



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Gestión Administrativa y Productividad Laboral en
Trabajadores de la Subgerencia de Operaciones de
Fiscalización, Municipalidad de Lima, 2016”

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magíster en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Javier Enrique Facho Gutiérrez

ASESOR:

Dr. Carlos W. Sotelo Estacio

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

PERÚ - 2017

Página del jurado

.....
Dr. Noel Alcas Zapata

Presidente

.....
Dr. Jorge Díaz Dumont

Secretario

.....
Dr. Carlos Sotelo Estacio

Vocal

Dedicatoria

Dedico este trabajo a Dios y a mi familia por su paciencia y tolerancia de permitirme realizar y terminar esta investigación.

El autor.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo que sigue consolidando mis estudios y a mi asesor Dr. Carlos Sotelo Estacio por su dedicación hacia sus alumnos.

El autor.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Facho Gutiérrez, Javier Enrique estudiante del Programa Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 10395620 con la tesis titulada “Gestión Administrativa y Productividad Laboral en Trabajadores de la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización, Municipalidad de Lima, 2016”.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para optar algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la presencia de fraude, plagio, auto plagio, piratería o falsificación asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 19 de noviembre del 2016

Firma

Facho Gutiérrez, Javier Enrique

DNI: 10395620

Presentación

Señores miembros del jurado:

Presento la tesis titulada. “Gestión Administrativa y Productividad Laboral en trabajadores de la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización, Municipalidad de Lima, 2016”. En cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos para optar el título de Licenciado en Administración de la Universidad Cesar Vallejo.

El documento consta de siete capítulos:

Capítulo I: Introducción, comprende puntos esenciales, tales como los antecedentes, fundamentación científica; técnica o humanística; se ha considerado la justificación desde el aspecto teórica-práctica; planteamiento del problema general y problemas específicos, de igual manera los objetivos de la investigación general y específicos.

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

En busca que esta tesis se ajuste a las exigencias establecidas en todo trabajo científico, esperamos sus sugerencias para mejorar la calidad de nuestro trabajo.

El autor.

Índice

	Páginas
PÁGINAS PRELIMINARES	
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCIÓN.	
1.1. Antecedentes	15
1.2. Fundamentación teórica	19
1.3. Justificación	35
1.4. Problema	37
1.5. Hipótesis	39
1.6. Objetivos de la investigación	40
II. MARCO METODOLÓGICO.	
2.1. Variables	43
2.2. Operacionalización de variables	43
2.3. Metodología	44
2.4. Tipo de estudio	44
2.5. Diseño de investigación	45
2.6. Población, muestra y muestreo	45
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	47
2.8. Validación y Confiabilidad del Instrumento	47
2.9. Métodos de análisis de datos	49

2.10. Aspectos éticos	49
III. RESULTADOS.	50
IV. DISCUSIÓN	60
V. CONCLUSIONES	63
VI. RECOMENDACIONES	65
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	67
VIII APENDICE	71

Lista de tablas		Pág.
Tabla 1.	<i>Operacionalización de la variable Gestión Administrativa.</i>	43
Tabla 2.	<i>Operacionalización de la variable Productividad Laboral.</i>	44
Tabla 3.	<i>Trabajadores de la SOF de la Municipalidad de Lima.</i>	46
Tabla 4.	<i>Especialista validador del instrumento de toma de datos.</i>	48
Tabla 5.	<i>Alfa de Cronbach para la variable Gestión Administrativa.</i>	48
Tabla 6.	<i>Alfa de Cronbach para la variable Productividad Laboral.</i>	48
Tabla 7.	<i>Criterio de confiabilidad de valores.</i>	49
Tabla 8.	<i>Frecuencias de los trabajadores sobre el estado de la planificación Administrativa en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización, Municipalidad de Lima, 2016.</i>	51
Tabla 9.	<i>Frecuencias de los trabajadores sobre el estado de la organización Administrativa en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización, Municipalidad de Lima, 2016.</i>	52
Tabla 10.	<i>Frecuencias de los trabajadores sobre el estado de la dirección Administrativa en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización, Municipalidad de Lima, 2016.</i>	53
Tabla 11.	<i>Frecuencias de los trabajadores sobre el estado de control Administrativo en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización, Municipalidad de Lima, 2016.</i>	54
Tabla 12.	<i>Frecuencias de los trabajadores de la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización, Municipalidad de Lima, 2016 sobre la gestión administrativa y la productividad laboral.</i>	55
Tabla 13.	<i>Correlación de Rho de Spearman entre planificación administrativa y productividad Laboral, en la SOF de la Municipalidad de Lima, 2016.</i>	57

Tabla 14.	<i>Correlación de Rho de Spearman entre organización administrativa y productividad Laboral, en la SOF de la Municipalidad de Lima, 2016.</i>	57
Tabla 15.	<i>Correlación de Rho de Spearman entre dirección administrativa y productividad Laboral, en la SOF de la Municipalidad de Lima, 2016.</i>	58
Tabla 16.	<i>Correlación de Rho de Spearman entre control administrativo y productividad Laboral, en la SOF de la Municipalidad de Lima, 2016.</i>	58
Tabla 17.	<i>Correlación de Rho de Spearman entre gestión administrativa y productividad Laboral, en la SOF de la Municipalidad de Lima, 2016.</i>	59

Lista de figuras.		Pág.
<i>Figura 1.</i>	El proceso administrativo.	27
<i>Figura 2.</i>	Mejoramiento de la productividad.	29
<i>Figura 3.</i>	Las tres dimensiones de la productividad.	29
<i>Figura 4.</i>	Esquema correlacional.	45
<i>Figura 5.</i>	Frecuencias de los trabajadores sobre el estado de la planificación administrativa en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización, Municipalidad de Lima, 2016.	52
<i>Figura 6.</i>	Frecuencias de los trabajadores sobre el estado de la organización administrativa en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización, Municipalidad de Lima, 2016.	53
<i>Figura 7.</i>	Frecuencias de los trabajadores sobre el estado de la dirección administrativa en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización, Municipalidad de Lima, 2016.	54
<i>Figura 8.</i>	Frecuencias de los trabajadores sobre el estado de control administrativo en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización, Municipalidad de Lima, 2016.	55
<i>Figura 9.</i>	Frecuencias de los trabajadores de la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización, Municipalidad de Lima, 2016 sobre la gestión administrativa y la productividad laboral.	56

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación existente entre la Gestión Administrativa y la Productividad Laboral de los trabajadores de la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización en la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016.

La investigación se desarrolló bajo un diseño descriptivo simple con enfoque cuantitativo con una muestra de 57 trabajadores de la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización en la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016.

Para mejorar la información requerida, previamente se validaron los instrumentos y se demostró la validez y confiabilidad, mediante la técnica de opinión de expertos y alfa de Cronbach; el instrumento fue de encuesta graduado en escala Likert para cada una de las variables.

En la presente investigación se arribó a la conclusión: la Gestión Administrativa es determinante en la Productividad Laboral de los trabajadores de la subgerencia de operaciones de fiscalización en la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016.

Palabras claves: Gestión Administrativa, Productividad Laboral.

Abstract

This research aimed to determine the relationship between the Administrative Management and labor productivity of workers Operations Control Assistant Manager at the Metropolitan Municipality of Lima, 2016.

The research was conducted under a simple descriptive design with quantitative approach with a sample of 57 workers of the Deputy Manager of Operations Control in the Metropolitan Municipality of Lima, 2016. To improve the information requested previously validated instruments and the validity and reliability was demonstrated using the technique of expert opinion and Cronbach's alpha; the instrument was graded Likert scale survey for each of the variables.

In the present investigation the conclusion was reached: the Administrative Management is decisive in labor productivity of workers control operations assistant manager of the Metropolitan Municipality of Lima, 2016.

Keywords: Administrative Management, Labor Productivity.

I. Introducción

1.1. Antecedentes

Antecedentes Internacionales.

Portilla (2011), en su investigación “La gestión administrativa y la influencia en el desempeño del personal de las cooperativas de transporte en la ciudad de Tulcán- Ecuador” tipo básico y diseño descriptivo y transversal; nos indicó que el Management es un instrumento imprescindible para el progreso en la institución, tener conocimiento en este menester resulta valioso para la realización de las labores, sea en el sector particular al que pertenezca, los procesos administrativos correctamente aplicados ayudará a la gestión administrativa a obtener lo que se planificó asimismo distribuyendo adecuadamente a los trabajadores los recursos que necesitan para lograrlo. El objetivo de esta investigación es determinar la relación de las variables y en función a ello sugerir acciones correctivas según las áreas con direccionamiento en el proceso administrativo: planificación-organización-dirección-control.

Navarro (2012), realizó el estudio “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad, ejecutado en la Delegación de recursos humanos del Organismo Judicial en la ciudad de Quetzaltenango, México”, tipo básico, diseño descriptivo, transversal, cuya meta fue instaurar la atribución de la complacencia en el aspecto laboral con la productividad. Concluyendo en que no existe influencia lo cual se recomienda efectuar de una manera periódica las mediciones en cuanto a la información actualizada para mejorar la satisfacción del capital humano mediante la capacitación constante de los individuos.

Según Villagómez (2012), realizó la tesis titulada “Satisfacción laboral de los trabajadores y su repercusión en productividad de las empresas Alvarado sector automotriz del Ecuador”. Fue una investigación básica, correlacional-transversal; con el objetivo de determinar la relación entre satisfacción laboral – productividad.

La meta de estudio buscó establecer la relación que hay entre la variable de productividad y satisfacción en el trabajo. Concluyendo que existen varias diferencias entre los distintos géneros dentro de la empresa pero esto no se da en los departamentos. Por lo que la implementación de los proyectos que hace referencia a las políticas y normas en tratar de cultivar la productividad mediante la satisfacción de los colaboradores de la organización o empresa.

Sánchez (2012), trabajó en “Satisfacción laboral y el rendimiento profesional en los empleados de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Ambato-Ecuador”. Realizó una tesis tipo básica, correlacional-transaccional en determinar el objetivo de la satisfacción laboral con el rendimiento profesional. De 190 personas como población se obtuvo una muestra al azar de 54 colaboradores. Concluyendo que existe un nivel medio para ambas variables. En tanto la Gerencia obtuvo mayor nivel para satisfacción, en cuanto a los departamentos de planificación y técnico sostienen los más bajos, estos departamentos lo componen mayormente colaboradores de un bajo nivel educativo, psicológico y cultural. Salarios y condiciones deficientes tienen estrecha relación entre las variables investigadas.

Según D’Armas, Cequea y Chávez (2011), manifestaron dentro de la investigación “Satisfacción del personal y productividad laboral en la división de planta Caruachi de Edelca, Venezuela”, tesis de investigación de tipo descriptiva. Se contó con la colaboración de 67 trabajadores de la División de Planta Carhuachi para la encuesta. Existe incidencia en la productividad en varios departamentos de Ingeniería como son: Satisfacción en el trabajo, Sueldos y Salarios y Motivación; mientras para la Gerencia son: Calidad, Capacidad de Repuesta, y Control. Concluyendo en que en el departamento de ingeniería se ha evaluado la productividad indicando que la satisfacción personal no influye en los trabajadores, referente a la negativa en su productividad.

Rodríguez, Núñez y Cequea, (2011), su trabajo de investigación “La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores, Venezuela”. El objetivo es correlacionar las variables. Se utilizó el modelo no

experimental descriptivo, revisión de la literatura bases de datos y revistas, tesis doctorales y libros publicados cuya intención es relacionar la productividad con el factor humano. Se examinaron unos 250 documentos de los cuales se eligieron los calificados más notables en la investigación. Se concluye que existe implicancia y repercuten los elementos humanos con productividad.

Antecedentes Nacionales.

Tejada (2014), refirió en la investigación “Gestión Administrativa y su mejora en La Municipalidad Distrital Bellavista Callao”, Esta es una investigación de tipo aplicada y fáctica es decir describe una realidad, las hipótesis se adaptan a los hechos. Se usó una metodología de análisis explicativo y demostrativo, se ordenaron los resultados de análisis y observaciones determinados. El objetivo es alcanzar un liderazgo y nueva cultura en la clasificación municipal del distrito de Bellavista. Así mismo mejorar en conocimientos de proceso administrativo, como pilar elemental para aplicar a la gestión administrativa. Concluyendo que la municipalidad ha puesto en manifiesto las deficiencias en su gestión administrativa, también no ha permitido el paso a esta información, así como no muestra indicios de mejora de servicios, aunque tienen la intención de elevar el nivel de gestión.

Huarcaya (2011), manifestó en su investigación “Aplicación Del Empowerment para Lograr una Gestión Eficiente en La Municipalidad provincial Del Callao”, El análisis es explicativo y demostrativo, se establecieron las observaciones y análisis ordenadamente. El objetivo de determinar la relación de las variables en el análisis de la gestión pública es producto de este estudio, para saber cuál es el desempeño de sus trabajadores y órganos: Jerárquicos o gerencial, intermedios y operativos que conforman la gestión de la municipalidad Provincial del Callao. Concluyendo que tiene funciones descentralizadas según el marco de las atribuciones lo cual está contemplada por una gestión administrativa capaz de utilizar todos los recursos en favor del desarrollo de su provincia.

Alva y Juárez (2014), Manifestó en la investigación “Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la Empresa Chimú Agropecuaria S.A. del distrito de Trujillo.” Se empleó una muestra consentido por 80 trabajadores, el diseño fue descriptivo. El objetivo es establecer la relación de la variable para generar un incremento, concluyendo que hay un nivel medio o regular en la empresa para ambas variables, y asimismo compensan con días de descanso los feriados que han sido trabajados por sus colaboradores, el cual indican se les pague para su motivación.

