ta ed.). Lima, Peru: Business Support Aneth SRL.
- Spencer, L., Spencer. S., (1993). *Competence at work. Models for. Superior Performance*
- Sulbarán J. (2002). El rol de la gerencia en los procesos de cambio. *Revista de Economía*. 14, 193-206. Recuperado de http://iies.faces.ula.ve/revista/articulos/revista_14/pdf/rev14sulbaran.pdf
- Soler, S., (2008). Coeficientes de confiabilidad de instrumentos escritos en el marco de la teoría clásica de los tests. *Educación Médica Superior*, 22(2) Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412008000200006
- Stoner, J. Freeman, E., y Gilbert, D. (1996). *Administración*. (6a ed). México D. F: Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.

- Taylor, F. (1987). *Principios de la Administración científica*. Bogotá: El Ateneo.
- Tello, J., (2017). *Relación de la gestión de talento humano con la productividad laboral en la Escuela de Conductores Conduce Perú, Cajamarca 2017*. Peru
- Tipán, G., (2016). *Estudio de productividad laboral en la empresa INGELCOM S.A* Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. Sangolqui - Ecuador
- Torrez, M. (2015). *Gestión administrativa y su impacto en la mejora continua hacia la calidad en la empresa Matagalpa Coffee Group, en el Municipio de Matagalpa, departamento de Matagalpa, 2013 – 2014*. Nicaragua,
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima, Perú: San Marcos.
- Zorrilla A., (2015) *violencia contra la mujer y sus efectos en la productividad laboral en una cadena de peluquerías en el Perú*. Lima, Perú

ANEXOS

ESQUEMA DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

ESQUEMA DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

1. TÍTULO

“Gestión administrativa y productividad laboral de los colaboradores de la oficina de servicios generales INDECOPI – Lima, 2018”

2. AUTOR

Br. Fredy Victor, Durand Aguilar

3. RESUMEN

La presente investigación titulada “Gestión administrativa y productividad laboral de los colaboradores de la oficina de servicios generales INDECOPI - Lima, 2018”, tienen como propósito principal determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la Productividad Laboral de los colaboradores de la oficina de servicios generales del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - Lima 2018.

La investigación es de tipo básica, de nivel correlacional, de corte transversal, de diseño no experimental. Bajo un enfoque cuantitativo, utilizando el método hipotético deductivo. La población, estuvo conformada por 120 colaboradores de la oficina de servicios generales de Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de la ciudad de Lima. Se validaron los instrumentos mediante juicio de expertos y la confiabilidad, mediante el procedimiento Alfa de Cronbach; (0.994) y (0.998) respectivamente.

Los resultados evidenciaron que existe una relación directa entre Gestión administrativa y productividad laboral, con un Rho de Spearman de 0.994 (relación directa muy alta), siendo altamente significativa con un pvalor =0.000 <0.05.

4. PALABRAS CLAVE

Gestión administrativa, Planeación, Organización, Dirección, control
Productividad laboral, Motivación, satisfacción en el trabajo, cultura organizacional

5. ABSTRACT

The present investigation titled "Administrative management and labor productivity of the employees of the INDECOPI general services office - Lima, 2018", has as main purpose to determine the relationship between the Administrative Management and the Labor Productivity of the employees of the general services office of the National Institute for the Defense of Competition and the Protection of Intellectual Property - Lima 2018.

The research is of a basic type, correlational level, cross-sectional, non-experimental design. Under a quantitative approach, using the hypothetical deductive method. The population consisted of 120 employees from the general services office of the National Institute for the Defense of Competition and the Protection of Intellectual Property of the city of Lima. The instruments were validated by expert judgment and reliability, using the Cronbach's Alpha procedure; (0.994) and (0.998) respectively.

The results showed that there is a direct relationship between administrative management and labor productivity, with a Spearman's Rho of 0.994 (very high direct relation), being highly significant with a pvalor = 0.000 <0.05.

6. KEYWORDS

Administrative management, Planning, Organization, Management, control

Labor productivity, Motivation, job satisfaction, organizational culture

7. INTRODUCCIÓN

La presente investigación, está centrada en la oficina de servicios generales del instituto nacional de defensa de la competencia y de la protección de la propiedad intelectual – INDECOPI 2018. La misma, tiene una población aproximada de 120 colaboradores, se encarga de atender diferentes servicios logísticos. Actualmente, se observa que no hay una atención oportuna a nuestros clientes internos, hay demoras con los plazos de atención de los servicios solicitados.

Facho (2017) en su investigación “Gestión Administrativa y Productividad Laboral en Trabajadores de la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización, Municipalidad de Lima, 2016”. La conclusión indica que la Gestión Administrativa es determinante en la Productividad Laboral de los trabajadores de organización investigada.

Coque (2016) en su tesis “La gestión administrativa y su impacto en la rentabilidad de la empresa Megamicro S.A de la ciudad de Ambato, La investigación concluyo, que en la empresa existe una deficiente gestión administrativa que afecta directamente la disminución de ventas. Asimismo, observo una baja rentabilidad por una deficiente gestión administrativa y no se ejecuta o implementa un nuevo modelo de gestión administrativa que permita a la empresa mejorar sus ventas e incrementar la rentabilidad.

8. METODOLOGÍA

En la presente investigación, se consideró el enfoque cuantitativo, el mismo hace uso de la estadística descriptiva y/o inferencial. Se aplicó el método hipotético–deductivo, el mismo

nos permite tener un control, seguimiento y adquisición de conocimientos nuevos. La investigación corresponde al tipo básico, Porque mediante este tipo de investigación, tiene como finalidad principal desarrollar teorías mediante el descubrimiento de amplias.

