



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gestión administrativa y desempeño laboral en el área de trámite
documentario de una municipalidad distrital - Lambayeque

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Montero Zuniga, Fanny Fiorella (orcid.org/0000-0002-9974-0599)

ASESORES:

Dr. Fernandez Altamirano, Antony Esmir Franco (orcid.org/0000-0002-1495-4556)

Dr. Gomez Fuertes, Alberto (orcid.org/0000-0003-0908-5138)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHICLAYO – PERÚ

2024

DEDICATORIA

A mis padres y hermanos por su apoyo
incondicional.

Fanny Fiorella

AGRADECIMIENTO

Al Dr. Antony Esmir Franco Fernández Altamirano, por su apoyo, paciencia y dedicación para poder realizar la presente investigación.

A mi querida amiga, compañera y hermana Cynthia Purizaca, que a lo largo de los años venimos cumpliendo poco a poco nuestros objetivos tanto profesionales como personales. Gracias por todos los años de amistad.

La autora

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variable y operacionalización	16
3.3. Población, muestra y muestreo.....	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5. Procedimientos	20
3.6. Métodos de análisis de datos.....	21
3.7. Aspectos éticos.....	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN.....	32
VI. CONCLUSIONES.....	33
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	37
ANEXOS.....	49

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Correlación entre variable 1 y variable 2.....	22
Tabla 2 Nivel de la dimensión 1 de la variable 2.....	23
Tabla 3 Nivel de la dimensión 2 de la variable 2.....	24
Tabla 4 Nivel de la dimensión 3 de la variable 2.....	25
Tabla 5 Nivel de la dimensión 4 de la variable 2.....	26

RESUMEN

La tesis tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión administrativa con el desempeño laboral en el área de trámite documentario de una municipalidad distrital- Lambayeque; el estudio fue desarrollado con una metodología de paradigma positivista, de tipo básica, con enfoque cuantitativo – nivel correlacional y con diseño no experimental, transversal, en el estudio se tuvo en consideración a 26 colaboradores del área de trámite documentario de la Municipalidad Distrital de Illimo; y se logró obtener como resultado que dicha área administrativa es necesario que se aplique de forma correcta una gestión administrativa para que de esta forma se pueda influenciar en el desempeño laboral, concluyendo que a través de la investigación realizada, se ha logrado determinar que exista una relación significativa y moderada entre la gestión administrativa y el desempeño laboral, esto basado en el valor $p=0.000$ y el valor $r=0.689$.

Palabras clave: Gestión, desempeño, laboral, trámite, documentario.

ABSTRACT

The general objective of the thesis was to determine the relationship between administrative management and work performance in the document processing area of a district municipality - Lambayeque; the study was developed with a positivist paradigm methodology, basic type, with a quantitative approach - correlational level and non-experimental, cross-sectional design, the study took into consideration 26 employees in the document processing area of the District Municipality of Illimo; and it was possible to obtain as a result that this administrative area is necessary to correctly apply an administrative management in order to influence work performance, concluding that through the research conducted, it has been possible to determine that there is a significant and moderate relationship between administrative management and work performance, this based on the $p=0$ value. 000 and $r=0.689$.

Keyword: Management, performance, labor, procedure, documentary.

I. INTRODUCCIÓN

Con el transcurrir de los años, se demostró que en las instituciones públicas del estado existe la necesidad de que brinden un mejor servicio a través de sus trabajadores o también conocidos como colaboradores (González et al., 2020), por ello es necesario que exista una correcta gestión administrativa, con el objetivo de poder incurrir en mejoras en el desempeño laboral y de esa forma influir de manera positiva en la calidad del servicio (Chacón, 2023).

A nivel Internacional, fue necesario inducir al cambio a la gestión administrativa para ostentar mejores resultados laborales por parte de los trabajadores de una determinada entidad pública, ya que hasta el día de hoy no se han visto resultados favorables por simplemente aplicar las políticas públicas por parte del gobierno (Arenilla, 2018). De forma similar sucedió en Canadá, donde es necesario el mejoramiento de la gestión de índole administrativa, para obtener de manera precisa la satisfacción de las necesidades sociales, sin embargo, las estructuras políticas no conllevan a la satisfacción del usuario y mucho menos del trabajador (Harries, 2021).

Según Peralta et al. (2023) en el Reino Unido se observó que la gestión administrativa en un sistema público que brinda resultados positivos, dado que es la opción más idónea para satisfacer las respectivas necesidades de índole públicas, fue a través de la correcta incorporación del sistema de gestión a la forma de labor de los servidores y funcionarios públicos, puesto que esta es una forma sistemática y metódica que organiza y permite ejecutar el trabajo (Prichet, 2020).

A nivel latinoamericano, en Venezuela, se adoptó el proceso de gestión administrativa, logrando mejorar los servicios brindados por los trabajadores de una administración pública, por ello, se evidencia la urgente necesidad por parte del gobierno en implementar nuevas políticas públicas que coadyuven a la modernización y o gestión administrativa (Jara et al., 2018). En México, Pinacho et al. (2020) señalaron que las entidades no brindan servicios de calidad a los usuarios, pese que a cuentan con herramientas informáticas, por ello, no solo se debe tener en cuenta la gestión virtual, sino que debe existir una gestión administrativa adecuada.

En Chile, Piérola (2021) sostuvo que el progreso de los municipios se debe a la incorporación de la gestión administrativa, lo cual ha ayudado a optimizar el

trabajo de los servidores y funcionarios públicos, lo que además ha impactado en el nivel de satisfacción de la ciudadanía.

A nivel nacional, Espinoza (2018) señaló que la modernización de la gestión de índole administrativa es un factor muy relevante, ya que con esto se buscará que el personal que presta servicios en una entidad se desempeñe laboralmente de una forma eficaz y eficiente, logrando así brindar un servicio de calidad a los administrados, con una gestión por competencias (Collazos & Fernández, 2019).

Del mismo modo, Agüero (2021) señaló que es necesario que exista la modernización del estado (Gestión administrativa) dado que se obtienen adecuados beneficios, esto quiere decir que depende de las reformas que se den en cualquier entidad pública para que los servidores públicos puedan desarrollar todo su potencial, así como también deben estar debidamente capacitados para los puestos que estos ocupan (Mendivel, et al., 2020)

Por su parte Correa & Rayme (2021) señalaron que la gestión administrativa, es uno de los mecanismos que en la actualidad viene contribuyendo efectivamente al desempeño laboral, es por ello que es necesario que se aplique este mecanismo en las entidades del estado para que de esta forma puedan obtener todos los beneficios. Aunado a ello, Santiago (2021) afirma que la gestión administrativa favorece directamente en el desempeño de los trabajadores, sin embargo también es demostrable que en el Estado peruano no existe una correcta incorporación de dicho mecanismo, ocasionando de esta manera un desenvolvimiento inadecuado de los trabajadores, incumpliendo las metas y objetivos que se han propuesto (Marcano & Reyes, 2019).

En ese sentido, se observó la problemática a nivel local, Petroni (2022) aseguró que se evidencia una gran atribución entre la gestión de índole administrativa y el desempeño de los trabajadores, pues cualquier entidad debe estar conformada de personas debidamente capacitadas para ejecutar los procedimientos que coadyuvarán al cumplimiento de los objetivos de índole institucionales. Singularmente, Aquino (2021) manifiesta que este mecanismo solo se debe incorporar en algunos ámbitos de gestión, es decir, aquellos que requieren una mayor necesidad de coordinación para impulsar políticas de gestión administrativa.

Esto es compartido por Lobatón (2018) quien sostuvo que, la gestión administrativa es deficiente por cuanto no articula de forma adecuada las

funciones de los funcionarios y servidores públicos, lo cual genera deficiencias en el que hacer institucional. Es así que se advirtió la necesidad de incorporar la gestión administrativa en una municipalidad distrital de Lambayeque a efectos de optimizar la gestión pública a través de la eficiencia en el desempeño laboral (Salazar et al., 2018).

En virtud de lo expuesto, se planteó como problema general: ¿De qué manera la gestión administrativa se relaciona con el desempeño laboral en el área de trámite documentario de una municipalidad distrital- Lambayeque?

Siendo así, se advirtió que, la investigación tiene una justificación teórica, busco analizar la forma correcta en cómo se debe de aplicar la gestión administrativa para optimizar los resultados laborales en una municipalidad distrital, así mismo busco analizar cómo es que influye y cómo se debe de aplicar la gestión administrativa, lo cual brindará pautas determinadas a efectos de que la forma de aplicación de la gestión sea factible en otras municipalidades. Del mismo modo se tiene una justificación metodológica, dado que tendrá la participación de expertos en la materia y será desarrollada con una tipología correlacional. Aunado a ello, también tendremos una justificación social, debido a que identificando la relación que existe entre las dos variables propuestas, se plantearán medidas, con el propósito de influenciar en la productividad laboral y con ello atender las necesidades que son requeridas por la ciudadanía. Por último, se tiene una justificación práctica, dado que se presenta en el extremo en que los resultados de la adecuada aplicación de la gestión administrativa de la municipalidad finalmente terminarán por contribuir a la mejorar la respectiva satisfacción de las necesidades que requiere la ciudadanía.

En esa línea se planteó como objetivo general: Determinar la relación entre la gestión administrativa con el desempeño laboral en el área de trámite documentario de una municipalidad distrital- Lambayeque. Como objetivos específicos: a) Determinar la relación entre planeación y desempeño laboral b) Determinar la relación entre organización con el desempeño laboral, c) Determinar la relación entre dirección con el desempeño laboral y d) Determinar la relación entre control con el desempeño laboral.

Finalmente, se formuló como hipótesis, existe una relación entre la gestión administrativa con el desempeño laboral en el área de trámite documentario de una municipalidad distrital- Lambayeque.

II. MARCO TEÓRICO

En cuanto al respaldo teórico de la investigación, se realizó la respectiva recopilación de los diversos antecedentes en investigación, por ello a nivel internacional, Villanueva & Vela (2023) plantearon como objetivo analizar el comportamiento laboral y las repercusiones de la relajación de los trabajadores, esto fue desarrollado con una metodología relacional – descriptivo, obteniendo como resultado que la variable de la relajación es un factor predominante para el retraso de cualquier proyecto, es por ello que se puede concluir que en el Estado boliviano, la productividad laboral de los servidores y funcionarios públicos se relaciona con una calidad de infraestructura y equipamiento que les permita desarrollar sus funciones con total normalidad y eficiencia, de esta forma, influenciar de forma positiva en el desarrollo de las actividades que se relaciona de forma estricta con la calidad del ambiente laboral en términos de infraestructura y tecnología, a ello no le falta lógica, máxime si se destaca que en la actualidad los sistemas son informáticos, sin embargo, los dispositivos que se emplean aun en gran parte de la administración pública son obsoletos y desactualizados.

También, Pinacho et al. (2020) identificó que el desempeño laboral es influyente en la culminación de proyectos, se utilizó una estructura metodológica explicativa con diseño conocido como no experimental, obteniendo como resultado que si existe una influencia directa por parte de la primera variable para el cumplimiento de cualquier tipo de obras, es por ello que concluyó que las organizaciones públicas vienen presentando diversas falencias, que originan que se inicie la gestión administrativa para que también coadyuve al desempeño laboral de los trabajadores.

Bajo la misma línea, Moncayo (2020) analizó la eficiencia del barómetro de datos abiertos y su influencia en la administración pública, para ello se utilizó una metodología cualitativa – nivel inductivo, obteniendo como resultado, que existe una relación significativa entre las dos variables, es por ello que concluyó que en el estado chileno como el colombiano, se presenta un progreso significativo en la administración pública por cuanto han incorporado sus políticas de gobierno un barómetro de datos, el cual contribuye a la unificación de información de los administrados permitiendo la atención de sus necesidades de

forma eficiente. En virtud de lo señalado por el autor, se infirió que existe gran relación con nuestra investigación, debido que se resalta la importancia de la gestión administrativa para el mejor desempeño laboral del personal de una determinada entidad.

Además, Arenilla (2018) analizó la eficiencia de la simplificación administrativa en las instituciones del estado, para ello se utilizó una metodología descriptiva con nivel propositivo, logrando obtener como resultado que dicha simplificación es favorable tanto para la institución y usuarios, es por ello que concluyó, que es necesario fortalecer los mecanismos para lograr una buena gestión administrativa, en aras de buscar el mejor desempeño laboral del personal, por ello, se debe tener en cuenta que se debe modernizar los aspectos más importantes en una institución, pues esto puede perjudicar a la entidad misma. Se puede destacar que es necesario que se realicen acciones de modernización, ya que este punto es vital en el marco de las instituciones públicas, por cuanto aquellas cuentan con elementos tecnológicos que no son los más adecuados para desarrollar sus funciones, lo cual contribuye a la dilatación en el ejercicio de sus funciones.

Desde la perspectiva nacional, Guerra (2022) identificó si existe relación entre la gestión por competencias y por otro lado en el desempeño laboral, así como la influencia que existen entre ambas variables, se utilizó una metodología descriptiva con nivel propósito, es por ello que se concluyó, que existe gran influencia y relación de índole significativa entre ambos términos, puesto que el coeficiente de Pearson fue de 0,986 el cual es reconocida por ser un correlación positiva, y un p valor igual a 0,000 ($p.\text{valor} \leq 0.01$). De lo anteriormente vertido se puede identificar que la gestión por competencias tiene gran relevancia con los índices de desempeño laboral, tan es así que incluso la tecnología impacta directamente entre la relación significativa entre ambas, ya que permite el desarrollo óptimo de las funciones.

También, Avellaneda (2022) determinó la influencia generada por el gobierno digital en el desempeño de los labores del trabajador, desarrollo una estructura descriptiva y diseño reconocido como no experimental, es por ello que concluyó que se evidencia una correlación entre las variables, logrando concluir

que la tecnología se relaciona significativamente con el desempeño realizado por los trabajadores; pues se demuestra una significancia de nivel $p=0.017$; cabe mencionar que a través de los datos recopilados por el instrumento utilizado, se puede demostrar que tiene un resultado de 20.7% considerado un nivel poco adecuado para el gobierno digital, y del mismo modo para el desempeño otorgado por los trabajadores, por ello se llegó a rechazar la hipótesis general. De lo vertido se puede identificar que, la existencia de medios tecnológicos óptimos dentro de la administración pública es esencial para el desarrollo de un trabajo idóneo y eficiente

En tanto, Guerra (2022) identificó la relación y la influencia entre la variable gestión por competencia y por otro lado la variable de desempeño laboral, utilizando una estructura básica - cualitativa, originando como resultado que existe una relación reconocida como significativa entre las dos variables que han sido establecidas, concluyó que, se demuestra la relación entre las dos variables que han sido desarrolladas, obteniendo un valor de Rho de Spearman de 0,926 (el cual asegura que tiene una correlación con un nivel positivo de índole muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$). De lo anteriormente expuesto se puede evidenciar que, la correcta gestión administrativa tiene un impacto directo en el desempeño laboral, por cuanto la gestión administrativa perfecciona los circuitos de acción y de toma de decisiones y ello finalmente se traduce en un mejor desempeño laboral.