Mogollón (2016), en su tesis “Satisfacción Laboral y su relación con la Productividad de los trabajadores del servicio de nutrición del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao-Perú, 2016”; cuya meta determinó la relación de ambas variables, metodología empleada fue alcance cuantitativo, de tipo básica hipotético deductivo, diseño no experimental, correlacional transaccional. La población fue el total de la muestra es decir censal, debido a la cantidad de los trabajadores de ambos géneros del servicio de nutrición. Se realizó una encuesta utilizando el instrumento “cuestionario” para 32 preguntas.

Vizcarra y Salinas (2014), trabajaron en su tesis “Procesos de selección y la gestión administrativa en el seguro integral de salud en el 2012”, con el objetivo, de estipular la correlación que existe entre las variables. Metodología descriptiva – correlacional. Los instrumentos empleados fueron el Cuestionario de procesos de selección y la gestión administrativa en el Seguro Integral de Salud en el 2012. Concluyendo que existe relación significativa entre los procesos de selección y la gestión administrativa en el Seguro Integral de Salud en el 2012.

Paipay (2015), En su trabajo “Gestión Administrativa y el Desempeño del Personal Administrativo en las Instituciones Educativas Públicas de Surco, UGEL 7, 2014”, cuyo objetivo fue relacionar las variables, con una metodología de investigación básica, cuantitativa basada en un cuestionario elaborado para 110 trabajadores, la muestra fue censal, de corte transversal. Los resultados de la investigación indican que hay relación entre las variables del estudio.

1.2. Fundamentación Teórica

Definición Gestión

Al respecto Calpe, (2008), agregó “agrupa métodos y normas, obteniendo la eficacia en la empresa” (p. 1).

Restrepo, (2008), indicó como una “función integradora, global en la organización” (p. 2).

Ponjuán, (1998), enfatizó “mediante un adecuado proceso, la dirección y la ejecución del liderazgo, se determinará el óptimo empleo de los recursos y el logro de los objetivos de la empresa” (p. 55).

Variable Gestión Administrativa.

Para la Real Academia (2010), la Gestión Administrativa es la habilidad de la organización para precisar, lograr y evaluar sus propósitos con el uso del proceso administrativo.

Chiavenato (2012), refirió que la Gestión Administrativa pasó de intérprete a ejecutor por medio de la planeación, organización, dirección y control en las áreas y niveles de la organización, con el fin de alcanzar sus objetivos garantizando su competitividad. (p.21)

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)

Alvarado (2003), expreso: “La gestión administrativa involucra tomar decisiones y ejecutarlas para definir acciones y con ello alcanzar los objetivos”. (p.30)

Fundamentación científica.

Importancia de la Gestión Administrativa.

Koontz (2011), "Construir una sociedad social y económica exitosa pasa por una eficaz administración". (p.27)

Administración

Antecedentes de la Administración

En la administración tradicional se buscaba primero la especialización, eficiencia dentro de la organización. Este modelo fue desarrollando, hoy se reducen costos sin disminuir la eficiencia dividiendo tareas y con adiestramiento a corto plazo. Los trabajos se definían por los superiores al mando, se observó decaimiento, retiros por tareas insulsas, decayó la calidad. Se buscó corregir estas deficiencias con rigor con el control y la supervisión. Se eligió por redefinir los cargos y reorganizarse, creando condiciones favorables y confort para los trabajadores.

La administración funcional e idealista patronos en el Siglo XX medios para lograr la productividad y rentabilidad aún sin llegar al bienestar y desarrollo de las organizaciones de esos tiempos, como lo fueron las teorías de Taylor y el pensamiento burocrático de Weber.

Teoría General de la Administración

Los estudios que nos han guiado sobre administración y gerencia son: los pensamientos de Taylor Frederick, Fayol Henry y Weber Max entre 1900 y 1930, la tradicional o científica de tiempos y movimientos, racionalización. La clásica de principios administrativos, y por último la formal burocrática.

El propósito fue aumentar la productividad por medio de la planificación, apoyándose en los procesos administrativos Fayolistas principalmente: planificación, organización, dirección y control.

Los nuevos modelos en el management han evolucionado cimentados en tratados en pro todo grupo empresarial tomando en consideración su entorno externo e interno es decir el “FODA” que es equiparar las fortalezas-debilidades con amenazas-oportunidades de la organización.

Administración.

Cruz (2013), indicó:

La Administración está comprendida por el proceso administrativo como: la organización, dirección, planificación y control de todos los recursos con los que cuenta la organización para conseguir las utilidades máximas.

Terry (2012), también nos indicó: “La administración planea, organiza, ejecuta sus acciones y controla los recursos para lograr los objetivos de la organización” (p.73).

Gonzales (2013), nos indicó que “la administración ejecuta un proceso administrativo en las actividades de la empresa en busca de alcanzar las metas ya planificadas” (p. 54).

Bernal y Sierra (2013), mencionaron lo siguiente: “La Gestión Administrativa es lograr la eficiencia de las organizaciones mediante las funciones administrativas con mención al proceso administrativo” (p. 11).

Dimensiones.

1. **Planeación:** Se encarga de ver las direcciones futuras en cuanto a la organización

2. **Organización:** De compartir equitativamente las funciones y responsabilidades dentro del marco laboral.
3. **Dirección:** Es lograr mediante una buena planeación con el capital humano los objetivos trazados dentro de una organización.
4. **Control:** Trata de alcanzar los objetivos mediante la regulación de las evaluaciones a los colaboradores que desempeñan sus funciones dentro de la organización.

Indicadores.

Misión

Bernal y Sierra (2013), mencionó: “El proceso formulado es usualmente muy importante porque declara el entendimiento de la misión, describiendo así el propósito que ha sido enunciado estratégicamente en la corporación” (p. 90).

Visión

Bernal y Sierra (2013), indicó:

Cada organización tiene su propia visión que ha sido descrita de como se ve en el futuro. Es por ello que Joel Barker manifiesta los objetivos que se traza en la actualidad toda corporación en desarrollar su posicionamiento competitivo, en los cuales se induce el compromiso de sus trabajadores en el esfuerzo constante para lograr el éxito que ha sido visualizado en el futuro. (p.93)

Valores

Bernal y Sierra (2013), refirió: “Las negociaciones en el mundo, se ven valoradas por medio de sus acciones en las organizaciones y corporaciones de este nuevo orden mundial”. (p. 95)

Objetivos

Bernal y Sierra (2013), recalcó: “Son definidos mediante una filosofía organizativa los cuales se enfoca en el futuro llevando una concordancia en sus políticas de organización” (p. 99).

Según Robbins y Coulter (2008), estos objetivos son planeados y determinados mediante estos rasgos:

- 1) Son aquellos que han sido formulados mediante resultado propio y no envuelto en sus acciones.
- 2) Deben ser medidos.
- 3) En lograr lo que se ha señalado en un plazo específico.
- 4) Hay que ser consecuentes con la realidad.
- 5) Todo compromiso tiene que ser escrito y estipulado.
- 6) Debe existir una comunicación fluida en el entorno de la organización. (p. 100)

División del Trabajo

Bernal y Sierra (2013), mencionó:

Las organizaciones se desarrollan mediante diversas actividades, por lo que resulta imprescindible clasificar las tareas y destinarlas a personas específicas. Es por ello que las actividades son divididas mediante la especialización de los individuos en su conocimiento que es muy importante en el desarrollo de las actividades dentro de la organización es decir “especialización del trabajo”. Así como:

- 1) Administración general.
- 2) Producción y operaciones.
- 3) Marketing.
- 4) Contabilidad y finanzas.
- 5) Desarrollo humano. (p.164)

Líneas de autoridad

Bernal y Sierra (2013), recalcó lo siguiente: “En una organización, cada individuo obedece a un solo superior o jefe y, por lo tanto, de este recibe indicaciones “(p. 165).

Según Robbins y Coulter (2005), indica que:

Un individuo debe acatar solo a un jefe de quien depende y recibe disposiciones y control directamente. El individuo no debe tener más que un solo jefe, ya que la multiplicidad de órdenes provoca conflictos de prioridades, duplicidad de los recursos y labores. (p. 165)

Normas, relaciones laborales y su formalización.

Bernal y Sierra (2013), mencionó: “La organización establece las actividades guiadas por normas y procedimientos, así como el comportamiento de los individuos dentro de las organizaciones y de ellas mismas” (p. 168).

Motivación

Según Bernal y Sierra (2013) manifestó lo siguiente:

Esta afectado por su entorno interior y exterior, dirigidas hacia los resultados y su logro personal.

Liderazgo

Bernal y Sierra (2013), resaltó: “Alguien debe orientar a las personas, a quien se recurrirá con toda la confianza para la obtención de resultados” (p.263).

Comunicación

Según Bernal y Sierra (2013) manifestó lo siguiente: “La problemática en la organización muchas veces es por falta de comunicación, siendo esta la clave para el éxito de la organización” (p.284).

Trabajo en equipo

Bernal (2013), también refirió: “Es indudable que, en las organizaciones modernas, la relevancia del trabajo por grupos es cada vez más importante, por lo que es necesario la delineación de los esquemas en las organizaciones” (p. 296).

Evaluación

Bernal (2013), nos refirió:

Todo sistema está expuesto a un control y a una evaluación constante en el día a día para poder evaluar que las actividades que desarrollan las organizaciones se mantengan alineadas con las expectativas establecidas en sus planes. Así, las fases del proceso administrativo están relacionadas. Sin planes, sin organización y sin dirección el control es innecesario e imposible porque el control se ejecuta por lo planificado y por juicios preestablecidos (Koontz y Wehrich, 1998). (p. 326)

Martínez (2013), mencionó lo siguiente: “Con frecuencia se dice que dirigir es lograr que otras personas hagan ciertas cosas o, en palabras de Rosemary Stewart, <decidir lo que hay que hacer y conseguir que otros lo hagan>. Es hacer a través de otros” (p. 146).

Esta definición pone de relieve el aspecto “humano” de la dirección y, por lo tanto, las competencias de todo directivo en lo que se refiere al mando, la motivación, la delegación, la organización...

La dirección comprende, en esencia, estas funciones: Planificación, Organización, Dirección Control.

Dimensiones.

1. **Planificación:** planificar es decidir la línea de actuación con la que conseguir el resultado deseado.
2. **Organización:** organizar es establecer el sistema más eficaz y dotarlo del personal necesario para alcanzar los objetivos.
3. **Dirección:** el buen gobierno del personal de una organización comienza con la apropiada selección de los hombres y mujeres capaces de tomar sobre sí los deberes y responsabilidades de los distintos puestos.
4. **Control:** ejercer control es evaluar la evolución del trabajo en relación con el plan previsto y tomar en su caso las medidas correctoras que sean oportunas para obtener resultados satisfactorios.

Louffat (2012), nos dijo lo siguiente:

Toda organización muy aparte de su clasificación micro, pequeña, regular o gran empresa, o giro que realicen industriales, servicios o comerciales, del estado o particulares urgen de la administración para crecer. Unas de forma empírica y otras técnicamente, pero sin dudas que enfrentan juicios de administración. Entre una y otra se diferenciará en el transcurrir del tiempo en un incremento de posibilidades de eficacia y eficiencia y en comparación de resultados. (p. V)

Dimensiones.

1. **Planeación:** Es el componente del proceso administrativo que determina lo que una organización es y lo que será. Delinea misión-visión-objetivos.
2. **Organización:** Es el componente del proceso administrativo que establece el modelo en la organización "más adecuado". Se debe dibujar la estructura que personifique la organización técnicamente.
3. **Dirección:** Es el componente del proceso administrativo para cuidar que se ejecute las dos primeras fases. Todo el personal sean estos jerárquicos o colaboradores acreditan el éxito de todas las gestiones administrativas.
4. **Control:** Es el componente del proceso administrativo que determina en base a las tres fases anteriores comprobar el nivel de eficacia y eficiencia.

Chiavenato (2009), también incidió:

Dirección es la función administrativa inmerso en la ejecución de la influencia para activar y motivar los trabajadores a alcanzar los objetivos de la instituciones, encargada de comunicar las labores e influir y motivar a los trabajadores para que realicen las tareas esenciales..



Figura 1. El proceso administrativo.

Fuente Internet: Pacheco, Rodríguez, Móvil, Salas (2008).

Variable productividad laboral.

Pernaut y Ortiz, (2008), manifestó en su investigación “La correlación entre el beneficio y la cantidad de elementos para conseguirlo” (p. 221).

Según Cequea *et al*, (2010), manifestó en su investigación “sincronización y combinación de conjunto de técnicas y recursos” (p. 42).

Delgado (2010), manifestó en su investigación:

Es la inversión en el los trabajadores sin cuestionar porque el capital monetario que se invertirá, regresará con mejores productos en pro de la empresa.

Según Almeida y Olivares (2013), manifestó en su investigación: “El acrecentamiento o baja de los servicios o productos, según sean utilizados los componentes sea trabajo, capital, técnica, etc.” (p. 26).

Para Martínez es: “Reflejo del uso de los recursos que se usan adecuadamente” Alva y Juárez (2014, p.17).

Núñez (2007), mencionó sobre la productividad:

El individuo, coloca las materias primas y procesos directamente dando lugar al trabajo; El sueldo valora el esfuerzo realizado por el trabajador y la empresa en relación con la productividad, reflejando así las dimensiones medibles para productividad en la ejecución del trabajo dentro de una organización como son la relevancia, eficiencia, eficacia.

Dimensiones de productividad laboral.

Almeida y Olivares (2013), ¿para poder mejorar los productos o servicios dentro de una organización que se debe dar?

El mejoramiento se obtiene siguiendo esto determinados puntos como son:

1. Conjunto de técnicas
2. Aspecto organizativo
3. Aspecto humano
4. Los aspectos laborales en torno a las relaciones
5. Las condiciones en los centros laborales
6. La eficacia

Otros espacios;

Espacio propio: Productividad es muy importante y esto se deben ejercer en los niños y enseñarle el aprovechamiento del tiempo como una disciplina para beneficio productivo de las instituciones y empresas.