Asimismo, la investigación es de nivel correlacional, cuya finalidad principal era determinar la relación entre las variables sometidas a esta investigación que son La gestión administrativa y la productividad laboral. El diseño del trabajo de investigación a realizar es no experimental, debido a que el investigador no interviene y solo observará los resultados obtenidos de la encuesta realizada. corte Transversal o transeccional, esto porque los datos se acopiarán una sola vez, en un tiempo determinado y las observaciones obtenidas se realizarán en un momento oportuno,

9. RESULTADOS

Los resultados desde la percepción de los encuestados, que el 87.5% de las gestión administrativa y productividad laboral tienen un nivel alto, el 6.7% de la gestión administrativa tiene nivel medio y productividad laboral tiene bajo, y solamente el 4.2% de la gestión administrativa y productividad laboral tienen un nivel bajo, respectivamente respecto a la Gestión administrativa y productividad laboral de los colaboradores de la oficina de servicios generales INDECOPI – Lima, 2018.

En el contraste de hipótesis indica que existe una relación altamente significativa entre gestión administrativa y la productividad laboral, siendo esta relación muy alta (según Bisquerra, 2009), entre las variables investigadas, con un Rho de Spearman de (0.918), se concluye que: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la productividad laboral de los colaboradores de la oficina de servicios generales del INDECOPI 2018

10. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos arribaron en la presente investigación, entre las que se puede destacar los resultados encontrados respecto a la percepción de los encuestados, que el 87.5% tienen un nivel alto, el 7.5% tiene un nivel medio, el 5.0% tiene un nivel bajo, respecto a la gestión administrativa de los colaboradores de la oficina de servicios generales INDECOPI – Lima, 2018. Asimismo, que el 89.2% tienen un nivel alto, el 10.8% tiene un nivel medio, respecto a la productividad laboral. Respecto a los resultados desde la percepción de los encuestados, que el 87.5% de la gestión administrativa y productividad laboral tienen un nivel alto, el 6.7% de la gestión administrativa tiene nivel medio y productividad laboral tiene bajo, y solamente el 4.2% de la gestión administrativa y productividad laboral tienen un nivel

bajo. En ese sentido, Méndez y Hernández (2014), sostienen que, la productividad laboral repercute en el crecimiento económico y en la atención al público. Corrobora lo mencionado por Chimbo (2015), indicó que la gestión administrativa es un cambio progresivo, el cual ayudara a la toma de decisiones por las gerencias correspondientes, asimismo mejora la rentabilidad de la empresa y/o de la institución proveedora de servicios

11.CONCLUSIONES

Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la productividad laboral de los colaboradores de la oficina de servicios generales del instituto nacional de defensa de la competencia y de la protección de la propiedad intelectual - INDECOPI 2018, dado que en la prueba el valor $p=0,000$ es menor que el nivel de confianza $p=0,01$, es decir, siendo esta relación alta, con un Rho de Spearman de (0.918).

12.REFERENCIAS

- Bisquerra, R. A. (1998). *Metodología de la investigación educativa*. Madrid, España: La Muralla.
- Coque Arboleda, D. C. (2016). *La gestión administrativa y su impacto en la rentabilidad de la empresa Megamicro SA de la ciudad de Ambato* (Master's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Contabilidad y Auditoría. Dirección de Posgrado).
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la teoría general de la administración* (7ma. ed.). México: McGraw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *metodología de la investigación (cuarta edición)*. México: McGraw-Hill.
- Facho Gutiérrez, J. E. (2017). *Gestión Administrativa y Productividad Laboral en Trabajadores de la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización, Municipalidad de Lima, 2016*.
- Robbins, S y Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Decimotercera edición. México: Pearson Educación.
- Sánchez, H. C., & Reyes, C. M. (2015). *Metodología y diseños en la investigación científica* (5 ed.). Lima: Business Support Aneth SRL.
- Valderrama, S. M. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima, Perú: San Marcos.

13.RECONOCIMIENTOS

A la Dra. Maritza Guzmán Meza, en el apoyo incondicional para el desarrollo de la presente investigación y a mis compañeros de aula.