De igual manera, García (2021) estableció que si existe alguna relación entre la modernización del estado y el reconocido desempeño ofrecido por los trabajadores, así mismo se utilizó una metodología cuantitativa con diseño no experimental, dando como resultado, la existente relación significativa, es por ello que se logró concluir que la modernización del Estado a través de una gestión administrativa y por otro lado el desempeño laboral en la unidad de Estadísticas e Informática del Hospital General de Jaén, se relaciona significativamente, de tal manera que influye en el desempeño laboral del personal que trabaja en cualquier entidad. Asimismo, para la obtención de dicha conclusión se utilizó un enfoque cuantitativo, participando en la investigación un total de 33 trabajadores administrativos de la Unidad Estadística e Informática. De lo advertido por el autor se puede inferir que la eficiencia y desempeño laboral

de los servidores públicos se puede medir, esto precisamente permitirá contrastar las variables objeto de estudio a efectos de validar la hipótesis planteada. Además de ello, se puede advertir que, la eficiencia o desempeño laboral es un ítem muy importante dentro de cada institución por cuanto solo así se podrán satisfacer los intereses de las personas.

A nivel local, Acuña (2022) desarrolló estrategias de motivación para influencia en el desempeño de los colaboradores de la empresa SAVI SAC, estructurado con metodología aplicada, en el cual se obtuvo como resultado que el nivel de motivación influye directamente en el desempeño de los trabajadores, es por ello que se logró concluir que, el desempeño laboral es un campo medible, se puede cuantificar en función del grado de función que presentan los servidores y funcionarios, empero, al respecto se debe tener en cuenta las circunstancias externas y diferentes al solo desempeño del trabajador. De lo anteriormente expresado, se puede entender que, la función que desempeña el trabajador no condiciona de forma única al desempeño laboral, por cuanto es necesario valorar otras circunstancias a efectos de determinar el grado real de desempeño laboral de aquel.

También, Romero (2021) analizó la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, se utilizó una metodología descriptiva y correlacional, obteniendo como resultado que el desempeño de los trabajadores aumenta cuando el clima organizacional es eficiente, concluyéndose que, el clima organizacional se genera en virtud de la realización de múltiples actos de gestión, lo que conlleva finalmente a relacionarse con la calidad del desempeño laboral. En ese sentido, podemos advertir que, la gestión es una herramienta importantísima que permite generar efectos positivos para el desempeño laboral a través de la ejecución de diversos actos que permitan constituir un escenario idóneo para el desarrollo de las funciones del servidor y funcionario público.

Del mismo modo, Cerna (2020) analizó el desempeño laboral de los servidores públicos del Centro de Gestión Tributaria fue desarrollado con una estructura cuantitativa - propositiva, dando como resultado que existe una deficiencia del desempeño laboral que impide de manera directa el cumplimiento de los principales objetivos del Centro de Gestión Tributaria– Chiclayo, por ello

que se logró concluir que, el desempeño laboral del servidor público debe ser medido en base a términos objetivos y subjetivos, individuales y de gestión. Esto es, se debe contrastar el ambiente laboral y los recursos que aquel tiene para poder desempeñarse en el ejercicio de sus funciones. De lo anteriormente vertido, se puede entender que, el desempeño laboral sí se relaciona con las actividades de gestión, tan es así que aquellas influyen directamente en la eficiencia del servidor.

También, Chancafe (2018) propuso programas que permitan mejorar la comunicación organizacional para el respectivo desempeño laboral, fue desarrollado con una metodología de tipo cuantitativa-propositiva, generando como resultado en la actualidad el desempeño de los trabajadores es mínimo, es por ello que se logró concluir que el desempeño laboral es una circunstancia sobre la cual influyen diversos mecanismos y situaciones, para ello, es vital que se realicen actos de gestión idóneos que conduzcan a que el servidor y funcionario puedan desarrollarse de forma natural. En ese sentido, de lo anteriormente vertido, se puede observar que, el desempeño laboral puede ser influenciado no solo por la eficiencia directa del trabajador, sino que en realidad sobre dicho desempeño pueden influenciar factores externos y no humanos.

Continuando con el desarrollo investigativo, se tuvo en consideración a las teorías que respalden a la variable gestión administrativa, por ello se inició con la teoría de Taylor, Rodríguez (2019) asegura que el dinero es considerado como el factor o la fuente principal que motiva eficientemente a los empleadores a cumplir o realizar efectivamente su labor dentro de una empresa, así mismo asegura que antes de establecer un salario fijo, deberían recibir una retribución acorde a sus rendimientos dentro del ámbito laboral. También Ramírez (2018) explicó que la teoría de Taylor, es el mecanismo que permite que una institución o empresa realice pagos correspondientes acorde a su desempeño o desenvolvimiento en la entidad que trabaja. Masaquiza, et al. (2020) afirma que es el proceso por el cual a través del dinero se puede contribuir en mejorar el desempeño de los trabajadores

De manera similar se tiene a la teoría Fayol, Espinoza (2018) explicó que a través de esta conocida teoría, se puede asegurar que todos los empleados

deberán ser tratados con amabilidad y con igualdad, asimismo, explicó que para la existencia de un correcto rendimiento y productividad es necesario que los trabajadores se encuentren posicionados correctamente en la organización. Por su parte Martín (2019) explicó que la teoría de Fayol hace énfasis a las funciones consideradas básicas para el adecuado desarrollo de una organización, cabe señalar que deberá estar acorde a las funciones técnicas, del mismo modo funciones comerciales, funciones financieras y entre otros factores primordiales (Pacheco et al., 2018).

De manera similar, se tuvo a la teoría clásica, Erra (2020) señaló que a través de esta teoría se puede asignar de forma correcta, las tareas que serán realizadas por los trabajadores, caben señalar que a través de esta teoría los supervisores pueden identificar el desempeño de las tareas asignadas. De manera similar se tuvo a Casasola (2021) aseguró que también es conocida como escuela clásica, la cual está enfocada a establecer una correcta eficiencia organizativa, y se preocupa directamente en la efectividad estructural y funcional.

Con respecto a la segunda variable, desempeño laboral, se tuvo a la teoría de Locke, Ruiz (2019) explicó que es el proceso en que las personas buscan y establecen sus propias metas, para que de esta manera dichas personas se comprometen a cumplirlas, con el objetivo de poder cumplir con los desafíos que se han propuesto. Por otro lado, también se tiene a la teoría de Maslow, Andrada (2020) afirmó que es el proceso que permite cumplir con la satisfacción de las necesidades consideradas más básicas por parte de los trabajadores, para de esta manera obtener excelentes beneficios, por ello se puede asegurar que esta teoría está dirigida a satisfacer las necesidades más complejas y poder obtener mejores resultados de los trabajadores (Castillo, 2021).

De acuerdo a las teorías desarrolladas, se tuvo en consideración las bases que permitirán la viabilidad de la primera variable, este hace referencia a la gestión administrativa, esto tiene como respaldo lo manifestado por Tejada (2019) el cual afirma que la gestión administrativa es considerada como el procedimiento que está direccionada a coordinar todas las actividades de trabajo, con el propósito de poder realizarla de forma eficaz y eficiente para el beneficio propio y de la institución. Del mismo modo, Villegas (2019) afirmó que la gestión

administrativa tiene como propósito principal potenciar de manera razonable la preparación de un conjunto de personas, para que de esta manera se logre alcanzar o cumplir las metas que se han interpuesto a favor de la institución.

De la misma manera, Mendoza (2018) aseguró que es una de las principales áreas de una institución, tiene como propósito principal la búsqueda y aprovechamientos de recursos para la efectividad de sus funciones, esto quiere decir que dicho mecanismo está dirigido elaborar procedimientos eficientes para poder alcanzar o cumplir con las metas que se han propuesto a favor de la institución y de sus mismos representantes (Perez et al., 2022). Prosiguiendo con el estudio de dicha variable, se procedió al desarrollo de las dimensiones, para ello se tuvo consideración a lo sustentado por Chávez et al. (2020) aseguró que para el desarrollo adecuado de la gestión administrativa es necesario el cumplimiento de las siguientes dimensiones: planeación, organización, por último, dirección y control.

Con respecto a la dimensión planeación, Genwords (2021) señaló que es el proceso por el cual se debe analizar una situación y de esta manera establecer procedimientos que permitan cumplir o lograr determinados objetivos que se propuesto para obtener la efectividad de una institución, así mismo también es reconocido por ser el conjunto de estrategias que buscan alcanzar una meta propuesta. Del mismo modo, Antonio et al. (2020) manifestó que es el proceso por el cual, se llega a decidir cuál es el curso o estrategias que se realizara para alcanzar los objetivos que se han determinado, esto quiere decir que es un instrumento que permite llegar al final de una meta propuesta y de manera eficiente.

Así mismo, se tomó en cuenta a la organización como segunda dimensión, el cual es respaldado por Soledispa et al. (2022) explicó que es el proceso por el cual se arma una estructura que permite distribuir de forma eficiente los recursos tanto sean materiales, del mismo modo financieros, humanos y entre otros, los cuales están dirigidos a alcanzar un objetivo que ha sido propuesto. Del mismo modo, Sánchez (2017) afirmó que la organización es reconocida por ser la estructura por el cual se ejecutan o cumplen los proyectos que ha sido definidos por una institución, la organización permite designar

funciones para que se puedan obtener resultados eficaces y eficientes, logrando de esta manera poder satisfacer las necesidades que requieren la sociedad.

Como última dimensión, se tuvo la dirección y control, Castro (2021) explicó que la dirección el proceso por el cual se realiza el seguimiento y motivación de los colaboradores para que de esta manera se pueda cumplir con los objetivos planteados, asimismo, el control permite al encargado hacerse responsable del cumplimiento de las actividades han sido establecidas para el cumplimiento de las metas planificadas. Cuándo se cumple los objetivos propuestos, se logra que exista una gobernanza (Fernández-Altamirano et al., 2023). Del mismo modo Balcázar (2020) explicó que la dirección y el control, permite evaluar y medir de manera eficiente la ejecución de las metas propuestas, con el objetivo de poder identificar y de esta manera prever cualquier tipo de desviación que pueda perjudicar todo lo planificado, así mismo permite liderar y orientar de manera eficiente a las personas que se encuentran a su cargo, con la intención de poder lograr obtener o cumplir los propósito que han sido establecidos para beneficiar a la institución y la misma comunidad (Becerra, 2022).

Continuando con el desarrollo de la segunda variable, se tuvo en consideración al desempeño laboral, que de acuerdo a lo sustentado por Gamarra (2023) se entendió como la calidad del trabajo que es realizado por el trabajador, esto quiere decir que es el desenvolvimiento de los trabajadores para cumplir de manera correcta y eficiente sus funciones en determinado tiempo, es importante reconocer que es considerado un recurso humano que permite entender de qué manera viene desempeñándose en el trabajado en su puesto de trabajo. Del mismo modo, Pineda et al. (2023) explicó que el desempeño laboral hace referencia a la calidad de servicio o desenvolvimiento realizado por el trabajado dentro de su ámbito laboral, cabe señalar que también se abarca sus competencias profesionales y del mismo modo sus habilidades de índole interpersonal, los cuales influyen directamente en los resultados que desea obtener la institución.

Por último, Rodríguez & Lechuga (2019) explicaron que el desempeño laboral es entendido como la calidad que ofrecen los trabajadores a favor de su

institución, esto está relacionado a la eficiencia o ineficiencia que aporte a sus labores diarios, esto quiere decir que es el proceso por el cual se puede identificar que trabajadores vienen rindiendo de manera eficiente en su roles de trabajo, esto permite reconocer que el desempeño es la eficacia que se cumple las funciones o roles del trabajado a favor de su persona, institución y las misma comunidad. Continuando con el desarrollo de la variable antes mencionada, fue necesario estudiar las dimensiones que conformar y respaldan dicha variable, para ello es necesario tomar en consideración a lo sustentado por Sierra (2023) el cual aseguró que el desempeño laboral está constituido por las conductas orientas a las tareas laborales, del mismo modo las conductas interpersonales, por otro lado, conductas relacionadas con las pérdidas de tiempo y por ultima conductas destructivas y azarosas.

Con respecto a la dimensión conductas orientadas a las tareas laborales, Bautista et al. (2020) explicó que son las características básicas que representan a un trabajador, esto quiere decir que es el nexo por el cual existe una relación entre el trabajador y su ámbito laboral, así mismo señala que estas conductas están relacionadas a la complacencia, apego y dedicación de sus tareas designadas. Por otro lado, se tiene a Issa (2022) afirmó que es toda conducta representativa o realizada por el trabajado dentro de su ámbito laboral o mejor dicho a través del desarrollo de sus funciones, esto quiere decir que es toda peculiaridad que conforma un trabajador en sus tareas laborales, cabe señalar que esta conducta permite identificar si son eficientes o no para el cumplimiento de las metas propuestas.

Seguidamente se consideró a la dimensión Conductas interpersonales, para ello se tuvo en cuenta a lo sustentado por Mesa (2020) explicó que es el conjunto de conductas que son emitidas o expresadas por una persona dentro del ámbito laboral o social, esto permite expresar y recibir sentimientos, opiniones, intercambiar ideas y entre otros aspecto, del mismo modo, Moreno & Pérez (2018) explicó que es la conducta que es emitida por una persona hacia los demás, esto quiere decir que es la forma de actuar o accionar ante una situación, esto permite obtener una perspectiva del comportamiento de una persona frente a la situaciones que pueden surgir en el ámbito laboral como social.