Ámbito empresarial: Todas las empresas en estos tiempos tratan de reducir sus costos y aprovechar sus recursos es decir mejoramiento de la

productividad, si fuera así tendríamos en la actualidad un país muy productivo y beneficioso para todos nosotros.

Ámbito nacional: En estos tiempos se ha quedado demostrado que cuando se tiene una mejor calidad de vida y progreso es porque hay productividad es muy beneficioso para todos los habitantes porque es aquí donde se distribuye en forma equitativa los recursos y riquezas como también son destinado mejor los ingresos y las riquezas mediante las instituciones o empresas que componen dicha comunidad en el aspecto laboral (p.33)



Figura 2. El producto mejorado

La variable productividad y sus tres dimensiones

Estas tres dimensiones son: recurso humano, sistema productivo y medio ambiente.

Capital Humano; Método Productivo; Medio Ambiente.



Figura 3. Las extensiones de la productividad. Fuente: Fundación CEPRONA.

Almeida y Olivares (2013), mencionó en su investigación “Existen tres; la eficacia, adaptabilidad y eficiencia” (p. 31).

1. Eficiencia

Almeida y Olivares (2013), “Cuando se utiliza de una manera responsable los recursos obtenemos una mejor calidad del servicio; empleando agua, combustibles y la energía eléctrica, en cuantías necesarias sin derrochar; asimismo usar las herramientas, máquinas y equipos de manera apropiada, impidiendo algún desperfecto” (p. 31-32).

2. Efectividad

Almeida y Olivares (2013), “Es la medida en que se obtienen los resultados planteados en la empresa” (p. 31-32).

3. Adaptabilidad

Almeida y Olivares (2013), “Es la adaptación del trabajador hacia los cambios” p. 31-32).

Los valores dominantes en la modernización administrativa.

Moore (1984), Eficiencia, Eficacia.

Eficiencia. Es aquella que se aplica de manera responsable a los recursos obteniendo buenos resultados, de esa manera si se aumentan los resultados utilizando los mismos recursos hablamos de una gestión eficiente.

Se debe de llevar políticas que refuercen la eficiencia y no que sea netamente técnico ante estas decisiones, sino de tratar de definir e identificar cualquier objeto medible ante esta desviación en los resultados según las actividades públicas mediante el método cuantitativo.

Moore (1984), manifestó en su investigación desde un análisis muy simple de cómo puede definir a la eficiencia si no es “la relación entre costos y el valor efectivamente producido”.

La eficiencia tiene por ende un carácter reduccionista como punto de iniciativa en una administración moderna y eficaz.

Es por ello que entre los recursos y resultados que se miden se distingue la eficiencia técnica, y económica por la valoración, y puede disponerse los recursos mediante la optimización de estos para una actividad productiva utilizando los recursos empleados, esta es eficiencia distributiva.

Entonces resumida de esa manera, puede ser peligroso si no hay una medida que defina la eficacia.

Eficacia. Clásicamente es definir en qué nivel se obtienen los objetivos propuestos. Aunque estos no sean claros, sean demasiados y hasta contradictorios o se encuentren pendientes a permutaciones constantes en el período, hechos habituales en la administración pública.

Aumentar la tendencialmente lo que se ofrece al público a las peticiones del exterior es lo que predomina entre otras adopciones. Es por ello que el marketing, gestión de servicios y calidad total son muy importantes porque mejoran la gestión y la calidad de los servicios públicos demandados, por lo cual se vuelve representativo e innovador.

Según Uribe (2011), refirió que la productividad es uno de los elementos que contribuyen a determinar el nivel de competitividad de una empresa:

La productividad micro. La productividad es una medida interna de la organización que se convierte en el soporte del desarrollo de la competitividad que, como se ha planteado, es un reconocimiento externo (del mercado) a la empresa.

Si bien la productividad se convierte al final en un indicador que permite medir el desempeño organizacional, es en principio un concepto y un enfoque de pensamiento y trabajo.

La Agencia Europea para la productividad planteó en 1959 el enunciado que se ha convertido en el marco filosófico de la productividad:

Productividad es una relación entre los resultados alcanzados y los recursos invertidos para ello. “Hacer más con menos.” En términos generales es la relación entre las salidas (output) y las entradas (input) en un sistema económico. Es también una relación entre la eficacia y la eficiencia.

Según Uribe (2011), refirió “La eficacia es la orientación hacia los resultados; es alcanzar los objetivos, obtener los logros: <hacer la tarea.> Todo ello con los niveles de calidad preestablecidos” (p.32).

Según Uribe (2011), refirió “La eficiencia es el mejor uso de los recursos aprovechables; está orientada a optimizar los recursos de la empresa en el desarrollo de sus tareas, de sus actividades diarias” (p.32).

Se es productivo cuando se alcanzan los resultados con la optimización de los recursos, dado un nivel de calidad determinado. En este sentido, existen tres caminos que conducen a incrementar la productividad de la empresa:

- 1.- Logrando incrementar los resultados manteniendo constante los recursos invertidos para ello.
- 2.- Manteniendo los resultados disminuyendo los recursos invertidos en el proceso.
- 3.- Incrementando los resultados obtenidos y disminuyendo los recursos invertidos para ello.

Si se asume que el logro de los resultados, la realización de las tareas, el alcance de los objetivos corresponde al concepto de eficacia y que la optimización del uso

de los recursos corresponde al concepto de eficiencia; se puede concluir de nuevo que la productividad es una relación entre la eficacia y la eficiencia. Y cuando se habla de eficacia y eficiencia aparece el concepto de efectividad. Al final, es pertinente deducir que la productividad es efectividad.

La productividad micro se centra en la manera como la empresa puede incrementar sus resultados optimizando la utilización de recursos, a partir de dos elementos independientes pero complementarios entre sí: la gestión y los procesos productivos.

El primer elemento se refiere a la manera como se planean, se obtienen y se ejecutan los recursos organizacionales con respecto a las diferentes responsabilidades empresariales: los clientes y el mercado, el dinero y el talento humano, las relaciones con el Estado y con la comunidad, entre otros. De esta manera se habla de gestión de mercados, gestión financiera, gestión del talento humano, gestión de la responsabilidad social, etc.

La gestión se desarrolla mediante procesos y procedimientos en los cuales se utiliza el conocimiento y la experiencia del talento humano que se involucra en él y el de las organizaciones mismas, éste último conocido como aprendizaje organizacional. (p.33)

Es la forma como la empresa desarrolla sus acciones día a día, a nivel global y a nivel particular.

En la medida en que esta gestión sea más exitosa la empresa desarrollará mayor competitividad en los mercados. En la gestión exitosa, total o por funciones, la empresa puede construir ventaja competitiva.

El segundo elemento, los procesos productivos, se refiere a la manera como se producen los bienes que la empresa comercializa y/o la forma como se prestan los servicios a sus clientes.

La fórmula (el know-how), la rapidez del proceso, la interpretación de los requerimientos del cliente y su transformación en las características del producto o servicio, la calidad y calidez del talento humano que interviene, entre muchas otras, pueden ser detonantes para el desarrollo de ventajas competitivas que logren que el cliente prefiera a una organización sobre sus competidores. (p.34)

Definición Organizacional.

Constitución política del Perú de (1993) Título IV Estructura del Estado.

Capítulo XIV

De la Descentralización.

Artículo 194°.- La Municipalidad provincial de Lima como gobierno local tiene autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia.

Artículo 195°.- La Municipalidad provincial de Lima como gobierno local promueven el desarrollo y la economía local, y la prestación de los servicios públicos de su responsabilidad, en armonía con las políticas y planes nacionales y regionales de desarrollo.

Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972-(2003) en su título III Los Actos Administrativos y de Administración de las Municipalidades.

Capítulo II Las Normas Municipales y los Procedimientos Administrativos.

Subcapítulo II La Capacidad Sancionadora.

ARTÍCULO 46.- SANCIONES

Las normas municipales son de carácter obligatorio y su incumplimiento acarrea las sanciones correspondientes, sin perjuicio de promover las acciones judiciales sobre las responsabilidades civiles y penales a que hubiere lugar.

Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad Metropolitana de Lima (Ordenanza 812 y 916).

Subgerencia de Operaciones y Fiscalización.

Artículo 165°.- La Subgerencia de Operaciones y Fiscalización es un órgano responsable de efectuar los operativos para fiscalizar y cautelar el cumplimiento de las disposiciones municipales administrativas; así como el detectar e imponer las sanciones por las infracciones cometidas.

Ordenanza N° 984-MML y sus Modificadorias.

Artículo I.- Potestad Sancionadora de la Municipalidad Metropolitana de Lima.

Implica la tipificación de las conductas constitutivas de infracción, la fiscalización, la instauración del proceso administrativo sancionador y eventualmente la aplicación de sanciones ante el incumplimiento de las disposiciones municipales.

Artículo II.- Principios de la Potestad Sancionadora y del Procedimiento Administrativo Sancionador Municipal.

La potestad sancionadora y el Procedimiento Administrativo Sancionador Municipal, se rigen por los principios establecidos en el Título Preliminar de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, así como aquellos correspondientes al procedimiento sancionador que ella prevé.

1.3. Justificación

Justificación Teórica.

La justificación de la investigación se basa con la convicción en creer y proteger el binomio trabajador–empleador mediante los procesos administrativos debidamente aplicados en toda institución con los que se podrán obtener mayores beneficios y ventajas para la subgerencia de operaciones de fiscalización, la productividad se incrementa porque existe un gran compromiso del trabajador en su centro laboral.

La variable gestión administrativa para esta investigación se encuentra determinada por el proceso que se manifiesta mediante la planeación, la organización, la dirección y el control los que serán evaluados en relación a sus

respectivos indicadores misión , visión, valores, objetivos, estrategias, división del trabajo, líneas de autoridad, por la formalización en la relación y normas en el ámbito laboral, motivación, liderazgo, comunicación, trabajo en equipo y evaluación los que nos permitirá establecer la relación con la variable productividad.

Es por ello que la investigación que se ha realizado trata de correlacionar las variables permitiendo así la comprensión en la subgerencia de operaciones de fiscalización y control de la Municipalidad Metropolitana de Lima y que investigaciones similares sobre el tema, deben seguir sumándose debido a la escasa cantidad de estudios en la Municipalidad Metropolitana de Lima-Perú.

Justificación Práctica

Es necesario que los gerentes reflexionen sobre la razón de los conocimientos de la administración como ciencia y se establezca los Procesos Administrativos que conlleve a una armoniosa y mejor convivencia que se refleje en la calidad de nuestros servicios.

La presente investigación se justifica, plenamente por cuanto al poder determinar el adecuado proceso de administración vista de cómo la directivos incidirán directa y favorablemente hacia la productividad de los trabajadores en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización, y poder identificar los elementos que incrementan las fortalezas y superar las debilidades que se percibe de la organización, corregir fallas y deficiencias en especial hacia donde se va encausar el esfuerzo del capital humano.

Para la Subgerencia de Operaciones y Fiscalización de la Municipalidad Metropolitana de Lima, implica tener información acerca de proceso administrativo y rendimiento laboral.

Justificación Metodológica

Tratar de ver o sugerir una nueva estrategia en el campo de estudio aportando conocimiento válido.

Es por ello que se utiliza las encuestas y se recolectan información como cumplimiento a los objetivos de la investigación para su respectivo análisis.

1.4 Problema

Descripción de la realidad problemática.

Toda organización trata de alcanzar una producción en el ámbito laboral debiendo existir así una buena gestión administrativa como una variable importante dentro de una organización.

El grado de compromiso que asuma el trabajador y sus funciones delegadas va a depender de cómo se encuentre motivado éste, generando diversas superioridades que logra un incremento en el nivel de producción.

Las operaciones de fiscalización y control de la Municipalidad Metropolitana de Lima percibe un bajo rendimiento de productividad laboral, asumiendo este nivel de producción al descontento de cómo se administra la subgerencia de Operaciones de Fiscalización desaprovechando los recursos humanos el capital humano más importante a ser utilizados por la institución.

De acuerdo con Griffin y Ebert (2005), en los países desarrollados el porcentaje de empresas que desaparece es del 63% durante los primeros cinco años. Esto significa un alto costo para los emprendedores y para cualquier economía nacional razón por la cual los gobiernos comprendieron que se requiere propiciar condiciones favorables para el emprendimiento mediante la capacitación y el otorgamiento de incentivos, a fin de crear empresas con capacidad de sostenibilidad y crecimiento. (Bernal y Sierra 2013)

Medina (2013), En el Perú se requiere de individuos capaces, con suficiencia para alcanzar objetivos en la administración pública. En un estado

transparente, honesto que resuelva sencillamente las peticiones de sus comunidades.

Esto hará posible que nuestro país supere sus debilidades e incremente sus rangos de productividad tratando de emular a nuestros países vecinos y acercar la tremenda distancia que nos separan de los desarrollados.

Existe un déficit de realización del presupuesto público debido a una deficiente capacidad de gestión pública, pero si esto se revierte podemos lograr alcanzar el 100%. Es tan importante llegar con salud, electricidad, agua y sanidad, educación infraestructura y más.

Es trascendental ejercer el magnament público con excelencia y no desaprovechar la inversión privada, esta es una buena oportunidad para dar a los más necesitados la ayuda que ellos requieren.

Bajo este argumento, cabe al Estado realizar con denuedo en todo momento para que el magnament público tenga el impacto positivo generando la productividad que la población espera. América Economía Perú (p.42)

En la Administración pública y por su incidencia directa con los trabajadores, debido a los frecuentes cambios gerenciales y sin poder establecer el uso adecuado del proceso administrativo, se hace relevante incurrir en establecer los debidos procesos en la gestión administrativa a fin que a través de ella la organización adquiera dinamismo, competencia y productividad.