Matriz de consistencia								
Título: Gestión administrativa y la productividad laboral de los colaboradores de la oficina de Servicios Generales del INDECOPI – Lima, 2018								
Autor: Fredy Victor Durand Aguilar								
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores					
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la productividad laboral de los colaboradores de la oficina de servicios generales del INDECOPI 2018?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la planeación y la productividad laboral de los colaboradores de la oficina de servicios generales del INDECOPI 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la organización y la productividad laboral de los colaboradores de la oficina de servicios generales del INDECOPI 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la dirección y la productividad laboral de los colaboradores de la oficina de servicios generales del INDECOPI 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el control y la productividad laboral de los colaboradores de la oficina de servicios generales del INDECOPI 2018?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la productividad laboral de los colaboradores de la oficina de servicios generales del INDECOPI 2018</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la relación que existe entre la planeación y la productividad laboral de los colaboradores de la oficina de servicios generales del INDECOPI 2018</p> <p>Determinar la relación que existe entre la organización y la productividad laboral de los colaboradores de la oficina de servicios generales del INDECOPI 2018</p> <p>Determinar la relación que existe entre la dirección y la productividad laboral de los colaboradores de la oficina de servicios generales del INDECOPI 2018</p> <p>Determinar la relación que existe entre el control y la productividad laboral de los colaboradores de la oficina de servicios generales del INDECOPI 2018</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la productividad laboral de los colaboradores de la oficina de servicios generales del INDECOPI 2018</p> <p>Hipótesis Específicos:</p> <p>La planeación se relaciona de manera directa con la productividad laboral y los colaboradores de la oficina de servicios generales del INDECOPI 2018</p> <p>La organización se relaciona de manera directa con la productividad laboral y el nivel organizacional de los colaboradores de la oficina de servicios generales del INDECOPI 2018</p> <p>La dirección se relaciona de manera directa con la productividad laboral y el nivel organizacional de los colaboradores de la oficina de servicios generales del INDECOPI 2018</p> <p>El control se relaciona de manera directa con la productividad laboral y el nivel organizacional de los colaboradores de la oficina de servicios generales del INDECOPI 2018</p>	Variable 1: GESTION ADMINISTRATIVA					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles o rangos	
			Planeación	Visión	1,2,	1. Siempre	Baja <24- 56>	
				Misión	3,4			
			Organización	Objetivos	5,6			
				Funciones	7,8			2. Muchas veces
				Comunicación	9, 10			3. Alguna veces
			Dirección	Perfiles	11,12	4. Solo una vez	Alta <90- 120>	
				Integridad	13,14	5. Nunca		
				Motivación	15,16			
Control	Liderazgo	17,18						
	Desempeño	19,20						
	Evaluación	21, 22						
		23,24						
Variable 2: PRODUCTIVIDAD LABORAL		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles o rangos		
Motivación	Autonomía	1,2,	1. Siempre	Baja <24- 56>				
	Responsabilidad	3,4						
Satisfacción en el trabajo	Comunicación e integración	5,6			2. Muchas veces			
	Logro de objetivos	7,8			3. Alguna veces			
	Beneficios	9, 10			4. Solo una vez	Media <57-89>		
Manejo de conflictos	Supervisión	11,12	5. Nunca	Alta <90- 120>				
	Actitud	13,14						
	Empatía	15,16						
Cultura organizacional	Tolerancia	17,18						
	Valores	19,20						
	Conducta	21, 22						
	Coherencia	23,24						

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Tipo: Básico descriptivo correlacional.</p> <p>Alcance: A todos los colaboradores de la oficina de Servicios Generales del INDECOPI</p> <p>Diseño: No experimental transversal - Transaccional</p> <p>Método: Hipotético Deductivo</p>	<p>Población: 120 colaboradores de la oficina de Servicios Generales del INDECOPI</p> <p>Tipo de muestreo: No aplica</p> <p>Tamaño de muestra: Se utilizara el 100% de la población por ser de una cantidad menor</p>	<p>Variable 1: La gestión administrativa</p> <p>Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Fredy Victor Durand Aguilar</p> <p>Año: 2018</p> <p>Monitoreo: Ámbito de Aplicación: A todos los colaboradores de la oficina de Servicios Generales del INDECOPI</p> <p>Forma de Administración: Individual</p> <hr/> <p>Variable 2: La productividad laboral</p> <p>Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Fredy Victor Durand Aguilar</p> <p>Año: 2018</p> <p>Monitoreo: Ámbito de Aplicación: A todos los colaboradores de la oficina de Servicios Generales del INDECOPI</p> <p>Forma de Administración: Individual</p>	<p>DESCRIPTIVA: Se elaborará tablas, figuras y/o cuadros estadísticos</p> <p>INFERENCIAL: Prueba no paramétrica Correlación de Spearman</p>

“Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”

Lima, 12 de junio de 2018

Carta P.147 – 2018 EPG – UCV LE

SEÑOR(A)

Roxana Tejada Vera

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI

Atención:

Servicios Generales - SGL

Asunto: Carta de Presentación alumno FREDY VICTOR DURAND AGUILAR

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **FREDY VICTOR DURAND AGUILAR** identificado(a) con DNI N.° **09291384** y código de matrícula N.° **7001137331**; estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

La gestión administrativa y la productividad laboral de los colaboradores de la oficina de servicios generales INDECOPI-2018

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas a las área correspondientes y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Dr. Raúl Delgado Arenas
Jefe de Unidad
ESCUELA DE POSGRADO
FILIAL LIMA – CAMPUS LIMA ESTE

BASE DE DATOS DE LA 1ra. VARIABLE GESTION ADMINISTRATIVA

N°	PLANEACION						ORGANIZACIÓN						DIRECCION						CONTROL						SUMA
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	X
1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	118
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	118
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	118
4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	110
5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	114
6	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	112
7	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	106
8	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	110
9	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	108
10	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	110
11	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	108
12	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	106
13	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	110
14	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	108
15	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	108
16	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	116
17	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	112
18	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	108
19	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	112
20	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	112
21	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	112
22	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	108
23	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	114
24	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	106
25	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	116
26	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
27	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	116
28	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	118
29	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	110
30	5	3	3	5	3	4	3	5	3	3	5	3	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	94
31	4	3	3	5	3	5	5	4	3	3	5	3	5	5	5	3	3	3	5	5	3	3	3	5	94
32	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	108
33	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	114
34	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	106
35	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	116
36	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
37	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	116
38	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	118
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	118
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	118
41	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	110
42	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	114
43	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	112