Continuando con la tercera dimensión, se tuvo en cuenta a la dimensión de las conductas relacionadas con las pérdidas de tiempo, para ello se tendrá en consideración a lo sustentado por Klimenko et al. (2018) explicó que es el conjunto de peculiaridades que son representativas de una persona, sin embargo estas conductas están relacionadas a la pérdida de tiempo dentro de un ámbito laboral o social, esto quiere decir que son acciones que son generadas por una persona para no cumplir o limitarse en cumplir una meta que ha sido interpuesta por el mismo o por sus representantes. Por su parte, Half (2019) explicó que es la acción que genera, que una actividad o meta sea retrasada por acciones de una persona, estas conductas generan que el desempeño de una persona en el ámbito laboral se vea afectada, repercutiendo directamente en la ejecución de sus roles y la eficiencia institucional.

Por último, consideramos a la conductas destructivas y azarosas, para ello se tuvo en cuenta lo sustentado por Gabini (2018) el cual aseguró que es toda conducta que es realizada por persona y que está dirigida a no lograr un buen desempeño, ocasionando de esta manera que sus acciones se vuelvan repetitivo y que afecte directamente a la institución y los usuarios. Del mismo modo Angulo (2018) afirmó que estas conductas conllevan a dos repercusiones, la primera hace referencia a la disminución de sus actividades, esto conlleva a que su efectividad se vea envuelto en acciones que afecte de manera general a todos los que se encuentra involucrados a él y por último repercute directamente a la institución que representa.

Finalmente se desarrolló las definiciones que comprenden el estudio, para ello se tuvo en cuenta a la gestión administrativa, Chacón (2023) explicó que es el proceso por el cual una institución logra emplear de manera eficiente todos los recursos que son designados o están bajo su poder para el cumplimiento de una meta específica, cabe señalar que esta meta o desafío está acorde a un tiempo determinado. También se tiene al desempeño laboral, Cerna (2020) explicó que es la calidad de trabajo realizada por un colaborador, así mismo puede entenderse que es la eficiencia del desempeño de sus actividades o funciones encomendadas a una persona, cabe señalar que puede ser conceptualizado como recursos humanos que permitirá entender el desenvolvimiento de una persona.

Por último se tuvo a la Gestión administrativa en el ámbito laboral, Castro (2021) señaló que es el conjunto de procedimientos que están dirigidos a mejorar las acciones laborales de una institución, cabe señalar que a través de una correcta gestión, se podrá utilizar de manera eficiente los patrimonios administrados por la institución y de esta manera lograr una correcta satisfacción.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Paradigma

Conforme a lo explicado por el paradigma positivista (Fernández & Vela, 2021) se centró en la objetividad, y mientras que Herrera (2018) señaló que a través de este paradigma se puede explicar, predecir y controlar los fenómenos que están relacionados al tema de investigación.

Tipo

Tomando en consideración a Hernández - Sampieri & Mendoza (2018) se confirmó que la investigación fue desarrollada con una tipología básica, dado que se logró ampliar de manera eficiente y del mismo modo estudiar las principales características del problema. Así mismo resaltando lo mencionado por QuestionPro (2023) esta tipología permite centrarse en resolver los posibles obstáculos que pueden surgir mediante la búsqueda de la solución del problema principal.

Enfoque

Este estudio consta de un enfoque cuantitativo, el cual consistió en recoger y analizar todo tipo de datos a través de interrogantes que ayudaron a obtener información clara sobre el tema de investigación, el cual permitió verificar la hipótesis previamente establecida. Cabe señalar que este método nos permite estudiar el tema desde un punto de vista estadístico y del mismo modo desde una perspectiva relacionada con los datos (Hernández - Sampieri & Mendoza, 2018)

Nivel

Teniendo en cuenta a Hernández - Sampieri & Mendoza (2018) la investigación está constituida por un nivel correlacional, el cual ayudó a identificar la relación que existe entre las variables citadas en la presente investigación.

3.1.2. Diseño de investigación

Con respecto al diseño investigativo Hernández - Sampieri & Mendoza (2018) se tuvo un diseño no experimental, transversal , el cual consiste en el estudio directo y sin manipulación alguna de las variables determinadas. Es importante reconocer que mediante este diseño de índole investigativo, se logró profundizar el estudio en relación a los fenómenos propuestos.

3.2. Variable y operacionalización

Variable independiente: Gestión administrativa

Definición conceptual: Tejada (2019) el cual afirmó que la gestión administrativa es considerada como el procedimiento que esta direccionada a coordina todas las actividades de trabajo, con el propósito de poder realizarla de forma eficaz y eficiente para el beneficio propio y de la institución.

Definición operacional: La gestión administrativa está constituido por distintos procedimientos, los cuales han sido previamente desarrollados y estudiado como base para la viabilidad de la variable, por ello se tuvo en consideración a sus dimensiones Planeación, Organización, Dirección y Control

Indicadores:

- **Planificación**
 - Proyecta metas
 - Define objetivos
 - Usa los recursos
 - Programación de actividades
- **Organización**
 - Áreas de trabajo

- Proyectos
- Personal capacitado
- **Dirección**
 - Liderazgo
 - Comunicación
 - Motivación
- **Control**
 - Resultados esperados
 - Mejora constante

Escala de medición: Ordinal

Variable Dependiente: Desempeño laboral

Definición conceptual: Gamarra (2023) puede entenderse como la calidad de trabajado que es realizado por el trabajador, esto quiere decir que es el desenvolvimiento de los trabajadores para cumplir de manera correcta y eficiente sus funciones en determinado tiempo, es importante reconocer que es considerado un recurso humano que permite entender de qué manera viene desempeñándose en el trabajado en su puesto de trabajo.

Definición operacional: El desempeño laboral, está constituido por distintos aspectos, los cuales han sido estudiados y desarrollados previamente, por ello se tuvo en consideración a las dimensiones, Conductas orientadas a las tareas laborales, conductas interpersonales, conductas relacionadas con las pérdidas de tiempo y por último conductas destructivas y azarasas.

Indicadores:

- **Conductas orientadas a las tareas laborales**
 - Objetivos
 - Tareas
 - Metas

- **Conductas interpersonales**
 - Interacción
 - Habilidades blandas
 - Comunicación

- **Conductas relacionadas con las pérdidas de tiempo**
 - Interrupciones
 - Falta de organización
 - Mala comunicación

- **Conductas destructivas y azarosas**
 - Falta de comunicación
 - Incapacidad de comprender
 - Frustración

Escala de medición: Ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Westreicher (2021) es reconocido por ser la totalidad de personas que se

encuentran residiendo en un determinado lugar, es por ello que la investigación se tuvo en consideración a la municipalidad distrital de Íllimo. Teniendo como total 120 trabajadores.

Criterios de inclusión:

- Recursos Humanos
- Personal administrativo
- Directivos

Criterios de exclusión:

Con respecto a este criterio, se confirmó que no influye directamente en el estudio, es por ello que se tendrá en consideración:

- Choferes
- Personal de trabajo de campos
- Personal de limpieza.

3.3.2. Muestra:

Con respecto a la muestra investigativa, se tuvo en consideración a 26 colaboradores del área de trámite documentario de una municipalidad distrital- Lambayeque. Cabe señalar que de acuerdo a Hernández - Sampieri & Mendoza (2018) la muestra es constituida por una cantidad de persona reducidas o extraídas de una población específica.

3.3.3. Muestreo

La estructura utilizada fue no probabilística por conveniencia mediante el uso del juicio, de acuerdo a lo mencionado por Rus (2021) señala que es considerado como el proceso por el cual se selecciona los objetivos a voluntad para que pueda ser estudiado o formar parte de la investigación.

3.3.4. Unidad de análisis

La unidad de análisis, es reconocido por ser el sitio o la institución, en el cual se podrá recopilar o aplicar las diferentes técnicas e instrumentos que se establecido para obtener la información correspondiente, es por ello que se tendrá en consideración a municipalidad distrital – Lambayeque.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que ha sido utilizada fue la encuesta, porque tiene como objetivo recopilar las opiniones de los trabajadores de Recursos Humanos, Personal Administrativo y Directivos sobre la gestión administrativa y, por otro lado, sobre el desempeño laboral en el área de trámite documentario. Por lo tanto, según Hernández - Sampieri & Mendoza (2018), se puede confirmar que las encuestas son el método más común a nivel investigativo, el cual tiene como objetivo recopilar todo tipo de información a través de preguntas relacionadas con el problema en cuestión.

El instrumento utilizado fue el cuestionario, el cual está constituido por una serie de preguntas que fueron dirigidas y formuladas con el fin de recabar la recopilar las opiniones de los trabajadores de Recursos Humanos, Personal Administrativo y Directivos sobre la gestión administrativa. Tomando nota de estudios realizados por los metodólogos Hernández & Mendoza (2018) explicaron que un cuestionario se conceptualiza como un contiguo o serie de interrogantes adyacentes concernientes con la obtención de datos que están relacionada con determinadas variables para sustentar el estudio.

3.5. Procedimientos

Se inició con la respectiva elaboración del instrumento, en esta etapa se formuló las interrogantes que estaban dirigidas a obtener información consideradas relevantes para el estudio, cabe señalar que una vez realizado este primer procedimiento, se procedió con la respectiva validación, esto fue realizado por expertos en la materia.

Seguidamente, se elaboró la solicitud, para aplicar el instrumento previamente elaborado, cabe señalar que una vez presentada la solicitud a la institución, se

estuvo a la espera de la respectiva aceptación, una vez confirmado este paso se procedió con la aplicación del instrumento con los respectivos participantes. Por último, se realizó el respectivo procesamiento de los datos que fueron obtenidos para que de esta manera puedan ser correctamente analizados e interpretados.

3.6. Métodos de análisis de datos

En base a los datos que fueron recopilados, se realizó la respectiva organización, para que de esta manera fueran procesados correctamente, cabe señalar que todo fue posible a través del software SPSS 27, dado que es un programa de índole estadístico, el cual ayudo a plasmar de forma estadística los resultados obtenidos.

3.7. Aspectos éticos

La investigación fue desarrollada cumpliendo con los principales principios éticos de acuerdo al informe de Belmont, ya que estos aspectos sirven para justificar las acciones humanas en relación a sus principios éticos y sus respectivas valoraciones (Belmont, 1979).

Es importante reconocer, que la investigación ha cumplido con las normas internas de la prestigiosa Universidad César Vallejo, dado que se ha respetado y se ha tomado en consideración el Código de Ética, por ello se ha cumplido con el debido respeto hacia las personas que ha llegado a participar en el estudio, así mismo se ha cumplido con respectivo procesamiento de la información obtenida por libros y artículos utilizados.

IV. RESULTADOS

Como resultados obtenidos de la aplicación del instrumento al área de trámite documentario de una municipalidad distrital- Lambayeque, se continuó con la digitación de los datos. Asimismo, los resultados de la tabla nos indican que la muestra no tiene una distribución normal, lo que indica que no es paramétrica, por lo que se utilizan las correlaciones de Spearman como prueba estadística para hacer efectiva la correlación entre la variable 1 y la variable 2.

Tabla 1

Correlación entre Variable 1 y variable 2

		Variable 1	Variable 2
Rho de Spearman	Variable 1	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,689**
		N	26
	Variable 2	Coeficiente de correlación	,689**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	26

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

Los valores expuestos en la tabla dejan ver que, si existe una relación significativa pero moderada entre la gestión administrativa y el desempeño laboral, esto basado en el valor $p=0.000$ y el valor $r=0.689$.

Tabla 2*Nivel de la dimensión 1 de la variable 2*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Alto	7	26.9
Medio	9	34.6
Bajo	10	38.5
Total	26	100.0

Se evidenció que, en base a los resultados obtenidos respecto a los niveles de la escala ordinal, que de los 26 trabajadores encuestados de una municipalidad de distrital de Lambayeque, se tuvo que el 38.5% ha establecido que la dimensión planeación dentro de la entidad materia de investigación desarrolla un nivel bajo, el 34.6% ha manifestado que se desarrolla un nivel medio, siendo el 26.9% un nivel de características altas.

Esto se debe a que no se ha implementado un adecuado manejo de la dimensión planeación dentro de la entidad, es decir no se ha cumplido con las proyecciones de metas y objetivos, no se ha utilizados los recursos de programación de actividades.

Tabla 3*Nivel de la dimensión 2 de la variable 2*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Alto	7	26.9
Medio	9	34.6
Bajo	10	38.5
Total	26	100.0

Se evidenció que en base a los resultados obtenidos respecto a los niveles de la escala ordinal, que de los 26 trabajadores encuestados de una municipalidad de distrital de Lambayeque, se tuvo que el 38.5% ha establecido que la dimensión Organización dentro de la entidad materia de investigación desarrolla un nivel bajo, el 34.6% ha manifestado que se desarrolla un nivel medio, siendo el 26.9% un nivel de características altas.

Esto se debe a que no se ha implementado un adecuado manejo de la dimensión organización dentro de la entidad, es decir, no se ha cumplido con estructurar áreas de trabajo, no se han encaminado adecuadamente los proyectos y no se ha brindado una adecuada capacitación al personal.

Tabla 4*Nivel de la dimensión 3 de la variable 2*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Alto	8	30.8
Medio	9	34.6
Bajo	9	34.6
Total	26	100.0

Se evidenció que en base a los resultados obtenidos respecto a los niveles de la escala ordinal, que de los 26 trabajadores encuestados de una municipalidad de distrital de Lambayeque, se tuvo que el 34.6% ha establecido que la dimensión dirección dentro de la entidad materia de investigación desarrolla un nivel bajo, el 34.6% ha manifestado que se desarrolla un nivel medio, siendo el 30.8% un nivel de características altas.

Esto se debe a que no se ha implementado un adecuado manejo de la dimensión dirección dentro de la entidad, es decir, no se ha cumplido con el compromiso de aplicación de habilidades blandas, como liderazgo, comunicación, trabajo en equipo, motivación, entre otros.

Tabla 5*Nivel de la dimensión 4 de la variable 2*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Alto	8	30.8
Medio	9	34.6
Bajo	9	34.6
Total	26	100.0

Se evidenció que en base a los resultados obtenidos respecto a los niveles de la escala ordinal, que de los 26 especialistas encuestados de una municipalidad de distrital de Lambayeque, se tuvo que el 34.6% ha establecido que la dimensión control dentro de la entidad materia de investigación desarrolla un nivel bajo, el 34.6% ha manifestado que se desarrolla un nivel medio, siendo el 30.8% un nivel de características altas.

Esto se debe a que no se ha implementado un adecuado manejo de la dimensión control dentro de la entidad, es decir, no se ha cumplido con resultados y metas esperadas y no se ha establecido un compromiso de cumplir con la misión de la institución.

V. DISCUSIÓN

Teniendo como base principal, la determinación de la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en las áreas de trámites documentarios, se elaboró determinados instrumentos que fueron aplicados y de esta manera obtener correctos resultados, los cuales fueron medidos para establecer de manera eficiente la viabilidad de estudio y de este modo comprobar las hipótesis establecidas en el capítulo anterior.

Una vez analizado los resultados que se han obtenido, se ha logrado encontrar que si existe una relación significativa entre la dimensión control y el desempeño laboral, sin embargo esta relación es moderada, con un resultado basado en el valor $p=0.000$ y el valor $r=0.682$, esto quiere decir que el control permite obtener un adecuado desempeño en el área de trámite documentario a favor de la institución. Este resultado tiene gran similitud con lo investigado por Chancafe (2018) el cual tuvo como propósito principal, elaborar programas que mejoren la comunicación organizacional para el desempeño laboral, en el cual tuvo como resultado que en la actualidad el desempeño de los trabajadores es mínimo, lo que llevó a la conclusión de que el desempeño laboral es una circunstancia sobre la cual influyen diversos mecanismos y situaciones, por lo que es crucial implementar acciones de gestión adecuadas que permitan mejorar el desempeño laboral. Es importante mencionar que en la actualidad muchas instituciones tanto públicas como privadas no vienen cumpliendo sus objetivos institucionales, todo ello a causa de la falta de comunicación entre los trabajadores, del mismo modo por falta de mecanismos que permitan supervisar y motivar eficientemente a los colaboradores y de esta manera contribuir de manera correcta en su desempeño laboral.

De manera similar, el resultado obtenido tiene semejanza directa con lo sustentado por Villanueva & Vela (2023) el cual investigó el comportamiento laboral y las consecuencias de la relajación de los trabajadores, y llegó a descubrir que la variable de la relajación es un factor predominante en el retraso de objetivos institucionales. Por lo tanto, logró concluir que la productividad laboral de los servidores y funcionarios públicos está relacionada con una calidad de infraestructura, equipamiento y del mismo modo de supervisión y control que

les permita desempeñar sus funciones con total normalidad y eficiencia. Es importante mencionar que en la actualidad existen grandes cantidades de instituciones que establecen correctos objetivos institucionales, sin embargo no se logra cumplir por diferentes factores que ocasionan que los servidores, empleados o trabajadores no ejecuten correctamente su labor por el cual han sido contratados.

Del mismo modo, tiene relación directa con lo sustentado por Arenilla (2018) el cual estudió la eficacia de la simplificación administrativa en las entidades públicas y llegó a la conclusión de que es necesario mejorar los mecanismos para lograr una gestión administrativa efectiva, con el fin de mejorar el desempeño laboral del personal. Por lo tanto, es importante tener en cuenta que se deben modernizar los aspectos más cruciales de una institución, ya que esto podría afectar negativamente a la entidad. Es importante resaltar la importancia de llevar a cabo acciones de modernización e incorporación de herramientas de control, ya que esto es crucial en el contexto de las instituciones públicas o privadas, dado que estos poseen elementos tecnológicos que no son adecuados para el desarrollo de sus funciones y que sirvan para un correcto control que conlleven a un desempeño laboral eficiente.

Prosiguiendo con el desarrollo de la discusión de los datos obtenidos y la comprobación de los propósitos establecidos, se tuvo en consideración a la primera hipótesis establecida, el cual busca establecer la relación entre planeación y el desempeño laboral, para ello se tuvo en cuenta a lo obtenido en la tabla N°2, en el cual se tiene como evidencia que el valor $p=0.000$ y el valor $r=0.680$, dan como resultado que si existe una relación de índole significativa y moderada entre las dimensiones antes establecidas, este resultado tiene semejanza con lo investigado por Guerra (2022) el cual tuvo como propósito principal, determinar la relación entre la gestión por competencias y el desempeño laboral, así como la influencia que tienen ambas variables, en el cual llegó a concluir que la gestión por competencias tiene una gran influencia y una relación significativa, ya que el coeficiente de Pearson fue de 0,986, lo que indica una correlación positiva muy alta, y que solo el 97,2% del p valor influye en el desempeño laboral. Teniendo en cuenta lo mencionado o investigado anteriormente, es evidente que la gestión por competencias tiene una gran

relación con los índices de desempeño laboral, así mismo es importante reconocer que la tecnología tiene un impacto directo en esta relación significativa entre ambas variables, ya que permite el desarrollo óptimo de las funciones.

De manera similar, se tiene lo sustentado por Avellaneda (2022) el cual buscó determinar la influencia del gobierno digital en el desempeño laboral en un hospital público, en el cual llegó a la conclusión de que existe una correlación entre las variables y que la tecnología tiene una relación significativa con el desempeño laboral, con un nivel de significancia de $p=0.017$ y, según los datos del instrumento, se evidenció un nivel significativo de mejora del desempeño laboral. Es importante reconocer que toda institución privada como pública, necesitan reforzar distintos factores para que la efectividad de su labor que brinde sea la correcta, es por ello que al mencionar un gobierno digital se puede asegurar que existirá un correcto control de los trabajadores al momento de desempeñarse en sus funciones y de esta manera influya en el cumplimiento de los objetivos establecidos.

Prosiguiendo con la contratación de los resultados obtenidos, se tuvo en consideración a la segunda hipótesis establecidas, el cual estaba dirigida a comprobar si existe relación entre la dimensión organización y el Desempeño laboral, para ello se tuvo en cuenta a lo obtenido en la tabla N°03 el cual llega a corroborar que el valor $p=0.000$ y el valor $r=0.729$, asegura que existe una relación de índole significativa y moderada entre las dimensiones establecidas. El resultado obtenido tiene semejanza con lo sustentado por Romero (2021) busco analizar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, en el cual logro concluir que un clima organizacional eficiente aumenta el desempeño de los trabajadores y que muchas acciones de gestión contribuyen al clima organizacional, lo que finalmente se relaciona con la calidad del desempeño laboral. Es importante mencionar que lo sustentado por el autor romero y lo obtenido por la tabla mencionada, nos permite confirmar que para que exista un correcto desempeño laboral, es necesario que los trabajadores tengan las correctas herramientas y que las instituciones establezcan correctos mecanismos que permitan contribuir en el desarrollo de lo desempeño laboral, es por ello que podemos notar que la gestión es una herramienta crucial que puede mejorar el rendimiento laboral mediante la realización de diversas

acciones que faciliten el desarrollo de las funciones del servidor y funcionario público.

Así mismo tiene semejanza, con lo sustentado por Cerna (2020) buscó examinar el desempeño laboral de los servidores públicos del Centro de Gestión Tributaria, en el cual se llegó a descubrir que hay deficiencias en el desempeño laboral que impiden el cumplimiento de los principales objetivos del Centro de Gestión Tributaria-Chiclayo, es por ello que logró concluir que desempeño laboral de los servidores públicos debe medirse utilizando términos objetivos y subjetivos. Esto significa que se debe comparar el entorno laboral de una persona con los recursos que posee para que pueda desempeñarse adecuadamente en su trabajo. Es importante mencionar que la organización y el desempeño laboral, son factores primordiales para el cumplimiento de determinadas u objetivos institucionales, ya que a través de ello se lograra obtener el mejor desempeño de los trabajadores para que se logre con las metas establecidas.

Seguidamente, el presente resultado, tuvo como propósito principal comprobar la tercera hipótesis establecida, el cual busca determinar la relación entre la dimensión dirección y el desempeño laboral, por el cual tuvo como respaldo a lo obtenido en la tabla N° 04 en el cual se evidencia que el valor $p=0.000$ y el valor $r=0.751$ permite asegurar la relación significativa y moderada entre las dimensiones establecidas anteriormente. Este resultado tiene totalmente semejanza con lo sustentado por Acuña (2022) en el cual desarrollaron estrategias de motivación para influir en el desempeño de los trabajadores en la empresa SAVI SAC, logrando demostrar que una motivación influye directamente en el desempeño de los trabajadores, es por ello que se puede concluir que el desempeño laboral es un campo medible y se puede medir en función del grado de función que presentan los servidores y funcionarios, pero también se deben tener en cuenta las circunstancias externas. Se puede comprender que la tarea que realiza el empleado no tiene un impacto directo en su desempeño laboral, ya que es necesario considerar otras circunstancias para determinar su nivel real de desempeño laboral, cabe mencionar que para que exista una correcta medición del nivel de eficacia de los trabajadores, es necesario establecer metas institucionales y del mismo modo crear mecanismos

que permitan asegurar el mejor desempeño laboral de los trabajadores.

De manera similar, se tiene lo sustentado por Guerra (2022) propuso identificar si existe relación entre la gestión por competencias y por otro lado en el desempeño laboral, así como la influencia que existen entre ambas variables, se utilizó una metodología descriptiva con nivel propósito, es por ello que se concluyó, que existe gran influencia y relación de índole significativa entre ambos términos, puesto que el coeficiente de Pearson fue de 0,986 el cual es reconocida por ser una correlación positiva, y un p valor igual a 0,000 ($p.\text{valor} \leq 0.01$). De lo anteriormente vertido se puede identificar que la gestión por competencias tiene gran relevancia con los índices de desempeño laboral, tan es así que incluso la tecnología impacta directamente en la relación significativa entre ambas, ya que permite el desarrollo óptimo de las funciones. Además como se puede ver de lo anterior, la gestión administrativa y la dirección tiene un impacto directo en el desempeño laboral porque mejora los circuitos de acción y toma de decisiones, lo que finalmente conduce en un mejor desempeño laboral eficiente.

Por último, para comprobar la última hipótesis establecida, fue necesario tomar en consideración a lo obtenido en la tabla N°05 en el cual se evidencia el valor $p=0.000$ y el valor $r=0.682$, que permite comprobar que exista una relación significativa entre la dimensión control y el desempeño laboral. Este resultado tiene gran similitud con lo investigado por Chancafe (2018) el cual tuvo como propósito principal, elaborar programas que mejoren la comunicación organizacional para el desempeño laboral, en el cual tuvo como resultado que en la actualidad el desempeño de los trabajadores es mínimo, lo que llevó a la conclusión de que el desempeño laboral es una circunstancia sobre la cual influyen diversos mecanismos y situaciones, por lo que es crucial implementar acciones de gestión adecuadas que permitan mejorar el desempeño laboral. Es importante mencionar que en la actualidad muchas instituciones tanto públicas como privadas no vienen cumpliendo sus objetivos institucionales, todo ello a causa de la falta de comunicación entre los trabajadores, del mismo modo por falta de mecanismos que permitan supervisar y motivar eficientemente a los colaboradores y de esta manera contribuir de manera correcta en su desempeño laboral.

Cabe mencionar que la hipótesis establecida, tiene coincidencia con lo sustentado por Moncayo (2020) el cual tuvo como propósito principal, investigar la eficacia de las herramientas institucionales y su impacto en la administración pública, y llegó a la conclusión que un gran progreso en la administración pública al incorporar un barómetro de datos en sus políticas de gobierno. Esto ayuda a unificar la información de los administrados, lo que permite atender de manera eficiente sus necesidades. Es importante mencionar que todas las instituciones establecen herramientas que están dirigidas a que los trabajadores cumplan con sus objetivos por los cuales fueron contratados, sin embargo en su gran mayoría de empresas, no se toma en consideración una correcta gestión administrativa, que permita contribuir de manera eficiente y eficaz en el desempeño laboral de los trabajadores.

Cabe mencionar que esta hipótesis, tuvo como respaldo y puede ser comparado con lo sustentado por Villanueva & Vela (2023) el cual investigó el comportamiento laboral y las consecuencias de la relajación de los trabajadores, y llegó a descubrir que la variable de la relajación es un factor predominante en el retraso de objetivos institucionales. Por lo tanto, logró concluir que la productividad laboral de los servidores y funcionarios públicos está relacionada con una calidad de infraestructura, equipamiento y del mismo modo de supervisión y control que les permita desempeñar sus funciones con total normalidad y eficiencia, sin embargo, existen problemas irresueltos (Fernández et al., 2021) especialmente en la infraestructura estatal. Es importante mencionar que en la actualidad existen grandes cantidades de instituciones que establecen correcto objetivos institucionales, sin embargo, no se logra cumplir por diferentes factores que ocasionan que los servidores, empleados o trabajadores no ejecuten correctamente su labor, y que algunos no han ingresado mediante la gestión por competencias (Fernández, 2019) y es por ello que a través de todo lo desarrollado se puede corroborar que la gestión administrativa es uno de los factores primordiales que necesitan incorporar cualquier institución privada o pública, para que de esta forma se logre obtener un correcto desempeño de los trabajadores frente a los objetivos institucionales.

VI. CONCLUSIONES

1. A través de la investigación realizada, se ha logrado determinar que existe una relación significativa y moderada entre la Gestión Administrativa y el Desempeño laboral, esto basado en el valor $p=0.000$ y el valor $r=0.689$.
2. Del mismo modo se logró determinar que si existe una relación significativa pero moderada entre la dimensión planeación y el Desempeño laboral, esto basado en el valor $p=0.000$ y el valor $r=0.680$.
3. También se logró determinar que existe una relación significativa pero moderada entre la dimensión organización y el Desempeño laboral, esto basado en el valor $p=0.000$ y el valor $r=0.729$.
4. De manera similar, se logró determinar que, si existe una relación significativa pero moderada entre la dimensión dirección y el Desempeño laboral, esto basado en el valor $p=0.000$ y el valor $r=0.751$.
5. Finalmente, se logró determinar que si existe relación significativa pero moderada entre la dimensión control y el Desempeño laboral, esto basado en el valor $p=0.000$ y el valor $r=0.682$.

VII. RECOMENDACIONES

1. Mediante el estudio realizado, se ha logrado comprobar que el área de trámite documentario de una municipalidad distrital – Lambayeque, es muy importante dentro de la entidad, es por ello que se recomienda al gerente municipal aplicar una correcta gestión administrativa, para que de este modo se logre obtener un correcto desempeño laboral que favorezca a la institución.
2. Al gerente municipal en coordinación con el titular de la entidad, deben promover firmas de convenio marco con universidades y/o institutos, con la finalidad de potenciar el conocimiento de los trabajadores de una municipalidad distrital de Lambayeque
3. Al gerente municipal, implementar un plan de monitoreo continuo con la finalidad de identificar los problemas que originan que los trabajadores no se desempeñen de una manera eficiente para el cumplimiento de las metas propuestas en la entidad.
4. Al gerente municipal, agilizar los requerimientos de las áreas respectivas, puesto que esto contribuirá al mejor desenvolvimiento de sus funciones.
5. Al gerente municipal, elaborar planes que coadyuven al mejoramiento de la infraestructura de la entidad.

VIII. PROPUESTA

El cumplimiento de los objetivos que han sido establecidos en una institución, es un factor primordial para su respectiva eficacia, por ello es necesario que se ejecute una correcta gestión administrativa, para que de esta manera se logre de manera idónea la supervisión de las operaciones que tendrán que realizar constantemente la institución, cabe mencionar que esto permitirá asegurar que los recursos que contempla dicha institución sean utilizados de forma correcta y efectiva, con la finalidad de garantizar un proceso eficaz en la obtención de los resultados favorables para la institución y del mismo modo para los diferentes usuarios. Asimismo, se debe tener en cuenta que, para lograr objetivos eficientes en una municipalidad distrital de Lambayeque, es necesario la respectiva elección de talento humano, esto quiere decir que los trabajadores que conformen la institución deberán estar plenamente capacitados para que de esta forma el desempeño de los trabajadores será el adecuado y se adapten de forma inmediata a la implementación de nuevas estrategias que como es la gestión administrativa que ayude a optimizar los procesos administrativos y del mismo modo promuevan la comunicación interna y fomenten un ambiente positivo de trabajo, que favorezca rotundamente a todos los integrantes de dicha entidad y de esta manera se pueda lograr el respectivo cumplimiento y satisfacción de los objetivos institucionales como de los usuarios.

Al respecto, en la presente investigación se propone que el Gerente de una Municipalidad Distrital de Lambayeque implemente de forma inmediata el plan de monitoreo continuo, el cual permitirá de forma eficaz identificar las falencias y del mismo modo todos los logros de los trabajadores, con la finalidad de poder plantear nuevas estrategias que coadyuven a mejorar de forma positiva y compatible el desempeño laboral, permitiendo con ello realizar adecuadas capacitaciones que permitan mejorar las perspectivas de trabajo y del mismo modo poder programar nuevas charlas que inicien una comunicación óptima y eficiente entre todos los trabajadores y empleadores que constituyan dicha municipalidad. Asimismo, es importante que esta

estrategia sea integrada de igual forma a los jefes de áreas para obtener mayores resultados y que la eficiencia de todos los trabajadores sea la adecuada para la satisfacción mutua de los trabajadores y usuarios.

Otro punto de vital importancia para el mejoramiento adecuado del desempeño laboral de todos los trabajadores, es la escucha activa y directa de los malestares de los trabajadores, ya que a través de ello se podrá identificar de manera efectiva todos los problemas que pueden hacer que el desempeño laboral de los trabajadores se vea envuelto en una situación que perjudique su efectividad y no se pueda con las metas que se le ha interpuesto (del mismo modo, identificando los problemas se puede lograr subsanar en cierta manera los impedimentos que incurren en que el trabajador no pueda realizar correctamente sus actividades, es por ello la necesidad de implementar espacios adecuados para el cumplimiento de sus funciones, equipos tecnológicos, capacitaciones, entre otros, que realmente necesiten).

Con igual importancia, es necesario que una Municipalidad Distrital de Lambayeque, tome en consideración el aprendizaje constante de nuevos mecanismos que permitan obtener y desarrollar nuevas formas de trabajos y de esta manera poder obtener el mejor potencial de los trabajadores que integran dicha entidad, es por ello la necesidad de que se firmen nuevos convenios con diversas universidades y/o instituciones para que puedan capacitar a los trabajadores y de esta manera potenciar sus conocimientos y puedan ser aplicados en la entidad logrando con ello brindar mejores servicios a la comunidad.

FINALIDAD:

Dicha propuesta tiene como finalidad mejorar el desempeño laboral en una municipalidad distrital de Lambayeque, a través de la gestión administrativa, por ello es necesario identificar de manera eficaz las falencias que no permiten que los trabajadores brinden un servicio efectivo a los usuarios.

REFERENCIAS

- Acuña Vásquez, S. R. (2022). "Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa SAVI SAC de Chiclayo, 2020".
https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/10495/Acu%C3%B1a_V%C3%A1squez_%20Sandra_Roc%3%ado.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Andrada, A. M. (2020). ¿Para qué sirve y como me afecta la pirámide de Maslow?
UNADE: <https://unade.edu.mx/para-que-sirve-la-piramide-de-maslow/#:~:text=El%20psic%C3%B3logo%20expuso%20que%20conforme,nuestra%20situaci%C3%B3n%20en%20cada%20momento>.
- Angulo Domínguez, C. (2018). Trastornos Graves de Conducta. Consejería de Educación:
http://sid.usal.es/idocs/F8/FDO23837/apoyo_educativo_trastornos_conducta.pdf
- Antonio Rivera, A., Moraga Argüello, C. V., & Ureña Vivas, R. D. (Enero de 2020). La planeación como fase del proceso administrativo Seminario de graduación para optar al título de licenciados en administración de empresas. [Tesis de Titulación - Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua]: <https://repositorio.unan.edu.ni/12854/1/23075.pdf>
- Aroca Oliva, L. (2019). Manual de Gestión Pública . Lima: Gaceta jurídica.
- Avellaneda Ponce, E. E. (2022). Gobierno digital y simplificación administrativa en una gerencia de tránsito y transporte de una municipalidad de

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/99744>

Balcázar Chávez, P. E. (2020). El proceso Administrativo y la dirección.

<https://addis.edu.pe/views/cursos/DIRECCION-Y-CONTROL.pdf>

Bautista Cuello, R., Cienfuegos Fructus, R., & David Aguilar, E. J. (2020). El

desempeño laboral desde una perspectiva teórica. Revista de
investigación Valor Agregado:

https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417/1788

Becerra Bizarrón, M. E. (2022). Effects on the Administrative Management of

Higher Education Institutions by COVID-19. Scielo:

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-

[74672022000100031](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672022000100031)

Belmont. (1979). El informe belmont principios y guías éticos para la protección

de los sujetos humanos de investigación comisión nacional para la
protección de los sujetos humanos de investigación biomédica y del
comportamiento. <http://www.bioeticayderecho.ub.es->

www.bioeticayderecho.ub.es-

Casasola Hernández, L. M. (2021). La Teoría Clásica de la Administración: qué

es y cuáles son sus ideas clave. Un resumen de la Teoría Clásica de la
Administración, desarrollada por Henri Fayol.:

<https://psicologiyamente.com/organizaciones/teoria-clasica->

[administracion](https://psicologiyamente.com/organizaciones/teoria-clasica-administracion)

Castillo Arias, L. F. (2021). Management by competencies for organizational development at the Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Scielo: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1810-99932021000100097

Castro, J. (2021). Administrative control: its importance in companies to grow. CorpoNet: <https://blog.corponet.com/la-importancia-del-control-administrativo#:~:text=Direcci%C3%B3n%3A%20es%20el%20proceso%20de,de%20acuerdo%20con%20la%20planificaci%C3%B3n>.

Cerna Avellaneda, Y. C. (2020). Desempeño laboral del servidor público del Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56773>

Chacon del Castillo, D. M. (2023). Gestión Administrativa y desempeño laboral de la Red Asistencial Ucayali - Hospital II Pucallpa - Essalud, 2021. [Tesis de Maestría - Universidad Nacional de Ucayali]: http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/6082/B3_2023_UNU_MAESTRIA_2023_TM_DALIA-CHACON_V1.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chancafe Grey, L. A. (2018). Propuesta de programa de comunicación organizacional para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la MicroRed de Mórrope, Lambayeque, 2016. https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/9661/Chancafe_Grey_Luis_Alberto.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chávez Haro, M. M., Castelo Salazar, Á. G., & Villacis Uvidia, J. F. (2020).

Gestão administrativa a partir dos processos de empresas agrícolas no Equador. POCAIP: <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v5i18.198>

Collazos, M., & Fernández, A. E. F. (2019). Propuesta de gestión por competencias para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Conchán—Periodo 2018. *Ingeniería: Ciencia, Tecnología e Innovación*, 6(1), Article 1. <https://doi.org/10.26495/icti.v6i1.1075>

Erra, C. (2020). Administración científica, fundamentos y principios de Taylor. Dirección Organizacional: <https://www.gestiopolis.com/administracion-cientifica-fundamentos-y-principios-de-taylor/>

Espinoza Sotomayor, R. (2018). El fayolismo y la organización contemporánea. Redalyc: <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545880010.pdf>

Fernández, A. (2019). *Propuesta de gestión por competencias para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Conchán—Periodo 2018* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/35952>

Fernández, A., & Vela, L. (2021). *Los paradigmas y las metodologías usadas en el proceso de investigación: Una breve revisión* [Artículo]. Universidad de Alicante (España). <http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/119978>

Fernández, A., Villanueva, J., & Reyes, C. (2021). La democracia peruana: Estado fallido, república inconclusa, y sin ciudadanía. *Horizonte Empresarial*, 8(1), Article 1. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1656>

Fernández-Altamirano, A. E. F., Heredia-Llatas, F. D., Díaz, Y. I. M., Nuñez, O. M., Camacho, L. M., Camacho, L. A. M., Cajamarca, J. C. R., Mejía, J. A. C., Sernaqué, M. A. C., & Chacón, L. F. E. (2023). Political Stability and public governance in Peru. *Przestrzen Społeczna*, 23(1), 265-291. Scopus.

Gabini, S. (2018). Rendimiento Laboral. EAN: <https://www.teseopress.com/rendimientolaboral/chapter/capitulo-i-rendimiento-laboral/>

Gamarra, G. (2023). Cómo mejorar el desempeño laboral en empresas. Factorial: <https://factorialhr.es/blog/mejorar-desempeno-laboral/#:~:text=de%20tu%20equipo,%C2%BFQu%C3%A9%20es%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral%3F,se%20desenvuelve%20en%20su%20rol.>

García Hernández, H. J. (2021). Modernización del estado y desempeño laboral en la unidad de estadística e informática del hospital general de Jaén. [Tesis Maestría - Universidad Cesar Vallejo]: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73051/Garcia_HHJ-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y

García Pérez, L. (2019). Los Principios Administrativos de la Gestión Pública. Actualidad Administrativa.

Genwords. (2021). Planeación en Administración: Pasos para Elaborar Un Plan para Tu Colegio. Aulicum: <https://aulicum.com/blog/planeacion-en-administracion->

escolar/#:~:text=Consiste%20en%20analizar%20la%20situaci%C3%B3n,se%C3%B1alen%20c%C3%B3mo%20implementar%20las%20estrategias.

González Rodríguez, S. S., Viteri Intriago, D. A., Izquierdo Morán, A. M., & Verdezoto Cordova, G. O. (2020). Administrative management model for the business development of Hotel Barros in Quevedo city. Scielo: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400032

Guerra Acho, P. (2022). Gestión por competencias y desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas - 2021. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83032>

Guerra Acho, P. (2022). Gestión por competencias y desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas - 2021. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83032>

Half, R. (2019). Reuniones de trabajo: ¿Productividad o pérdida de tiempo? Robert Half Blog: <https://www.roberthalf.cl/blog/gestion-de-talentos/reuniones-de-trabajo-productividad-o-perdida-de-tiempo>

Harries Makavy, J. (2021). Political situation of government management in Canada. Canadian State.

Hernández Sampieri, R., & Mendoza, C. (31 de Enero de 2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Editorial Mc Graw Hill Education: <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

- Herrera Rodríguez, J. I. (2018). Las prácticas investigativas contemporáneas. Los retos de sus nuevos planteamientos epistemológicos. Universidad Nacional de Educación, UNAE: https://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/173#:~:text=El%20paradigma%20positivista%20tambi%C3%A9n%20llamado,reales%2C%20temporalmente%20precedentes%20o%20simult%C3%A1neas.
- Issa Castrillo, V. (2022). Habilidades para el trabajo: ¿Qué son y cuáles son las más demandadas? Factor Trabajo: <https://blogs.iadb.org/trabajo/es/habilidades-para-el-trabajo-que-son-y-cuales-son-las-mas-demandadas/>
- Jara Huayla, M. (2019). Los derechos en el fiscalización laboral. Lima: Actualidad Laboral.
- Klimenko, O., Plaza Guzmán, D. A., Bello Cardales, C., & García González, J. J. (2018). Preventive strategies for addictive behaviors in teenagers. Doctoranda en Psicopedagogía: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6573535.pdf>
- Lobatón, T. L. (2018). Gestión Pública en la Municipalidad Distrital de Chiclayo (Vol. 8). Lambayeque: Vox Iure.
- Marcano Noraida, A., & Reyes, M. (2019). Academic-administrative management in basic education. Scielo: https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842006000200005

Martín, J. (2019). Los principios de fayol y las funciones Básica de la empresa.

Cerem: <https://www.cerem.es/blog/los-principios-de-fayol-y-las-funciones-basicas-de-la-empresa>

Masaquiza Jerez, T. A., Palacios Ocaña, A. M., & Moreno Gavilánes, K. A.

(2020). Administrative management and budget execution of the Zonal

Education Coordination - Zone 3. Scielo:

http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2631-27862020000300051

Melendres Carrasco, P. (2019). Derecho Laboral . Lima: Gaceta Jurídica.

Mendivel Gerónimo, R. K., Lavado Puente, C. S., & Sánchez Castro, A. (2020).

Administrative management and human talent management by competencies at the Universidad peruana Los Andes, Subsidiary Chanchamayo. Scielo:

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000100262

Mendoza Briones, A. A. (2018). La gestión administrativa y su incidencia en

lainnovación de las medianas empresas comerciales de la ciudad de Manta – Ecuador. [Tesis Doctoral - Universidad Nacional Mayor de San Marcos]:

https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7762/Mendoza_ba.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Mesa, J. (2020). Habilidades interpersonales: ¿qué son y cómo detectarlas?

P&A: <https://grupo-pya.com/habilidades-interpersonales-candidatos->

evaluarlas/#:~:text=%E2%80%9CSon%20un%20conjunto%20de%20conductas,problemas%20en%20las%20relaciones%20con

Moncayo Vives, G. (2020). Implementación del Barómetro de Datos Abiertos 2020: desafíos y oportunidades en Chile, Colombia, Ecuador y Perú. Estado & comunes, revista de políticas y problemas públicos, 2(15), 59-76. <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/ecomunes/v2n15/2477-9245-ecomunes-2-15-00059.pdf>

Moreno Perea, S. I., & Perez Sanchez, E. O. (2018). Relations in the labor climate of the al technological university of Chocó Diego Luis Córdoba. CES Derecho: <http://www.scielo.org.co/pdf/cesd/v9n1/2145-7719-cesd-9-01-13.pdf>

Pacheco Granados, R., Robles Algarí, C., & Ospino Castro, A. (2018). Analysis of the Administrative Management in the Educational Institutions of the Basic and Middle Levels in the Rural Areas of Santa Marta, Colombia. Scielo: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642018000500259

Peralta Tapia, M. E., Horna Torres, E., Horna Torres, E., & Heredia Llatas, F. D. (2023). Administrative management in educational management Units: A literature review. Scielo: https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2215-26442023000100663

Perez Benites, W. E., Serrano Aguilar, J. F., Moreno Albuja, M. d., & Colcha Ortiz, R. V. (2022). Administrative Management and Quality of Service

According to Legal. Polo del Conocimiento:
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8354894.pdf>

Pierola del Prado, G. (2021). *Gestión y buen Gobierno*. Santiago de Chile: Universida Nacional de Santiago de Chile.

Pineda Martínez, J. A., Salazar Noguera, L. A., Zaragoza Andrade, W. A., & Silva Aguilar, G. I. (2023). Job performance: literature review. *COMMERCIUM PLUS*:
<https://revistasacademicas.ucol.mx/index.php/commerciumpius/article/view/638/893>

Prichet , J. T. (2020). *managerialism in state management*. Ustrual.

Ramirez Garcia, J. (2018). *teoria general de la administracion*. Academia:
https://www.academia.edu/14732363/teoria_general_de_la_administracion

Rodríguez Marulanda, K. P., & Lechuga Cardozo, J. I. (2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. *Institución Universitaria ITSA*: <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n87/0120-8160-ean-87-79.pdf>

Rodriguez, J. (2019). *Teorias de las administracion*.
https://www.academia.edu/31491366/Teorias_de_las_administracion

Romero, C. S. (2021). "Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura, Agencia Moshoqueque, 2019".

https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/9368/Romero_Carmen_Susan_Janet.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ruiz Mitjana, L. (2019). La teoría de fijación de metas de Edwin Locke. *Psicología y Mente*: <https://psicologiaymente.com/psicologia/teoria-fijacion-metas-locke>

Rus, A. E. (08 de Febrero de 2021). Muestreo aleatorio. Obtenido de Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/muestreo-aleatorio.html>

Salazar Duque, D., Díaz Vida, P., Benalcázar Carvajal, L., & Acuña Zurita, J. (2018). Administrative management in food and drink establishments in the La Ronda sector of the historical center of Quito (Ecuador). *RIAT*: <https://www.scielo.cl/pdf/riat/v14n1/0718-235X-riat-14-01-00002.pdf>

Sanchez Manzanares, J. M. (2017). Gestión administrativa y calidad de servicio de la oficina principal del banco de la nación y su influencia en la fidelización de los usuarios en el periodo 2015. [Tesis de Titulación - Universidad Inca Garcilaso de la Vega]: <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1007/SANCHEZ%20MANZANARES%2C%20JUAN%20MANUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sierra, Y. (2023). Medición del desempeño: qué es y cómo se realiza. *Business Analytics*: <https://blog.lemontech.com/medicion-del-desempeno-de-una-empresa/#:~:text=medici%C3%B3n%20del%20desempe%C3%B1o%3F>

-

,La%20medici%C3%B3n%20del%20desempe%C3%B1o%20es%20el%
20proceso%20de%20evaluar%20y,objetivos%20y%20est%C3%A1ndar
es%20previamente%20establecido

Soledispa Rodríguez, X. E., Pionce Choez, J. M., & Sierra González, M. C.
(2022). La gestión administrativa, factor clave para la productividad y
competitividad de. Ciencias Económicas y Empresariales:
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8383391.pdf>

Tejada Quispe, M. F. (2019). Gestión administrativa y el comportamiento
organizacional en la empresa sci en el área de contact center de lince -
2017. [Tesis de titulación - Universidad Autónoma del Perú]:
[https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/828/
Tejada%20Quispe%2C%20Maria%20Fernanda.pdf?sequence=1&isAllo
wed=y#:~:text=Robbins%20y%20Coulter%20\(2005\)%20lo,7\).](https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/828/Tejada%20Quispe%2C%20Maria%20Fernanda.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Robbins%20y%20Coulter%20(2005)%20lo,7))

Villanueva Campos, O. A., & Vela León, F. E. (2023). Competencias laborales y
el efecto relajación: impacto en los retrasos de proyectos en empresas de
transporte y logística en la industria petrolera de Bolivia. ACADEMO,
10(1), 60-74. [http://scielo.iics.una.py/pdf/academo/v10n1/2414-8938-
academo-10-01-60.pdf](http://scielo.iics.una.py/pdf/academo/v10n1/2414-8938-academo-10-01-60.pdf)

Villegas Chumpitazi, E. A. (2019). Gestión administrativa de la municipalidad
provincial de anta departamento de Cusco, 201. [Tesis de Titulación -
Universidad Andina de Cusco]:
[https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3321/E
duardo_Tesis_bachiller_2019.pdf?sequence=1](https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3321/Eduardo_Tesis_bachiller_2019.pdf?sequence=1)

Westreicher, G. (2021). Población objetivo. Obtenido de Economipedia.com.

<https://economipedia.com/definiciones/poblacion-objetivo.html>

ANEXOS

**Título: Gestión administrativa y desempeño laboral en el área de trámite documentario de una municipalidad distrital-
Lambayeque**

Anexo 01: Matriz de consistencia

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Métodos
<p>Problema general: ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en el área de trámite documentario de una municipalidad distrital-Lambayeque?</p> <p>Problemas específicos: ¿Qué relación existe entre la planeación con el desempeño laboral? ¿Qué relación existe entre la organización con el desempeño laboral?</p>	<p>Objetivo general: Determinar qué relación existe entre gestión administrativa con el desempeño laboral en el área de trámite documentario de una municipalidad distrital-Lambayeque.</p> <p>Objetivos específicos: i) Determinar qué relación existe entre la planeación con el desempeño laboral ii) Determinar qué relación existe entre la</p>	<p>Hipótesis General: Existe una relación significativa entre la gestión pública con el desempeño laboral en el área de trámite documentario de una municipalidad distrital-Lambayeque.</p> <p>Hipótesis específicas: Existe una relación significativa entre la planeación con el desempeño laboral Existe una relación significativa entre la</p>	<p>Variable independiente: Gestión Administrativa</p> <p>Variable dependiente: Desempeño laboral</p>	<p>Tipo: Básica</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Población</p> <p>Muestra</p> <p>Escala: Likert</p> <p>Medición: ordinal</p>

¿Qué relación existe entre la dirección y control con el desempeño laboral?	organización con el desempeño laboral	organización con el desempeño laboral
	iii) Determinar qué relación existe entre la dirección y control con el desempeño laboral.	Existe una relación significativa entre la dirección y control con el desempeño laboral.

Anexo 02: Matriz de operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión Administrativa	Tejada (2019) el cual afirma que la gestión administrativa es considerada como el procedimiento que esta direccionada a coordinar todas las actividades de trabajo, con el propósito de poder realizarla de forma eficaz y eficiente para el beneficio	La gestión administrativa está constituida por distintos procedimientos, los cuales han sido previamente desarrollados y estudiado como base para la viabilidad de la variable, por ello se tuvo en consideración a sus dimensiones	Planeación	Proyecta metas Define objetivos Usa los recursos Programación de actividades	Ordinal
Organización	Áreas de trabajo Proyectos Personal capacitado				
Dirección	Liderazgo Comunicación Motivación				
Control	Resultados esperados Mejora constante				

propio y de la institución. Planeación, Organización, Dirección y Control.

Desempeño Laboral

Gamarra (2023) El desempeño laboral, está constituida por distintos aspectos, los cuales han sido estudiados y desarrollados previamente, por de los trabajadores para cumplir de manera correcta y

Conductas orientadas a las tareas laborales

Conductas interpersonales

Conductas relacionadas con

Objetivos
Tareas
Metas

Interacción
Habilidades blandas
Comunicación

Interrupciones
Falta de organización

eficiente sus Conductas las pérdidas de Mala comunicación
funciones en orientadas a las tiempo
determinado tareas laborales,
tiempo, es conductas Conductas Falta de comunicación
importante interpersonales, destructivas y Incapacidad de
reconocer que es conductas azarosas comprender
considerado un relacionadas con Frustración
recurso humano las pérdidas de
que permite tiempo y por
entender de qué último conductas
manera viene destructivas y
desempeñándose azarosas.
en el trabajador en
su puesto de
trabajo.

Anexo 03

Instrumento de recolección de datos

Estimado (a): Se le solicita su valiosa colaboración para que marque con un aspa el casillero que crea conveniente de acuerdo a su criterio, puesto que, mediante esta técnica de recolección de datos, se podrá obtener la información que posteriormente será analizada e incorporada a la investigación.

NOTA: Para cada pregunta se considera la escala de 1 a 5 donde:

1	2	3	4	5
Siempre	Casi Siempre	No Opina	Casi Nunca	Nunca

Variable 1: Gestión Administrativa					
Dimensión : Planeación	1	2	3	4	5
1. La entidad planifica determinadas metas institucionales					
2. La entidad realiza los procedimientos para una correcta planeación					
3. La entidad planifica sus objetivos institucionales anuales					
4. La planeación realizada por la entidad incluye a todos trabajadores de la institución					
5. La entidad planifica algún mecanismo alternativo para identificar las necesidades de la institución					
6. La entidad planifica y elabora un programa de actividades a desarrollar durante el año.					
7. La entidad planifica un plan de contingencia para el cumplimiento de las metas institucionales					
8. La entidad planifica la distribución de los recursos para el cumplimiento de las actividades institucionales					
Dimensión Organización					
9. El área directiva de la entidad organiza el funcionamiento de las áreas de trabajo					

10.La entidad procura designar al personal en función a su perfil de capacidad en las áreas de trabajo					
11.La entidad actualiza constantemente las estructuras organizacionales					
12.La entidad organiza el cumplimiento de las metas institucionales					
13.La entidad delega funciones y responsabilidades al personal de acuerdo al área en la que se encuentre					
14.La entidad organiza la selección del personal capacitado para dirigir las áreas administrativas					
Dimensión Dirección					
15.Los gerentes al momento de realizar la dirección administrativa emplean el liderazgo					
16.El liderazgo ejercido por los gerentes influye en el logro de los objetivos establecidos					
17.Existe comunicación afectiva y activa entre el personal directivo y las áreas de trabajo en la entidad					
18.La gestión administrativa promueve la motivación personal para alcanzar las metas propuestas.					
19.El cuerpo directivo motiva a sus trabajadores para mejorar el desempeño de sus funciones.					
20.La entidad respalda a los equipos de trabajo en su toma de decisiones.					
Dimensión Control:					
21.La gestión administrativa supervisa la calidad de servicio brindados por los trabajadores					

22.El control interno de la entidad permitirá el cumplimiento de la eficacia y eficiencia de la gestión administrativa					
23.El control administrativo ayuda al cumplimiento de los objetivos institucionales					
24.La entidad cuenta con un sistema de supervisión interno para la eficacia y eficiencia de las áreas de trabajo					

Variable 2: Desempeño Laboral					
Dimensión Conductas orientadas a las tareas laborales					
1. La entidad cuenta con un sistema organizativos que permitan el desenvolvimiento adecuado de los trabajadores					
2. El rendimiento de los trabajadores deberá ser evaluado constantemente por la gestión administrativa					
3. La entidad cuenta con herramientas tecnológicas para agilizar el desempeño laboral de los trabajadores					
4. La institución cuenta con un sistema de optimización de tiempo para maximizar la eficiencia de los trabajadores					
5. El desempeño de los trabajadores podrá ser mejorado a través de un sistema de retroalimentación institucional					
6. La conducta de realizar un correcto uso de los recursos maximiza el desempeño laboral de los trabajadores					
Conductas interpersonales					

7. Dentro de la institución el correcto desempeño laboral se llega alcanzar a través de la interacción y/o comunicación entre los trabajadores					
8. La responsabilidad del trabajador es un factor predominante para el ejercicio del desempeño laboral					
9. Los trabajadores fortalecen sus habilidades blandas para un correcto desempeño laboral en la entidad					
10. La dedicación del trabajador es un factor primordial para el desempeño laboral					
11. El asertividad del trabajador conlleva a un adecuado desempeño laboral					
12. La autocrítica permite mejorar el desempeño laboral					
Dimensión Conductas relacionadas con la pérdida de tiempo					
13. La procrastinación ocasiona la pérdida de tiempo y afecta el desempeño laboral del trabajador					
14. Las interrupciones externas disminuyen el desempeño laboral del trabajador					
15. El uso de dispositivos electrónicos que no se encuentran ligados a la institución afecta al desempeño laboral del trabajador					
16. La pérdida de tiempo afecta al desempeño laboral de los trabajadores					
17. Las reuniones infructuosas afectan al desempeño laboral del trabajador					
18. La institución cuenta con un sistema de evaluación que permita evitar las pérdidas de tiempo del trabajador					
Dimensión Conductas destructivas y azarosas					

19.La frustración de los trabajadores afecta el desempeño laboral en el ámbito institucional					
20.Las instituciones establecen mecanismos para afrontar las conductas destructivas y azarasas de los trabajadores					
21.Le envidia frustra el desempeño laboral del trabajador					
22.El desempeño laboral se pone en riesgo a causa de las conductas destructivas y azarasas					
23.La debilidad emocional del trabajador afecta en el desempeño laboral en el ámbito institucional					
24.Los impulsos agresivos del trabajador generan un clima inestable en el desempeño laboral en el ámbito institucional					

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento encuesta Gestión administrativa y desempeño laboral en el área de trámite documentario de una municipalidad distrital – Lambayeque, la evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	José Daniel León Cachay	
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (<input checked="" type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	Administración y almacén	
Institución donde labora:	Municipalidad distrital de Jayanca	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (<input checked="" type="checkbox"/>)	
	Más de 5 años ()	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Encuesta Gestión administrativa y desempeño laboral en el área de trámite documentario de una municipalidad distrital - Lambayeque
Autora:	Montero Zúniga, Fanny Fiorella
Procedencia:	Universidad Cesar Vallejo
Administración:	Presencial
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Una municipalidad distrital - Lambayeque
Significación:	Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión administrativa	Planeación Organización Dirección Control	Tejada (2019) el cual afirma que la gestión administrativa es considerada como el procedimiento que esta direccionada a coordinar todas las actividades de trabajo, con el propósito de poder realizarla de forma eficaz y eficiente para el beneficio propio y de la institución.
Desempeño laboral	Conductas orientadas a las tareas laborales Conductas interpersonales Conductas relacionadas con las pérdidas de tiempo Conductas destructivas y azarasas	Gamarra (2023) puede entenderse como la calidad de trabajo que es realizado por el trabajador, esto quiere decir que es el desenvolvimiento de los trabajadores para cumplir de manera correcta y eficiente sus funciones en determinado tiempo, es importante reconocer que es considerado un recurso humano que permite entender de qué manera viene desempeñándose en el trabajador en su puesto de trabajo.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario Gestión administrativa y desempeño laboral en el área de trámite documentario de una municipalidad distrital - Lambayeque elaborado por Montero Zúniga, Fanny Fiorella en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde

sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable I: Gestión Administrativa

Primera dimensión: Planeación

Objetivos de la Dimensión: determinar la planeación en la gestión administrativa

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Proyecta metas	1. La entidad planifica determinadas metas institucionales 2. La entidad realiza los procedimientos para una correcta planeación	4	4	4	
Define objetivos	3. La entidad planifica sus objetivos institucionales anuales 4. La planeación realizada por la entidad incluye a todos trabajadores de la institución	4	4	4	
Usa los recursos	5. La entidad planifica algún mecanismo alternativo para identificar las necesidades de la institución 6. La entidad planifica y elabora un programa de actividades a desarrollar durante el año.	4	4	4	
Programa actividades	7. La entidad planifica un plan de contingencia para el cumplimiento de las metas institucionales 8. La entidad planifica la distribución de los recursos para el cumplimiento de las actividades institucionales	4	4	4	

Segunda dimensión: Organización

Objetivos de la Dimensión: Determinar la organización en la gestión administrativa

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Áreas de trabajo	1. El área directiva de la entidad organiza el funcionamiento de las áreas de trabajo 2. La entidad procura designar al	4	4	4	

	personal en función a su perfil de capacidad en las áreas de trabajo				
Proyectos	3. La entidad actualiza constantemente las estructuras organizacionales 4. La entidad organiza el cumplimiento de las metas institucionales	4	4	4	
Personal capacitado	5. La entidad delega funciones y responsabilidades al personal de acuerdo al área en la que se encuentre 6. La entidad organiza la selección del personal capacitado para dirigir las áreas administrativas	4	4	4	

Dimensiones del instrumento:

tercera dimensión: Dirección

Objetivos de la Dimensión: Determinar la dirección en la gestión administrativa

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Liderazgo	1. Los gerentes al momento de realizar la dirección administrativa emplean el liderazgo 2. El liderazgo ejercido por los gerentes influyen en el logro de los objetivos establecidos	4	4	4	
Comunicación	3. Existe comunicación afectiva y activa entre el personal directivo y las áreas de trabajo en la entidad 4. La gestión administrativa promueve la motivación personal para alcanzar las metas propuestas.	4	4	4	
Motivación	5. El cuerpo directivo motiva a sus trabajadores para mejorar el desempeño de sus funciones. 6. La entidad respalda a los equipos de trabajo en su toma de decisiones.	4	4	4	

Cuarta dimensión: Control

Objetivos de la Dimensión: Determinar el control en la Gestión administrativa

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Resultados esperados	1. La gestión administrativa supervisa la calidad de servicio brindados por los trabajadores 2. El control interno de la entidad permitirá el cumplimiento de la eficacia y eficiencia de la gestión administrativa	4	4	4	
Mejora constante	3. El control administrativo ayuda al cumplimiento de los objetivos institucionales 4. La entidad cuenta con un sistema de supervisión interno para la eficacia y eficiencia de las áreas de trabajo	4	4	4	

Variable II: Desempeño laboral

Primera dimensión: Conductas orientadas a las tareas laborales

Objetivos de la Dimensión: Determinar Conductas orientadas a las tareas laborales en el desempeño laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Objetivos	1. La entidad cuenta con un sistema organizativos que permitan el desenvolvimiento adecuado de los trabajadores 2. El rendimiento de los trabajadores deberá ser evaluado constantemente por la gestión administrativa	4	4	4	
Tareas	3. La entidad cuenta con herramientas tecnológicas para agilizar el desempeño laboral de los trabajadores 4. La institución cuenta con un sistema de optimización de tiempo para maximizar la eficiencia de los trabajadores	4	4	4	

Metas	5. El desempeño de los trabajadores podrá ser mejorado a través de un sistema de retroalimentación institucional 6. La conducta de realizar un correcto uso de los recursos maximiza el desempeño laboral de los trabajadores	4	4	4	
-------	--	---	---	---	--

Segunda dimensión: Conductas interpersonales

Objetivos de la Dimensión: Determinar Conductas interpersonales en el desempeño laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Interacción	7. Dentro de la institución el correcto desempeño laboral se llega a alcanzar a través de la interacción y/o comunicación entre los trabajadores 8. La responsabilidad del trabajador es un factor predominante para el ejercicio del desempeño laboral	4	4	4	
Habilidades blandas	9. Los trabajadores fortalecen sus habilidades blandas para un correcto desempeño laboral en la entidad 10. La dedicación del trabajador es un factor primordial para el desempeño laboral	4	4	4	
Comunicación	11. El asertividad del trabajador conlleva a un adecuado desempeño laboral 12. La autocrítica permite mejorar el desempeño laboral	4	4	4	

Dimensiones del instrumento:

tercera dimensión: Conductas relacionadas con las pérdidas de tiempo

Objetivos de la Dimensión: Determinar Conductas relacionadas con las pérdidas de tiempo en el desempeño laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Interrupciones	13. La procrastinación ocasiona la pérdida de tiempo y afecta el desempeño laboral del trabajador 14. Las interrupciones externas disminuyen el desempeño laboral del trabajador	4	4	4	
Falta de organización	15. El uso de dispositivos electrónicos que no se encuentran ligados a la institución afecta al desempeño laboral del trabajador 16. La pérdida de tiempo afecta al desempeño laboral de los trabajadores	4	4	4	
Mala comunicación	17. Las reuniones infructuosas afectan al desempeño laboral del trabajador 18. La institución cuenta con un sistema de evaluación que permita evitar las pérdidas de tiempo del trabajador	4	4	4	

Cuarta dimensión: Conductas destructivas y azarosas

Objetivos de la Dimensión: Determinar Conductas destructivas y azarosas en el desempeño laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Falta de comunicación	19. La frustración de los trabajadores afecta el desempeño laboral en el ámbito institucional 20. Las instituciones establecen mecanismos para afrontar las conductas destructivas y azarosas de los trabajadores	4	4	4	
Incapacidad de comprender	21. Le envidia frustra el desempeño laboral del trabajador 22. El desempeño laboral se pone	4	4	4	

	en riesgo a causa de las conductas destructivas y azarosas				
Frustración	23. La debilidad emocional del trabajador afecta en el desempeño laboral en el ámbito institucional 24. Los impulsos agresivos del trabajador genera un clima inestable en el desempeño laboral en el ámbito institucional	4	4	4	



Mg. José Daniel León Cachay
Magíster en gestión pública
Código SUNEDU N°052-211362
DNI: 76561456



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

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

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **LEON CACHAY**
Nombres **JOSE DANIEL**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **76561456**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

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

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **Maestro en Gestión Pública**
Fecha de Expedición **10/07/2023**
Resolución/Acta **0414-2023-UCV**
Diploma **052-211362**
Fecha Matrícula **01/04/2019**
Fecha Egreso **22/08/2020**

Fecha de emisión de la constancia:
08 de Diciembre de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001597412



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACION
SUPERIOR UNIVERSITARIA
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.

Fecha: 08/12/2023 22:49:44-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO

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

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento encuesta Gestión administrativa y desempeño laboral en el área de trámite documentario de una municipalidad distrital – Lambayeque, la evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Evelyn Ibet Atoche Espinoza	
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Gerencia, administración y logística	
Institución donde labora:	Municipalidad distrital de Mórrope	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (x)	Más de 5 años ()
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	.	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Encuesta Gestión administrativa y desempeño laboral en el área de trámite documentario de una municipalidad distrital - Lambayeque
Autora:	Montero Zúniga, Fanny Fiorella
Procedencia:	Universidad Cesar Vallejo
Administración:	Presencial
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Una municipalidad distrital - Lambayeque
Significación:	Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión administrativa	Planeación Organización Dirección Control	Tejada (2019) el cual afirma que la gestión administrativa es considerada como el procedimiento que esta direccionada a coordinar todas las actividades de trabajo, con el propósito de poder realizarla de forma eficaz y eficiente para el beneficio propio y de la institución.
Desempeño laboral	Conductas orientadas a las tareas laborales Conductas interpersonales Conductas relacionadas con las pérdidas de tiempo Conductas destructivas y azarasas	Gamarra (2023) puede entenderse como la calidad de trabajo que es realizado por el trabajador, esto quiere decir que es el desenvolvimiento de los trabajadores para cumplir de manera correcta y eficiente sus funciones en determinado tiempo, es importante reconocer que es considerado un recurso humano que permite entender de qué manera viene desempeñándose en el trabajador en su puesto de trabajo.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario Gestión administrativa y desempeño laboral en el área de trámite documentario de una municipalidad distrital - Lambayeque elaborado por Montero Zúniga, Fanny Fiorella en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde

sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable I: Gestión Administrativa

Primera dimensión: Planeación

Objetivos de la Dimensión: determinar la planeación en la gestión administrativa

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Proyecta metas	1. La entidad planifica determinadas metas institucionales 2. La entidad realiza los procedimientos para una correcta planeación	4	4	4	
Define objetivos	3. La entidad planifica sus objetivos institucionales anuales 4. La planeación realizada por la entidad incluye a todos trabajadores de la institución	4	4	4	
Usa los recursos	5. La entidad planifica algún mecanismo alternativo para identificar las necesidades de la institución 6. La entidad planifica y elabora un programa de actividades a desarrollar durante el año.	4	4	4	
Programa actividades	7. La entidad planifica un plan de contingencia para el cumplimiento de las metas institucionales 8. La entidad planifica la distribución de los recursos para el cumplimiento de las actividades institucionales	4	4	4	

Segunda dimensión: Organización

Objetivos de la Dimensión: Determinar la organización en la gestión administrativa

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Áreas de trabajo	1. El área directiva de la entidad organiza el funcionamiento de las áreas de trabajo 2. La entidad procura designar al	4	4	4	

	personal en función a su perfil de capacidad en las áreas de trabajo				
Proyectos	3. La entidad actualiza constantemente las estructuras organizacionales 4. La entidad organiza el cumplimiento de las metas institucionales	4	4	4	
Personal capacitado	5. La entidad delega funciones y responsabilidades al personal de acuerdo al área en la que se encuentre 6. La entidad organiza la selección del personal capacitado para dirigir las áreas administrativas	4	4	4	

Dimensiones del instrumento:

tercera dimensión: Dirección

Objetivos de la Dimensión: Determinar la dirección en la gestión administrativa

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Liderazgo	1. Los gerentes al momento de realizar la dirección administrativa emplean el liderazgo 2. El liderazgo ejercido por los gerentes influyen en el logro de los objetivos establecidos	4	4	4	
Comunicación	3. Existe comunicación afectiva y activa entre el personal directivo y las áreas de trabajo en la entidad 4. La gestión administrativa promueve la motivación personal para alcanzar las metas propuestas.	4	4	4	
Motivación	5. El cuerpo directivo motiva a sus trabajadores para mejorar el desempeño de sus funciones. 6. La entidad respalda a los equipos de trabajo en su toma de decisiones.	4	4	4	

Cuarta dimensión: Control

Objetivos de la Dimensión: Determinar el control en la Gestión administrativa

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Resultados esperados	1. La gestión administrativa supervisa la calidad de servicio brindados por los trabajadores 2. El control interno de la entidad permitirá el cumplimiento de la eficacia y eficiencia de la gestión administrativa	4	4	4	
Mejora constante	3. El control administrativo ayuda al cumplimiento de los objetivos institucionales 4. La entidad cuenta con un sistema de supervisión interno para la eficacia y eficiencia de las áreas de trabajo	4	4	4	

Variable II: Desempeño laboral

Primera dimensión: Conductas orientadas a las tareas laborales

Objetivos de la Dimensión: Determinar Conductas orientadas a las tareas laborales en el desempeño laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Objetivos	1. La entidad cuenta con un sistema organizativos que permitan el desenvolvimiento adecuado de los trabajadores 2. El rendimiento de los trabajadores deberá ser evaluado constantemente por la gestión administrativa	4	4	4	
Tareas	3. La entidad cuenta con herramientas tecnológicas para agilizar el desempeño laboral de los trabajadores 4. La institución cuenta con un sistema de optimización de tiempo para maximizar la eficiencia de los trabajadores	4	4	4	

Metas	5. El desempeño de los trabajadores podrá ser mejorado a través de un sistema de retroalimentación institucional 6. La conducta de realizar un correcto uso de los recursos maximiza el desempeño laboral de los trabajadores	4	4	4	
-------	--	---	---	---	--

Segunda dimensión: Conductas interpersonales

Objetivos de la Dimensión: Determinar Conductas interpersonales en el desempeño laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Interacción	7. Dentro de la institución el correcto desempeño laboral se llega a alcanzar a través de la interacción y/o comunicación entre los trabajadores 8. La responsabilidad del trabajador es un factor predominante para el ejercicio del desempeño laboral	4	4	4	
Habilidades blandas	9. Los trabajadores fortalecen sus habilidades blandas para un correcto desempeño laboral en la entidad 10. La dedicación del trabajador es un factor primordial para el desempeño laboral	4	4	4	
Comunicación	11. El asertividad del trabajador conlleva a un adecuado desempeño laboral 12. La autocrítica permite mejorar el desempeño laboral	4	4	4	

Dimensiones del instrumento:

tercera dimensión: Conductas relacionadas con las pérdidas de tiempo

Objetivos de la Dimensión: Determinar Conductas relacionadas con las pérdidas de tiempo en el desempeño laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Interrupciones	13. La procrastinación ocasiona la pérdida de tiempo y afecta el desempeño laboral del trabajador 14. Las interrupciones externas disminuyen el desempeño laboral del trabajador	4	4	4	
Falta de organización	15. El uso de dispositivos electrónicos que no se encuentran ligados a la institución afecta al desempeño laboral del trabajador 16. La pérdida de tiempo afecta al desempeño laboral de los trabajadores	4	4	4	
Mala comunicación	17. Las reuniones infructuosas afectan al desempeño laboral del trabajador 18. La institución cuenta con un sistema de evaluación que permita evitar las pérdidas de tiempo del trabajador	4	4	4	

Cuarta dimensión: Conductas destructivas y azarosas

Objetivos de la Dimensión: Determinar Conductas destructivas y azarosas en el desempeño laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Falta de comunicación	19. La frustración de los trabajadores afecta el desempeño laboral en el ámbito institucional 20. Las instituciones establecen mecanismos para afrontar las conductas destructivas y azarosas de los trabajadores	4	4	4	
Incapacidad de comprender	21. Le envidia frustra el desempeño laboral del trabajador 22. El desempeño laboral se pone	4	4	4	

	en riesgo a causa de las conductas destructivas y azarosas				
Frustración	<p>23. La debilidad emocional del trabajador afecta en el desempeño laboral en el ámbito institucional</p> <p>24. Los impulsos agresivos del trabajador genera un clima inestable en el desempeño laboral en el ámbito institucional</p>	4	4		




Mg. Ibet Atoche Espinoza
 Magister en gestión pública
 Código SUNEDU N° 052-126468
 DNI: 74153761
 Correo personal: ibet.atoche@gmail.com



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

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

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **ATOCHÉ ESPINOZA**
Nombres **EVELYN IBET**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **74153761**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

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

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

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

Fecha de emisión de la constancia:
17 de Agosto de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 000868792

JESSICA MARTHA ROJÁS BARRUETA
JEFA

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



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 17/08/2022 10:31:02-0500

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

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2005-PCM.

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

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento encuesta Gestión administrativa y desempeño laboral en el área de trámite documentario de una municipalidad distrital – Lambayeque, la evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	José Donald Gutierrez Vega	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (x)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Docente en planeación estratégica, metodología de la investigación y en gestión pública.	
Institución donde labora:	Catedrático en UDCH, UCV,	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (x)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	.	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Encuesta Gestión administrativa y desempeño laboral en el área de trámite documentario de una municipalidad distrital - Lambayeque
Autora:	Montero Zúniga, Fanny Fiorella
Procedencia:	Universidad Cesar Vallejo
Administración:	Presencial
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Una municipalidad distrital - Lambayeque
Significación:	Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión administrativa	Planeación Organización Dirección Control	Tejada (2019) el cual afirma que la gestión administrativa es considerada como el procedimiento que esta direccionada a coordinar todas las actividades de trabajo, con el propósito de poder realizarla de forma eficaz y eficiente para el beneficio propio y de la institución.
Desempeño laboral	Conductas orientadas a las tareas laborales Conductas interpersonales Conductas relacionadas con las pérdidas de tiempo Conductas destructivas y azarasas	Gamarra (2023) puede entenderse como la calidad de trabajo que es realizado por el trabajador, esto quiere decir que es el desenvolvimiento de los trabajadores para cumplir de manera correcta y eficiente sus funciones en determinado tiempo, es importante reconocer que es considerado un recurso humano que permite entender de qué manera viene desempeñándose en el trabajador en su puesto de trabajo.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario Gestión administrativa y desempeño laboral en el área de trámite documentario de una municipalidad distrital - Lambayeque elaborado por Montero Zúniga, Fanny Fiorella en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde

sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable I: Gestión Administrativa

Primera dimensión: Planeación

Objetivos de la Dimensión: determinar la planeación en la gestión administrativa

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Proyecta metas	1. La entidad planifica determinadas metas institucionales 2. La entidad realiza los procedimientos para una correcta planeación	4	4	4	
Define objetivos	3. La entidad planifica sus objetivos institucionales anuales 4. La planeación realizada por la entidad incluye a todos trabajadores de la institución	4	4	4	
Usa los recursos	5. La entidad planifica algún mecanismo alternativo para identificar las necesidades de la institución 6. La entidad planifica y elabora un programa de actividades a desarrollar durante el año.	4	4	4	
Programa actividades	7. La entidad planifica un plan de contingencia para el cumplimiento de las metas institucionales 8. La entidad planifica la distribución de los recursos para el cumplimiento de las actividades institucionales	4	4	4	

Segunda dimensión: Organización

Objetivos de la Dimensión: Determinar la organización en la gestión administrativa

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Áreas de trabajo	1. El área directiva de la entidad organiza el funcionamiento de las áreas de trabajo 2. La entidad procura designar al personal en función a su perfil de	4	4	4	

	capacidad en las áreas de trabajo				
Proyectos	3. La entidad actualiza constantemente las estructuras organizacionales 4. La entidad organiza el cumplimiento de las metas institucionales	4	4	4	
Personal capacitado	5. La entidad delega funciones y responsabilidades al personal de acuerdo al área en la que se encuentre 6. La entidad organiza la selección del personal capacitado para dirigir las áreas administrativas	4	4	4	

Dimensiones del instrumento:

tercera dimensión: Dirección

Objetivos de la Dimensión: Determinar la dirección en la gestión administrativa

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Liderazgo	1. Los gerentes al momento de realizar la dirección administrativa emplean el liderazgo 2. El liderazgo ejercido por los gerentes influyen en el logro de los objetivos establecidos	4	4	4	
Comunicación	3. Existe comunicación afectiva y activa entre el personal directivo y las áreas de trabajo en la entidad 4. La gestión administrativa promueve la motivación personal para alcanzar las metas propuestas.	4	4	4	
Motivación	5. El cuerpo directivo motiva a sus trabajadores para mejorar el desempeño de sus funciones. 6. La entidad respalda a los equipos de trabajo en su toma de decisiones.	4	4	4	

Cuarta dimensión: Control

Objetivos de la Dimensión: Determinar el control en la Gestión administrativa

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Resultados esperados	1. La gestión administrativa supervisa la calidad de servicio brindados por los trabajadores 2. El control interno de la entidad permitirá el cumplimiento de la eficacia y eficiencia de la gestión administrativa	4	4	4	
Mejora constante	3. El control administrativo ayuda al cumplimiento de los objetivos institucionales 4. La entidad cuenta con un sistema de supervisión interno para la eficacia y eficiencia de las áreas de trabajo	4	4	4	

Variable II: Desempeño laboral

Primera dimensión: Conductas orientadas a las tareas laborales

Objetivos de la Dimensión: Determinar Conductas orientadas a las tareas laborales en el desempeño laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Objetivos	1. La entidad cuenta con un sistema organizativos que permitan el desenvolvimiento adecuado de los trabajadores 2. El rendimiento de los trabajadores deberá ser evaluado constantemente por la gestión administrativa	4	4	4	
Tareas	3. La entidad cuenta con herramientas tecnológicas para agilizar el desempeño laboral de los trabajadores 4. La institución cuenta con un sistema de optimización de tiempo para maximizar la eficiencia de los trabajadores	4	4	4	

Metas	5. El desempeño de los trabajadores podrá ser mejorado a través de un sistema de retroalimentación institucional 6. La conducta de realizar un correcto uso de los recursos maximiza el desempeño laboral de los trabajadores	4	4	4	
-------	--	---	---	---	--

Segunda dimensión: Conductas interpersonales

Objetivos de la Dimensión: Determinar Conductas interpersonales en el desempeño laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Interacción	7. Dentro de la institución el correcto desempeño laboral se llega a alcanzar a través de la interacción y/o comunicación entre los trabajadores 8. La responsabilidad del trabajador es un factor predominante para el ejercicio del desempeño laboral	4	4	4	
Habilidades blandas	9. Los trabajadores fortalecen sus habilidades blandas para un correcto desempeño laboral en la entidad 10. La dedicación del trabajador es un factor primordial para el desempeño laboral	4	4	4	
Comunicación	11. El asertividad del trabajador conlleva a un adecuado desempeño laboral 12. La autocrítica permite mejorar el desempeño laboral	4	4	4	

Dimensiones del instrumento:

tercera dimensión: Conductas relacionadas con las pérdidas de tiempo

Objetivos de la Dimensión: Determinar Conductas relacionadas con las pérdidas de tiempo en el desempeño laboral

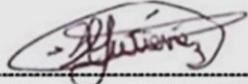
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Interrupciones	13. La procrastinación ocasiona la pérdida de tiempo y afecta el desempeño laboral del trabajador 14. Las interrupciones externas disminuyen el desempeño laboral del trabajador	4	4	4	
Falta de organización	15. El uso de dispositivos electrónicos que no se encuentran ligados a la institución afecta al desempeño laboral del trabajador 16. La pérdida de tiempo afecta al desempeño laboral de los trabajadores	4	4	4	
Mala comunicación	17. Las reuniones infructuosas afectan al desempeño laboral del trabajador 18. La institución cuenta con un sistema de evaluación que permita evitar las pérdidas de tiempo del trabajador	4	4	4	

Cuarta dimensión: Conductas destructivas y azarosas

Objetivos de la Dimensión: Determinar Conductas destructivas y azarosas en el desempeño laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Falta de comunicación	19. La frustración de los trabajadores afecta el desempeño laboral en el ámbito institucional 20. Las instituciones establecen mecanismos para afrontar las conductas destructivas y azarosas de los trabajadores	4	4	4	
Incapacidad de comprender	21. Le envidia frustra el desempeño laboral del trabajador 22. El desempeño laboral se pone	4	4	4	

	en riesgo a causa de las conductas destructivas y azarosas				
Frustración	<p>23. La debilidad emocional del trabajador afecta en el desempeño laboral en el ámbito institucional</p> <p>24. Los impulsos agresivos del trabajador genera un clima inestable en el desempeño laboral en el ámbito institucional</p>	4	4	4	



Firma del Experto Informante

Mg. José Donald Gutierrez Vega
 Doctor en gestión pública y gobernabilidad
 Código SUNEDU 052-109896
 DNI: 17432957



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

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

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	GUTIERREZ VEGA
Nombres	JOSE DONALD
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	17432957

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

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

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	DOCTOR
Denominación	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD
Fecha de Expedición	21/04/21
Resolución/Acta	0204-2021-UCV
Diploma	052-109896
Fecha Matrícula	04/01/2018
Fecha Egreso	17/01/2021

Fecha de emisión de la constancia:
08 de Diciembre de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001597409



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACION
SUPERIOR UNIVERSITARIA
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.

Fecha: 08/12/2023 22:35:22-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO

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

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

POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ILLIMO
Trámite Documentario
Exp. 3878
FECHA 23-11-2023
HORA 2:10 PM PROTOCOLO (01)
CIERRE

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Pimentel, 24 de octubre de 2023

Licenciado en Administración Juan Pablo Santamaría Baldera
Municipalidad distrital de Illimo
Illimo.

ASUNTO : SOLICITA AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarle cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual Usted representa.

La Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Campus Chiclayo ofrece los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grado Académico de Maestro o de Doctor, a cuyo efecto deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un trabajo de investigación científica (Tesis), cuyos resultados benefician tanto al estudiante investigador como a la institución donde se realiza la investigación.

Por lo expuesto, solicito a usted tenga a bien autorizar la realización de la investigación que se detalla en la institución que dignamente dirige.

- 1) Apellidos y nombres de estudiante : Montero Zuniga, Fanny Fiorella
- 2) Programa de estudios : Posgrado
- 3) Mención : Maestría en Gestión Pública
- 4) Ciclo de estudios : III
- 5) Título de la investigación : Gestión administrativa y desempeño laboral en el área del trámite documentario de una municipalidad distrital – Lambayeque
- 6) Asesor : Dr. Antony Esmir Franco Fernandez Altamirano

Le anticipo mi agradecimiento por su gentil colaboración.

Atentamente,



JPM

Dr. Juan Pablo Muro Moreno
Jefe de la Escuela de Posgrado - Chiclayo

EPG CP.202302.317



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ILLIMO

*Juntos trabajamos, Juntos construimos
¡Un Illimo mejor!*



“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

Illimo, 24 de noviembre de 2023

CARTA N° 078-2023-MDI/A

Dr. Juan Pablo Moreno Muro

Jefe de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo- Chiclayo

Asunto: Autorización para realizar investigación

Referencia: Carta de presentación

Grato es dirigirme a Ud. a nombre de la Municipalidad Distrital de Illimo, y al mismo tiempo manifestarle lo siguiente:

Que, de acuerdo con la solicitud enviada por usted a mi despacho, le informo, que es política de nuestra institución, brindar todo el apoyo a la persona que se encuentra desarrollando trabajos de investigación científica, cuyos resultados benefician tanto a los investigadores como a la institución donde se realiza el estudio, por lo que:

En mi calidad de ALCALDE:

AUTORIZO el permiso para recojo de información mediante la aplicación de los instrumentos de investigación de la persona FANNY FIORELLA MONTERO ZUNIGA, identificado (a) con DNI N. ° 47143697, estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública en la Universidad César Vallejo, en la experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación, con el trabajo titulado “Gestión administrativa y desempeño laboral en el área de trámite documentario de una municipalidad distrital - Lambayeque”.

Asimismo, se asume el compromiso de brindar las facilidades correspondientes para tal fin.

Es propicia la ocasión para expresar la muestra de mi especial consideración y estima persona.

ATENTAMENTE



Lic. JUAN P. SANTAMARÍA BALDERA
ALCALDE

“Illimo Tierra Del Tumi De Oro Y Capital De La Miel De Abeja

Calle Real N° 444; RUC. 20170302134

www.muniillimo.gob.pe



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, FERNANDEZ ALTAMIRANO ANTONY ESMIT FRANCO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y desempeño laboral en el área de trámite documentario de una municipalidad distrital - Lambayeque", cuyo autor es MONTERO ZUNIGA FANNY FIORELLA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHICLAYO, 27 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ANTONY ESMIT FRANCO FERNANDEZ ALTAMIRANO DNI: 73969287 ORCID: 0000-0002-1495-4556	Firmado electrónicamente por: FALTAMIRANOAE el 06-01-2024 09:29:31

Código documento Trilce: TRI - 0710501