En la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización se percibe que el proceso de administración ejercido por los líderes no es compartido por todos sus integrantes, lo cual constituye una desventaja, más si se tiene en cuenta que los valores, las normas, las creencias y las expectativas son impuestas. Esta situación no favorece el progreso ni el desarrollo institucional. El determinar un adecuado proceso de administración y establecerlo con un verdadero enfoque directriz.

Por lo tanto, la problemática expuesta es imprescindible determinar el proceso administrativo el orden jerárquico identificado con fuertes valores compartidos de motivación.

Formulación del problema.

Problema general.

¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y el nivel de productividad laboral de los trabajadores en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización de Lima – 2016?

Problemas específicos.**P.E. 1.**

¿Qué relación existe entre la planificación administrativa y el nivel de productividad laboral de los trabajadores en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización de la Municipalidad de Lima – 2016?

P.E. 2.

¿Qué relación existe entre la organización administrativa y el nivel de productividad laboral de los trabajadores en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización de la Municipalidad de Lima – 2016?

P.E. 3.

¿Qué relación existe entre la dirección administrativa y el nivel de productividad laboral de los trabajadores en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización de la Municipalidad de Lima – 2016?

P.E. 4. ¿Qué relación existe entre el control administrativo y el nivel de productividad laboral de los trabajadores en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización de la Municipalidad de Lima – 2016?

1.5. Hipótesis**Hipótesis general.**

Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y el nivel de productividad laboral de los trabajadores en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización de la Municipalidad de Lima – 2016?

Hipótesis específica 1.

Existe relación significativa entre la planificación administrativa y el nivel de productividad laboral de los trabajadores en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización de la Municipalidad de Lima – 2016

Hipótesis específica 2.

Existe relación significativa entre la organización administrativa y el nivel de productividad laboral de los trabajadores en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización de la Municipalidad de Lima – 2016

Hipótesis específica 3.

Existe relación significativa entre la dirección administrativa y el nivel de productividad laboral de los trabajadores en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización de la Municipalidad de Lima – 2016

Hipótesis específica 4.

Existe relación significativa entre el control administrativo y el nivel de productividad laboral de los trabajadores en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización de la Municipalidad de Lima – 2016

1.6. Objetivos**Objetivo general.**

Determinar qué relación existe entre la gestión administrativa y el nivel de productividad laboral de los trabajadores en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización de la Municipalidad de Lima – 2016

Objetivos específicos.

Objetivo específico 1.

Determinar qué relación existe entre la planificación administrativa y el nivel de productividad laboral de los trabajadores en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización de la Municipalidad de Lima - 2016.

Objetivo específico 2.

Determinar qué relación existe entre la organización administrativa y el nivel de productividad laboral de los trabajadores en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización de la Municipalidad de Lima - 2016.

Objetivo específico 3.

Determinar qué relación existe entre la dirección administrativa y el nivel de productividad laboral de los trabajadores en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización de la Municipalidad de Lima - 2016.

Objetivo específico 4.

Determinar qué relación existe entre el control administrativo y el nivel de productividad laboral de los trabajadores en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización de la Municipalidad de Lima – 2016.

II. Marco metodológico

2.1. Variables.

Definición de variables.

Variable 1: Gestión Administrativa.

Bernal (2013), manifestó: “La gestión administrativa es lograr la eficiencia de las organizaciones mediante las funciones administrativas con mención al proceso administrativo” (p. 11).

Variable 2: Productividad

Según Almeida y Olivares (2013), manifestó en su investigación: Es el acrecentamiento o baja de los servicios o productos, según sean utilizados los componentes sea trabajo, capital, técnica, etc. (p. 26).

2.2. Operacionalización de las variables.

Tabla N° 1

Operacionalización de la variable Gestión Administrativa

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Índice	Nivel
Planificación	Misión	1-9	(1) Nunca	Malo
	Visión		(2) Casi nunca	Regular
	Valores	10-14	(3) A veces	Bueno
	Objetivos		(4) Casi siempre	
Organización	División del Trabajo		(5) Siempre	
	Líneas de Autoridad Formalización normas y procedimientos	15-22		
Dirección	Motivación	15-22		
	Liderazgo			
	Comunicación Trabajo en Equipo			
Control	Evaluación	23-25		

Tabla N° 2

Operacionalización de la variable Productividad laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Índice	Nivel
Eficiencia	Combinación óptima o equilibrada de los recursos	1-4	(1) Nunca (2) Casi nunca	Malo Regular
Eficacia	Resultado armonioso y articulado entre la tecnología los recursos humanos, la organización y los sistemas	5-8	(3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	Bueno
Adaptabilidad	Capacidad del trabajador orientada hacia los cambios	9-12		

2.3. Metodología

El método de estudio utilizado es el Descriptivo; según Hernández, Fernández y Batista (2010) “esta describe una realidad objetiva basada en la ocurrencia de un evento fenomenológico” (p. 234).

Sánchez y Reyes (1998), manifestaron que la investigación es de nivel descriptivo porque se orienta a la busca de la realidad como se da en un lugar, tiempo y situación.

2.4. Tipo de estudio

Según Valderrama (2013) manifestó la investigación es tipo básica: “Porque examinaremos las otras teorías científicas que hay en analogía al estudio del problema” (p.164).

Yuni y Urbano (2006) manifestaron del alcance o nivel de la investigación correlacional:

Se pretende manifestar la asociación entre variables sin llegar a identificar cuales es dependiente o independiente. Un trabajo de correlación trata de identificar si hay o no relación de variables. Es conocer cómo se comporta una, sabiendo las características de otra o más. (p. 81)

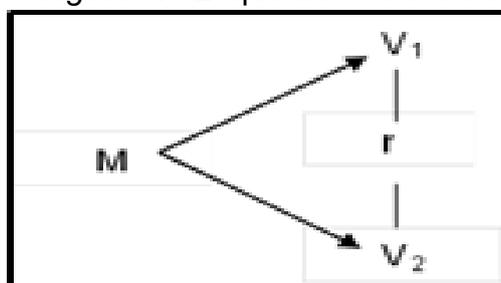
2.5. Diseño

No experimental “Porque la investigación se realiza sin tocar intencionalmente las variables.” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 149).

Es transeccional en vista que se trata de un estudio que se realiza en un momento único de tiempo.” (Hernández *et al.*, 2010, p.151).

El siguiente esquema no experimental, trasversal, correlacional corresponde a este tipo de diseño:

Figura 4. Esquema correlacional



Dónde:

M: Muestra de la población

V1: Gestión Administrativa

V2: Productividad

2.6. Población y muestra

Población.

(Mejía, 2005), Indicó: “Se caracterizan por ser análogas idóneas para el estudio, este grupo define la población por medio de sus características en donde fueron extraídas”.

Se manejará un acumulado de personas con tipologías habituales que serán motivo de investigación. La población la conformó el personal que labora en la subgerencia de operaciones de fiscalización de Lima.

Tabla 3.

Trabajadores de la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización de la MML.

N°	Unidad de Análisis	Detalle	Total
1.	Trabajadores 276	Nombrados	24
2	Trabajadores 728	Nombrados	05
3.	Trabajadores SP-CAS	Contratados	40
4	Terceros		01
Total			70
Población			

Fuente: Archivo de la Administración de la SOF.

Muestra

En esta investigación trabajaremos con una muestra no probabilística, también llamadas muestras dirigidas.

Hernández, Fernández y Baptista, (2010), mencionó: “Es una parte de la población en la que los elegidos no pende de lo probabilístico sino de las particularidades de la investigación”. (p. 176)

Muestreo.

No emplea porque el volumen de la población fue muy pequeño.

Criterios de selección.

La población seleccionada para la presente investigación, laboran en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización de Lima, en el ejercicio

presupuestal 2016, Nombrados, contratados; SP-CAS y terceros, personal que no se encuentran sancionados ni de vacaciones y con un año de mínimo de servicio.

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para esta investigación se usó la técnica de la indagación. Se tomaron las reseñas verdaderamente de la muestra de carácter anónimo y privada.

Creswell, (2009) mencionó lo siguiente: “Describe todas las actitudes, opiniones o tendencias dentro de una población tomando una muestra de ésta de forma numérica. En otras palabras, se obtienen en base a preguntas, datos del subgrupo de la población que se eligió” (p.258).

Se usó una encuesta medida en la escala de Likert de cinco puntos para las variables gestión administrativa y productividad.

La variable 1 consta de 25 preguntas politómicas, 9 pregunta para la primera dimensión, 5 preguntas para la segunda dimensión, 8 preguntas para la tercera dimensión y 3 preguntas para la cuarta dimensión.

La variable 2 consta de 12 preguntas politómicas, 4 pregunta para la primera dimensión, 4 preguntas para la segunda dimensión, 4 preguntas para la tercera dimensión.

2.8. Validación y Confiabilidad del Instrumento.

Validez.

Validez de contenido.

Hernández, Fernández y Baptista, (2010), mencionó: “El grado de dominio del instrumento es el espectro de la validez de contenido de aquello que se mide” (p.201).

La validez de contenido se realizará a través del juicio de expertos (asesor del taller). Los mismos que verificaron la validez de constructo, En la siguiente tabla se muestra el nombre del profesional validador.

Tabla 4

Validador de la encuesta.

Apellidos nombres	y	Grado y cargo	Veredicto
Carlos Estacio	Sotelo	Doctor/ Metodólogo	Aplicable

Validez de constructo.

Hernández, Fernández y Baptista, (2010), mencionó: “Científicamente es muy probable importantísima, y que tan bien aplicado medirá con éxito un conocimiento teórico” Grinell, Williams y Unrau, 2009. (p.203).

Confiabilidad.

Asimismo, para obtener la confiabilidad se usó la prueba Alfa de Cronbach, estadístico de fiabilidad con el programa SPSS Versión 23.

Tabla 5

Variable Gestión Administrativa.

Alfa de Cronbach	N de elementos
.971	25

Tabla 6

Variable Productividad Laboral.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,797	12

Los resultados fueron los siguientes: tiene un valor ,971 para la variable Gestión Administrativa y de ,797 para la variable Productividad lo que quiere decir

fuertemente confiable. Estas mediciones se efectuaron con un nivel de significancia del 5% y confiabilidad del 95%.

Tabla 7

Criterio de confiabilidad valores

No es confiable (-1 a 0)	Baja confiabilidad (0.01 a 0.49)
Moderada confiabilidad (0.5 a 0.75)	Fuerte confiabilidad (0.76 a 0.89)
Alta confiabilidad (0.9 a 1)	

2.9. Métodos de análisis de datos.

Se realizó la parte descriptiva e inferencia. Siguiendo la formalidad siguiente:

1. Toda la información se tabuló organizadamente en una base datos para obtener los resultados que se establecieron mediante figuras y tablas, donde se interpretan las frecuencias y porcentajes.
2. Se realizó la elaboración de las hipótesis mediante el estadígrafo que permitió establecer el nivel de la asociación relevante de las variables, la prueba no paramétrica Rho de Spearman debido a que mínimamente una variable fue de medida ordinal no siendo necesario la prueba de normalidad.

2.10. Aspectos éticos.

Para la ejecución de esta investigación se ha cumplido con los criterios establecidos por el diseño de investigación cuantitativa de la Universidad César Vallejo, el cual sugiere a través de su formato el camino a seguir en el proceso de investigación. Igualmente, se ha cumplido con respetar la autoría de la referencia bibliográfica, por ello se hace mención de los autores con sus respectivos datos de editorial sobrellevando la parte ética.

III. Resultados.

3.1. Descripción de las variables

A continuación, se presentan los resultados de la investigación respecto a la gestión administrativa y la productividad laboral que existe en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización de la Municipalidad de Lima – 2016. Con el fin de evaluar las consecuencias de la investigación, se ha valorado en una escala y niveles así como para la variable V1-V2 y sus respectivas dimensiones, correspondiente a los siguientes niveles:

- 1 = Malo
- 2 = Regular
- 3 = Bueno

Los datos obtenidos con el instrumento se han convertido en escalas de valoración, a través de sus niveles de frecuencia y porcentajes. A continuación, presentamos los resultados de la aplicación de los estadígrafos descriptivos de frecuencias por Dimensiones en las siguientes tablas y figuras.

Tabla 8.

Frecuencias de los trabajadores sobre el estado de la planificación administrativa en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización, Municipalidad de Lima, 2016.

Planificación Administrativa	Frecuencia	Porcentaje %
Malo	26	45,6 %
Regular	28	49,1 %
Bueno	3	5,3 %
Total	57	100,0 %

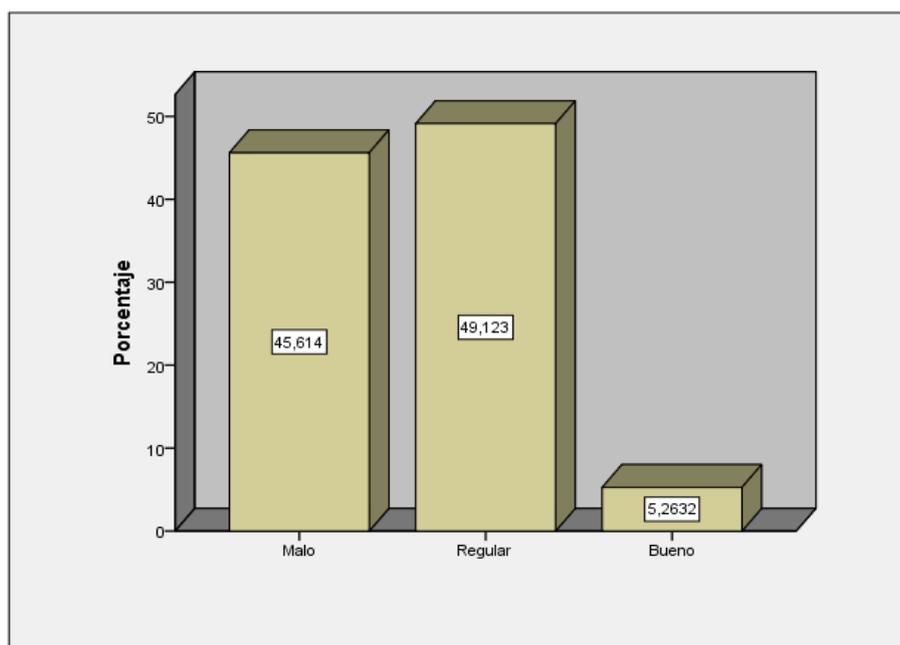


Figura 5. Frecuencias de los trabajadores sobre el estado de la planificación administrativa en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización, Municipalidad de Lima, 2016.