BASE DE DATOS DE LA 1ra. VARIABLE GESTION ADMINISTRATIVA

N°	PLANEACION						ORGANIZACIÓN						DIRECCION						CONTROL						SUMA
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	X
44	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	106	
45	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	110	
46	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	108	
47	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	110	
48	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	108	
49	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	106	
50	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	110	
51	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	108	
52	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	108	
53	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	116	
54	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	112	
55	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	108	
56	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	112	
57	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	118	
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	118	
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	118	
60	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	110	
61	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	114	
62	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	112	
63	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	3	106	
64	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	110	
65	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	108	
66	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	110	
67	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	108	
68	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	106	
69	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	110	
70	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	108	
71	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	108	
72	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	116	
73	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	112	
74	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	108	
75	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	112	
76	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	118	
77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	118	
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	118	
79	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	110	
80	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	114	
81	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	112	
82	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	3	106	
83	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	110	
84	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	108	
85	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	110	
86	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	108	

BASE DE DATOS DE LA 1ra. VARIABLE GESTION ADMINISTRATIVA

N°	PLANEACION						ORGANIZACIÓN						DIRECCION						CONTROL						SUMA
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	X
87	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	106
88	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	110
89	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	108
90	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	108
91	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	116
92	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	112
93	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	108
94	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	112
95	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	108	
96	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	106
97	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	110	
98	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	108
99	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	108
100	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	116	
101	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	112	
102	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	108
103	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	112	
104	2	4	5	4	3	5	2	2	4	5	4	3	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	
105	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
106	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	2	4	4	4	3	2	4	4	4	3	90
107	5	3	4	4	5	4	4	5	3	4	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	88	
108	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	70
109	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	2	2	3	3	4	2	74	
110	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	2	2	3	3	4	2	74	
111	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	2	2	3	3	4	2	74	
112	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	52
113	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	68	
114	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	2	2	3	3	4	2	74	
115	2	2	3	3	3	4	4	2	2	3	3	3	4	4	3	3	4	2	2	3	3	4	2	70	
116	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	2	2	3	3	4	2	74	
117	1	3	4	1	5	1	1	1	3	4	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	42	
118	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	44
119	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	46
120	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	5	1	1	2	34

BASE DE DATOS DE LA 2da. VARIABLE PRODUCTIVIDAD LABORAL

N°	Motivación						Satisfacción en el trabajo						Manejo de conflictos						Cultura Organizacional						SUMA
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	Y
1	2	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	109
2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	117
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120
4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	115
5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	115
6	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	112
7	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	108
8	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	110
9	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	111
10	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	112
11	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	109
12	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	110
13	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	110
14	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	113
15	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	109
16	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	117
17	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	111
18	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	113
19	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	112
20	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	116
21	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	113
22	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	112
23	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	113
24	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	106
25	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	115
26	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	106
27	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	115
28	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	117
29	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	112
30	4	5	5	3	3	5	3	4	3	5	4	5	3	4	3	5	4	5	5	3	4	3	5	4	97
31	5	3	4	3	3	5	3	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	103
32	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	112
33	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	113
34	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	106
35	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	115
36	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	106
37	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	115
38	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	114
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120
41	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	115
42	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	115
43	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	112

BASE DE DATOS DE LA 2da. VARIABLE PRODUCTIVIDAD LABORAL

N°	Motivación						Satisfacción en el trabajo						Manejo de conflictos						Cultura Organizacional						SUMA Y
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	
44	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	108
45	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	110
46	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	111
47	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	112
48	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	109
49	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	110
50	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	110
51	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	113
52	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	109
53	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	117
54	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	111
55	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	113
56	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	112
57	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	114
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120
60	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	115
61	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	115
62	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	112
63	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	108
64	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	110
65	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	111
66	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	112
67	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	109
68	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	110
69	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	110
70	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	113
71	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	109
72	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	117
73	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	111
74	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	113
75	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	112
76	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	114
77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120
79	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	115
80	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	115
81	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	112
82	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	108
83	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	110
84	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	111
85	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	112
86	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	109

BASE DE DATOS DE LA 2da. VARIABLE PRODUCTIVIDAD LABORAL

N°	Motivación						Satisfacción en el trabajo						Manejo de conflictos						Cultura Organizacional						SUMA
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	Y
87	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	110
88	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	110
89	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	113
90	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	109
91	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	117
92	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	111
93	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	113
94	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	112
95	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	109
96	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	110
97	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	110
98	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	113
99	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	109
100	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	117
101	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	111
102	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	113
103	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	112
104	5	3	2	4	5	4	3	5	2	5	5	4	3	5	2	5	5	3	4	3	5	2	5	5	94
105	5	4	3	3	3	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	5	4	4	5	4	4	3	4	95
106	5	4	4	3	4	4	4	5	4	2	4	4	4	5	4	2	5	4	4	4	5	4	2	5	95
107	5	4	5	3	4	4	5	4	4	3	3	4	5	4	4	3	5	4	4	5	4	4	3	4	97
108	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	48
109	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	48
110	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	48
111	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	48
112	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	48
113	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	48
114	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	48
115	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	48
116	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	48
117	5	1	1	1	1	1	1	1	1	3	4	1	1	1	1	3	1	5	1	1	1	1	3	1	41
118	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	42
119	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	45
120	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	31

CUESTIONARIO 01

INSTRUCCIONES: Estimado Colaborador, el presente cuestionario tiene el propósito de captar información sobre la Gestión Administrativa de la oficina de Servicios generales de la Institución. Agradeceré leer detenidamente y marcar con un **(X)** la opción correspondiente a la información solicitada, El presente cuestionario es totalmente anónimo y su procesamiento es reservado. En ese sentido solicito sinceridad en su respuesta en beneficio de la mejora de la Gestión administrativa de esta Oficina.

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
		Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo una vez	Nunca
1	¿Considera usted, que los encargados de la oficina planifican en forma oportuna?					
2	¿El área usuaria formula sus requerimientos de servicios en forma precisa?					
3	¿Los requerimientos de acondicionamiento de oficinas son planificados con los encargados de la ejecución, así determinar el tiempo de ejecución y entrega del acondicionamiento de oficina?					
4	¿Se utiliza técnicas administrativas adecuadas para la planificación de los servicios que son responsabilidad de la oficina?					
5	Los objetivos y metas de la oficina ajustan a los de la Entidad					
6	Los colaboradores de la oficina participan en la planificación de los proyectos de la oficina?					
7	¿Los usuarios conocen el sistema de solicitud de servicios que existe en la INTRANET?					
8	¿Considera usted que los colaboradores conocen su MOF (Manual Obligaciones y Funciones)?					
9	¿Existen canales de comunicación adecuada entre los colaboradores?					
10	¿La cantidad de trabajo asignado a cada colaborador es equitativo?					
11	¿El trabajo y/o tareas asignadas a cada colaborador esta de acuerdo a su MOF?					
12	¿Cuentas con las herramientas e infraestructura adecuada para realizar tus funciones?					
13	¿Existe una relación cordial y de respeto entre los colaboradores y la gerencia?					
14	¿Los jefes de área valoran tu trabajo?					
15	¿La gerencia confía en los trabajos que realizas en la oficina?					
16	¿Los colaboradores pueden expresar sus opiniones y emociones?					
17	¿Tu jefe de área se preocupa que cada colaborador tenga buenas oportunidades de desarrollo profesional?					
18	¿Confías en la información que se deriva de la Gerencia hacia los colaboradores?					
19	¿Crees que realizas bien el trabajo que te asignan?					
20	¿Consideras que aplicando nuevas herramienta de gestión mejoraría la Gestión administrativa de la oficina?					
21	¿Consideras que la supervisión, monitoreo y procedimientos disciplinarios ayudaría a mejorar el desempeño de la oficina?					
22	¿Se realiza evaluaciones periódicas a los colaboradores para monitorear la ejecución de sus funciones?					
23	¿Tu jefe de área conversa contigo sobre como realizas tu trabajo?					
24	¿Crees que un control oportuno ayudaría a cumplir las metas de la oficina?					

Muchas Gracias

CUESTIONARIO 02

INSTRUCCIONES: Estimado Colaborador, el presente cuestionario tiene el propósito de captar información sobre la Productividad laboral de la oficina de Servicios generales de la Institución. Agradeceré leer detenidamente y marcar con un **(X)** la opción correspondiente a la información solicitada, El presente cuestionario es totalmente anónimo y su procesamiento es reservado. En ese sentido, solicito sinceridad en su respuesta en beneficio de la mejora de la Productividad laboral de esta Oficina.

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
		Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo una vez	Nunca
1	¿Mi estación 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?					
7	¿Las funciones de mi puesto de trabajo representan alta responsabilidad?					
8	¿La distribución de la carga laboral es equitativo?					
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?					
13	¿Consideras que para negociar debes tener una actitud positiva?					
14	¿Respetas las opiniones y posiciones de tus compañeros de trabajo?					
15	¿Cuando se presenta un conflicto, negocias de modo que todos salgan satisfechos?					
16	¿Si se presentara una confrontación, discusión, mal entendido. Intercedes para conciliar la situación?					
17	¿Mantienes la calma mas allá de situaciones desfavorables, tu estado de animo es estable.?					
18	¿Cuentas con un adecuado manejo de tus emociones y culminas con el trabajo asignado?					
19	¿Observas que existe un conjunto de 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?					

Muchas Gracias

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Ficha de Evaluación de La Gestión Administrativa"

OBJETIVO:

Determinar La gestión administrativa de los colaboradores de la oficina de servicios generales INDECOPI - 2018

VARIABLE QUE EVALÚA:

La gestión administrativa gestión administrativa de los colaboradores de la oficina de servicios generales INDECOPI - 2018

DIRIGIDO A:

Los colaboradores de la oficina de servicios generales INDECOPI - 2018.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

GUZMAN PEZA, MARITZA EMPEPATRIZ

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Dra. EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI. 06035574

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: PLANEACION								
1	¿Considera usted, que los encargados de la oficina planifican en forma oportuna?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	¿El área usuaria formula sus requerimientos de servicios en forma precisa?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	¿Los requerimientos de acondicionamiento de oficinas son planificados con los encargados de la ejecución, así determinar el tiempo de ejecución y entrega del servicio?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	¿Se utiliza técnicas administrativas adecuadas para la planificación de los servicios que son responsabilidad de la oficina?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	¿ Los objetivos y metas de la oficina ajustan a los de la Entidad?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6	¿ Los colaboradores de la oficina participan en la planificación de los proyectos de la oficina?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
DIMENSIÓN 2: ORGANIZACION								
7	¿ Los usuarios conocen el sistema de solicitud de servicios que existe en la Intranet de la Institución?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8	¿ Considera usted que los colaboradores conocen su MOF (Manual Obligaciones y Funciones)?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9	¿ Existen canales de comunicación adecuada entre los colaboradores?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10	¿ La cantidad de trabajo asignado a cada colaborador es equitativo?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11	¿ El trabajo y/o tareas asignadas a cada colaborador está de acuerdo a su MOF?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
12	¿ Cuentas con las herramientas e infraestructura adecuada para realizar tus funciones?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
DIMENSIÓN 3: DIRECCION								
13	¿ Existe una relación cordial y de respeto entre los colaboradores y la gerencia?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
14	¿ Los jefes de área valoran tu trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
15	¿ La gerencia confía en los trabajos que realizas en la oficina?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
16	¿ Los colaboradores pueden expresar sus opiniones y emociones?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Ficha de Evaluación de La Gestión Administrativa"