Interpretación:

Se han sometido las respuestas de la encuesta a la estadística descriptiva y se ha encontrado que es notorio que la mayoría de los 57 consultados sobre planificación administrativa se ubicaron en 'Regular' con 49.1%, por la categoría 'Malo' con 45.6%.

Tabla 9.

Frecuencias de los trabajadores sobre el estado de la organización administrativa en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización, Municipalidad de Lima, 2016.

Organización Administrativa	Frecuencia	Porcentaje
Malo	3	5,3 %
Regular	48	84,2 %
Bueno	6	10,5 %
Total	57	100,0 %

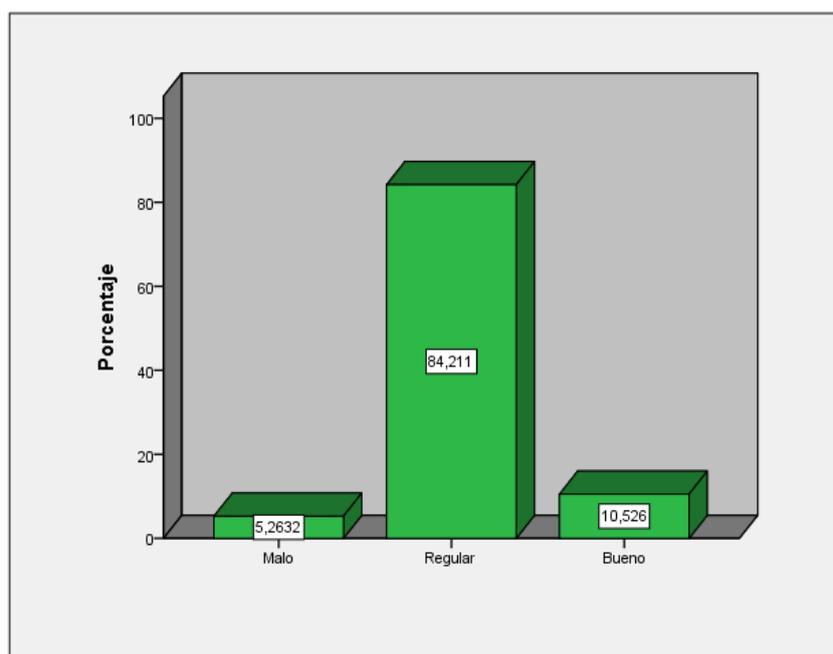


Figura 6. Frecuencias de los trabajadores sobre el estado de la organización administrativa en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización, Municipalidad de Lima, 2016.

Interpretación:

Se han sometido las respuestas de la encuesta a la estadística descriptiva y se ha encontrado que es notorio que la mayoría de los 57 consultados sobre organización administrativa se ubicaron en la categoría 'Regular' con 84.2%, seguido por la categoría 'Bueno' con 10.5%.

Tabla 10.

Frecuencias de los trabajadores sobre el estado de la dirección administrativa en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización, Municipalidad de Lima, 2016.

Dirección Administrativa	Frecuencia	Porcentaje
Malo	3	Válidos
Regular	50	87,7 %
Bueno	4	7,0 %
Total	57	100,0 %

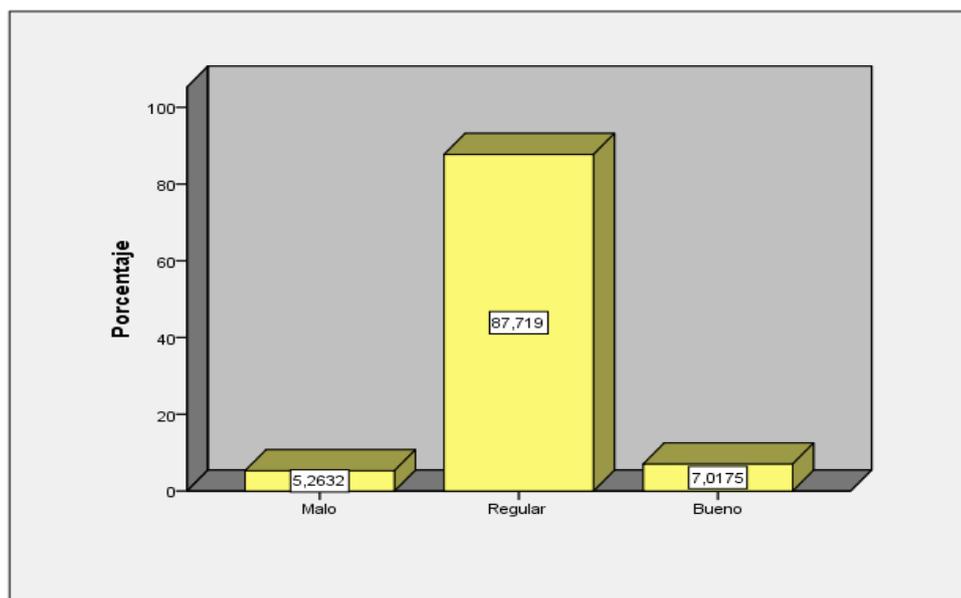


Figura 7. Frecuencias de los trabajadores sobre el estado de la dirección administrativa en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización, Municipalidad de Lima, 2016.

Interpretación:

Se han sometido las respuestas de la encuesta a la estadística descriptiva y se ha encontrado que es notorio que la mayoría de los 57 consultados sobre dirección administrativa se ubicaron en la categoría 'Regular' con 87.7%, seguido por la categoría 'Bueno' con 7%.

Tabla 11.

Frecuencias de los trabajadores municipales sobre el estado del control administrativo en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización, Municipalidad de Lima, 2016.

Control Administrativo	Frecuencia	Porcentaje
Malo	17	29,8 %
Regular	36	63,2 %
Bueno	4	7,0 %
Total	57	100,0 %

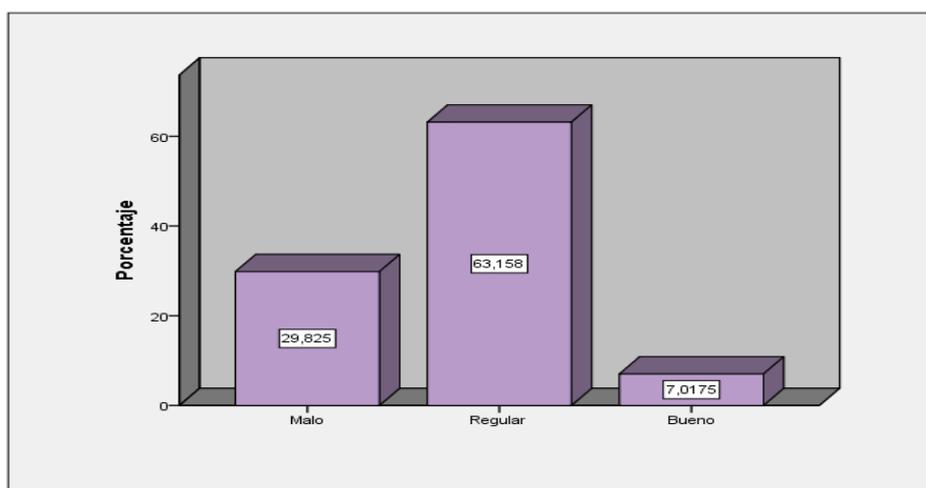


Figura 8. Frecuencias de los trabajadores sobre el estado del control administrativo en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización, Municipalidad de Lima, 2016.

Interpretación:

Se han sometido las respuestas de la encuesta a la estadística descriptiva y se ha encontrado que es notorio que la mayoría de los 57 encuestados sobre control administrativo se ubicaron en la categoría 'Regular' con 63.2%, seguido por la categoría 'Malo' con 29.8%.

Tabla 12.

Frecuencias de los trabajadores de la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización, Municipalidad de Lima, 2016 sobre la gestión administrativa y la productividad laboral.

		Productividad laboral		Total
		Regular	Bueno	
Malo	Recuento	5	0	5
	% del total	8,8%	0,0%	8,8%
Gestión Regular	Recuento	42	6	48
	% del total	73,7%	10,5%	84,2%
Bueno	Recuento	0	4	4
	% del total	0,0%	7,0%	7,0%
Total	Recuento	47	10	57
	% del total	82,5%	17,5%	100,0%

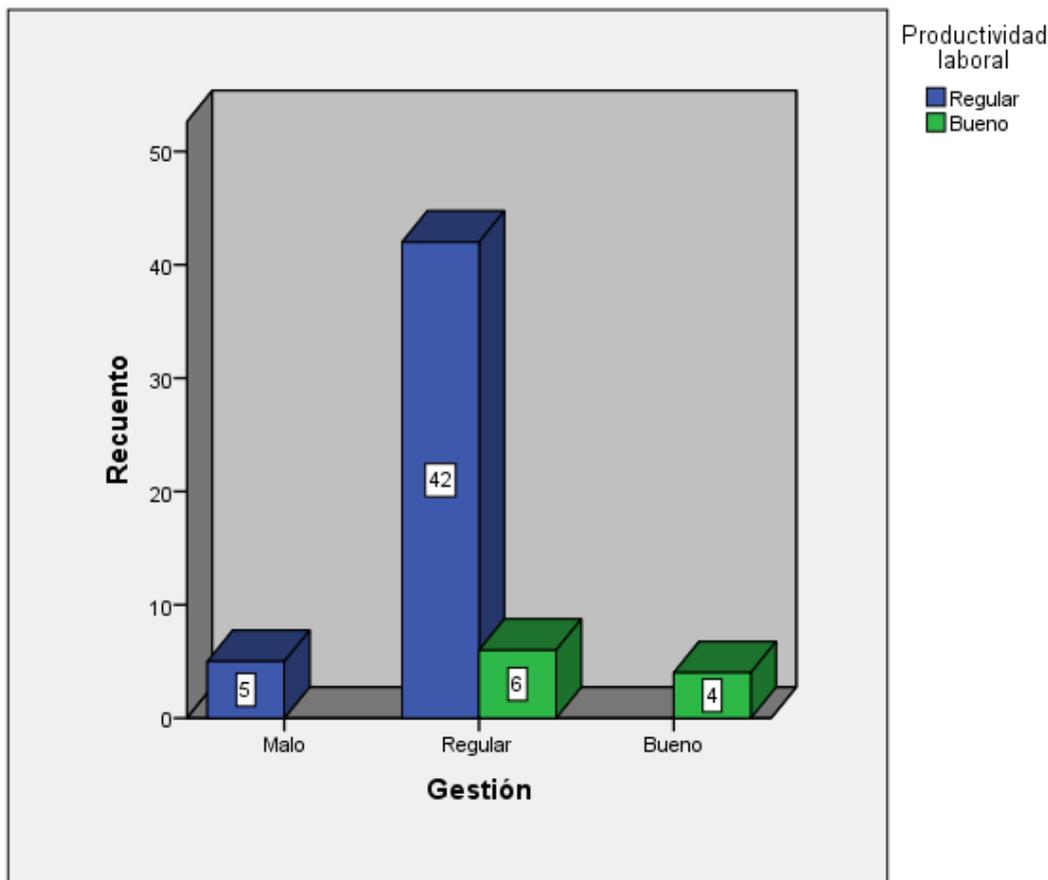


Figura 9. Frecuencias de los trabajadores de la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización, Municipalidad de Lima, 2016 sobre la gestión administrativa y la productividad laboral.

Interpretación:

En base a la tabla y al gráfico presentados se puede observar que hay 42 empleados es decir 73.7% que califican la gestión administrativa como regular y tienen una productividad laboral regular, 4 empleados es decir 7.0% califican la gestión administrativa como bueno y tienen una productividad laboral bueno lo cual muestra una posible relación entre las variables mencionadas.

3.2. Contrastación de hipótesis

Hipótesis específica 1.

Hay una relación directa entre Planificación Administrativa y Productividad laboral de los trabajadores en la SOF.

Tabla 13.

Correlación de Rho de Spearman planificación y productividad Laboral, SOF de la Municipalidad de Lima, 2016.

			Productividad	Planificación
Rho de Spearman	Productividad	Coefficiente de correlación	1,000	,405**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	57	57
	Planificación	Coefficiente de correlación	,405**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	57	57

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

Hipótesis específica 2.

Hay una relación directa entre la Organización Administrativa y Productividad laboral de los trabajadores en la SOF de la Municipalidad de Lima, 2016.

Tabla 14

Correlación de Rho de Spearman entre organización administrativa y productividad Laboral, en la SOF de la Municipalidad de Lima, 2016.

			Productividad	Organización
Rho de Spearman	Productividad	Coefficiente de correlación	1,000	,391**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	57	57
	Organización	Coefficiente de correlación	,391**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	57	57

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

Hipótesis específica 3.

Hay una relación directa entre la Dirección Administrativa y Productividad laboral de los trabajadores en la SOF de la Municipalidad de Lima, 2016.

Tabla 15

Correlación de Rho de Spearman entre dirección administrativa y productividad Laboral, en la SOF de la Municipalidad de Lima, 2016.

			Productividad	Dirección
Rho de Spearman	Productividad	Coeficiente de correlación	1,000	,435**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	57	57
	Dirección	Coeficiente de correlación	,435**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	57	57

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

Hipótesis específica 4.

Hay una relación directa entre el Control Administrativo y Productividad laboral de los trabajadores en la SOF de la Municipalidad de Lima, 2016.

Tabla 16

Correlación de Rho de Spearman entre control administrativo y productividad Laboral, en la SOF de la Municipalidad de Lima, 2016.

			Productividad	Control
Rho de Spearman	Productividad	Coeficiente de correlación	1,000	,566**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	57	57
	Control	Coeficiente de correlación	,566**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	57	57

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

Hipótesis general.

Hay una relación directa y significativa entre la Gestión Administrativa y Productividad laboral de los trabajadores en la SOF de la Municipalidad de Lima, 2016.

Para esta investigación desarrollamos la prueba de correlación entre las variables gestión administrativa y productividad laboral, siendo este el objetivo principal del presente trabajo.

Tabla 17.

Correlación de Rho de Spearman entre gestión administrativa y productividad Laboral, en la SOF de la Municipalidad de Lima, 2016.

			Productividad	Gestión_Administrativa
Rho de Spearman	Productividad	Coeficiente de correlación	1,000	,444**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	57	57
	Gestión_Administrativa	Coeficiente de correlación	,444**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	57	57

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

IV. Discusión

Se ha corroborado en relación al objetivo general con la teoría de Portilla (2011), que nos indica que la gestión administrativa es una herramienta imprescindible para cualquier organización, con la implementación de los procesos administrativos y una correcta aplicación se podrán mejorar los objetivos organizacionales de manera eficiente y eficaz es decir productividad laboral.

En relación al objetivo específico 1, se ha encontrado que hay un nivel regular de planificación en la gestión administrativa en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización de la Municipalidad de Lima, 2016. Con estos datos se corrobora la teoría de Portilla (2011), quien señaló en su investigación “La Gestión Administrativa y la influencia en el desempeño del personal de las cooperativas de transporte en la ciudad de Tulcan-Ecuador”, El objetivo de esta investigación es determinar la relación de las variables y en función a ello sugerir acciones correctivas según las áreas con direccionamiento en el proceso administrativo: planificación-organización-dirección-control.

En relación al objetivo específico 2, se ha encontrado que hay un nivel medio de organización en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización de la Municipalidad de Lima, 2016. Con estos datos se corrobora la teoría de Huarcaya (2011), en su investigación “Aplicación Del Empowerment para Lograr una Gestión Eficiente en La Municipalidad provincial Del Callao”, El objetivo de determinar la relación de las variables, el análisis de la gestión pública es producto de este estudio, para saber cuál es el desempeño de sus trabajadores y órganos: Jerárquicos o gerencial, intermedios y operativos que conforman la gestión de la municipalidad Provincial del Callao.

En relación al objetivo específico 3, se ha encontrado que hay un nivel medio de dirección en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización de la Municipalidad de Lima, 2016. Con estos datos se corrobora la teoría de Tejada (2014), en su investigación “Gestión Administrativa y su mejora en la Municipalidad Distrital Bellavista Callao”. El objetivo es alcanzar un liderazgo y nueva cultura en la

clasificación municipal del distrito de Bellavista. Concluyendo que la municipalidad ha puesto en manifiesto las deficiencias en su gestión administrativa, también no ha permitido el paso a esta información, así como no muestra indicios de mejora de servicios, aunque tienen la intención de elevar el nivel de gestión.

En relación al objetivo específico 4, se ha encontrado que existe un nivel regular control en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización de la Municipalidad de Lima, 2016. Paipay (2015), en su trabajo de grado titulado “Gestión administrativa y el desempeño del personal administrativo en las instituciones educativas públicas de Surco, UGEL 7”, 2014, cuyos resultados indicaron que hay correlación significativa entre el proceso administrativo, el monitoreo y el desempeño del trabajo en la administración de la UGEL 7.

V. Conclusiones

Primero: Con respecto al objetivo general se ha llegado a la conclusión que el nivel es regular de gestión administrativa y que existe una relación directa y significativa entre la Productividad laboral de los trabajadores en la SOF de la Municipalidad de Lima, 2016, que no es lo óptimo, y que su incidencia influye si se implementa y se aplica adecuadamente para mejorar el rendimiento laboral.

Segundo: Con respecto al objetivo específico 1 se llega a la conclusión que existe un nivel regular de planificación administrativa en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización de la Municipalidad de Lima, 2016, el cual no es el ideal.

Tercero: En relación al objetivo específico 2 se determina que existe un nivel regular de organización administrativa en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización de la Municipalidad de Lima, 2016, el cual no es el mejor, ello debido a que no se implementa adecuadamente el debido proceso.

Cuarto: En relación al objetivo específico 3 se ha concluido con que existe un nivel regular de dirección administrativa en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización de la Municipalidad de Lima, 2016, que no es lo esperado, y eso debido a que la dirección administrativa en los trabajadores no se sienten identificadas plenamente con ella y no conocen los objetivos previstos en la planeación

Quinto: En relación al objetivo específico 4 se ha concluido que existe un nivel regular de control administrativo en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización de la Municipalidad de Lima, 2016, que no es lo satisfactorio debido a que consideran que no están siendo valorados, no sienten una adecuada retroalimentación para enriquecer y mejorar sus tareas.

VI. Recomendaciones

En base a los hallazgos estadísticos y teóricos, producto de la presente investigación se recomienda:

Primero: Al Alcalde de la Municipalidad de Lima, mejorar los procesos administrativos, que existe en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización de la Municipalidad de Lima, 2016, para que brinden una óptima calidad de servicios, que se presta a la comunidad.

Segundo: Se recomienda al Alcalde de la Municipalidad de Lima, que se lleve a cabalidad las funciones competentes de la Gerencia de Defensoría del Ciudadano a fin de que se cumpla los debidos procesos en protección de estos y el adecuado cumplimiento de los servicios.

Tercero: Se recomienda al Alcalde de la Municipalidad de Lima, que se ponga en conocimiento la Ley de Procedimientos administrativos N°27444 a los funcionarios y personal en general y la normas de procedimientos de sanciones y penalidades.

Cuarto: Se recomienda a la Alcalde de la Municipalidad de Lima, que se haga conocimiento y se capacite constantemente al personal del Ordenanza N° 984 y sus Modificatorias, Reglamento Interno del Trabajo, Manual de Organización y Funciones (MOF), Reglamento de Organización y Funciones, etc. a los funcionarios y a todo el personal de la Subgerencia de Operaciones y Fiscalización.

VII. Referencias

- Alva j. y Juárez M. (2014), *“Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la Empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo.”*
- Bernal, A. y Sierra, H. (2013), *Proceso Administrativo para las organizaciones del siglo XXI* (2da. Ed.). Bogotá, Colombia: Pearson.
- Bernal, A. (2013). *Organización en las empresas líderes*. Lima, Perú. Editorial San Marcos.
- Bernal, A. y Sierra, H. (2013). *Procesos organizacionales*. Caracas, Venezuela. Editorial Montero.
- Constitución Política del Perú 1993
- Cruz L. y Jiménez S. (2013), *Principios de la Administración*. Lima, Perú: Editorial San Marcos.
- Chiavenato, I. (2009), *Comportamiento Organizacional: La dinámica del Éxito en las Organizaciones*. México: Ed. Mac Grill
- D'Armas, L. Cequea P. y Chávez C. (2011), *“Satisfacción del personal y productividad laboral en la división de planta Caruachi de Edelca, Venezuela”*.
- Delgado, J. (2010), *Productividad Laboral: Objeto de estudio y gestión en recursos humanos*. Recuperado 15 de noviembre del 2016, de <http://www.infocapitalhumano.pe/>
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2010), *Metodología de la investigación* (5ta. Ed.). México D.F.: Interamericana Editores. S. A. de C. V.
- Huarcaya C. (2011), *“Aplicación Del Empowerment para Lograr una Gestión Eficiente en La Municipalidad provincial Del Callao”*.
- Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972 - (2003)
- Louffat, E. (2012), *Administración: Fundamentos del Proceso Administrativo* (3^a ed.). Buenos Aires, Argentina: Cengage Learning

- Martínez, M^a. (2013), *La Gestión Empresarial equilibrando objetivos y valores*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- Medina, J. (2013), *Opinión Economía 2013*. Revista América Economía Perú. (p.42)
- Mogollón E. (2016), “*Satisfacción Laboral y su relación con la Productividad de los trabajadores del servicio de nutrición del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao-Perú, 2016*”.
- Navarro M. (2012), “*satisfacción laboral y su influencia en la productividad, realizado en la Delegación de recursos humanos del Organismo Judicial en la ciudad de Quetzaltenango, México* “
- Ordenanza N° 984-MML y sus Modificatorias del 14 de diciembre del 2006
- Real Academia (2010), “Diccionario”. Gestión Administrativa. Quito, Ecuador: Ed. Comercio.
- Paipay J. (2015), “*Relación entre la gestión administrativa y el desempeño del personal administrativo en las instituciones educativas públicas de Surco, UGEL 7*”, 2014.
- Portilla F. (2011), “*La gestión administrativa y la influencia en el desempeño del personal de las cooperativas de transporte en la ciudad de Tulcán- Ecuador*”
- Rodríguez, L. Núñez, A. Cequea, P. (2011), “*La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores, Venezuela.*” Recuperado el 20 de junio del 2016 de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=54921605013>
- Robbins R. (2012), *La motivación en el contexto de las organizaciones*. Madrid, España: Editorial Nube Azul.
- Uribe, M. (2011), *Gerencia del servicio: Alternativa para la competitividad*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Sánchez, V. (2012), “*Satisfacción laboral y el rendimiento profesional en los empleados de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Ambato-Ecuador*”.
- Tejada, L. (2014), “*Gestión Administrativa Y Su Mejora En La Municipalidad Distrital Bellavista Callao*”.

Villagómez M. (2012), *“satisfacción laboral de los trabajadores y su repercusión en productividad de las empresas Alvarado sector automotriz del Ecuador”*.

Vizcarra J. y Salinas C. (2014), *“Procesos de selección y la gestión administrativa en el seguro integral de salud en el 2012”*.

VIII. Apéndice

**APÉNDICE 1
MATRIZ DE CONSISTENCIA**

TÍTULO Gestión Administrativa y la productividad laboral en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización de la Municipalidad de Lima, 2016.
AUTOR: Br. Javier Enrique Facho Gutiérrez

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema principal: ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la productividad laboral de los trabajadores en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización de la Municipalidad Metropolitana de Lima – 2016?</p> <p>Problemas específicos. Problema específico 1: ¿Qué relación existe entre la planificación administrativa y la productividad laboral de los trabajadores en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización de la MML – 2016? Problema específico 2: ¿Qué relación existe entre la organización administrativa y la productividad laboral de los trabajadores en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización de la MML – 2016? Problema específico 3: ¿Qué relación existe entre la dirección administrativa y la productividad laboral de los trabajadores en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización de la MML - 2016? Problema específico 4: ¿Qué relación existe entre el control administrativo y la productividad laboral de los trabajadores en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización de la MML - 2016?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación existente entre la gestión administrativa y la productividad laboral de los trabajadores en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización de la Municipalidad Metropolitana de Lima - 2016.</p> <p>Objetivos Específicos. Objetivo específico 1: Determinar qué relación existe entre la planificación administrativa y la productividad laboral de los trabajadores en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización de la MML - 2016. Objetivo específico 2: Determinar qué relación existe entre la organización administrativa y la productividad de los trabajadores en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización de la MML- 2016. Objetivo específico 3: Determinar qué relación existe entre la dirección administrativa y la productividad laboral de los trabajadores en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización de la MML - 2016. Objetivo específico 4: Determinar qué relación existe entre el control administrativo y la productividad laboral de los trabajadores en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización de la MML– 2016.</p>	<p>Hipótesis general: Existe una relación directa y significativa entre la Gestión Administrativa y la Productividad laboral de los trabajadores en la SOF de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016.</p> <p>Hipótesis Específicas. H1: Existe una relación directa y significativa entre la Planificación Administrativa y la Productividad laboral de los trabajadores en la SOF de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016. H2: Existe una relación directa y significativa entre la Organización Administrativa y la Productividad laboral de los trabajadores en la SOF de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016. H3: Existe una relación directa y significativa entre la Dirección Administrativa y la Productividad laboral de los trabajadores en la SOF de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016. H4: Existe una relación directa y significativa entre el Control Administrativo y la Productividad laboral de los trabajadores en la SOF de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016.</p>	Variable 1: Gestión Administrativa			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles
			Planeación	Misión, Visión, Valores, Objetivos	1-9	1. Nunca 2. Casi nunca
			Organización	División del trabajo, Líneas de autoridad, Formalización normas y procedimientos	10-14	3. A veces 4. Casi siempre 5. siempre
			Dirección	Motivación, Liderazgo, Trabajo en equipo, Comunicación	15-22	
			Control	Evaluación	23-25	
			Variable 2: Productividad Laboral			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles
			Eficiencia	Combinación óptima o equilibrada de los recursos	1-4	1.Nunca 2.Casi Nunca
			Eficacia	Resultado armonioso y articulado entre la tecnología, los recursos humanos, la organización y los sistemas	5-8	3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
Adaptabilidad	Capacidad del trabajador orientada hacia los cambios	9-12				