OBJETIVO:

Determinar La gestión administrativa de los colaboradores de la oficina de servicios generales INDECOPI - 2018

VARIABLE QUE EVALÚA:

La gestión administrativa gestión administrativa de los colaboradores de la oficina de servicios generales INDECOPI - 2018

DIRIGIDO A:

Los colaboradores de la oficina de servicios generales INDECOPI - 2018.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Tomás Coénes, Félix

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Dr. en Educación

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	-----------------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI. 10670820

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: PLANEACION								
1	¿Considera usted, que los encargados de la oficina planifican en forma oportuna?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
2	¿El área usuaria formula sus requerimientos de servicios en forma precisa?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
3	¿Los requerimientos de acondicionamiento de oficinas son planificados con los encargados de la ejecución, así determinar el tiempo de ejecución y entrega del servicio?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
4	¿Se utiliza técnicas administrativas adecuadas para la planificación de los servicios que son responsabilidad de la oficina?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
5	¿ Los objetivos y metas de la oficina ajustan a los de la Entidad?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
6	¿Los colaboradores de la oficina participan en la planificación de los proyectos de la oficina?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
DIMENSIÓN 2: ORGANIZACION								
7	¿Los usuarios conocen el sistema de solicitud de servicios que existe en la Intranet de la Institución?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
8	¿Considera usted que los colaboradores conocen su MOF (Manual Obligaciones y Funciones)?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
9	¿Existen canales de comunicación adecuada entre los colaboradores?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
10	¿La cantidad de trabajo asignado a cada colaborador es equitativo?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
11	¿El trabajo y/o tareas asignadas a cada colaborador está de acuerdo a su MOF?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
12	¿Cuentas con las herramientas e infraestructura adecuada para realizar tus funciones?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
DIMENSIÓN 3: DIRECCION								
13	¿Existe una relación cordial y de respeto entre los colaboradores y la gerencia?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
14	¿ Los jefes de área valoran tu trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
15	¿La gerencia confía en los trabajos que realizas en la oficina?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
16	¿ Los colaboradores pueden expresar sus opiniones y emociones?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

17	¿Tu jefe de área se preocupa que cada colaborador tenga buenas oportunidades de desarrollo profesional?	✓		✓		✓	
18	¿Confías en la información que se deriva de la Gerencia hacia los colaboradores?	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 4: CONTROL	Si	No	Si	No	Si	No
19	¿Crees que realizas bien el trabajo que te asignan?	✓		✓		✓	
20	¿Consideras que aplicando nuevas herramientas de gestión mejoraría la Gestión administrativa de la oficina?	✓		✓		✓	
21	¿Consideras que la supervisión, monitoreo y procedimientos disciplinarios ayudaría a mejorar el desempeño de la oficina?	✓		✓		✓	
22	¿Se realiza evaluaciones periódicas a los colaboradores para monitorear la ejecución de sus funciones?	✓		✓		✓	
23	¿Tu jefe de área conversa contigo sobre como realizas tu trabajo?	✓		✓		✓	
24	¿Crees que un control oportuno ayudaría a cumplir las metas de la oficina?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si tiene suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr Mg: ... en Educación DNI: 10670820

Especialidad del validador: Metodología en Investigación

23 de junio del 2018

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



Firma del Experto Informante.

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Ficha de Evaluación de La Gestión Administrativa"

OBJETIVO:

Determinar La gestión administrativa de los colaboradores de la oficina de servicios generales INDECOPI - 2018

VARIABLE QUE EVALÚA:

La gestión administrativa gestión administrativa de los colaboradores de la oficina de servicios generales INDECOPI - 2018

DIRIGIDO A:

Los colaboradores de la oficina de servicios generales INDECOPI - 2018.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

RIVERA ARELLANO EDITH GISSELA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

MAGISTER

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto <input checked="" type="checkbox"/>	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	--	-------	------	----------

Mg. Rivera Arellano Gissela
DOCENTE DE INVESTIGACION
FIRMA DEL EVALUADOR

DNI.....41154085.....