**APÈNDICE 1
MATRIZ DE CONSISTENCIA**

TÍTULO Gestión Administrativa y la productividad laboral en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización de la Municipalidad de Lima, 2016.
AUTOR: Br. Javier Enrique Facho Gutiérrez

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL																		
<p>TIPO: De acuerdo con Kelinger (2009, p. 19), es una investigación básica en la medida que el objetivo del estudio es analizar las variables en su misma condición sin buscar modificarla, en este tipo de estudio se “busca establecer una realidad en concordancia con el marco teórico” en ese mismo sentido, se acota que el estudio es de nivel aplicativo de grado correlacional.</p> <p>NIVEL: Descriptivo Correlacional</p> <p>DISEÑO DE ESTUDIO: El diseño de la investigación fue de tipo no experimental: Corte transversal y descriptiva correlacional, ya que no se manipuló ni se sometió a prueba las variables de estudio. El diseño específico de la investigación es no experimental, correlacional de corte transversal.</p> <div data-bbox="286 1046 448 1177" style="text-align: center;"> <pre> graph TD M[M] --> V1[V1] M --> V2[V2] V1 --- r[r] V2 --- r </pre> </div> <p>Donde: V₁: Gestión Administrativa V₂: Productividad Laboral M: Muestra de participantes. r: Relación</p>	<p>POBLACIÓN La población estará conformada por los trabajadores que laboran en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización de la MML: 57 inspectores, quienes tienen las características concordantes y susceptibles a ser estudiadas, descansando en el principio de que las partes representan al todo y por tal son las características que definen a la población de la cual fue extraída (Mejía, 2005).</p> <p>Muestra:</p> <table border="1" data-bbox="616 699 1191 986"> <thead> <tr> <th>U de Análisis</th> <th>Detalle</th> <th>Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Funcionarios</td> <td>(Gerentes y subgerentes)</td> <td>00</td> </tr> <tr> <td>Personal 276</td> <td>Nombrados</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td>Trabajadores 728</td> <td>Contratados:</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>Trabajadores CAS</td> <td></td> <td>29</td> </tr> <tr> <td>TOTAL 57</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Fuente; Documentación de la Administración del SOF de la MML</p> <p>El muestreo realizado fue censal (intencional, intencionado o de criterio del asesor de la investigación y el tesista). Porque la elección de la unidad de análisis se realizó de manera intencional por parte de la investigadora con ayuda del asesor de nuestra investigación. En este procedimiento, es el investigador quien selecciona la muestra e intenta que sea representativa, por lo tanto, la representatividad depende de su intención” u “opinión”. Queda claro que la evaluación de la representatividad es subjetiva (Mejía, 2005).</p>	U de Análisis	Detalle	Total	Funcionarios	(Gerentes y subgerentes)	00	Personal 276	Nombrados	16	Trabajadores 728	Contratados:	12	Trabajadores CAS		29	TOTAL 57			<p>Técnicas e instrumentos: Técnica: Encuesta Cuestionario de percepción gestión administrativa. Ficha técnica Nombre: gestión administrativa Autor: Bernal, Sierra (2013) Adaptado: Facho Gutiérrez Javier E. (2016) Validado: Dr. Sotelo Estacio, Carlos (2016). Significación: El Cuestionario de gestión administrativa. Contiene cuatro dimensiones: Planificación, Organización, Dirección y Control. Extensión: El cuestionario consta de 25 ítems.</p> <p>Cuestionario de percepción Productividad laboral. Ficha técnica Nombre: Productividad laboral. Autor: Javier Facho, Javier E. (2016) Adaptado: Javier Facho, Javier E. (2016) Validado: Dr. Sotelo Estacio, Carlos (2016). Significación: El Cuestionario de Productividad laboral, contiene tres dimensiones: Eficiencia, Eficacia, Adaptabilidad. Extensión: El cuestionario consta de 12 ítems.</p>	<p>El procesamiento de la información se realizará con el estadístico SPSS V-23</p> <p>DESCRIPTIVA: Se describirá a través de tablas y figuras estadísticas de los resultados obtenidos de la Base de datos aplicados con el Programa SPSS V-23.</p> <p>INFERENCIAL: Se realizará a través de la escala correlacional de Spearman para demostrar la relación de las variables, a razón de que las variables son cualitativas ordinales. (Salvatierra, 2013)</p> <p>Nivel de significación Para los cálculos estadísticos a partir de los datos de las muestras se ha utilizado un nivel de significación de 0,05.</p>
U de Análisis	Detalle	Total																			
Funcionarios	(Gerentes y subgerentes)	00																			
Personal 276	Nombrados	16																			
Trabajadores 728	Contratados:	12																			
Trabajadores CAS		29																			
TOTAL 57																					

Apéndice 02. CUESTIONARIO

Dirigido a los trabajadores públicos que laboran en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización de la Municipalidad Metropolitana de Lima.

A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá usted responder, marcando con una (X) la respuesta que considere correcta:

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

ITEMS	1	2	3	4	5
Planificación Administrativa					
1. ¿La gestión hace de conocimiento a los trabajadores de la Misión y Visión?					
2. ¿Las puede identificar en algún lugar estratégico?					
3. ¿La gestión hace de conocimiento a los trabajadores de los Valores?					
4. ¿Se siente identificado con los valores impartidos?					
5. ¿Conoce cuáles son los objetivos de la gestión?					
6. ¿Se utiliza estrategias pertinentes para la ejecución de acciones?					
7. ¿El personal en general participa en la elaboración de planes y proyectos?					
8. ¿Los funcionarios emplean los medios convenientes para alcanzar las metas?					
9. ¿En la gestión se fijan metas y objetivos claros?					
Organización Administrativa					
10. ¿Las actividades en la organización se encuentran claramente definidas?					
11. ¿Se distribuye los recursos humanos con asertividad a las necesidades laborales?					
12. ¿Existe coordinación jerárquica para la ejecución de las actividades?					
13. ¿Los responsables de la gestión demuestran eficacia en la organización del trabajo?					
14. ¿La distribución del personal permite el desempeño con eficiencia en su labor?					
Dirección Administrativa					
15. ¿La gestión estipula la motivación y asesoría al personal?					
16. ¿Los funcionarios delegan autoridad en el personal demostrando confianza?					

17. ¿Los funcionarios tienen habilidad, liderazgo para persuadir al personal en el logro en productividad?					
18. ¿Se busca la promoción del desarrollo del personal frente a su trabajo?					
19. ¿Se brinda reconocimiento al personal por sus logros y buen desempeño laboral?					
20. ¿En la gestión se mantienen las comunicaciones asertivas?					
21. ¿En la gestión se mantiene buenas relaciones interpersonales?					
22. ¿Los funcionarios promueven el trabajo en equipo?					
Control Administrativo					
23. ¿En la gestión se realiza la evaluación de planes y proyectos llevados a cabo?					
24. ¿Se monitorea permanentemente las actividades ejecutadas por el personal?					
25. ¿En la gestión se fomente la reformulación de acciones no logradas?					

Apéndice 02. CUESTIONARIO

Dirigido a los funcionarios públicos que laboran en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización (SOF) de la Municipalidad Metropolitana de Lima.

A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá usted responder, marcando con una (X) la respuesta que considere correcta:

1. **Nunca.** 2. **Casi nunca**
3. **A veces** 4. **Casi siempre.** 5. **Siempre**

ITEMS	1	2	3	4	5
Eficiencia					
1. ¿Cuenta con la logística necesaria para realización de sus funciones?					
2. ¿Cuenta con la colaboración para cumplimiento de sus funciones?					
3. ¿La distribución de los recursos es equitativa en la SOF?					
4. ¿La administración maneja con eficiencia los recursos financieros asignados para el personal?					
Eficacia					
5. ¿En la gestión el personal actúa con ética frente al cumplimiento de sus funciones?					
6. ¿En la gestión el personal muestra alto desempeño en el logro en productividad y objetivos para el mejoramiento y desarrollo en la SOF?					
7. ¿En la gestión el personal logra cumplir las metas y objetivos?					
8. ¿Los funcionarios facilitan la utilización de material tecnológico?					
Adaptabilidad					
9. ¿La gestión comprende las necesidades del personal organizándolo con equidad?					
10. ¿La gestión se solidariza frente a los problemas individuales del personal?					
11. ¿Se respetan las funciones del personal interactuando asertivamente?					
12. ¿En la gestión el personal muestra responsabilidad considerando su centro de trabajo como un espacio de convivencia sana?					

APENDICE 3 - BASE DE DATOS

NRO	ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA													
	PLANIFICACIÓN									ORGANIZACIÓN				
	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	item10	item11	item12	item13	item14
1	3	3	3	4	5	3	2	4	5	4	2	4	3	4
2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	4	3	4	5	4	3	3	4	5	5	2	4	4	3
4	1	1	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	3
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	3
7	1	1	1	1	3	3	1	3	2	2	3	3	2	3
8	1	1	1	1	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3
9	1	1	1	1	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3
10	1	1	1	1	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3
11	1	1	1	1	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3
12	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	2	3	3	2
13	1	1	1	1	2	2	2	2	2	4	3	3	2	3
14	1	1	1	1	1	1	1	3	2	3	2	3	2	3
15	1	1	1	1	3	1	1	2	2	3	3	3	3	3
16	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	3	1	3
17	1	1	1	1	3	2	1	2	1	2	2	3	2	3
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	3
19	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	3	2	3
20	1	1	1	1	2	2	1	2	2	3	2	3	2	3
21	1	1	1	1	3	3	2	2	3	3	2	2	1	3
22	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	3	2	2	3
23	1	1	1	1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
24	1	1	1	1	1	2	1	2	2	3	2	3	3	3
25	1	1	1	1	1	2	1	2	2	3	3	3	3	3
26	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	4	3	3	4
27	2	2	2	2	2	3	2	3	4	4	3	4	3	4
28	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4
29	3	2	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4
30	3	2	3	4	2	2	2	3	3	4	4	4	4	4
31	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	3
32	1	1	1	1	3	3	1	3	2	2	3	3	2	3
33	1	1	1	1	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3
34	1	1	1	1	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3
35	1	1	1	1	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3
36	1	1	1	1	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3
37	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	2	3	3	2
38	1	1	1	1	2	2	2	2	2	4	3	3	2	3
39	1	1	1	1	1	1	1	3	2	3	2	3	2	3
40	4	3	4	5	4	3	3	4	5	5	2	4	4	3
41	1	1	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	3
42	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
43	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	3
44	1	1	1	1	3	3	1	3	2	2	3	3	2	3
45	1	1	1	1	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3
46	1	1	1	1	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3
47	1	1	1	1	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3
48	1	1	1	1	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3
49	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	2	3	3	2
50	3	2	3	4	2	2	2	3	3	4	4	4	4	4
51	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	3
52	1	1	1	1	3	3	1	3	2	2	3	3	2	3
53	1	1	1	1	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3
54	1	1	1	1	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3
55	1	1	1	1	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3
56	1	1	1	1	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3
57	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	2	3	3	2

APENDICE 3 - BASE DE DATOS

ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA											
NRO	DIRECCIÓN								CONTROL		
	item15	item16	item17	item18	item19	item20	item21	item22	item23	item24	item25
1	3	4	3	1	3	3	4	3	5	3	4
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	3	5	4	3	3	3	3	4	3	3	2
4	2	3	2	2	3	3	3	2	1	1	1
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	1
7	3	4	3	2	2	3	2	2	2	2	1
8	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3
9	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2
10	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2
11	3	3	2	1	1	2	2	3	2	2	2
12	3	3	2	3	2	2	3	4	2	3	2
13	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2
14	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2
15	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2
16	3	2	2	2	2	2	3	3	1	1	1
17	3	3	2	1	1	1	1	2	2	2	2
18	3	2	1	1	1	2	2	3	1	2	1
19	3	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1
20	3	2	1	1	1	2	2	3	1	2	1
21	4	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2
22	4	3	2	2	1	2	3	3	2	2	2
23	3	3	3	1	1	2	2	2	3	3	2
24	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2
25	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2
26	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
27	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3
28	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4
29	3	4	4	2	3	3	3	4	3	3	3
30	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4
31	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	1
32	3	4	3	2	2	3	2	2	2	2	1
33	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3
34	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2
35	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2
36	3	3	2	1	1	2	2	3	2	2	2
37	3	3	2	3	2	2	3	4	2	3	2
38	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2
39	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2
40	3	5	4	3	3	3	3	4	3	3	2
41	2	3	2	2	3	3	3	2	1	1	1
42	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
43	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	1
44	3	4	3	2	2	3	2	2	2	2	1
45	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3
46	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2
47	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2
48	3	3	2	1	1	2	2	3	2	2	2
49	3	3	2	3	2	2	3	4	2	3	2
50	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4
51	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	1
52	3	4	3	2	2	3	2	2	2	2	1
53	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3
54	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2
55	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2
56	3	3	2	1	1	2	2	3	2	2	2
57	3	3	2	3	2	2	3	4	2	3	2

APENDICE 3 - BASE DE DATOS

NRO	PRODUCTUBIDAD LABORAL											
	EFICIENCIA				EFICACIA				ADATABILIDAD			
	item26	item27	item28	item29	item30	item31	item32	item33	item34	item35	item36	item37
1	3	3	2	4	2	5	3	4	3	5	4	5
2	1	1	1	1	4	5	5	2	5	5	5	4
3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5
4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3
5	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3
6	3	3	2	2	3	3	4	3	2	3	3	2
7	1	1	1	1	3	3	4	3	2	4	4	3
8	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3
9	2	3	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3
11	2	3	2	2	4	3	4	2	3	3	3	3
12	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4
13	2	2	2	2	3	2	4	4	2	2	3	4
14	2	2	2	2	3	3	4	3	2	3	3	3
15	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3
16	2	2	2	2	3	3	4	3	3	2	3	2
17	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3
18	3	3	3	2	3	3	4	2	4	3	3	3
19	2	2	2	1	4	4	4	2	3	4	5	5
20	3	2	3	1	4	4	4	2	3	4	5	5
21	2	2	3	2	4	4	4	3	3	3	4	5
22	3	3	3	2	4	4	4	3	4	4	3	5
23	2	3	2	2	4	3	4	3	4	4	4	3
24	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3
25	3	3	3	3	3	2	5	3	2	2	3	3
26	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4
27	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	5
28	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5
29	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4
30	3	4	4	3	5	4	5	4	4	3	4	5
31	3	3	2	2	3	3	4	3	2	3	3	2
32	1	1	1	1	3	3	4	3	2	4	4	3
33	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3
34	2	3	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3
35	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3
36	2	3	2	2	4	3	4	2	3	3	3	3
37	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4
38	2	2	2	2	3	2	4	4	2	2	3	4
39	2	2	2	2	3	3	4	3	2	3	3	3
40	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5
41	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3
42	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3
43	3	3	2	2	3	3	4	3	2	3	3	2
44	1	1	1	1	3	3	4	3	2	4	4	3
45	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3
46	2	3	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3
47	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3
48	2	3	2	2	4	3	4	2	3	3	3	3
49	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4
50	3	4	4	3	5	4	5	4	4	3	4	5
51	3	3	2	2	3	3	4	3	2	3	3	2
52	1	1	1	1	3	3	4	3	2	4	4	3
53	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3
54	2	3	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3
55	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3
56	2	3	2	2	4	3	4	2	3	3	3	3
57	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4

Cornisa: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PRODUCTIVIDAD LABORAL DE
LOS TRABAJADORES EN LA SUBGERENCIA DE LA MUNICIPALIDAD DE
LIMA.

Gestión administrativa y productividad laboral de los trabajadores en la
Subgerencia de la Municipalidad de Lima

Javier Facho

Universidad César Vallejo

Cornisa: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA SUBGERENCIA DE LA MUNICIPALIDAD DE LIMA.

Resumen

La presente investigación tuvo como propósito relacionar la gestión administrativa y la productividad laboral de los trabajadores en la Subgerencia de la Municipalidad de Lima, 2016. Se diseñó un estudio descriptivo de corte transaccional bajo un enfoque cuantitativo. La muestra fue censal, el tamaño fue de 57 personas, se utilizó el instrumento para medir la gestión administrativa y productividad laboral. Se utilizaron técnicas de estadística descriptiva, se utilizó la correlación no paramétrica de spearman para determinar la asociación entre la gestión administrativa y productividad laboral. El valor de "Rho" de spearman calculado es de **0,444** con una significancia de 0.001 y el $\alpha=0.05$ entonces $0.001 < 0.05$ por lo tanto existe una correlación entre la variable gestión administrativa y productividad laboral.

Palabras clave: Gestión administrativa, productividad laboral.

Abstract

The present research had as purpose relate the management administrative and it productivity labour of them workers in the subdivision of the municipality of Lima, 2016. They designed a study descriptive of court transactional low an approach quantitative. Sample was census, the size was 57 people, the instrument was used to measure the administrative management and labor productivity. Techniques of descriptive statistics were used; the non-parametric spearman correlation was used to determine the association between the administrative management and labor productivity. The value of "Rho" of spearman calculated is of **0,444** with a significance of 0.001 and the $\alpha = 0.05$ then $0.001 < 0.05$ therefore there is a correlation between the variable management administrative and productivity labour.

Key words: administrative management, labor productivity.

Cornisa: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA SUBGERENCIA DE LA MUNICIPALIDAD DE LIMA.

Introducción

Debido a la importancia que tiene la Administración en toda organización nos urge realizar este proyecto de investigación, ya que esta es un proceso muy particular consistente en las actividades de planeación, organización, dirección y control, desempeñadas para determinar y alcanzar los objetivos señalados con el uso de seres humanos que es lo más importante dentro de cualquier organización ya que de ellos depende el buen funcionamiento de los demás recursos: materiales, técnicos y tienen la características que pueden ser creativos, aportar ideas es decir contribuir para mejorar la productividad laboral en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización, por consecuencia esta investigación nos permitirá determinar la relación directa y significativa entre ambas variables.

Antecedentes del Problema

Portilla, (2011), la gestión administrativa es una herramienta muy importante e imprescindible dentro del desarrollo de toda organización, por lo cual dominar este tema es de suma importancia para la ejecución de tareas, procesos administrativos dentro de una empresa independientemente al sector al cual pertenezca. Sánchez, (2012), existe incidencia de la Satisfacción Laboral sobre el rendimiento profesional, verificando la hipótesis de trabajo. Es necesario notar que el lugar de trabajo, una unidad eficaz y un líder eficiente, salario y condiciones del empleado tiene mucho que ver en la satisfacción laboral y por ende en el rendimiento. Rodríguez, Núñez y Cequea, (2011), entre los factores humanos incluidos en estas dimensiones se encuentran: los factores individuales (la motivación, las competencias, la satisfacción laboral, la identificación, el compromiso y la implicación con la organización), los factores grupales (la participación, la cohesión y la gestión de conflictos) y los factores organizaciones (la cultura organizacional, el clima

Cornisa: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA SUBGERENCIA DE LA MUNICIPALIDAD DE LIMA.

organizacional y el liderazgo). Todos estos factores tienen impacto en la productividad de la organización y son abordados en el presente trabajo de investigación. Tejada, (2014), en el ámbito de la municipalidad se aprecia algunas deficiencias como: Trabajo en equipo, participación de los trabajadores, delegación de responsabilidades, capacitación, los gerentes no tienen un mínimo de reglas, prefieren tener muy poco contacto y apoyo para los trabajadores como puede observarse citamos algunas causas a corregir en términos de proceso como pilar fundamental en busca de aplicación de la gestión administrativa y su mejora administrativa que permitirá perfeccionar los servicios municipales a partir de objetivos propuestos como es la de plantear la gestión administrativa y su mejora de administración municipal.

Revisión de la Literatura

Gestión administrativa. - (Corominas, 1995), Gestión: Viene del latín GESTIO-GESTIONIS que significa ejecutar, lograr un éxito con medios adecuados. Para la Real Academia (2010), la Gestión Administrativa es la habilidad de la organización para precisar, lograr y evaluar sus propósitos con el uso del proceso muy particular consistente en las actividades de planeación, organización, ejecución y control desempeñado para determinar y alcanzar los objetivos señalados con el uso de seres humanos y otros recursos. Koontz (2011), “La tarea de construir una sociedad económicamente mejor; normas sociales mejoradas y un gobierno más eficaz, es el reto de la gestión administrativa moderna”. (p.27). Bernal y Sierra (2013), mencionaron lo siguiente: “La Gestión Administrativa que tiene su origen en la teoría de administración general de Henry Fayol es lograr la eficiencia de las organizaciones mediante las funciones administrativas, y hace referencia a los procesos de Planeación, Organización, Dirección, Control” (p. 11).

Cornisa: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA SUBGERENCIA DE LA MUNICIPALIDAD DE LIMA.

Productividad laboral. - Almeida y Olivares, (2013), productividad laboral es: “el aumento o disminución de los rendimientos, originado en la variación de cualquiera de los factores que intervienen en la producción como el trabajo, capital, técnica, etc.” (p. 26). Pernaut y Ortiz, (2008), productividad puede definirse como: “La relación entre el producto de una empresa y la cantidad de factores de producción empleados para obtener ese producto, referida a una unidad de tiempo” (p. 221). Cequea *et al*, (2010), el término productividad laboral: “Es el resultado de la armonía y articulación entre la tecnología, los recursos humanos, la organización y los sistemas, considerando la combinación óptima de los recursos” (p. 42). Para Delgado, (Delgado, 2010), productividad laboral: Es un objetivo y un indicador. Es el logro colectivo, el resultado de la eficiencia con que se administra el capital humano en su conjunto.

Objetivo

Determinar la relación existente entre la gestión administrativa y el nivel de productividad laboral de los trabajadores en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización de la Municipalidad Metropolitana de Lima - 2016.

Método

La investigación fue básica de naturaleza descriptivo y correlacional de diseño no experimental transversal; según Hernández, Fernández y Batista (2010) “esta describe una realidad objetiva basada en la ocurrencia de un evento fenomenológico” (p. 234). El método fue hipotético deductivo que consiste en un procedimiento que parte de aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis. (Bernal, 2006). El universo poblacional inspectores en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización de la Municipalidad de Lima, está constituido por 70 trabajadores.

Cornisa: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA SUBGERENCIA DE LA MUNICIPALIDAD DE LIMA.

Resultados

Frecuencias de los trabajadores de la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización, Municipalidad de Lima, 2016 sobre la gestión administrativa y la productividad laboral.

		Productividad laboral		Total
		Regular	Bueno	
Malo	Recuento	5	0	5
	% del total	8,8%	0,0%	8,8%
Gestión Regular	Recuento	42	6	48
	% del total	73,7%	10,5%	84,2%
Bueno	Recuento	0	4	4
	% del total	0,0%	7,0%	7,0%
Total	Recuento	47	10	57
	% del total	82,5%	17,5%	100,0%

Nota: En base a la tabla se puede observar que hay 42 empleados es decir el 73.7% que califican la gestión administrativa como regular y tienen una productividad laboral regular, 4 empleados es decir solo el 7.00% califican la gestión administrativa como bueno y tienen una productividad laboral bueno lo cual muestra una posible relación entre las variables mencionadas.

Discusión

En cuanto a la prueba de hipótesis el sig. (bilateral) es $0.001 < 0.01$, es decir, se rechaza la hipótesis nula. **Conclusión:** Con un nivel de significancia del 5%, se puede afirmar que la gestión administrativa tiene una relación significativa con productividad laboral. Con respecto al objetivo general se ha encontrado que existe una correlación directa entre gestión administrativa y productividad laboral en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización de la Municipalidad de Lima, 2016. Con estos datos se corrobora la teoría de Portilla (2011), que nos indica que la gestión administrativa es una herramienta imprescindible para cualquier organización, con la implementación de los procesos administrativos y una correcta aplicación se podrán mejorar los objetivos organizacionales de manera eficiente y eficaz es decir productividad laboral.

Cornisa: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA SUBGERENCIA DE LA MUNICIPALIDAD DE LIMA.

Conclusiones

Primero: Existe un nivel regular de planificación administrativa en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización de la Municipalidad de Lima, 2016, el cual no es el ideal, ya que ésta se encuentra relacionada con el direccionamiento de las organizaciones hacia lo que será su futuro. Segundo: Existe un nivel regular de organización administrativa en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización de la Municipalidad de Lima, 2016, el cual no es el mejor, ello debido a que no se implementa adecuadamente el debido proceso que comprende la división del trabajo por responsabilidades y áreas funcionales. Tercero: Existe un nivel regular de dirección administrativa en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización de la Municipalidad de Lima, 2016, que no es lo esperado, y eso debido a que la conducción de las personas que laboran en la organización no se sienten identificados con los logros de los objetivos previstos en la planeación. Cuarto: Existe un nivel regular de control administrativo en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización de la Municipalidad de Lima, 2016, que no es lo satisfactorio, y eso debido a que se refiere al proceso de evaluar y retroalimentar el desempeño de las personas y organizaciones para el logro de sus objetivos proceso que no se ejecuta adecuadamente, las personas realizan trabajos individuales o en grupo, que se integran y relacionan de forma interdependiente, constante y con responsabilidad solidaria para lograr objetivos comunes plenamente identificados con indicadores de resultados. **Se concluye:** Que el nivel de Gestión Administrativa es regular y que existe una relación directa y significativa entre la Productividad Laboral de los trabajadores en la SOF de la Municipalidad de Lima, 2016.

Recomendaciones

Cornisa: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA SUBGERENCIA DE LA MUNICIPALIDAD DE LIMA.

Primero: Se recomienda al Alcalde de la Municipalidad de Lima, mejorar los procesos administrativos, que existe en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización de la Municipalidad de Lima, 2016, para que brinden una óptima calidad de servicios, que se presta a la comunidad. **Segundo:** Se recomienda al Alcalde de la Municipalidad de Lima, que se lleve a cabalidad las funciones competentes de la Gerencia de Defensoría del Ciudadano a fin de que se cumpla los debidos procesos en protección de estos y el adecuado cumplimiento de los servicios. **Tercero:** Se recomienda al Alcalde de la Municipalidad de Lima, que se ponga en conocimiento la Ley de Procedimientos administrativos N°27444 a los funcionarios y personal en general y todas las normas que contengan procedimientos de sanciones y penalidades. **Cuarto:** Se recomienda a la Alcalde de la Municipalidad de Lima, que se haga conocimiento y se capacite constantemente al personal del Ordenanza N° 984 y sus Modificatorias, Reglamento de Organización y Funciones (ROF), Manual de Organización y Funciones (MOF), Manual Interno del Trabajo, etc. a los funcionarios y a todo el personal de la Subgerencia de Operaciones y Fiscalización.

Referencias

- Bernal, A. y Sierra, H. (2013), *Proceso Administrativo para las organizaciones del siglo XXI* (2da. Ed.). Bogotá, Colombia: PEARSON.
- Martínez, M^a. (2013), *La Gestión Empresarial equilibrando objetivos y valores*. Madrid, España: EDICIONES DÍAZ DE SANTOS, S.A.
- Louffat, E. (2012), *Administración: Fundamentos del Proceso Administrativo* (3^a ed.). Buenos Aires, Argentina: CENGAGE LEARNING.
- Medina, J. (2013), *Opinión Economía 2013*. Revista América Economía Perú. (p.42)
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2010), *Metodología de la investigación* (5ta. Ed.). México D.F.: INTERAMERICANA EDITORES. S. A. DE C. V.