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: PLANEACION							
1	¿Considera usted, que los encargados de la oficina planifican en forma oportuna?	✓		✓		✓		
2	¿El área usuaria formula sus requerimientos de servicios en forma precisa?	✓		✓		✓		
3	¿Los requerimientos de acondicionamiento de oficinas son planificados con los encargados de la ejecución, así determinar el tiempo de ejecución y entrega del servicio?	✓		✓		✓		
4	¿Se utiliza técnicas administrativas adecuadas para la planificación de los servicios que son responsabilidad de la oficina?	✓		✓		✓		
5	¿ Los objetivos y metas de la oficina ajustan a los de la Entidad?	✓		✓		✓		
6	¿Los colaboradores de la oficina participan en la planificación de los proyectos de la oficina?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: ORGANIZACION	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Los usuarios conocen el sistema de solicitud de servicios que existe en la Intranet de la Institución?	✓		✓		✓		
8	¿Considera usted que los colaboradores conocen su MOF (Manual Obligaciones y Funciones)?	✓		✓		✓		
9	¿Existen canales de comunicación adecuada entre los colaboradores?	✓		✓		✓		
10	¿La cantidad de trabajo asignado a cada colaborador es equitativo?	✓		✓		✓		
11	¿El trabajo y/o tareas asignadas a cada colaborador está de acuerdo a su MOF?	✓		✓		✓		
12	¿Cuentas con las herramientas e infraestructura adecuada para realizar tus funciones?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: DIRECCION	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Existe una relación cordial y de respeto entre los colaboradores y la gerencia?	✓		✓		✓		
14	¿Los jefes de área valoran tu trabajo?	✓		✓		✓		
15	¿La gerencia confía en los trabajos que realizas en la oficina?	✓		✓		✓		
16	¿Los colaboradores pueden expresar sus opiniones y emociones?	✓		✓		✓		

17	¿Tu jefe de área se preocupa que cada colaborador tenga buenas oportunidades de desarrollo profesional?	✓	✓	✓	✓
18	¿Confías en la información que se deriva de la Gerencia hacia los colaboradores?	✓	✓	✓	✓
	DIMENSIÓN 4: CONTROL	Si	No	Si	No
19	¿Crees que realizas bien el trabajo que te asignan?	✓	✓	✓	✓
20	¿Consideras que aplicando nuevas herramientas de gestión mejoraría la Gestión administrativa de la oficina?	✓	✓	✓	✓
21	¿Consideras que la supervisión, monitoreo y procedimientos disciplinarios ayudaría a mejorar el desempeño de la oficina?	✓	✓	✓	✓
22	¿Se realiza evaluaciones periódicas a los colaboradores para monitorear la ejecución de sus funciones?	✓	✓	✓	✓
23	¿Tu jefe de área conversa contigo sobre como realizas tu trabajo?	✓	✓	✓	✓
24	¿Crees que un control oportuno ayudaría a cumplir las metas de la oficina?	✓	✓	✓	✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable


Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: RIVERA ARELLANO EDITH GISSELA DNI: 41154085

Especialidad del validador: ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

23 de 06 del 2018

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

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



 Mg. Rivera Arellano Gissela
Firma del Experto Informante.

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Ficha de Evaluación de La Productividad Laboral"

OBJETIVO:

Determinar la La Productividad Laboral de Los colaboradores de la oficina de servicios generales del INDECOPI – 2018

VARIABLE QUE EVALÚA:

La Productividad Laboral.

DIRIGIDO A:

Los colaboradores de la oficina de servicios generales del INDECOPI – 2018

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

GUZMAN MEZA MARITZA EMPEPATRIZ

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

DPA. EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto ✓	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	--------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI...06035574

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PRODUCTIVIDAD LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: MOTIVACION							
1	Mi estación de trabajo es la adecuada para realizar mis funciones	✓		✓		✓		
2	La entidad ofrece descanso y horarios de labores	✓		✓		✓		
3	Me encuentro motivado en mi puesto de trabajo	✓		✓		✓		
4	Las funciones de mi puesto de trabajo son retardoras	✓		✓		✓		
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 2: SATISFACCION EN EL TRABAJO	Si	No	Si	No	Si	No	
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 3: MANEJO DE CONFLICTOS	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Consideras que para negociar debes tener una actitud positiva	✓		✓		✓		
14	Respetas las opiniones y posiciones de tus compañeros de trabajo	✓		✓		✓		
15	Cuando se presenta un conflicto, negocias de modo que todos salgan satisfechos	✓		✓		✓		
16	Si se presentara una confrontación, discusión, mal entendido. Intercedes para conciliar la situación	✓		✓		✓		
17	Mantienes la calma más allá de situaciones desfavorables, tu estado de ánimo es estable	✓		✓		✓		
18	Cuentas con un adecuado manejo de tus emociones y culminas con el trabajo asignado	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN 4: CULTURA ORGANIZACIONAL		Si	No	Si	No	Si	No
19	Observas que existe un conjunto de 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	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable Aplicable después de corregir

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: GUSTAVO TEJERA MARITZA SUREZ DNI: 060355574

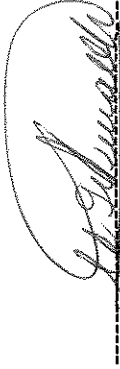
Especialidad del validador: DEA. EN GESTIÓN PÚBLICA Y SOBERANÍA

23.06.18
.....de.....del 20.....

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

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

Firma del Experto Informante.



MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Ficha de Evaluación de La Productividad Laboral"

OBJETIVO:

Determinar La Productividad Laboral de los colaboradores de la oficina de servicios generales INDECOPI - 2018

VARIABLE QUE EVALÚA:

La gestión administrativa Productividad Laboral de los colaboradores de la oficina de servicios generales INDECOPI - 2018

DIRIGIDO A:

Los colaboradores de la oficina de servicios generales INDECOPI - 2018.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Torres Caceres, Fortunio

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Dr. en Educación

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	-----------------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI...10670820

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PRODUCTIVIDAD LABORAL


N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: MOTIVACION							
1	Mi estación de trabajo es la adecuada para realizar mis funciones	✓		✓		✓		
2	La entidad ofrece descanso y horarios de labores	✓		✓		✓		
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 2: SATISFACCION EN EL TRABAJO							
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 3: MANEJO DE CONFLICTOS							
13	Consideras que para negociar debes tener una actitud positiva	✓		✓		✓		
14	Respetas las opiniones y posiciones de tus compañeros de trabajo	✓		✓		✓		
15	Cuando se presenta un conflicto, negocias de modo que todos salgan satisfechos	✓		✓		✓		
16	Si se presentara una confrontación, discusión, mal entendido. Intercedes para conciliar la situación	✓		✓		✓		
17	Mantienes la calma más allá de situaciones desfavorables, tu estado de ánimo es estable	✓		✓		✓		
18	Cuentas con un adecuado manejo de tus emociones y culminas con el trabajo asignado	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN 4: CULTURA ORGANIZACIONAL		Si	No	Si	No	Si	No
19	Observas que existe un conjunto de 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	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si tiene Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable
 Apellidos y nombres del juez validador: Dy Mg: Torres Caceres, Fátima DNI: 10670820

Especialidad del validador: Metodología en Investigación

23 de junio del 2018


Firma del Experto Informante.

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

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

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Ficha de Evaluación de La Productividad Laboral"

OBJETIVO:

Determinar La Productividad Laboral de los colaboradores de la oficina de servicios generales INDECOPI - 2018

VARIABLE QUE EVALÚA:

La gestión administrativa Productividad Laboral de los colaboradores de la oficina de servicios generales INDECOPI - 2018

DIRIGIDO A:

Los colaboradores de la oficina de servicios generales INDECOPI - 2018.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

RIVERA ARELLANO EDITH GISSELA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

MAGISTER

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto <input checked="" type="checkbox"/>	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	--	-------	------	----------



Mg. Rivera Arellano Gissela
DOCENTE DE INVESTIGACION
FIRMA DEL EVALUADOR

DNI.....41154085.....

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PRODUCTIVIDAD LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: MOTIVACION							
1	Mi estación de trabajo es la adecuada para realizar mis funciones	✓		✓		✓		
2	La entidad ofrece descanso y horarios de labores	✓		✓		✓		
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 2: SATISFACCION EN EL TRABAJO	Si	No	Si	No	Si	No	
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 3: MANEJO DE CONFLICTOS	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Consideras que para negociar debes tener una actitud positiva	✓		✓		✓		
14	Respetas las opiniones y posiciones de tus compañeros de trabajo	✓		✓		✓		
15	Cuando se presenta un conflicto, negocias de modo que todos salgan satisfechos	✓		✓		✓		
16	Si se presentara una confrontación, discusión, mal entendido. Intercedes para conciliar la situación	✓		✓		✓		
17	Mantienes la calma más allá de situaciones desfavorables, tu estado de ánimo es estable	✓		✓		✓		
18	Cuentas con un adecuado manejo de tus emociones y culminas con el trabajo asignado	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN 4: CULTURA ORGANIZACIONAL		Si	No	Si	No	Si	No
19	Observas que existe un conjunto de 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	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicabile No aplicable []


Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: RIVERA ARELLANO EDITH GISSELA DNI: 41154085

Especialidad del validador: ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

23 de 06 del 2018

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

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


 Mg. Rivera Arellano Gisela
 Firma del Experto Informante.

Yo, Dra. Maritza Emperatriz Guzmán Meza, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, sede Lima Este, revisor (a) de la tesis titulada.

"Gestión administrativa y productividad laboral de los colaboradores de la oficina de servicios generales INDECOPI – Lima, 2018",

del (de la) estudiante Fredy Victor, Durand Aguilar, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó 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.

Lima, San Juan de Lurigancho: 11 de agosto de 2018



Dra. Maritza Emperatriz, Guzmán Meza

DNI: 06035574




Elaboró  Dirección de Investigación

Revisó



Responsable del SGC



Vicerrectorado de Investigación 



Gestión administrativa y productividad laboral de los
colaboradores de la oficina de servicios generales
INDECOPI – Lima, 2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Bg. Fredy Victor Durand Aguilar

ASESOR:

Dra. Maritza Emperatriz Guzmán Meza

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

LIMA - PERÚ
2018

Resumen de coincidencias

24 %

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	8 %	>
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4 %	>
3	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	2 %	>
4	docplayer.es Fuente de Internet	2 %	>
5	intangiblecapital.org Fuente de Internet	1 %	>
6	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1 %	>
7	oa.upm.es Fuente de Internet	1 %	>

Navigation icons: Home, Mail, Edit, Grid, 24, Filter, Download, Info



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo, Fredy Victor, Durand Aguilar, identificado con DNI: N° 09291384, egresado de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado

“Gestión administrativa y productividad laboral de los colaboradores de la oficina de servicios generales INDECOPI – Lima, 2018”;

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

Fundamentación en caso de no autorización:

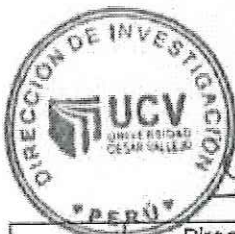
.....
.....
.....
.....
.....
.....



FIRMA

DNI : 09291384

FECHA: 15 de abril del 2019









Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE POSGRADO,

Mgtr. Miguel Ángel Pérez Pérez

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Br. Fredy Victor, Durand Aguilar

INFORME TÍTULADO:

Gestión administrativa y productividad laboral de los colaboradores de la oficina de servicios generales INDECOPI - Lima, 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestro en Gestión Pública

SUSTENTADO EN FECHA : 19 de octubre de 2018

NOTA O MENCIÓN : (15) Quince



Miguel Ángel Pérez

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN