



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**El proceso administrativo en el desempeño laboral de los  
colaboradores de la Municipalidad de San Martín de  
Porres, 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACÁDEMICO DE:**

**Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR**

Br. Otto Víctor Hurtado Guevara

**ASESOR:**

Dr. Alejandro Menacho Rivera

**SECCIÓN:**

Administración pública

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de políticas públicas

**LIMA PERÚ**

**2019**



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): HURTADO GUEVARA, OTTO VICTOR

Para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública, ha sustentado la tesis titulada:

EL PROCESO ADMINISTRATIVO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE SAN MARTIN DE PORRES, 2018

Fecha: 26 de enero de 2019

Hora: 10:15 a.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Yolvi Ocaña Fernandez

Firma: [Signature]

SECRETARIO: Dra. Yrene Cecilia Uribe Hernández

Firma: [Signature]

VOCAL: Dr. Alejandro Sabino Menacho Rivera

Firma: [Signature]

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

APROBAR POR MAYORÍA

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

REVISAR NORMAS APA

REFERENCIAR TODAS LAS CITAS

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

**Dedicatoria**

A mí espíritu valiente que nunca se rindió ante tanta adversidad en esta vida, el cual se comprometió radicalmente en el cumplimiento de todos mis sueños.

## **Agradecimiento**

Al Dios de Abraham de Isaac y de Jacob a quien sirvo, temo, amo, por bendecirme y guiarme en cada proyecto, a mi familia por el amor reflejado hacia mi persona y apoyo incondicional que siempre me brindan, a la mujer que amo, mis hijos, quienes me nutren de energía y motivación e inspirarme a ser mejor cada día, a mis Padres y Hermanos, por sus oraciones en la protección divina que tengo y a los docentes catedráticos, por su paciencia , dedicación en la enseñanza y ser un ejemplo de profesionalismo.

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Hurtado Guevara, Otto Víctor, estudiante del Programa Académico maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 42747853, con la tesis titulada “El Proceso administrativo en el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Martín de Porres, 2018”, Presentado, para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública dicho estudio es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- 1) Se ha mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- 2) No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- 3) Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- 4) Soy conocedor de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- 5) De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 19 enero de 2019.

Firma:.....

Br. Otto Víctor Hurtado Guevara

DNI N°: 42747853

## **Presentación**

Respetando las exigencias formales de la Universidad César Vallejo, presento a la escuela de Posgrado el trabajo de investigación titulada: “El Proceso administrativo en el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Martín de Porres, 2018”, para optar el grado académico de maestro en Gestión Pública.

La estructura del trabajo de investigación está de acuerdo al esquema sugerido por la universidad, el cual consta de siete capítulos. En el primer capítulo, se ha considerado la introducción, la realidad problemática, trabajos previos (antecedentes nacionales e internacionales), teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio y objetivos de la investigación. En el segundo capítulo contiene la metodología, el enfoque, el tipo y el diseño de investigación. Así mismo la variable, operacionalización de la variable, la población y muestra. También la técnica e instrumento de recolección de datos, validez, la confiabilidad, métodos de análisis de datos y aspectos éticos.

En el tercer capítulo se presentan los resultados descriptivos de la variable y la prueba de hipótesis. En el cuarto capítulo se considera la discusión de los resultados. En el quinto capítulo se encuentran las conclusiones, en el sexto capítulo las recomendaciones, en el capítulo séptimo las referencias y finalmente en el capítulo ocho figuran los anexos.

## Índice del contenido

	<b>Pág.</b>
<b>Páginas preliminares</b>	
Página de jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice de contenido	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>I Introducción</b>	<b>13</b>
1.1 Realidad problemática	14
1.2 Trabajos previos	16
1.2.1 Antecedentes Nacionales	16
1.2.2 Antecedentes Internacionales	18
1.3 Teorías relacionadas al tema	21
1.3.1 Teorías de la variable proceso administrativo	21
1.3.2 Teorías de la variable desempeño laboral	29
1.4 Formulación del Problema	32
1.4.1 Problema general	32
1.4.2 Problemas específicos	33
1.5 Justificación del estudio	33
1.5.1 Justificación teórica	33
1.5.2 Justificación práctica	33
1.5.3 Justificación metodológica	33
1.6 Objetivos	33
1.6.1 Objetivo general	32

1.6.2 Objetivo específicos	33
1.7 Hipótesis	33
1.7.1 Hipótesis General	33
1.7.2. Hipótesis Específicos	34
<b>II. Método</b>	<b>35</b>
2.1 Diseño de investigación	36
2.2 Variables, operacionalización	36
2.2.1 Variable conceptual	37
2.2.2 Variable operacionalización	37
2.3 Población y muestra	40
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	40
2.5 Método de Análisis de datos	43
2.6 Aspectos éticos	43
<b>III. Resultados</b>	<b>46</b>
3.1. Resultados descriptivos	46
3.2. Prueba de hipótesis	49
<b>IV. Discusión</b>	<b>57</b>
<b>V. Conclusiones</b>	<b>63</b>
<b>VI. Recomendaciones</b>	<b>65</b>
<b>VII. Referencias</b>	<b>67</b>
<b>VIII. Anexos</b>	<b>70</b>
Anexo 1. Artículo científico	
Anexo 2. Matriz de consistencia	
Anexo 3. Instrumento de medición de las variables	
Anexo 4. Validez del instrumento	
Anexo 5. Base de datos	



## Índice de tablas

Tabla 1	Operacionalización de la variable proceso administrativo	38
Tabla 2	Operacionalización de la variable desempeño laboral	39
Tabla 3	Distribución de la muestra	40
Tabla 4	Jurados expertos: validación de contenido	42
Tabla 5	Resultado de la confiabilidad del proceso administrativo	42
Tabla 6	Resultado de la confiabilidad del desempeño laboral	43
Tabla 7	Niveles frecuencia de la variable proceso administrativo	46
Tabla 8	Niveles frecuencia de la variable desempeño laboral	47
Tabla 9	Niveles de contingencia entre las variables de estudio	48
Tabla 10	Determinación del ajuste del proceso administrativo y el Desempeño laboral de los colaboradores.	49
Tabla 11	Determinación de las variables para el modelo de regresión logística ordinal	50
Tabla 12	Presentación de los coeficientes del proceso administrativo y el desempeño laboral de los colaboradores	50
Tabla 13	Pseudo coeficiente de determinación de las variables	51
Tabla 14	Presentación de los coeficientes del proceso administrativo en el desempeño laboral	52
Tabla 15	Pseudo coeficiente de determinación de las variables	53
Tabla 16	Presentación de los coeficientes del proceso administrativo en el desempeño de las tareas	53
Tabla 17	Pseudo coeficiente de determinación de las variables	54
Tabla 18	Presentación de los coeficientes del proceso administrativo en el desempeño contextual	55
Tabla 19	Pseudo coeficiente de determinación de las variables	56
Tabla 20	Pseudo coeficiente de determinación de las variables en el desempeño contra-productivo	56

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Distribución porcentual frecuencias del proceso administrativo de la Municipalidad de San Martín de Porres.	46
Figura 2 Distribución porcentual frecuencias del desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Martín de Porres.	47
Figura 3 Distribución de frecuencias entre el proceso administrativo y Y el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad de San Martín de Porres	48

## Resumen

El presente estudio titulado: El proceso administrativo en el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Martín de Porres, 2018. Presenta como objetivo general: Determinar si el proceso administrativo incide en el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Martín de Porres, 2018.

La investigación empleó el método hipotético deductivo, de diseño no experimental, de corte transversal de nivel explicativa con diseño no experimental, transversal y de relacional de causalidad. La población estuvo constituida por los trabajadores de la Agencia Municipal del distrito de San Martín de Porres 2018 - Lima, se utilizó una muestra de tipo no probabilística y el muestreo fue no probabilístico por conveniencia constituido por 155 colaboradores. Para construir, validar y demostrar la confiabilidad de los instrumentos se ha considerado la validez de contenido, mediante la técnica del juicio de expertos quienes certificaron la validación y aplicación de los instrumentos; se utilizó la técnica de la encuesta y su instrumento fue el cuestionario, con preguntas de tipo Escala de Likert. Para la confiabilidad de los instrumentos se usó Alpha de Cronbach por ser un instrumento con respuestas politómicas cuyo instrumento permitió la recogida de datos.

Finalmente, la investigación llegó a la conclusión que el proceso administrativo incide significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad de San Martín de Porres 2018, entendiendo que la prueba del pseudo R cuadrado considera la dependencia porcentual cuyo coeficiente de Nagalkerke mostró que la variabilidad del desempeño laboral se debe al 69,4% al proceso administrativo de la Municipalidad de San Martín de Porres 2018.

**Palabras Claves:** Proceso administrativo, desempeño laboral, colaboradores, municipalidad.

## Abstract

The present study : entitled the administrative process in the work performance of employees of the Municipality of San Martin de Porres, 2018. Presents as a general objective: Determine if the administrative process affects the work performance of employees of the Municipality of San Martin de Porres, 2018.

The research used the deductive hypothetical method, of non-experimental design, of an explanatory level cross-section with non-experimental, transversal and relational causality design. The population was constituted by the workers of the Municipal Agency of the district of San Martin de Porres 2018 - Lima, a sample of non-probabilistic type was used and the sampling was not probabilistic for convenience constituted by 155 employees. In order to construct, validate and demonstrate the reliability of the instruments, the content validity has been considered, through the expert judgment technique who certified the validation and application of the instruments; the survey technique was used and its instrument was the questionnaire, with Likert scale questions. For the reliability of the instruments Alpha de Cronbach was used because it was an instrument with polytomic answers whose instrument allowed the collection of data.

Finally, the investigation concluded that the administrative process has a significant impact on the work performance of the employees of the municipality of San Martín de Porres,2018 understanding that the pseudo R-square test considers the percentage dependence whose Nagalkerke coefficient showed that the variability of performance labor is due to 69.4% to the administrative process of the Municipality of San Martin de Porres 2018.

**Keywords:** Administrative process, work performance, collaborators, municipality.

## **I. Introducción**

### **1.1. Realidad Problemática**

Hace muchos años atrás quienes hacían administración en las empresas u organizaciones tanto públicos como privados se preocupaban solo y exclusivamente en la eficacia de los medios logísticos como las maquinas como medio para aumentar su productividad y de esa manera obtener mayor rendimiento y productividad en la organización para ser más competitivos y lograr con sus objetivos planificados; no obstante en la actualidad se ha visualizado que los logros de una entidad pública o privada estriba en gran medida por la labor y desempeño que tienen sus trabajadores o servidores mediados por las leyes que les respaldan lo que ha implicado tener y poner mayor atención a la mencionada influencia que se percibe.

En el contexto mundial específicamente en el país de Cuba su gobierno se viene preocupando por tener y mantener la eficacia de los servidores públicos y provee de recursos necesarios para que los servidores públicos puedan maximizar el impacto de su accionar público y como consecuencia de ello los trabajadores públicos presentan gran competencia en sus especialidades y potencialidades, y es por ello que tienen un desempeño eficaz, eficiente y con efectividad.

En el Perú el desempeño del servidor público ha tenido consecuencias negativas en su productividad y es que el empleo público peruano ha sido calificado por diversos especialistas como caótica, por diversos problemas que enfrentan como la falta de orientación hacia el logro de los resultados, la coexistencia de diversos regímenes laborales, la ausencia de méritos por el buen desempeño, el problema de la no permanencia y/o nombramiento que sin duda todos estos problemas han influenciado para la existencia de una baja calidad de servicios y desempeño que brindan las instituciones públicas del estado entre ellas las municipalidades o gobiernos locales. Así mismo la falta de planes estratégicos adecuados y coherentes que no ayudan a encaminar los trabajos de manera coherente con lo que se persigue.

El desempeño se visualiza en las acciones o comportamientos de cada servidor o conjunto de trabajadores cuyo rol es fundamental para el logro de objetivos de una organización, asimismo es la capacidad de coordinar y organizar

las actividades contribuyendo a la eficacia y eficiencia de la organización ya sea de una institución privada a pública, ello lo realiza en base a las normas de trabajo establecidos.

En ese contexto, de acuerdo al Reglamento de la ley de bases de la Carrera administrativa y de remuneraciones del sector público aprobado por DS. 005-90-PCM, hace referencia que las funciones de titularidad se dan a través de cargos (Jefatura, dirección o gerencia) que se formaliza mediante resolución. Este cargo se da para que el designado preste sus servicios de acuerdo a su idoneidad y competencia donde uno de los requisitos que debe de tener como servidor público el desempeño de sus funciones de apoyo a los trabajadores y funcionarios de asesoría con los aspectos estratégicos que afectan los servicios públicos y el funcionamiento de la entidad pública.

En consecuencia, cuando se debe contar con trabajadores de vocación, comprometidos, se tiene resultados eficaces en todos los procesos de la administración pública, se cumplen los objetivos planificados, la organización se tornan más eficientes, la dirección es conllevada por todos en forma colectiva sin presión bajo el cumplimiento de las metas trazadas, con una velación transparente, progresivo y productivos.

Sin embargo en la Municipalidad de San Martín de Porres 2018, se ha visualizado una falta de planificación como el de organización, si bien se observa que la municipalidad tiene planes estratégicos establecidos pero en los procesos no se visualizan acciones coherentes con las perspectivas que se quiere realizar y alcanzar con lo establecido. Asimismo los trabajadores no laboran coordinadamente, los documentos solicitados como licencias de construcción y funcionamiento comercial tienen muchos aplazamientos, los proyectos planificados no son ejecutados por la falta de vocación de los servidores donde se visualiza que existe una administración deficiente. Agregado a ello se ha observado una falta de eficiencia de los servidores y su quehacer o trabajo, asimismo una falta de conciencia laboral, falta de conocimientos en el rol que desempeñan, así como la existencia de trabajadores sin vocación de servicio, trabajadores pesimistas, poco optimistas, trabajadores que esperan solo órdenes que no tienen iniciativa y falta

de creatividad, algunos como los jefes solo esperan mandar, dar órdenes y no ser parte de la ejecución del trabajo, solo entornos poco o nada estimulante.

Este escenario ha permitido hacer una investigación en la Municipalidad de San Martín de Porres, 2018, para determinar si es que el proceso administrativo que se emplea en la institución pública incurre en el desempeño laboral de los colaboradores de la institución antes mencionado.

## **1.2. Trabajos previos**

### **1.2.1. Antecedentes nacionales**

Araujo (2017) presentó su trabajo de investigación denominado: *El proceso administrativo del instituto nacional de enfermedades neoplásicas – Lima, 2017*. Tesis para obtener el grado de maestría. Universidad César Vallejo. El estudio hizo referencia como propósito general: conocer el nivel del proceso administrativo del instituto nacional de enfermedades neoplásicas; dicho estudio hizo uso del método descriptivo, es un estudio de tipo básico con un diseño no experimental transaccional puesto que no se cambió ninguna realidad ni se ha manipulado la variable y el cuestionario se aplicó en un momento determinado, para la adquisición de información se usó como instrumento de recolección de datos el cuestionario en una población censal de 110 trabajadores, los resultados de este estudio indicó que existió un nivel insuficiente en el proceso administrativo lo que hace referencia que no existe un buen trabajo en los procesos administrativos en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.

Ruiz (2017) presenta su tesis denominado: *Desempeño laboral y modalidad contractual de los servidores del Ministerio público- Gerencia administrativa de San Martín Moyobamba -2017*. Tesis para obtener el grado de maestría en gestión pública. Universidad César Vallejo. El estudio tiene como propósito establecer la asociación entre el desempeño laboral y modalidad contractual de los servidores del Ministerio público de los servidores de la los servidores del Ministerio público- Gerencia administrativa de san Martín Moyobamba -2017, la metodología utilizada fue: estudio de nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental y transversal La población de estudio estuvo conformada por 48 servidores del Ministerio Público, el instrumento utilizado para recolectar información fue el repertorio de desempeño laboral y el cuestionario



de modalidad contractual. Las conclusiones a las que llegó la investigación fue: que el nivel de desempeño laboral de los trabajadores del Ministerio público de la gerencia administrativa de San Martín es bueno con el 93.75%, a su vez el DL 728 es la modalidad de contrato que más predomina en los servidores del Ministerio público con el 70.83, asimismo se obtuvo como resultado  $X^2_c$  (10.66), siendo mayor que el valor tabular  $X^2_t$  (9.49), lo que se afirma el rechazo de la suposición nula, por lo consiguiente se aceptó la hipótesis del investigador lo que se manifiesta que coexiste un nivel de asociación entre ambas variables.

Gutiérrez (2017), presentó su estudio titulado: *Proceso de gestión administrativa y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Foamflex S.A Puente Piedra, 2017. Tesis de maestría en gestión pública. Universidad César Vallejo*. El estudio se propuso como objeto establecer la correspondencia entre el proceso de gestión administrativa con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa foamflex S.A, del distrito de Puente Piedra, 2017. Para la investigación la población estuvo conformado por 53 colaboradores para ello utilizó una muestra no probabilística con 53 trabajadores, los datos que fueron recogidos mediante un cuestionario cuya información fue procesado por el programa estadístico SPSS. El estudio llegó a la conclusión que el proceso de gestión administrativa tiene relación significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa ya mencionada.

Hidalgo (2015), presentó su trabajo de investigación titulado: *Gestión por competencias y desempeño laboral de los colaboradores del proyecto especial Huallaga central y Bajo Mayo, 2015. Tesis de grado de maestría en gestión pública. Universidad César Vallejo*. Este estudio asumió como objeto de establecer la relación entre la gestión por competencias y desempeño laboral de los colaboradores del proyecto especial Huallaga central y Bajo Mayo, 2015, exploración de nivel relacional, con un diseño no experimental y de corte transversal, usó una prototipo de 164 individuos. El resultado de este estudio fue que se encontró una correspondencia entre la gestión por competencias y el desempeño profesional de los colaboradores del proyecto especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2015, consiguiendo en el análisis del coeficiente de contrastación el Chi cuadrado calculado con 26,73 frente al Chi cuadrado tabular de 26,30.

Machuca (2016) presentó su estudio titulado: *determinantes del trabajo en el desempeño laboral de los y las licenciados de enfermería en el hospital Essalud-Tingo María 2014*. Tesis para optar el grado de magister en gestión de la salud. . El objeto del estudio fue establecer la relación de las determinantes del trabajo en el desempeño laboral de los y las licenciados de enfermería en el hospital Essalud-Tingo María 2014. Según resumen del estudio establece que es una investigación de tipo prospectivo y transversal con un diseño correlacionar, asimismo señala que usó una muestra de 22 trabajadores, para la adquisición de la información lo realizó con una ficha de evaluación de desempeño de la unidad de recursos humanos. El estudio llegó a las conclusiones donde señala que la disposición del trabajo es congruente con un desempeño laboral de nivel bueno y ello tiene dependencia del mismo, y esto tiene que ver con el sueldo, las bonificaciones, la organización de tiempo de trabajo de los trabajadores, así mismo la disposición de trabajo está relacionado con el cumplimiento de las metas que están determinadas, por otro lado se estableció que la disposición del trabajo tiene relación con los estudios de especialización, los cargos y el reconocimiento de los desempeño, con la higiene y la seguridad que tiene la institución para con los trabajadores.

### **1.2.2. Antecedentes Internacionales**

Díaz (2017) presentó la investigación que se titula: *Seguridad en el trabajo y desempeño laboral. Quetzaltenango-Guatemala*. Tesis de grado de maestría en psicología industrial. Universidad Rafael Landívar de Ecuador. El objetivo de la investigación fue establecer como la seguridad den el trabajo se corresponde con el desempeño laboral. Exploración de orientación cuantitativa, nivel característico. Para el estudio tuvo como sujeto de información a 50 colaboradores de la empresa corporación rotonda entre varones y mujeres, soltero y casados. Para la adquisición de información se hizo uso de una escala gráfica de calificaciones desarrollada por, finalmente la investigación llegó a las conclusiones que existe una relación significativa entre la seguridad en el trabajo y el desempeño laboral ello permite establecer la formas y medidas de seguridad de toso los servidores y ello hace que el personal sienta la seguridad física cuando esté ejecutando su trabajo. Asimismo concluye que los componentes que afectan al desempeño laboral del personal son los escasos y desaparición de mobiliarios y equipos desactualizados, la poca iluminación, ventilación, la falta de información y comunicación. Asimismo se tiene

contar con un programa de seguridad con políticas claras de prevención de riesgos. Finalmente concluye el estudio que no se toman las iniciativas, las ideas ni las sugerencias del personal para alertar situaciones de riesgo

Mora, Montiel y Huilcapi (2017) presentaron el artículo científico producto de una investigación denominado: *Los procesos organizacionales y ambiente laboral, análisis desde la dinámica pública*, Artículo publicado en la *Revista de producción ciencias e investigación*. El objetivo de la investigación ha sido comprobar como la gestión pública se ve deteriorada inconvenientes en los procesos administrativos encontrando información muy significativos sobre los diversos conflictos que dan el área administrativa y de gestión, asimismo pone de discernimiento que no se ha promovido el trabajo en equipo en la dirección de los trabajadores, ello ha influido de forma directa en el rendimiento de las entidades administrativas públicas del Ecuador y por lo consiguiente se tuvo como consecuencia que la imagen de las organizaciones no tenga la confianza debido de los usuarios por el servicio de nivel pésimo que se brinda a los usuarios.

Muñoz (2015) presenta su estudio: *Análisis del desarrollo de la gestión del talento y la incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo del hospital IESS de Babahoyo*. Tesis de grado de maestría en administración de empresas. Universidad técnica de Babahoyo, Ecuador. Dicho estudio tuvo como objetivo realizar un análisis a la gestión del talento humano y de cómo incide el desempeño de trabajo de los administrativos del Hospital del IESS de Babahoyo; usó el método científico, el método deductivo usó una metodología de Bibliográfica-Documental y la investigación de campo, es una estudio de nivel descriptivo explicativo, como instrumento de recolección de datos hizo uso de la observación, la encuesta y como muestra hizo uso de 188 personas para encuestar. En sus conclusiones que arribó el estudio fue: que el personal administrativo que labora en la institución no está totalmente acuerdo con la gestión del departamento del talento humano lo que incide en el rendimiento y la atención al usuario. Asimismo la mayoría de los empleados no conocen la reglamentación o manual que les sirve para desarrollar sus roles ello trae como consecuencia su bajo desenvolvimiento en el trabajo y peor aún no se siente conformes con el trabajo que ellos mismos ejecutan puesto que no se les facilita los medios logísticos y surge la necesidad de realizar una capacitación. Otra de las conclusiones es que los empleados

manifiestan que la calidad de las directrices de la empresa no es totalmente buena y que deben ser revisadas por ellos mismos y que la relación de los empleados con los directivos no es buenos y que la atención a los usuarios no está totalmente bueno y nos están conforme con el conjunto de colaboradores que trabaja en la institución y asimismo con la calidad de servicio que brinda la institución.

Flores (2013) presentó su estudio denominado *Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas Jinotega. Universidad nacional Autónoma de Nicaragua*. Tesis de grado de magister en gerencia empresarial. Usó como métodos el inductivo y deductivo Es un estudio de tipo aplicada, de nivel descriptiva explicativa. Para su estudio hizo uso de 11 participantes como población entre mujeres y varones entre los 18 a 50 años de edad, como técnicas e instrumentos hizo uso de las encuestas. Como resultados tuvo: el proceso administrativo se ubica en un nivel deficiente, puesto que la planeación, dirección, distribución y control del potencial humano y logística no ejecutan adecuadamente, por ese motivo los empleados tienen problemas para ejecuta su trabajo de forma eficiente afectando el funcionamiento de la empresa y este contexto puede poner en riesgo la satisfacción de las personas que se atiende. Asimismo al no haberse concretado la misión, objetivos, propósitos y objetos estratégicos de la organización trae como atrasos el crecimiento, ya que no se tienen claro el norte que se debe seguir para superarse, ello trae consigo que los empleados no tengan comprensión la razón de ser de la empresa; además existe una inadecuada organización estructural donde las funciones están mal establecidas provocando desconciertos al momento de designar las labores los cuales no suelen ser cumplidas a su plenitud y eficientemente donde no se aprovecha las competencias de cada trabajado. Finalmente este estudio finaliza sus conclusiones cuando refiere que la los incentivos entregados a los servidores son realizados de forma equitativa ya que solo los algunos empleados gozan de este beneficio; el control está en un nivel deficiente puesto que ocurre por la ausencia de estrategias para un control adecuado, no existe evaluación de desempeño laboral es por ello que no se conoce el nivel de eficacia y eficacia de los trabajadores.

López (2013), con su investigación: *Análisis del proceso administrativo y su incidencia en la operatividad de la empresa Mercredi S.A de Guayas*. Tesis de grado de maestría. Ecuador. Estudio que tuvo por objeto hacer conocer la importancia del proceso administrativo en la operatividad de la organización. Es una

investigación de nivel descriptivo explicativa, usó como población al personal del área administrativa del ámbito de estudio que en total fueron 11 trabajadores; la recolección de información lo hizo a través de las encuestas como instrumento. El estudio arribó a las conclusiones siguientes: El proceso de administrativo de la organización está defectuoso puesto que la organización, la planificación el direccionamiento, y control de los recursos humanos y materiales no se realiza adecuadamente, por ese motivo los servidores tienen dificultades para realizar sus labores de forma eficaz, sobresaltando la operatividad de la empresa, y esta situación puede poner en riesgo la satisfacción del cliente. Por otro lado la no existencia de planes y estrategias retrasa el crecimiento de la organización ya que no tienen ningún direccionamiento y los trabajadores sólo realizan la labor que se les encomienda sin valores agregados. Por otro lado no existe una organización estructural razón por el cual la función de los trabajadores no está bien apropiada, no están bien cumplidas y por lo tanto no se aprovecha el eficaz talento que se tiene. Finalmente faltan incentivos y motivación al personal equilibrado que perjudica el compromiso así como la falta de un control eficaz para la corrección de errores y mejora de los resultados.

### **1.3. Teorías relacionadas al estudio**

#### **1.3.1. Teorías relacionadas al proceso administrativo.**

La administración es una variable de vital importancia compuesta por un conjunto de acciones correlacionadas, integradas y sistematizadas que constituyen todo un proceso administrativo único; considerando que es un conjunto de pasos, etapas ineludibles para llevar a cabo un dinamismo y lograr objetivos individuales y colectivos comunes. En ese sentido se hace mención que todo proceso administrativo es como una administración en acción teniendo en cuenta todas las fases sistemáticas donde actúa la administración los cuales están interrelacionadas y forman todo un conjunto de procesos que conlleva a una organización a cumplir sus metas y propósitos. Considerando este apartado se menciona el siguiente concepto de lo que significa el proceso administrativo.

En este contexto, Bernal (2013), ha referido que:

El proceso administrativo, empieza desde la teoría de la administración general de Henry Fayol y que seguidamente se

refuerza con el enfoque neoclásico, concluye el conocimiento, las instrumentales y las técnicas del que hacer administrativo, y hace el discernimiento a los procesos de planificación, organización, dirección, control y define como: Una ventaja de períodos o fases a través de la cuales se inicia una práctica administrativa divididos en fases y operaciones que efectúa la administración que se correlacionan de manera integral (p. 51).

Se menciona también a Bustos (2003, p.2). quien da la información donde las acciones administrativas son agregados de erudiciones, rutas o cambios continuos muy necesarias e interconectados a través de los cuales se desarrolla una actividad para conseguir un objetivo.

Así mismo con respecto al proceso administrativo está surtido por una fase de mecanismos y la otra por dinamismos en la cual:

La mecánica, establece toda la planeación que pertenece a: la meta, propósitos, objetivos, es decir a los planes, programas, operaciones, estrategias, políticas, programas. Además la organización comprende: mucho lo que es la división de tareas, de coordinación, de jerarquización de obligaciones, departamentación, diseño de funciones. El cual corresponde de cómo se llevara a cabo las funciones según los cargos instituidos.

La dinámica, correspondiente a la dirección que se encargan de ver cómo desarrollar la tarea para ello se debe contar con el seguimiento y control, sumado a ello el liderazgo, la estimulación e información. Asimismo en este epígrafe se tiene en cuenta el control y el que da cuenta la forma como se han desarrollado las acciones, que dificultades ocurrieron, que se utilizaron, que faltó y que debemos de emprender para corregir errores.

Finalmente, se puede mencionar que el proceso administrativo tiene atención universal y las autoridades, gerentes, jefes y todo directivo puede aplicar dichos conocimientos cualquiera sea la organización, empresa pública o privada.

Considerando a otro autor, se tiene en cuenta a Hurtado quien manifestó que el proceso administrativo es:

Es una herramienta que se emplea a las organizaciones para el logro de los objetivos y satisfacer las necesidades lucrativas y sociales. Entendiendo que si los colaboradores y los directivos de una organización realizan bien su trabajo haciendo uso eficiente y eficaz de los procesos administrativos, es muy probable que alcance sus objetivos, por lo consiguiente se hace mención que el desempeño de los gerentes y colaboradores ha sido producto de una buena gestión. (p.47)

## **Dimensiones del proceso administrativo**

### **a. Planificación**

Según Bernal (2013), la planificación se define como: “el encaminamiento a través del cual se establecen los propósitos, se doman las destrezas para obtenerlos y se exponen presentaciones para constituir y regular las actividades a ser desplegadas por la entidad” (p.96)

En otro sentido tenemos a Reyes (2008), quien explica dentro de su tesis que la: “planificación es el paso que está en establecer el camino preciso de acción que ha de alcanzar, organizando los principios que habrán de orientarlo, la frecuencia de operaciones para realizarlo, y la determinación de tiempos y números necesarios para su ejecución”. (p.27)

Para Terry, citado en Araujo (2009), ha referido que: “La planificación es la clasificación y dependencia de hechos, así como la declaración y uso de proposiciones respecto al futuro en la perspectiva y enunciación de los dinamismos propuestos que se cree sean ineludibles para alcanzar los efectos” .(p.31).

Por otro lado se hace mención al Programa de Naciones Unidas (2009) precisa que la: “Planificación es una forma concreta de la toma de decisiones que emprende el futuro específico que los gerentes quieren para sus organizaciones. La planificación es la primera de las cuatro actividades básicas del proceso administrativo: planificar, organizar, dirigir y controlar” (p. 68)

Visto todo lo mencionado, podemos señalar que la planificación, es vista como el proceso que admitirá procesar maniobras y movimientos que nos ayuden

a tomar disposiciones asertivas, fundamentando para ello las metas expectantes, la planificación también nos permitirá programar las bases para nivelar, hacer frente y minimizar futuras casualidades, un correcto proceso de planificación y su correcta ejecución nos socorrerá a dar un primer paso en la exploración de deducciones, por lo que es una de las etapas más significativas dentro del proceso administrativo, correspondiendo confeccionarse y formularse de manera ordenada a fin de informar y disminuir las amenazas o inconvenientes que se encuentren en el camino (Araujo, 2017, p.37).

## **b. Organización**

Respecto a la dimensión de la organización, el autor denominado Bernal (2013), refiere que el “la organización reside en concertar las ocupaciones que pretenden realizar para lograr lo planificado, organizar , diseñar los puestos y especificando las labores, creando una distribución de la disposición de los quehaceres en el que debe tener en cuenta quien rinde cuentas, a quien y donde se toman decisiones, instaurando los procedimientos y sobre todo asignar los recursos necesarios para cumplir con la metas establecidas. (p.96).

Así mismo Thompson cita a Guerra (2007), quien ha señalado:

Que la organización constituye al en su misma dimensión, operación y objeto; con respecto a la acción se deduce como el sentido de dinamismo predestinado a sistematizar las responsabilidades de varias colaboradores, mediante el establecimiento de labores, labores o tareas determinadas para cada una de ellas, así como la sistematización o formas en que se corresponderán en la adquisición de los objetivos o metas. Como objetivo, la organización conjetura el contexto que es el resultado de las acciones pasadas; ello es, el lugar o espacio respectivamente intacta en el tiempo, donde las personas consiguen un objetivos preestablecidos (p. 117).

En ese contexto se toma los conceptos de Louffat (2012), quien manifestó que la organización es un elemento principal, que es el que se encarga de crear el esquema de la organización de los más adecuado para la realidad organizacional. Considerado el concepto como un tipo de organización que se contextualice en las



medidas trascendentales determinados previamente en la planificación. Una vez de haber tenido el enfoque se prosigue a bosquejar el organigrama que personifique a la corporación de con una configuración técnica con respecto a los parámetros de lugar de sus numerosas componentes orgánicas y de los espacios, en cuanto a su nomenclatura, a la investigación y componentes de ser empleados. Asimismo se tiene en cuenta el complemento de los organigramas, del mismo modo es necesario tener en cuenta la producción de manuales corporativos que den información administrativamente así como las obligaciones y retribuciones organizacionales de los órganos y puestos que conforman la distribución organizacional (p.7).

Entonces de todo lo exteriorizado precedentemente, podemos referir que la dimensión de la organización en el proceso administrativo, se encamina a la promoción de los dinamismos de acuerdo a la planificación, asimismo en la entidad se han registrado cada una de las ocupaciones y los comprometidos de producir las metas respectivas.

La municipalidad San Martín de Porres tiene adecuado su proceso administrativo con respecto a su personal , sus características, técnicas y profesionales, en ese sentido se están definiendo las ocupaciones y compromisos cuya estructura se bosqueja para que los trabajadores, bancarios y materiales se monopolicen de forma eficientemente en busca del beneficio de todos y el cumplimiento de los objetivos planteados.

### **c. Dirección**

Para el autor Bernal (2013), viene aportando en las dimensiones anteriores, respecto a esta, refiere que la dirección es “el fenómeno que tiene correspondencia con la estimulación y liderazgo para con los trabajadores, así como el uso y manejo de los equipos de trabajo en la corporación, las habilidades de notificación, la solución de problemas, la administración de los cambios, etc., con el objetivo de transportar a los individuos al beneficio de los objetivos formulados por la planificación, (p.96).

De otro lado, contando con los aportes de Louffat (2012), reduce que la dirección es un elemento encargado de custodiar la ejecución de lo anteriormente inventado y organizado. El mérito de la puesta en práctica de las acciones administrativas estimadas le corresponde al personal que forma parte de la institución, ya sean jefes o subordinados distribuidos en las diversas unidades orgánicas. Para que el personal se sienta comprometido e identificado con su institución es necesario e imprescindible conocer y aplicar fundamentos, bases, técnicas y metodologías sobre psicología organizacional y sociología organizacional a fin de maximizar y optimizar los recursos, (p.7).

Así mismo Reyes (2007) hace referencia que la dirección es aquella dimensión de la gestión de procesos donde se consigue la elaboración y aplicación de todo lo proyectado de todo lo concebido por los trabajadores de la administración, sean jefes o colaboradores, realizada en base a las operaciones propias de cada estamento, o puede que sean ordenadas directamente por algún responsable o autoridad. Además es importante tener en cuenta también lo importante que es vigilar en forma concurrente que se establezcan en forma eficientemente las ordenes establecidas; y ello se puede individualizar como lo más trascendental de la administración, pero además también hay que tener en cuenta situaciones donde se exteriorizan muchas disconformidades lo que ciertos autores concretan este proceso como la acción o elaboración, (p.384).

Todo trabajador debe de realizar su trabajo considerando los intereses de la organización, al respecto Díaz (2003) conceptualiza a la dirección inmerso a la primicia de conexión de beneficios presentada dentro de los fines a lograr la correspondencia de los provechos individuales y globales de la institución, sobrellevando a la búsqueda del logro de los propósitos propuestos, teniendo en cuenta los principios de individualización, exteriorizándolo siempre que el trabajo de los administradores que debe distinguirse como resultado de una necesidad global de la institución, y no como resultado especial de la voluntad del que gobierna; asimismo en el principio jerárquico se reduce que los órdenes, clamores y comunicaciones habituales deben de orientarse ineludiblemente bajo los lineamientos determinados, finalmente dentro del principio de manejo de conflictos se expresa que los trances deben de repararse de modo inmediato impidiendo que

se afecte a los colaboradores que sea ventajoso para la organización, (p. 116).

Al considerar a la dirección, corresponde entonces establecer diversas estrategias del proceso administrativo, donde se consigna los conocimientos y se actúa dando sentido a las capacidades técnicas, teniendo en cuenta el trabajo en base a lo experimentado y de acuerdo a lo determinado en los procesos precedentes, con la mira de obtener y alcanzar los propósitos definidos. En ese sentido por lo manifestado se visualiza que la elección de los responsables de administrar debe consumarse teniendo en cuenta los perfiles, las capacidades profesionales con las condiciones ineludibles para emplear los componentes en situaciones exclusivas cuando los requiera sobre todo el manejo operativo de la organización.

### **Control**

Este autor Bernal (2013), expresa, que la dimensión de control es: “el proceso que reside en realizar la evaluación y la retroalimentación respectiva de todo el proceso laboral desde sus inicios hasta la finalización y por qué no decir los impactos que se tiene; es entregar a la entidad una información minuciosa que exteriorice la forma del desempeño y cómo ha sido la dinámica del ambiente en el que actúa, con la intención de lograr los objetivos de manera honesta y transparente,(p.96).

Hay que considerar que con la información y los resultados obtenidos en la evaluación se tiene que realizar una retroalimentación de tal manera que los problemas e incompatibilidades se mejoren con nuevas posibilidades. Ante ello es preciso señalar a Terry (2012). Dicho autor considera al control como el “proceso para establecer la forma cómo se está llevando a cabo las actividades planificadas y empleando medidas correctoras, de tal manera que las actividades se desarrollen de acuerdo con lo proyectado,(p.517).

Por su parte Fayol (2003) que es el llamado padre de la administración, hace referencia en su teoría que el proceso de control constituye verificar si todo está ocurriendo conforme al plan acogido, con los conocimientos emitidos y con los principios sólidos, asimismo señala el autor que el control manifiesta las debilidades y errores con el fin de mejorarlos paralizando las dificultades que puedan ocasionarse reiteradamente, (p.10).

Por otro lado Munch se cuenta con lo que refiere (2002), este autor nos refiere que el control debe darse en todo el proceso administrativo a través del cual deben de evaluarse los resultados conseguidos en correspondencia con lo planificado, con el objeto de desviar desorientaciones y colocarse hacia la mejora perenne. En ese sentido se manifiesta que el control es un medio de retroalimentación que ofrece reiniciar las acciones desde el proceso hasta el producto. Todos los instrumentos o metodologías de la planificación forman parte de los conocimientos del control; desde el momento en que se plantean los objetivos organizacionales (correctamente definido).

Se debe de implantar un modelo de control adecuado puesto que un propósito constituye ser un modelo. Por ello, un apropiado control va a depender de una planificación, eficaz y eficiente. Ante ello, la calidad total expresa que determinar las acciones de control es la mejor forma de intervención anticipada, ya que si se planifican las acciones y se logra capacitar a los colaboradores para laborar eficazmente, lo más accesible es que se disminuirán las faltas y se establecerá el control correctivo. Además se manifiesta que hacer uso eficiente del control involucra tener en cuenta las etapas de: incorporar estándares de medición de resultados, de corrección de errores y retroalimentación eficiente, así como el tomar en cuenta los principios de excepción, función inspeccionada, desviación oportunidad, equilibrio de los propósitos.

En esos sentido se argumenta que el control propone la verificación de que las diligencias deben darse de acuerdo a lo proyectado y atestiguar que se cumplan con realizar los correctores ante cualquier injusticia que se exterioriza. Residirá entonces en la apreciación de todo lo intervenido dentro de las ocupaciones del acto administrativo, este período del proceso administrativo admitirá dar comienzo a un nuevo ciclo dando cuenta de las inexactitudes exhibidas tomando en cuenta para los futuros escenarios que le tocará desarrollar a la organización.

### **1.3.2. Teorías relacionadas a la variable desempeño laboral.**

Chiavenato (2000) sostuvo: con respecto al desempeño laboral:

Dicho autor manifiesta que son constituidas por las acciones ,estímulos y motivaciones laborales las cuales obedecen de un

esfuerzo, determinando de esa manera la solidez del esfuerzo individual que el trabajador está dispuesto a realizar; un costo-beneficio en toda su dimensión. Asimismo, el esfuerzo propio va a depender de las experiencias, capacidades de los colaboradores y de su conocimiento del rol que va a desempeñar. De esta manera, la ocupación del cargo dependerá de todas estas dimensiones que lo determinan con impulso. (pp. 355-356).

Robins (2001) citado por Ruíz (2017) ha manifestado que el desempeño son:

Aquellos ejercicios o conductas que se visualizan en los trabajadores que son trascendentales para los objetivos de las instituciones ya sea privada o pública, el que a su vez son proporcionados en base a las capacidades de las personas, resaltando sus aportes a la empresa. Por otro lado, se relaciona el desenvolvimiento con la forma de conjugar e instituir las diligencias mediante el cual al componerse transforman las conductas de los trabajadores que están involucrado en el proceso provechoso. En ese sentido el desempeño laboral es el resultado de la actuación de todas las personas que laboran en una determinada empresa con respecto a la labor que desempeña en su cargo, sus facultades, trabajos y acciones, por el que va a depender de un proceso de intervención entre el mismo y la institución. (p.20).

Costales (2009) ha afirmado que el desempeño laboral constituye:

Ejecutar operaciones laborales con el objeto de originar un contexto biopsicosocial de prosperidad interpersonal, que conlleve a facilitar un servicio laboral mucho más productivo con fines de alcanzar las metas trazadas en una organización. Asimismo nos hace referencia en cuanto a que este establece el frenesí y el discernimiento para perfeccionar exitosamente las tareas determinadas; la habilidad para cumplir sus labores que no son expresamente determinadas, apoyar y colaborar con los demás y someterse, apoyar y proteger pautas, instrucciones y objetivos institucionales. (p.27).

## **Dimensiones de la variable desempeño laboral**

Según Varela y Salgado (2010) presenta los siguientes elementos en el que se considerará como dimensiones para la medición de la variable respectiva:

### **El Desempeño de tarea**

Para estos autores, la referida dimensión supone conductas principales el cual van a permitir obtener el logro esperado en cuanto a la labor realizada destacando como tal las capacidades de la persona que labora en ésta. La labor que realiza narra al conjunto de actitudes que resaltan en el cargo; actos que señala un punto de vista. Dar una lección, preparar y diagnosticar en base a un examen son acciones que realiza un Profesor, así como estar en el volante de un carro, sería la acción de labor que hace un chofer. Por ello es necesario señalar que las labores de actividades consolida las actitudes inseparables que ostenta la labor en una determinada función, permitiéndonos de esta manera hacer una distinción y es por ello que su capacidad es muy importante, en la medida en que nos va a permitir reconocer los hechos importantes que se espera tenga el trabajador. Por su parte vemos que el empleador se vale principalmente del desempeño de tareas cuando establece las expectativas conductuales que corresponden al empleado, por lo que si este ejecuta eficazmente el desempeño de la tarea se indemniza, en buena medida, el aporte que se espera de él. Los siguientes aspectos son determinados como causas para su medición: administración, conducta escrita y oral, supervisión y liderazgo, trabajo con cosas, trabajo con datos y trabajo con personas (Varela y Salgado, 2010, s.p).

Por otro lado se tiene la apreciación de Gorriti (2015), quien afirma que el desempeño de tareas es la concepción de los comportamientos que desarrolla y crea la utilidad o prestación que agrada las obligaciones que le corresponde a la organización. Para ello es muy importante señalar o destacar el conocimiento para el desempeño del puesto, las habilidades, las capacidades y los hábitos, (p.7). El autor también asume que las tareas varían con el puesto de trabajo, sin embargo todos se circunscriben a la ejecución de los objetivos trazados de la institución.

### **El desempeño contextual.**

A través de este desempeño, veremos que las conductas no serán exclusivas de un trabajo en particular pero que si contribuirán al logro de los objetivos de la organización mediante el sustento de un ambiente de la labor donde se realiza. Así mismo, esta variable acumula comportamientos por el cual no tienen nada que ver con la función que desempeñan, ejecutadas de manera facultativa en torno a las personas o sobre la misma estructura, y que indirectamente van a ayudar en el logro de las metas esperadas de la organización; creando de esta forma un entorno adecuado de trabajo.

Tenemos que, esta variable dentro de sus características que contiene, encontramos que el comportamiento que presenta, no está ligado directamente a un trabajo en particular, siendo que estas acciones no van a vincularse con las experiencias técnicas y del cual corresponde el gozo al propio trabajador y siendo que éstas tienen una direccionalidad, haciendo que sea el propio trabajador quien elija si realizarla o no, tomando en cuenta que no está vinculada a una orden o a la estipulación de lo que dicta una norma. Muy importante señalar los factores para su evaluación y éstas son: contextual interpersonal, contextual sobre las tareas, contextual organizacional y adaptación e innovación (Varela y Salgado, 2010).

Considerando los aportes de Gorriti (2015, p.8), quien cita a Boardman et al (2001) manifiesta que el desempeño contextual va a permitir la contextualización de variables moderadores referidos al entorno organizacional, social y psicológico de la realización que accionan como catalizadoras, que facilita o pone dificultades e incluso inhibe. Asimismo el autor refiere que las mencionadas variables pueden actuar desde un nivel de grupo como a un nivel individual y el discernir porque motivos existen dichas variables como: a) contextualizan el ambiente de trabajo, b) porque son frecuentes en el trabajo de una organización, c) porque son más motivadoras que de conocimientos, d) porque son más implícitas que explícitas.

### **El desempeño contra-productivo**

A través de este desempeño, podemos determinar los actos que intimidan la abundancia de la institución o la de sus integrantes en claridad de la trasgresión de las leyes, pudiendo ser éstas implícitas y expresas. Esta es la variable por la que

se acerca más al concepto de ocupación de forma diferente, estableciendo comportamientos que el trabajador debe prescindir. Este aspecto tiene los siguientes factores: desempeño contra productivo interpersonal y ejercicio contra productivo organizacional. (Varela y Salgado, 2010, s.p).

Gorriti (2015, p.9), hace mención que una conductas contra-productivas es todo comportamiento intencional de un trabajador o colaborador de la institución que actúa de forma contraria a los intereses legítimos de éste. El autor refiere que a diferencia de los otros dos desempeños lo que caracteriza a este, es su no aceptación, por lo que es pertinente examinarlo y controlarlo mucho más si es que se observa que este tiene un comportamiento organizacional relevante y bajo el dominio de los trabajadores (as).

El autor mencionado hace mención que un estudio reciente sobre éste tipo de comportamiento que se ha identificado las conductas más frecuentes y fáciles de incurrir, entre las conclusiones más resaltantes se manifiesta lo siguiente: Cuando una persona se ve envuelta a las conductas contra-productivas es probable que actúe negativamente y envuelto en otros; cuanto más edad y experiencia menor existe la probabilidad de verse envuelto en conductas contra-productiva.

#### **1.4. Formulación del problema**

##### **Problema General**

¿El proceso administrativo incide en el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Martín de Porres, 2018?

##### **Problemas específicos:**

##### **Problema específico 1:**

¿El proceso administrativo incide en el desempeño de tareas de los colaboradores de la Municipalidad de San Martín de Porres, 2018?

##### **Problema específico 2:**

¿El proceso administrativo incide en el desempeño contextual de los colaboradores de la Municipalidad de San Martín de Porres, 2018?



### **Problema específico 3:**

¿El proceso administrativo incide en el desempeño contra-productivo de los colaboradores de la Municipalidad de San Martín de Porres, 2018?

## **1.5. Justificación**

### **Justificación metodológica**

Este estudio de investigación se orienta en estudiar una incidencia en el desempeño laboral respecto a los trabajadores en el proceso administrativo, donde es elaborado mediante el método científico que demuestra su validez y confiabilidad donde socorrerá como referencia para otros trabajos de investigación, asimismo se está utilizando instrumentos de recojo de información las cuales fueron construidos y ajustados de acuerdo a la realidad de la población a estudiar.

### **Justificación teórica:**

La investigación se justifica teóricamente puesto que el estudio contiene teorías que fundamentan las bases teóricas de las variables de estudio, dichas teorías profundizará el conocimiento científico de los lectores que conllevará a la construcción de nuevos conocimientos, nuevas teorías.

### **Justificación práctica**

Se justifica de manera práctica el estudio ya que los insumos y los resultados adquiridos en la investigación servirán de información científica para conllevar a la adquisición de información, reflexión y toma de decisiones en los planes, procesos y evaluación de la gestión de los directivos, docentes y todos los trabajadores de los ámbitos de investigación, para así poder obtener un ambiente sano, basado en una buena estructura y a la par la labor de los docentes respectivamente.

## **1.6. Objetivos**

### **1.6.1 Objetivo general**

Determinar si el proceso administrativo incide en el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Martín de Porres, 2018.

### **1.6.2. Objetivos específicos**

#### **Objetivo específico 1**

Determinar si el proceso administrativo incide en el desempeño de tareas de los colaboradores de la Municipalidad de San Martín de Porres, 2018.

### **Objetivo específico 2**

Determinar si el proceso administrativo incide en el desempeño contextual de los colaboradores de la Municipalidad de San Martín de Porres, 2018.

### **Objetivo específico 3**

Determinar si el proceso administrativo incide en el desempeño contra-productivo de los colaboradores de la Municipalidad de San Martín de Porres, 2018.

## **1.7 Hipótesis**

### **1.7.1 Hipótesis General**

Existe una incidencia significativa del proceso administrativo en el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Martín de Porres, 2018.

### **1.7.2 Hipótesis específicos:**

#### **Hipótesis específico 1:**

Existe una incidencia significativa del proceso administrativo en el desempeño de tareas de los colaboradores de la Municipalidad de San Martín de Porres, 2018.

#### **Hipótesis específico 2:**

Existe una incidencia significativa del proceso administrativo en el desempeño contextual de los colaboradores de la Municipalidad de San Martín de Porres, 2018.

#### **Hipótesis específico 3:**

Existe una incidencia significativa del proceso administrativo en el desempeño contra-productivo de los colaboradores de la Municipalidad de San Martín de Porres, 2018.

## **II. Método**

## **2.1. Diseño de investigación**

### **2.1.1. Enfoque**

Por el enfoque el estudio es cuantitativo. Dicho enfoque usa la recolección y análisis de datos para comprobar las hipótesis con base a la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamientos y probar teorías, mide los fenómenos utilizando la estadística, para comprobar la hipótesis. (Pérez y Gonzáles 2011, p. 12).

### **2.1.2. Método:**

El método del estudio es el hipotético deductivo, dicho método consiste en partir de una hipótesis para luego llegar a la deducción determinando de esa manera la falsedad o veracidad de los hechos, procesos o conocimientos mediante el principio de falsación (Ñaupás, et al, 2011, p.79).

### **2.1.3. Tipo de estudio**

El tipo de investigación es básico puesto que se intenta acrecentar los conocimientos teóricos respecto a las variables proceso administrativo y desempeño laboral de los colaboradores. Con respecto a este tipo de estudio Tamayo (2010) ha señalado que la investigación básica, “Es conocida también como investigación teórica, pura o fundamental, y está consagrada a contribuir un cuerpo establecido de conocimientos científicos y no origina obligatoriamente consecuencias de beneficio práctica inmediata. Se inquieta por acumular pesquisas de la realidad para engrandecer el conocimiento teórico-científico, orientado al hallazgo de principios y leyes” (p. 164).

### **2.1.4. Diseño de investigación**

La investigación tiene un diseño no experimental y transversal, cuyo sustento teórico se manifiesta en:

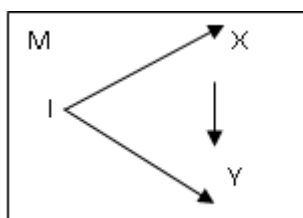
Hernández, Fernández y Batista (2014), los mencionados autores definen al diseño no experimental como:

La investigación que se ejecuta sin la manipulación deliberada de las variables, es decir se trata de estudios en lo que no se hace transformar de manera intencional una realidad hecho o fenómeno para observar efecto en otra variable. Lo que se realiza en una investigación no experimental es

observar los fenómenos de acuerdo a su realidad determinada según su naturaleza en su análisis. (p.149).

Con respecto al concepto se manifiesta entonces que en el estudio no existe la intencionalidad de distorsionar ninguna de las variables solo determinar su incidencia que tiene la variable independiente sobre la variable dependiente.

Asimismo el estudio es de corte trasversal puesto que dicho diseño permite recolectar los datos en un solo momento o tiempo único, cuyo propósito es describir las variables donde se analiza la incidencia que se presenta en ese momento. A continuación se presenta el esquema del diseño respectivo:



Dónde:

M. Muestra

I. Incidencia

X. Variable independiente: El Proceso Administrativo

Y. Variable dependiente: Desempeño laboral de los colaboradores.

## 2.2. Variables, operacionalización

### X. Variable independiente: El Proceso Administrativo

#### Definición conceptual

En este contexto, Bernal (2013), ha referido que:

El proceso administrativo, surge de la hipótesis de la administración general de Henry Fayol y que posteriormente se refuerza con el enfoque neoclásico, deduce el discernimiento, las herramientas y las técnicas que se observan en el día a día a través del desempeño de las funciones del área administrativa, en las que hace referencia a los procesos de planificación, organización, dirección y control (p. 51).

### Definición operacional

Considerando que los procesos administrativos constituyen un conjunto de procedimientos se establece que dicha variable será medida con las dimensiones planificación que contiene 6 ítems, organización que comprende 6 ítems, la dirección que comprende 6 ítems y control que también comprende 6 ítems.

Tabla 1

*Matriz de operacionalización de la variable proceso administrativo*

Variable	Dimensiones	indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rangos
Proceso Administrativo	Planificación	.Diagnósticos .Estrategias .Objetivos	1-6		Bueno (90-120)
	Organización	.Reglamento .Funciones	7-12	1.Nunca	Regular (57-89)
	Dirección	.Atención al Cliente .Liderazgo .Comunicación	13-18	2.Casi nunca 3.A veces	
	Control	.Verificación		4.Casi siempre	Malo (24-56)
		.Supervisión .Evaluación .Retroalimentación	19-24	5.Siempre	

### Y. Variable dependiente: Desempeño laboral de los colaboradores

#### Definición conceptual

Costales (2009) ha afirmado que el desempeño laboral constituye:

Ejecutar operaciones laborales con el objeto de originar un contexto biopsicosocial de prosperidad interpersonal, que conlleve a facilitar un servicio laboral mucho más productivo con fines de alcanzar las metas de la institución. Asimismo el creador hace referencia que establece el frenesí y el discernimiento para perfeccionar exitosamente las tareas determinadas; la habilidad para cumplir su desempeño del área que se le asigna que no son expresamente determinadas, apoyar y colaborar con los demás y someterse, apoyar y proteger pautas, instrucciones y objetivos institucionales.

## Definición operacional

Siendo el desempeño laboral el cumplimiento de un conjunto de tareas la variable mencionada estará operacionalizado por 3 dimensiones que son desempeño de tareas con 12 ítems, desempeño contextual conformado por 12 ítems y el desempeño contra-productivo con 4 interrogantes respectivos.

Tabla 2

*Matriz de operacionalización de la variable desempeño laboral*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y Rangos
<b>Desempeño de tareas</b>	.Administración	1-12	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Eficaz (103-140) Insuficiente (66-102) Ineficaz (28-65)
	.Comunicación escrita y oral			
	.Supervisión y liderazgo			
	.Trabajo con cosas			
	.Trabajo con datos			
<b>Desempeño contextual</b>	.Trabajo con personas	13-24		
	.Contexto sobre las tareas			
	.Contextual sobre la organización			
	.Contextual interpersonal			
<b>Desempeño contra-productivo</b>	.Adaptación e innovación	25-28		
	.Contra-productivo interpersonal			
	.Contra-productivo organizacional			

## 2.3. Población, muestra y muestreo

### 2.3.1. Población

La población constituye un grupo de componentes en la que presentan características comunes de acuerdo a sus tipologías, lugar de procedencia, costumbres que están inmersos en tiempo determinado (Hernández, et al, 2014, p.235).

Para el estudio la población estuvo conformado por 215 trabajadores y/o colabores de la Municipalidad de San Martín de Porres, 2018, los que conformaron y fueron parte del estudio quienes dieron información a través de su percepción según el objeto de estudio, en otros términos se hará uso de la población censal

puesto que el número de los colaboradores es reducida. A continuación se presenta en la siguiente tabla.

### 2.3.2 Muestra

Muestra es “una fracción o porción que se toma de una determinada población, y que contiene sus propias características fundamentales, que son: Las de ser objetiva y reflejo fiel de ella” (Carrasco, 2009, p. 237).

Para la investigación se hizo uso de la muestra no probabilística con 155 colaboradores, trabajadores de la municipalidad de la municipalidad San Martín de Porres.

Tabla 3.

*Distribución de la muestra según representantes de la Municipalidad de San Martín de Porres, 2018.*

Trabajadores públicos de la Municipalidad De San Martín de Porres	Nº de informantes	Total (Porcentaje)
Alcaldía	1	0.90%
Gerencia	25	9.00%
Subgerencia	20	13.20%
Procuraduría	5	0.90%
Colaboradores	104	76.00%
<b>Total</b>	<b>155</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos de la Municipalidad de San Martín de Porres (2018)

**Muestreo:** el muestreo fue la no probabilística por conveniencia o intencional, ya que el autor escogió a los representantes según su disponibilidad.

## 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos validez y confiabilidad

### 2.4.1. Técnicas

Para el estudio se hará uso de la técnica de la encuesta, lo que con la mencionada técnica se logra obtener información ya que dicha técnica permite recolectar



información con datos que el investigador lo obtiene a través de un instrumento donde dicha información constituye la objetividad de la investigación (Tamayo y Tamayo, 2002, p.132).

#### 2.4.2. Instrumentos

Para la investigación se usó cuestionarios, en ambas variables de estudio, con instrumento de la escala Likert, para la variable proceso administrativo se adaptó, basado a Araujo (2017) de Bernal (2013), dicho instrumento comprende cuatro dimensiones con 24 interrogantes y para la variable desempeño laboral se ha desarrollado dicho instrumento que comprende tres dimensiones con 28 interrogantes basado a Cáceres (2015); A continuación se presenta las fichas técnicas respectivas:

##### A) De la variable : Proceso administrativo

Título:	Cuestionario para la medición de la variable proceso administrativo
Autor:	Araujo( 2017) ,Bernal (2013), Adaptado por Hurtado Guevara Otto (2018)
Procedencia:	Colombia (2013)
Objetivo:	Medir la percepción del proceso administrativo de los colaboradores.
Administración:	Particular
Duración:	25 minutos
Significación:	El cuestionario para instituir el nivel el predominio entre los parámetros de apreciación exacto y necesario.
Estructura:	De escala Likert: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).
N° de dimensiones e ítems:	4: Planificación (6 ítems ), organización (6 ítems) , dirección (6 ítems) y control (6 ítems)
Niveles e Intervalos de Rangos:	.Bueno (90-120) .Regular (57-89) .Malo(24-56)
Nivel de coeficiente de confiabilidad :	.Alfa de Cronbach = 0,912. . Validez de contenido . Juicio de expertos

**De la variable: Desempeño laboral de los colaboradores:**

Título:	Cuestionario para la medición de la variable desempeño laboral de los colaboradores.
Autor:	Hurtado Guevara Otto (2018)
Procedencia:	Lima - Perú-2015
Objetivo:	Medir la percepción del desempeño laboral de los colaboradores.
Administración:	Particular
Duración:	25 minutos
Significación:	El cuestionario para establecer el nivel de influencia entre las cuantificaciones de apreciación preciso y obligatorio.
Estructura:	De escala Likert, Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).
Nº de dimensiones e ítems:	3: Desempeño de tareas (12 ítems), desempeño contextual (12 ítems) y desempeño contra-productivo (4 ítems).
Niveles e Intervalos:	.Eficaz (103-140) .Insuficiente (66-102) .Ineficaz (28-65)
Nivel coeficiente de confiabilidad :	.Alfa de Cronbach = 0,812. .Validez de contenido .Por Juicio de expertos

**3.7. Validación y confiabilidad del instrumento de la validez**

Para la validez de contenido se realizó en base al juicio de expertos, teniendo en cuenta los criterios de medición de calificación que tiene el formato de calificación de expertos permitirá mejorar la calidad de los instrumentos. A continuación se presenta la siguiente tabla que contiene la valoración cualitativa de aplicable que calificaron los expertos.

Tabla 4

*Validez de expertos de los instrumentos de recolección de datos*

Experto	Calificación
Menacho Rivera Alejandro	Aplicable
Milagritos Leonor Rodríguez Rojas	Aplicable
Chávez Leandro Abner	Aplicable

### De la confiabilidad

Al respecto Hernández et al (2014, p.200), ha indicado que “La confiabilidad de un instrumento de medición es el grado obtenido como consecuencia la aplicación reiterada al equivalente informante hecho o fenómeno se ocasiona resultados de la misma magnitud” (p.200); en ese sentido para realizar la confiabilidad esta se llevará a cabo por la prueba estadística de Alfa de Cronbach, ya que el instrumento tiene repuestas politómicas.

A continuación se presenta la tabla respectiva de la confiabilidad respectiva:

Tabla 5

*Resultado de la confiabilidad del instrumento que mide la variable proceso administrativo de la Municipalidad de San Martín de Porres, 2018.*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
,912	24

Tabla 6

*Resultado de la confiabilidad del instrumento que mide la variable desempeño laboral de los colaboradores la Municipalidad de San Martín de Porres, 2018.*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
,812	28

Conforme a la obtención de los resultados en las tablas 5 y 6 de la herramienta que mide el ejercicio laboral de los que apoyaron tiene un nivel de coeficiente de confiabilidad favorable y alta de 0,812, lo que indica que la herramienta es altamente confiable. Asimismo se halló el resultado de confiabilidad del instrumento que mide la variable el proceso administrativo donde se obtuvo un coeficiente de 0,912 lo que representa una confiabilidad muy alta, ello permite realizar la aplicación de ambos instrumentos para la adquisición de información.

### **2.5. Método de análisis de datos**

Para el procedimiento estadístico del estudio ha sido ejecutado en dos fases, el primero se realizó el análisis descriptivo con tablas y figuras, así mismo para la prueba de hipótesis se realizaron con el estadístico inferencial denominado regresión ordinal, todo ello se procesó con el programa SPSS.

### **2.6. Consideraciones éticas**

En la investigación se respeta los aspecto éticos que se solicitaron para la escritura la confección de la investigación, asimismo se ejecuta respetando el derecho de autor señalando las referencias bibliográficas.

### **III. Resultados**

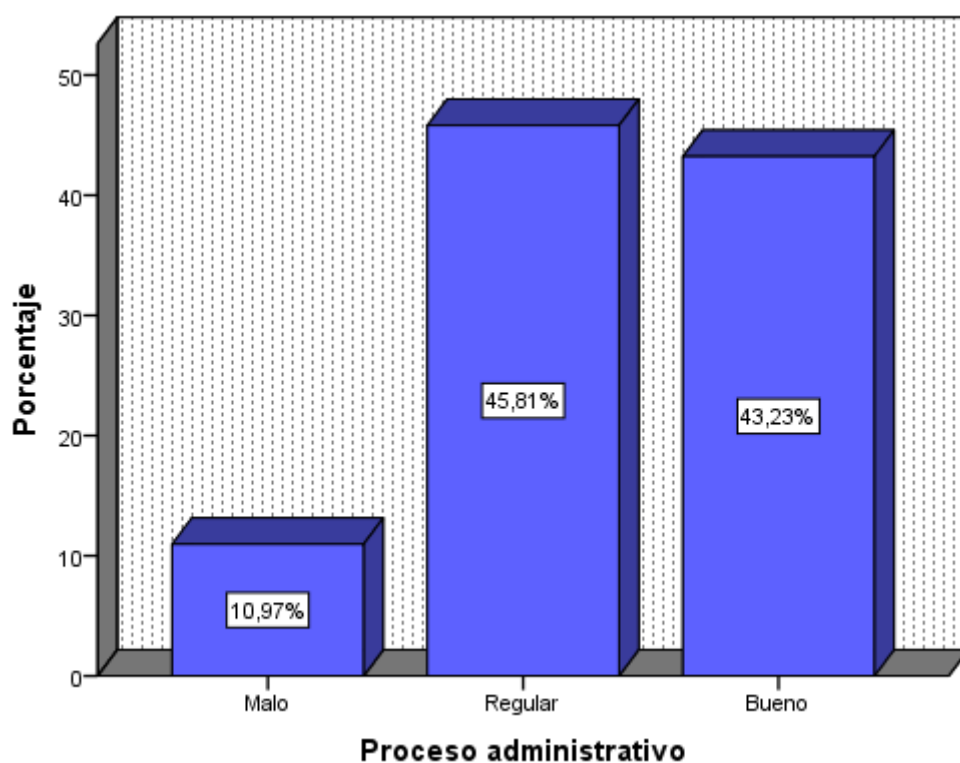
### 3.1. Resultados Estadísticos descriptivos

A continuación se presenta los resultados descriptivos obtenidos de las respuestas de los encuestados respetivos.

*Tabla 7*

*Niveles de frecuencia la variable proceso administrativo de la Municipalidad de San Martín de Porres, 2018.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	17	10,97
	Regular	71	45,81
	Bueno	67	43,23
	Total	155	100,0



*Figura 1.* Distribución porcentual del proceso administrativo de la Municipalidad de San Martín de Porres.

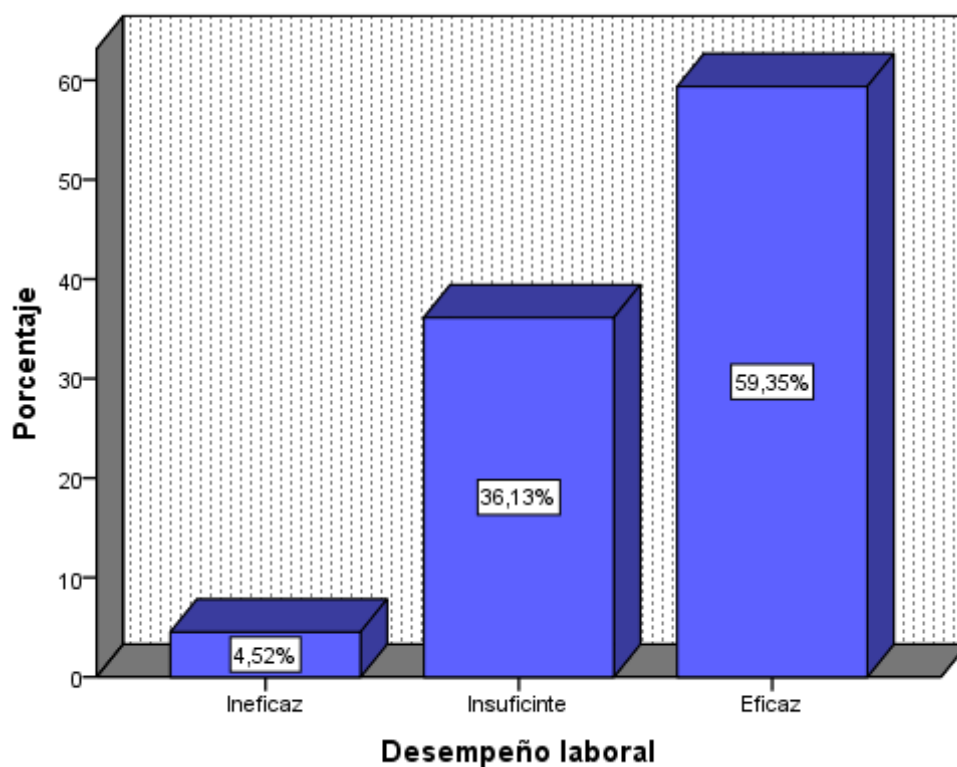
En la tabla y figura dada se establecen los resultados descriptivos de la variable proceso administrativo de la Municipalidad de San Martín de Porres, de ellos el 45,81% refirieron que el proceso administrativo se presenta a un nivel regular, el 43,23% de los encuestados manifiestan que el proceso administrativo se da a un

nivel bueno y el 10,97% manifestaron que el proceso administrativo se sitúa en un nivel malo en la municipalidad de San Martín de Porres.

*Tabla 8*

*Niveles frecuencia de la variable desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Martín de Porres, 2018.*

		Frecuencia	Porcentaje
3Válido	Ineficaz	7	4,52
	Insuficiente	56	36,13
	Eficaz	92	59,35
	Total	155	100,0



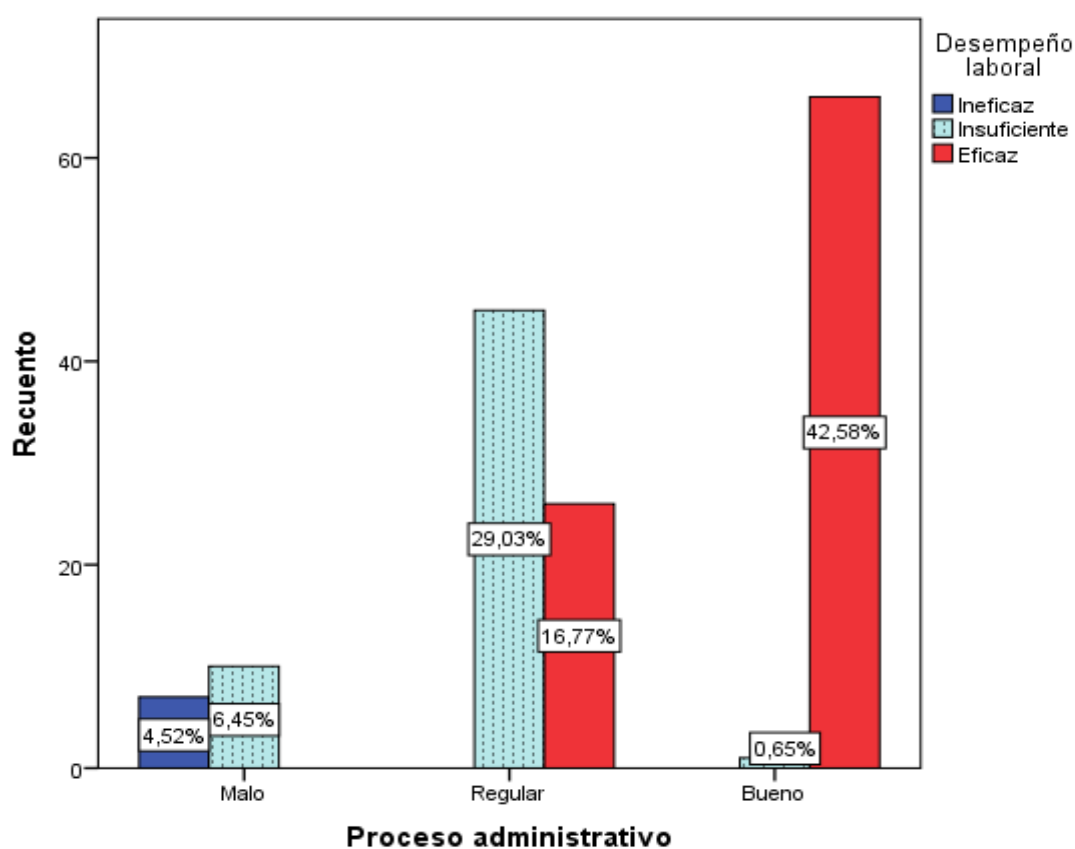
*Figura 2.* Distribución porcentual del desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Martín de Porres.

De la tabla y figura se observan los resultados descriptivos, donde el 59,35% de los encuestados manifiestan que el desempeño laboral de los colaboradores es eficaz, otro porcentaje que es el 36,13% refieren que el desempeño laboral se da a un nivel insuficiente y el 4,52% manifiestan que el nivel del desempeño es ineficaz.

Tabla 9

*Niveles de contingencia entre el proceso administrativo y el desempeño de tareas de los colaboradores de la Municipalidad de San Martín de Porres, 2018.*

		Desempeño laboral			Total	
		Ineficaz	Insuficiente	Eficaz		
Proceso administrativo	Malo	Recuento	7	10	0	17
		% del total	4,5%	6,5%	0,0%	11,0%
	Regular	Recuento	0	45	26	71
		% del total	0,0%	29,0%	16,8%	45,8%
	Bueno	Recuento	0	1	66	67
		% del total	0,0%	0,6%	42,6%	43,2%
Total		Recuento	7	56	92	155
		% del total	4,5%	36,1%	59,4%	100,0%



*Figura 3. Distribución de frecuencia entre el proceso administrativo y desempeño laboral.*

De la tabla y figura se manifiesta que el 42,58% de los encuestados indican que el proceso administrativo se manifiesta a un nivel bueno frente a un nivel eficaz del desempeño laboral de los colaboradores, asimismo el 29,03% de los encuestados indican que el proceso administrativo está en un nivel regular cuando el desempeño laboral se manifiesta en nivel insuficiente, el 16,77% indicaron que el proceso administrativo se manifiesta a un nivel regular frente a un desempeño laboral de los



colaboradores de nivel insuficiente y finalmente se manifiesta que el 6,45% se manifiesta que el proceso administrativo es malo cuando existe un nivel insuficiente de desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad de San Martín Porres de Lima metropolitana.

### **Derivaciones que se antepone de los datos de la investigación**

En referencia a los resultados conseguidos de lo fundamento que el cuestionario tiene una escala ordinal se tomará a aplicar una prueba no paramétrica que demuestra el sometimiento entre las variables proceso administrativo que es la variable independiente frente a la variable dependiente que es el desempeño laboral de los colaboradores, subsiguientemente a la prueba de hipótesis se establecerá la experiencia de regresión logística, ya que los datos para el procesamiento son de carácter cualitativo, orientado para el modelo de regresión logística ordinal, en consecuencia se asume la información que reflejará del software estadístico del SPSS.

### **Resultado general**

Tabla 10

*Determinación de ajuste de los datos para el modelo del proceso administrativo en el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Martín de Porres, 2018.*

<b>Información de ajuste de los modelos</b>				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo interceptación	136,578			
Final	9,917	126,661	2	,000

Función de enlace: Logit.

Respecto a la deducción del programa a partir de los datos que se visualizan en la tabla; se toma en cuenta que el proceso administrativo incide en el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad de San Martín de Porres, puesto que el resultado de la tabla de acuerdo al Chi cuadrado es de 126,317 y el p\_valor (valor de la significación) que es igual a 0.000 e menor que la significación

estadística  $\alpha$  igual a 0.05 ( $p\_valor < \alpha$ ), lo que significa el rechazo de la hipótesis nula, los datos de la variable no son independientes, se visualiza la dependencia de una variable sobre la otra.

Tabla 11

*Determinación de las variables para el modelo de regresión logística ordinal*

<b>Bondad de ajuste</b>			
	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	,000	2	1,000
Desvianza	,000	2	1,000

Función de enlace: Logit.

Por otro lado, se presentan los resultados de la bondad de ajuste de la variable el cual no se rechaza la hipótesis nula; por lo que con los datos es posible demostrar la dependencia gracias a las variables, así que el modelo presentado estaría dado por el valor estadístico de  $p\_valor$  de 1,00 frente a igual 0,05. Por ello el modelo y los resultados explican la dependencia de una variable sobre la otra.

Tabla 12

*Presentación de los coeficientes de las variables del proceso administrativo en el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Martín de Porres, 2018.*

<b>Estimaciones de parámetro</b>							95% de intervalo de confianza	
		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[desem_doc = 1]	-27,044	,493	3011,581	1	,000	-28,010	-26,078
	[desem_doc = 2]	-4,190	1,008	17,291	1	,000	-6,164	-2,215
Ubicación	[proc_adm=1]	-26,687	,000	.	1	.	-26,687	-26,687
	[proc_adm=2]	-4,738	1,037	20,868	1	,000	-6,771	-2,705
	[proc_adm=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Los resultados obtenidos visualizados en la tabla demuestran los coeficientes de la regresión respecto al proceso administrativo (2 regular). En cuanto al comportamiento del desempeño laboral de los servidores (2 insuficiente). En cuanto al comportamiento del proceso administrativo el protector con coeficiente -26,687

implica a un insuficiente aplicación del proceso administrativo se tendrán un desempeño laboral insuficiente de los colaboradores de la municipalidad de San Martín de Porres, corroborando con la prueba wald igual 20.868, asimismo es significativo por lo que el p\_value igual a 0.00 es menor a 0,05.

### **Prueba de hipótesis**

H<sub>0</sub>: No existe incidencia significativa del proceso administrativo en el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Martín de Porres, 2018.

H<sub>a</sub>: Existe una incidencia significativa del proceso administrativo en el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Martín de Porres, 2018.

Tabla 13

*Pseudo coeficiente de determinación de la variable del proceso administrativo en el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Martín de Porres, 2018.*

<b>Pseudo R cuadrado</b>	
Cox y Snell	,558
Nagelkerke	,694
McFadden	,500

Función de enlace: Logit.

En cuanto al resultado general, se tiene a la prueba del pseudo R cuadrado, lo que se considera es la dependencia porcentual del proceso administrativo en el desempeño laboral. Donde el coeficiente de Nagelkerke, el cual se tiene que la variabilidad del desempeño laboral de los colaboradores se debe al 69.4% del comportamiento del proceso administrativo en la Municipalidad de San Martín de Porres, 2018. Por lo definido el proceso administrativo tienen incidencia significativa en el desempeño laboral de los colaboradores.

## Resultados específicos

### Resultados específico 1

Tabla 14

*Presentación de los coeficientes de la variable del proceso administrativo en el desempeño de las tareas de los colaboradores de la Municipalidad de San Martín de Porras, 2018.*

		Estimaciones de parámetro					95% de intervalo de confianza	
		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[desem_tar = 1]	-25,522	,532	2298,895	1	,000	-26,565	-24,478
	[desem_tar = 2]	-3,481	,718	23,515	1	,000	-4,888	-2,074
Ubicación	[proc_adm=1]	-24,646	,000	.	1	.	-24,646	-24,646
	[proc_adm=2]	-3,679	,756	23,652	1	,000	-5,162	-2,196
	[proc_adm=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Los resultados obtenidos visualizados en la tabla que se reflejan los coeficientes de la regresión respecto al proceso administrativo (1 malo). En cuanto al comportamiento del desempeño de las tareas de los servidores (1 ineficaz). En cuanto al comportamiento del proceso administrativo el protector con coeficiente -24.687 implica a un nivel malo de aplicación del proceso administrativo se tendrán un desempeño de tareas de nivel ineficaz de los colaboradores de la municipalidad de San Martín de Porres, corroborando con la prueba wald igual 4,892, asimismo es significativo por lo que el p\_value igual a 0.00 es menor a 0,05.

### Prueba de hipótesis específica

#### De la hipótesis 1

H<sub>0</sub>: No existe una incidencia significativa del proceso administrativo en el desempeño de tareas de los colaboradores de la Municipalidad de San Martín de Porres, 2018.

H<sub>a</sub>: Existe una incidencia significativa del proceso administrativo en el desempeño de tareas de los colaboradores de la Municipalidad de San Martín de Porres, 2018.

Tabla 15

*Pseudo coeficiente de determinación de las variables del proceso administrativo en el desempeño de tareas de los colaboradores de la Municipalidad de San Martín de Porres, 2018.*

<b>Pseudo R cuadrado</b>	
Cox y Snell	,484
Nagelkerke	,616
McFadden	,430

Función de enlace: Logit.

En ese contexto, en cuanto al resultado general, se tiene a la prueba del pseudo R cuadrado, lo que se considera es la dependencia porcentual del proceso administrativo en el desempeño de tareas. Donde el coeficiente de Nagelkerke, donde se tiene que la variabilidad del desempeño laboral de los colaboradores se debe al 61.4% del comportamiento del proceso administrativo en la Municipalidad de San Martín de Porres, 2018. Por lo tanto el proceso administrativo tiene incidencia significativa en el desempeño de las tareas de servidores de la municipalidad.

## Resultados específico 2

Tabla 16

*Presentación de los coeficientes de las variables del proceso administrativo en el desempeño de contextual de los colaboradores de la Municipalidad de San Martín de Porres, 2018.*

<b>Estimaciones de parámetro</b>								
		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	95% de intervalo de confianza	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[desem_contx = 1]	-7,702	,880	76,632	1	,000	-9,426	-5,977
	[desem_contx = 2]	-2,320	,428	29,382	1	,000	-3,158	-1,481
Ubicación	[proc_adm=1]	-8,882	1,048	71,789	1	,000	-10,937	-6,828
	[proc_adm=2]	-4,133	,547	57,071	1	,000	-5,206	-3,061
	[proc_adm=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Los resultados obtenidos visualizados en la tabla que se relejan los coeficientes de

la regresión respecto al proceso administrativo (1 malo). En cuanto al comportamiento del desempeño contextual de los servidores (1 ineficaz). En cuanto al comportamiento del proceso administrativo el protector con coeficiente -8.882 implica a un nivel malo de aplicación del proceso administrativo se tendrán un desempeño contextual de nivel ineficaz de los colaboradores de la municipalidad de San Martín de Porres, corroborando con la prueba wald igual 71,789, asimismo es significativo por lo que el p\_value igual a 0.00 es menor a 0,05.

## De la hipótesis 2

H<sub>0</sub>: No existe una incidencia significativa del proceso administrativo en el desempeño contextual de los colaboradores de la Municipalidad de San Martín de Porres, 2018.

H<sub>a</sub>: Existe una incidencia significativa del proceso administrativo en el desempeño contextual de los colaboradores de la Municipalidad de San Martín de Porres, 2018.

Tabla 17

*Pseudo coeficiente de determinación de las variables del proceso administrativo en el desempeño contextual de los colaboradores de la Municipalidad de San Martín de Porres, 2018.*

<b>Pseudo R cuadrado</b>	
Cox y Snell	,640
Nagelkerke	,754
McFadden	,541

Función de enlace: Logit.

Con respecto al resultado específico, se tiene a la prueba del pseudo R cuadrado, lo que se considera es la dependencia porcentual del proceso administrativo en el desempeño contextual, Con coeficiente de Nagelkerke se tiene que la variabilidad del desempeño contextual de los colaboradores se debe al 75,4% del comportamiento del proceso administrativo en la Municipalidad de San Martín de Porres, 2018. Por lo tanto el proceso administrativo tiene incidencia significativa en el desempeño contextual de los servidores de la municipalidad.

### Resultados específico 3

Tabla 18

*Presentación de los coeficientes de las variables del proceso administrativo en el desempeño contra-productivo de los colaboradores de la Municipalidad de San Martín de Porras, 2018.*

		Estimaciones de parámetro					95% de intervalo de confianza	
		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[des_contrap = 1]	-7,053	,929	57,676	1	,000	-8,874	-5,233
	[des_conrapt = 2]	-3,045	,587	26,940	1	,000	-4,195	-1,895
Ubicación	[proc_adm=1]	-6,977	1,027	46,159	1	,000	-8,989	-4,964
	[proc_adm=2]	-3,281	,633	26,840	1	,000	-4,522	-2,040
	[proc_adm=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Los resultados obtenidos visualizados en la tabla que se relejan los coeficientes de la regresión respecto al proceso administrativo (1 malo). En cuanto al comportamiento del desempeño contra-productivo de los servidores (1 ineficaz). En cuanto al comportamiento del proceso administrativo el protector con coeficiente - 6.977 implica a un nivel malo de aplicación del proceso administrativo se tendrán un desempeño contra-productivo de nivel ineficaz de los colaboradores de la municipalidad de San Martín de Porres, corroborando con la prueba wald igual 46,159, asimismo es significativo por lo que el p\_value igual a 0.00 es menor a 0,05.

### Prueba de hipótesis específica

#### De la hipótesis 3

H<sub>0</sub>: No existe una incidencia significativa del proceso administrativo en el desempeño contra-productivo de los colaboradores de la Municipalidad de San Martín de Porres, 2018.

H<sub>a</sub>: Existe una incidencia significativa del proceso administrativo en el desempeño contra-productivo de los colaboradores de la Municipalidad de San Martín de Porres, 2018.

Tabla 19

*Pseudo coeficiente de determinación de las variables del proceso administrativo en el desempeño contra-productivo de los colaboradores de la Municipalidad de San Martín de Porres, 2018.*

<b>Pseudo R cuadrado</b>	
Cox y Snell	,466
Nagelkerke	,573
McFadden	,373

Función de enlace: Logit.

Con respecto al resultado específico, se tiene a la prueba del pseudo R cuadrado, lo que se considera es la dependencia porcentual del proceso administrativo en el desempeño contra-productivo, con coeficiente de Nagelkerke se tiene que la variabilidad del desempeño contra-productivo de los colaboradores se debe al 57,3% del comportamiento del proceso administrativo en la Municipalidad de San Martín de Porres, 2018. Por lo tanto el proceso administrativo tiene incidencia significativa en el desempeño contra-productivo de los servidores de la municipalidad.



## **IV. Discusión**

En cuanto al resultado general tuvo como la prueba del pseudo R cuadrado, lo que se consideró la dependencia porcentual del proceso administrativo en el desempeño laboral cuyo coeficiente de Nagalkerke, mostró la inestabilidad del desempeño laboral de los colaboradores al 69.4% del comportamiento del proceso administrativo en la Municipalidad de San Martin de Porres, 2018. Por lo definido el proceso administrativo si tiene incidencia significativa en el desempeño de las tareas de servidores de la municipalidad, considerando que los resultados no coinciden con la realidad, sin embargo esta incidencia se traduce en el esfuerzo que realizan los servidores cuando realizan su trabajo y ello está ligada a las acciones que se plantean durante el proceso administrativo. En ese contexto el resultado se relaciona con las conclusiones de Flores (2013), quien hace referencia en sus conclusiones que el proceso administrativo es deficiente, puesto que la planificación, direccionamiento, organización y control del potencial humano y logística no ejecutan su trabajo adecuadamente, por ese motivo los empleados tienen problemas para ejecutar su trabajo de forma eficiente afectando el funcionamiento de la empresa y este contexto puede poner en riesgo la satisfacción de las personas que se atiende. Asimismo al no haberse concretado la misión, objetivos, propósitos y objetos estratégicos de la organización trae como atrasos el crecimiento, ya que no se tienen claro el norte que se debe seguir para superarse, ello trae consigo que los empleados no tengan comprensión la razón de ser de la empresa; además existe una inadecuada organización estructural donde las funciones están mal establecidas provocando desconciertos al momento de designar las labores los cuales no suelen ser cumplidas a su plenitud y eficientemente donde no se aprovecha las competencias de cada trabajado. Finalmente este estudio finaliza sus conclusiones cuando refiere que la los incentivos entregados a los servidores son realizados de forma equitativa ya que solo los algunos empleados gozan de este beneficio; el control es deficiente puesto que se debe al ausencia de estrategias para un control adecuado, no existe evaluación de desempeño laboral es por ello que no se conoce el nivel de eficacia y eficacia de los trabajadores

Este resultado coincide con la investigación que realizó Mora, Motiel y Huillcapi quienes en su artículo científico quienes concluyen que la gestión no promueve la motivación respectiva en el trabajo y ello ha influido negativamente en el rendimiento de los trabajadores en las entidades administrativas públicas lo que

ha perjudicado la imagen de las organizaciones puesto que la confianza en ellos ha tenido repercusiones censuradas ya que el servicio que tuvieron los usuarios no han sido los más adecuados.

Por otro lado uno de los factores para conseguir el buen desempeño de un servidor o servidora es que se le tiene que otorgar el puesto de trabajo de acuerdo a su capacidad y talento que tiene según la carrera o especialidad que tiene o maneja, para ello dentro del proceso administrativo debe de haber una gestión del talento muy eficaz en la organización. Tal como refiere Muñoz (2015), quien en sus resultados hace resaltar la importancia que tiene una gestión del talento y afirma en sus investigación que que el personal administrativo que labora en la institución no está totalmente acuerdo con la gestión del departamento del talento humano lo que incide en el rendimiento y la atención al usuario. Asimismo, la mayoría de los empleados no conocen la reglamentación o manual que les sirve para desarrollar sus roles ello trae como consecuencia su bajo desenvolvimiento en el trabajo y peor aún no se siente conformes con el trabajo que ellos mismos ejecutan puesto que no se les facilita los medios logísticos y surge la necesidad de realizar una capacitación. Otra de las conclusiones es que los empleados manifiestan que la calidad de las directrices de la empresa no es totalmente buena y que deben ser revisadas por ellos mismos y que la relación de los empleados con los directivos no es bueno y que la atención a los usuarios no está totalmente bueno y no están conforme con la cantidad de personal que trabaja en la organización así como la calidad de servicio que brinda la institución.

Por otro lado, se tuvo como resultado del pseudo R cuadrado la dependencia porcentual del proceso administrativo en el desempeño de tareas. Donde el coeficiente de Nagalkerke, configura la variabilidad del desempeño laboral que es al 61.4% del comportamiento del proceso administrativo en la Municipalidad de San Martín de Porres, 2018. Por lo tanto el proceso administrativo tiene incidencia significativa en el desempeño de las tareas de servidores de la municipalidad. Conociendo la realidad se manifiesta que el problema radica cuando los trabajadores en sus labores no tienen en claro el papel que desempeñan ya que la distribución de tareas no son los más adecuados por lo tanto el rendimiento y desempeño se ven perjudicados. Dichos resultados se manifiesta con las conclusiones de Muñoz (2015), quien en su estudio: Análisis del desarrollo de la gestión del talento y la incidencia en el desempeño laboral del personal

administrativo del hospital IESS de Babahoyo. Universidad técnica de Babahoyo manifiesta que el personal administrativo que labora en la institución no está totalmente acuerdo con la gestión del departamento del talento humano lo que incide en el rendimiento y la atención al usuario. Asimismo la mayoría de los empleados no conocen la reglamentación o manual que les sirve para desarrollar sus roles ello trae como consecuencia su bajo desenvolvimiento en el trabajo y peor aún no se sienten conformes con el trabajo que ellos mismos ejecutan puesto que no se les facilita los medios logísticos y surge la necesidad de realizar una capacitación. Otra de las conclusiones es que los empleados manifiestan que la calidad de las directrices de la empresa no es totalmente buena y que deben ser revisadas por ellos mismos y que la relación de los empleados con los directivos no es buena y que la atención a los usuarios no está totalmente buena y no están conforme con la cantidad de personal que trabaja en la organización y asimismo con la calidad de servicio que brinda la institución. Así mismo es necesario considerar las conclusiones de Machuca (2016), donde concluye que la disposición del trabajo es congruente con un desempeño laboral de nivel bueno y ello tiene dependencia del mismo porque tiene que ver con el sueldo, las bonificaciones, la organización de tiempo de trabajo de los trabajadores, así mismo la disposición de trabajo está relacionado con el cumplimiento de las metas que están determinadas, por otro lado se estableció que la disposición del trabajo tiene relación con los estudios de especialización, los cargos y el reconocimiento de los desempeños, con la higiene y la seguridad que tiene la institución para con los trabajadores

Con respecto al resultado específico, se tuvo la prueba del pseudo R cuadrado, lo que se discurre la dependencia porcentual del proceso administrativo en el desempeño contextual, el coeficiente de Nagalkerke representa la variabilidad del desempeño contextual de los colaboradores se debe al 75,4% del comportamiento del proceso administrativo en la Municipalidad de San Martín de Porres, 2018. Por lo tanto el proceso administrativo tiene incidencia significativa en el desempeño contextual de los servidores de la municipalidad. Este resultado está relacionado con acciones que ejecuta el trabajador motivados por situaciones ajenas al contexto de trabajo o ámbito de trabajo y está ligada por la estimulación que tiene cada trabajador para realizar su trabajo. Este trabajo se compara con los resultados de Mora, Montiel y Huilcapi (2017) quienes presentaron un artículo científico fruto de

una indagación: Los procesos organizacionales y ambiente laboral, análisis desde la dinámica pública, dichos autores mencionan que no se ha promovido el trabajo en equipo tampoco la motivación a los trabajadores, ello ha influido de forma directa en el rendimiento de las entidades administrativas públicas del Ecuador y por lo consiguiente se tuvo como consecuencia que la imagen de las organizaciones no tenga la confianza debido por el servicio de nivel pésimo que se ha que se la brinda a los usuarios.

Es importante también señalar que en el contexto del trabajo de la municipalidad el trabajador realiza su trabajo con mucha firmeza cuando existe un ambiente de seguridad y sobre todo cuando sabe que no corre riesgos que puedan perjudicar su salud y es que la seguridad física de una organización. Ello se puede corroborar con los estudios de Díaz (2017) quien presentó su trabajo de investigación seguridad en el trabajo y desempeño laboral. Quetzaltenango-Guatemala, que existe una relación significativa entre la seguridad en el trabajo y el desempeño laboral ello permite establecer la formas y medidas de seguridad de toso los servidores y ello hace que el personal sienta la seguridad física cuando esté ejecutando su trabajo. Asimismo, concluye que los factores que afectan al desempeño laboral del personal son la escasez y desaparición de mobiliarios, los equipos desactualizados, la poca iluminación , ventilación , falta de información y comunicación. Asimismo se tiene contar con un programa de seguridad con políticas claras de prevención de riesgos. Finalmente concluye el estudio que no se toman las iniciativas, las ideas ni las sugerencias del personal para alertar situaciones de riesgo.

Finalmente, con respecto el resultado específico, se tiene a la prueba del pseudo R cuadrado, que muestra la dependencia porcentual del proceso administrativo en el desempeño contra productivo, con coeficiente de Nagalkerke se tiene que la variabilidad del desempeño contra productivo de los colaboradores se debe al 57,3% del comportamiento del proceso administrativo en la Municipalidad de San Martín de Porres, 2018. Por lo tanto, el proceso administrativo tiene incidencia significativa en el desempeño contra productivo de los servidores de la municipalidad. Entendiendo que existe situaciones que son contra productivos que perjudican las metas de una organización, de acuerdo a los resultados si incide el proceso administrativo en el desempeño contra productivo. Éste resultado tiene

relación con los trabajos de Díaz (2017) quien concluye que los factores que afectan al desempeño laboral del personal son la poca cantidad y desaparición de mobiliarios y equipos desactualizados, la poca iluminación, ventilación y la falta de información y comunicación. Asimismo se tiene contar con un programa de seguridad con políticas claras de prevención de riesgos. Finalmente concluye el estudio que no se toman las iniciativas, las ideas ni las sugerencias del personal para alertar situaciones de riesgo. Asimismo la falta de constituye un factor negativo para la existencia de situaciones contra productivos, ello hace referencia también como resultados a López (2013) quien afirma que el ámbito de estudio donde realizó su investigación percibió la inexistencia de planes y estrategias que retrasaba el crecimiento de la organización ya que no tienen ningún direccionamiento y los trabajadores sólo realizan la labor que se les encomienda sin valores agregados. Por otro lado no existe una organización estructural razón por el cual la función de los trabajadores no está bien apropiadas, no están bien cumplidas y por lo tanto no se aprovecha el eficaz talento que se tiene. Finalmente faltan incentivos y motivación al personal equilibrado que perjudica el compromiso así como la falta de un control eficaz para la corrección de errores y mejora de los resultados.

## **V. Conclusiones**

**Primera**

Se concluye que el proceso administrativo incide significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad de San Martín de Porres, entendiendo que la prueba del pseudo R cuadrado considera la dependencia porcentual cuyo coeficiente de Nagalkerke mostró que la variabilidad del desempeño laboral se debe al 69,4% al proceso administrativo de la Municipalidad de San Martin de Porres 2018.

**Segunda**

Se concluye que el proceso administrativo incide significativamente en el desempeño de tareas de los colaboradores de la municipalidad de San Martín de Porres, concibiendo que la prueba del pseudo R cuadrado , considera la dependencia porcentual cuyo coeficiente de Nagalkerke mostró que la variabilidad del desempeño de tareas se debe al 61,6% del proceso administrativo de la Municipalidad de San Martin de Porres 2018.

**Tercera**

Se concluye que el proceso administrativo incide significativamente en el desempeño contextual de los colaboradores de la municipalidad de San Martín, entendiendo que la prueba del pseudo R cuadrado consideró la dependencia porcentual cuyo coeficiente de Nagalkerke mostró que la variabilidad del desempeño contextual se debe al 75,4% de la planificación en la Municipalidad de San Martin de Porres 2018.

**Cuarta**

Se concluye que el proceso administrativo incide significativamente en el desempeño contra-productivo de los colaboradores de la municipalidad de San Martín de Porres, entendiendo que la prueba del pseudo R cuadrado considera la dependencia porcentual cuyo coeficiente de Nagalkerke mostró que la variabilidad del desempeño contra-productivo se debe al 57,3% de la planificación en la Municipalidad de San Martin de Porres 2018.



## **VI. Recomendaciones**

**Primera**

A los directivos realizar una revisión de la problemática interna de la organización con técnicas y estrategias adecuadas, luego implementar estrategias eficaces de solución en todos el proceso administrativo, plantear metas , objetivos que sean coherentes con la pretensiones y necesidades de la organización, con la organización del personal considerando las competencias y talentos que tiene cada colaborador, la ubicación eficiente de los puestos de trabajo, en cuanto a la dirección las estrategias de liderazgo, la gestión del buen clima de los trabajadores, el control pertinente y mejora de los errores con fines de tener mayor productividad de los servidores.

**Segunda**

A los gerentes hacer toda una planificación y ejecución de capacitaciones continuas y permanentes de tal manera que los talentos de los servidores sean aprovechados eficientemente, ello ocasionará que los empleados realicen su trabajo con mayor motivación y tener un empeño eficiente. Asimismo crear incentivos, ascensos según los desempeños y acrecentar de esa manera la motivación estímulo hacia el trabajo a realizar.

**Tercera**

Al alcalde y gerentes de todas las áreas de trabajo conceder a los trabajos una infraestructura adecuada que sea cómodo para el servidor a fin de desarrollar su trabajo sin dificultades, considerando que la comodidad del trabajo aumenta el nivel de esfuerzo y dedicación de los trabajadores. Asimismo realizar controles de bienes y enseres de tal manera que tenga un control adecuado de la logística, de la infraestructura, de los materiales y demás medios físicos que tiene la institución

**Cuarta**

A todo el personal tener que elevar su compromiso con su trabajo, mantener siempre la identidad y ética haciendo que su desempeño sea compatible con los fines y propósito que tiene la institución, cuidar y elevar la imagen de la institución cultivando las buenas relaciones. Manifestar la honestidad en su trabajo, sustraer los bienes y enseres de la municipalidad

## **VI. Referencias**

- Araujo, E. (2016) *Proceso Administrativo del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas – Lima, 2016*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. Lima Perú.
- Bardales, V. (2016) *Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local – Mariscal Cáceres – Juanjuí. Año 2015. Tesis de grado*. Universidad César Vallejo, Juanjuí. Perú. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/1003>
- Bernal C. (2007), *Introducción a la administración de las organizaciones*, Mexico:editorial Pearson,
- Chiavenato (2000) *Administración de recursos humanos*. 5ta edición. Editorial Mc México: Graw Hill.
- Díaz, M. (2017) *Seguridad en el trabajo y desempeño laboral. Quetzaltenango-Guatemala*. Tesis de grado de maestría. Universidad Rafael Landívar. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2017/05/43/Diaz-Marleny.pdf>.
- Flores, S. (2013) *la gestión empresarial en Coprobas. Jinotega* Universidad nacional Autónoma de Nicaragua.
- Gorriti, M. (2015) *Nuevos enfoque de la gestión de recursos humanos en la administraciones públicas*. Recuperado de: <https://www.vitoria-gasteiz.org/wb021/http/contenidosEstaticos/adjuntos/es/22/22/2222.pdf>
- Hernández, R., Fernández C., Baptista L. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hidalgo, H. (2015) *Gestión por competencias y desempeño laboral de los colaboradores del proyecto especial Huallaga central y Bajo Mayo, 2015*. Tesis de maestría. Universidad César vallejo. Huallaga. Perú.
- Hurtado, D (2008) *Principios de la administración*. México:Editorial IDM.
- Gutierrez, D. (2017) *Proceso de gestión administrativa y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Foamflex S.A Puente Piedra, 2017*. Universidad César Vallejo. Lima Perú.
- López, D. (2013), *Análisis del proceso administrativo y su incidencia en la operatividad de la empresa Mercredi S.A de Guayas. Ecuador*.

Recuperado de: [repositorio.unemi.edu.ec/.../TESIS%20ANALISIS%20 DEL%20PR OCESO %20ADMI...](http://repositorio.unemi.edu.ec/.../TESIS%20ANALISIS%20 DEL%20PR OCESO %20ADMI...)

Louffat (2012) *Administración moderna*. Universidad ESAM. Lima Perú

Mora, J., Montiel, P., y Huilcapi, M. (2017) El proceso organizacional y ambiente laboral, análisis desde la dinámica pública. Recuperado de <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2017/procesos-organizacionales.html>.

Machuca, S. (2016) *Determinantes del trabajo en el desempeño laboral de los y las licenciados de enfermería en el hospital Essalud- Tingo María 2014*. Tesis para optar el grado de magister en gestión de la salud. Recuperado de: <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/280>.

Muñoz, L. y Andrade P. (2015) *Análisis del desarrollo de la gestión del talento y la incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo del hospital ISSd de Babahoyo*. Universidad técnica de Babahoyo. Recuperado de: <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/2050>.

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., Villa, A., (2011) "*Metodología de la investigación científica y asesoramiento de tesis*". Lima: Cepredim

Pérez, R. y González A. (2012) *Métodos y diseños de investigación*. Recuperado de: <https://www.studocu.com/en/document/universidad-de-guadalajara/metodos-de-investigacion-cuantitativa/sumarias-de-funciones-de-los-enfoques-cuantitativo-y-cualitativo/683766/view>.

Programa de las Naciones Unidas (2009), *Manual de planificación, seguimiento y evaluación de los resultados de desarrollo*. Recuperado de: [http://procurement-notices.undp.org/view\\_file.cfm?doc\\_id=149821](http://procurement-notices.undp.org/view_file.cfm?doc_id=149821).

. Reyes A. (2000) *Administración de Empresas: teoría y práctica*. Mexico, Limusa, Noriega editores.

Ruiz. R. (2017) *Desempeño laboral y modalidad contractual de los servidores del Ministerio público- Gerencia administrativa de San Martín Moyobamba - 2017*. Tesis de maestría. Universidad César vallejo. Moyobamba Perú.

- .Tamayo, J. (1999) *El proceso de la investigación científica – evaluación y administración de los proyectos de investigación*, editorial Noriega, México.
- Terry, G. (2012) *Principios de la administración*. Compañía Editorial Continental. México.
- Thomson, I. (2017) *La organización empresarial*. Promonegocios Recuperado de: <https://www.promonegocios.net/empresa/definicion-organizacion.html>.
- Robbins, P. (2004) *Comportamiento Organizacional*, 10 Edición Pearson, México D.F.
- Varela, E. (2010) *Gestión y gobernanza local en perspectiva comparada: las políticas públicas de modernización administrativa en los Gobiernos Locales de Galicia y el norte de Portugal*, Madrid, España.

## **VII. ANEXOS**

## **Anexo 1. Artículo científico.**

### **1. TITULO**

El proceso administrativo en el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Martín de Porres, 2018.

### **2. AUTOR**

Hurtado Guevara, Otto Víctor

Correo electrónico: ottohurtadoguevara@gmail.com

### **2. RESUMEN**

El presente estudio titulado: El proceso administrativo incide en el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Martín de Porres, 2018. Presenta como objetivo general determinar si el proceso administrativo incide en el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Martín de Porres, 2018. La investigación empleó el método hipotético deductivo, de diseño no experimental, de corte transversal de nivel explicativa con diseño no experimental, transversal y de relacional de causalidad. La población estuvo constituida por los trabajadores de la Agencia Municipal del distrito de San Martín de Porres 2018 - Lima, se utilizó una muestra de tipo no probabilística y el muestreo fue no probabilístico por conveniencia constituido por 155 colaboradores. Para construir, validar y demostrar la confiabilidad de los instrumentos se ha considerado la validez de contenido, mediante la técnica del juicio de expertos quienes certificaron la validación y aplicación de los instrumentos; se utilizó la técnica de la encuesta y su instrumento fue el cuestionario, con preguntas de tipo Escala de Likert. Para la confiabilidad de los instrumentos se usó Alpha de Cronbach por ser un instrumento con respuestas politómicas cuyo instrumento permitió la recogida de datos. Finalmente, la investigación llegó a la conclusión que el proceso administrativo incide significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad de San Martín de Porres, entendiendo que la prueba del pseudo R cuadrado considera la dependencia porcentual cuyo coeficiente de Nagalkerke mostró que la variabilidad del desempeño laboral se debe al 69,4% al proceso administrativo de la Municipalidad de San Martín de Porres 2018.

### **4. PALABRAS CLAVE**

Proceso administrativo, desempeño laboral, colaboradores, municipalidad.



## 5. ABSTRACT

The present study entitled: The administrative process in the work performance of employees of the Municipality of San Martín de Porres, 2018. Presents as a general objective to determine if the administrative process affects the work performance of the employees of the Municipality of San Martín de Porres, 2018. The research employed the deductive hypothetical method, of non-experimental design, of an explanatory cross-section with non-experimental, transversal and relational causality design. The population was constituted by the workers of the Municipal Agency of the district of San Martín de Porres 2018 - Lima, a sample of non-probabilistic type was used and the sampling was non-probabilistic for convenience constituted by 155 employees. In order to construct, validate and demonstrate the reliability of the instruments, the validity of the content has been considered, through the technique of expert judgment who certified the validation and application of the instruments; the survey technique was used and its instrument was the questionnaire, with Likert scale questions. For the reliability of the instruments Alpha de Cronbach was used because it was an instrument with polytomic answers whose instrument allowed the collection of data. Finally, the research concluded that the administrative process significantly affects the work performance of the employees of the municipality of San Martín de Porres, understanding that the pseudo R-square test considers the percentage dependence whose Nagalkerke coefficient showed that the variability of performance labor is due to 69.4% to the administrative process of the Municipality of San Martín de Porres 2018.

**6. KEYWORDS:** Administrative process, work performance, collaborators, municipality.

## 7. INTRODUCCION

En el Perú el desempeño del servidor público ha tenido consecuencias negativas en su productividad y es que el empleo público peruano ha sido calificado por diversos especialistas como caótica, por diversos problemas que enfrentan como la falta de orientación hacia el logro de los resultados, la coexistencia de diversos regímenes laborales, la ausencia de méritos por el buen desempeño, el problema de la no permanencia y/o nombramiento que sin duda todos estos problemas han influenciado para la existencia de una baja calidad de servicios y desempeño que brindan las instituciones públicas del estado entre ellas las municipalidades o gobiernos locales. Así mismo la falta de planes estratégicos adecuados y

coherentes que no ayudan a encaminar los trabajos de manera coherente con lo que se persigue. En ese contexto, de acuerdo al Reglamento de la ley de bases de la Carrera administrativa y de remuneraciones del sector público aprobado por DS. 005-90-PCM, hace referencia que las funciones de titularidad se dan a través de cargos (Jefatura, dirección o gerencia) que se formaliza mediante resolución. Este cargo se da para que el designado preste sus servicios de acuerdo a su idoneidad y competencia donde uno de los requisitos que debe de tener como servidor público el desempeño de sus funciones de apoyo a los trabajadores y funcionarios de asesoría con los aspectos estratégicos que afectan los servicios públicos y el funcionamiento de la entidad pública. En consecuencia, cuando se debe contar con trabajadores de vocación, comprometidos, se tiene resultados eficaces en todos los procesos de la administración pública, se cumplen los objetivos planificados, la organización se tornan más eficientes, la dirección es conllevada por todos en forma colectiva sin presión bajo el cumplimiento de las metas trazadas, con una velación transparente, progresivo y productivos.

Sin embargo en la Municipalidad de San Martín de Porres, 2018, se ha visualizado una falta de planificación como el de organización, si bien se observa que la municipalidad tiene planes estratégicos establecidos pero en los procesos no se visualizan acciones coherentes con las perspectivas que se quiere realizar y alcanzar con lo establecido. Asimismo los trabajadores no laboran coordinadamente, los documentos solicitados como licencias de construcción y funcionamiento comercial tienen muchos aplazamientos, los proyectos planificados no son ejecutados por la falta de vocación de los servidores donde se visualiza que existe una administración deficiente. Agregado a ello se ha observado una falta de eficiencia de los servidores y su quehacer o trabajo, asimismo una falta de conciencia laboral, falta de conocimientos en el rol que desempeñan, así como la existencia de trabajadores sin vocación de servicio, trabajadores pesimistas, poco optimistas, trabajadores que esperan solo órdenes que no tienen iniciativa y falta de creatividad, algunos como los jefes solo esperan mandar, dar órdenes y no ser parte de la ejecución del trabajo, solo entornos poco o nada estimulante. Este escenario ha permitido hacer una investigación en la Municipalidad de San Martín de Porres, 2018, para determinar si es que el proceso administrativo que se emplea en la institución pública incide en el desempeño de los colaboradores de la institución antes mencionado.

Entre los antecedentes nacionales se citó Araujo (2017) presentó su trabajo de investigación denominado: El proceso administrativo del instituto nacional de enfermedades neoplásicas – Lima, 2017. Asimismo a Ruíz (2017) quien presenta su tesis titulada: Desempeño laboral y modalidad contractual de los servidores del Ministerio público- Gerencia administrativa de San Martín Moyobamba -2017. A Gutiérrez (2017), donde presentó su estudio titulado: Proceso de gestión administrativa y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Foamflex S.A Puente Piedra, 2017. Hidalgo (2015), quien presentó su trabajo de investigación titulado: Gestión por competencias y desempeño laboral de los colaboradores del proyecto especial Huallaga central y Bajo Mayo, 2015. Entre los antecedentes internacionales se tuvo a Mora y Montiel y Huilcapi (2017) presentaron el artículo científico producto de una investigación denominado: Los procesos organizacionales y ambiente laboral, análisis desde la dinámica pública. Díaz (2017) presentó su trabajo de investigación titulado: Seguridad en el trabajo y desempeño laboral. Quetzaltenango-Guatemala. Asimismo se tuvo a Muñoz y Andrade (2015) presenta su estudio: Análisis del desarrollo de la gestión del talento y la incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo del hospital IESS de Babahoyo. Flores (2013) donde presentó su estudio denominado en la gestión empresarial en Coproba. Universidad nacional Autónoma de Nicaragua. Finalmente se tuvo a López (2013), quien presentó su investigación: Análisis del proceso administrativo y su incidencia en la operatividad de la empresa Mercredi S.A de Guayas. Ecuador.

Con respecto a la teoría que fundamentó con las teorías en este contexto, Bernal (2013), ha referido que:

El proceso administrativo, surge de la teoría de la administración general de Henry Fayol y que posteriormente se refuerza con el enfoque neoclásico, deduce el conocimiento, las herramientas y las técnicas del que hacer administrativo, y hace referencia a los procesos de planificación, organización, dirección y control (p. 51).

Costales (2009) ha afirmado que el desempeño laboral constituye:

Ejecutar operaciones laborales con el objeto de originar un contexto biopsicosocial de prosperidad interpersonal, que conlleve a facilitar un servicio laboral mucho más productivo con fines de lograr los objetivos de la

organización. Asimismo el autor hace referencia que establece el frenesí y el discernimiento para perfeccionar exitosamente las tareas determinadas; la habilidad para cumplir su desempeño del área que se le asigna que no son expresamente determinadas, apoyar y colaborar con los demás y someterse, apoyar y proteger pautas, instrucciones y objetivos institucionales.

## 8. METODOLOGIA

La investigación es de enfoque cuantitativo por cuanto la recolección de datos es equivalente a medir y asignar números a objetos y eventos. Para el desarrollo del estudio se utilizó el método hipotético deductivo que consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o aceptar tales Hipótesis deduciendo de ellas las conclusiones que deben confrontarse con los hechos. El diseño del estudio fue no experimental y transversal relacional causal de nivel explicativo. Asimismo el estudio es de tipo básica porque parte de un marco teórico y su finalidad radica en formular nuevas teorías o modificar las existentes así como incrementar los conocimientos científicos o filosóficos.

## 9. RESULTADOS

*Pseudo coeficiente de determinación de las variables del proceso administrativo en el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Martín de Porres, 2018.*

<b>Pseudo R cuadrado</b>	
Cox y Snell	,558
Nagelkerke	,694
McFadden	,500

Función de enlace: Logit.

En cuanto al resultado general, se tiene a la prueba del pseudo R cuadrado, lo que se considera es la dependencia porcentual del proceso administrativo en el desempeño laboral. Donde el coeficiente de Nagelkerke, el cual se tiene que la variabilidad del desempeño laboral de los colaboradores se debe al 69.4% del comportamiento del proceso administrativo en la Municipalidad de San Martín de Porres, 2018. Por lo definido el proceso administrativo tienen incidencia significativa en el desempeño laboral de los servidores.

## 10. DISCUSION

Por lo definido el proceso administrativo si tiene incidencia significativa en el desempeño de las tareas de los colaboradores de la municipalidad de San Martín

de Porres, considerando que los resultados no coinciden con la realidad, sin embargo esta incidencia se traduce en el esfuerzo que realizan los servidores cuando relazan su trabajo y ello está ligada a las acciones que se plantean durante el proceso administrativo. Este resultado coincide con la investigación que realizó Mora, Motiel y Huillcapi quienes en su artículo científico quienes concluyen que la gestión no promueve el la motivación respectiva en el trabajo y ello ha influido negativamente en el rendimiento de los trabajadores en las entidades administrativas públicas lo que ha perjudicado la imagen de las organizaciones puesto que la confianza en ellos ha tenido repercusiones censuradas ya que el servicio que tuvieron los usuarios no han sido los más adecuados. Por otro lado, se tuvo como resultado del pseudo R cuadrado la dependencia porcentual del proceso administrativo en el desempeño de tareas. Donde el coeficiente de Nagalkerke, configura la variabilidad del desempeño laboral que es al 61.4% del comportamiento del proceso administrativo en la Municipalidad de San Martin de Porres, 2018. Por lo tanto el proceso administrativo tiene incidencia significativa en el desempeño de las tareas de servidores de la municipalidad. Conociendo la realidad se manifiesta que el problema radica cuando los trabajadores en sus labores no tienen en claro el papel que desempeñan ya que la distribución de tareas no son los más adecuados por lo tanto el rendimiento y desempeño se ven perjudicados. Dichos resultados se manifiesta con las conclusiones de Muñoz (2015), manifiesta que el personal administrativo que labora en la institución no está totalmente acuerdo con la gestión del departamento del talento humano lo que incide en el rendimiento y la atención al usuario. Asimismo la mayoría de los empleados no conocen la reglamentación o manual que les sirve para desarrollar sus roles ello trae como consecuencia su bajo desenvolvimiento en el trabajo y peor aún no se siente conformes con el trabajo que ellos mismos ejecutan puesto que no se les facilita los medios logísticos y surge la necesidad de realizar una capacitación. Con respecto al resultado específico, se tuvo la prueba del pseudo R cuadrado, lo que se discurre la dependencia porcentual del proceso administrativo en el desempeño contextual, el coeficiente de Nagalkerke representa la variabilidad del desempeño contextual de los colaboradores se debe al 75,4% del comportamiento del proceso administrativo en la Municipalidad de San Martin de Porres, 2018. Por lo tanto el proceso administrativo tiene incidencia significativa en el desempeño contextual de los servidores de la municipalidad. Este resultado está

relacionado con acciones que ejecuta el trabajador motivados por situaciones ajenas al contexto de trabajo o ámbito de trabajo y está ligada por la motivación que tiene cada trabajador para realizar su trabajo. Este trabajo se compara con los resultados de Mora, Montiel y Huilcapi (2017) dichos autores mencionan que no se ha promovido el trabajo en equipo tampoco la motivación a los trabajadores, ello ha influido de forma directa en el rendimiento de las entidades administrativas públicas del Ecuador y por lo consiguiente se tuvo como consecuencia que la imagen de las organizaciones no tenga la confianza debido por el servicio de nivel pésimo que se ha que se la brinda a los usuarios. Finalmente, con respecto al resultado específico, se tiene a la prueba del pseudo R cuadrado, que muestra la dependencia porcentual del proceso administrativo en el desempeño contra productivo, con coeficiente de Nagalkerke se tiene que la variabilidad del desempeño contra productivo de los colaboradores se debe al 57,3% del comportamiento del proceso administrativo en la Municipalidad de San Martín de Porres, 2018. Por lo tanto, el proceso administrativo tiene incidencia significativa en el desempeño contra productivo de los servidores de la municipalidad. Entendiendo que existe situaciones que son contra productivos que perjudican las metas de una organización, de acuerdo a los resultados si incide el proceso administrativo en el desempeño contra productivo. Éste resultado tiene relación con los trabajos de Díaz (2017) quien concluye que los factores que afectan al desempeño laboral del personal son la poca cantidad y desaparición de mobiliarios y equipos desactualizados, la poca iluminación, ventilación y la falta de información y comunicación. Asimismo se tiene contar con un programa de seguridad con políticas claras de prevención de riesgos. Finalmente concluye el estudio que no se toman las iniciativas, las ideas ni las sugerencias del personal para alertar situaciones de riesgo. Asimismo la falta de constituye un factor negativo para la existencia de situaciones contra productivos, ello hace referencia también como resultados a López (2013) quien afirma que el ámbito de estudio donde realizó su investigación percibió la inexistencia de planes y estrategias que retrasaba el crecimiento de la organización ya que no tienen ningún direccionamiento y los trabajadores sólo realizan la labor que se les encomienda sin valores agregados. Por otro lado no existe una organización estructural razón por el cual la función de los trabajadores no está bien apropiadas, no están bien cumplidas y por lo tanto no se aprovecha el eficaz talento que se tiene. Finalmente faltan incentivos y motivación al personal equilibrado que perjudica el compromiso

así como la falta de un control eficaz para la corrección de errores y mejora de los resultados.

## 11. CONCLUSIÓN

Se concluye que el proceso administrativo incide significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad de San Martín de Porres 2018, entendiendo que la prueba del pseudo R cuadrado considera la dependencia porcentual cuyo coeficiente de Nagalkerke mostró que la variabilidad del desempeño laboral se debe al 69,4% al proceso administrativo de la Municipalidad de San Martín de Porres 2018.

## 12. REFERENCIAS:

- Araujo, E. (2016) *Proceso Administrativo del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas – Lima, 2016*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. Lima Perú.
- Bardales, V. (2016) *Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local – Mariscal Cáceres – Juanjuí. Año 2015. Tesis de grado*. Universidad César Vallejo, Juanjuí. Perú. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/1003>
- Bernal C. (2007), *Introducción a la administración de las organizaciones*, editorial Pearson, Mexico.
- Chiavenato (2000) *Administración de recursos humanos*. 5ta edición. Editorial Mc Graw Hill. México.
- Díaz, M. (2017) *Seguridad en el trabajo y desempeño laboral. Quetzaltenango-Guatemala*. Tesis de grado de maestría. Universidad Rafael Landívar. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2017/05/43/Diaz-Marleny.pdf>.
- Flores, S. (2013) *la gestión empresarial en Coprobas. Jinotega* Universidad nacional Autónoma de Nicaragua.
- Gorriti, M. (2015) Nuevos enfoque de la gestión de recursos humanos en la administraciones públicas. Recuperado de: <https://www.vitoria-gasteiz.org/wb021/http/contenidosEstaticos/adjuntos/es/22/22/2222.pdf>

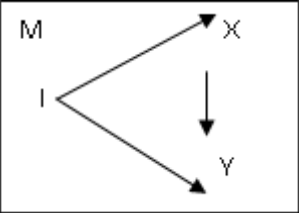
- Hernández, R., Fernández C., Baptista L. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hidalgo, H. (2015) Gestión por competencias y desempeño laboral de los colaboradores del proyecto especial Huallaga central y Bajo Mayo, 2015. Tesis de maestría. Universidad César vallejo. Huallaga. Perú



Anexo 2.  
Matriz de consistencia:

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES																																																												
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cómo incide el proceso administrativo en el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Martín de Porres, 2018?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p><b>Problema específico 1</b></p> <p>¿Cómo incide el proceso administrativo en el desempeño de tareas de los colaboradores de la Municipalidad de San Martín de Porres, 2018?</p> <p><b>Problema específico 2</b></p> <p>¿Cómo incide el proceso administrativo en el desempeño contextual de los colaboradores de la Municipalidad de San Martín de Porres, 2018?</p> <p><b>Problema específico 3</b></p> <p>¿Cómo incide el proceso administrativo en el desempeño contra productivo de los colaboradores de los</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar si el proceso administrativo incide en el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Martín de Porres, 2018.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p><b>Objetivo específico 1</b></p> <p>Determinar si el proceso administrativo incide en el desempeño de tareas de los colaboradores de la Municipalidad de San Martín de Porres, 2018.</p> <p><b>Objetivo específico 2</b></p> <p>Determinar si el proceso administrativo incide en el desempeño contextual de los colaboradores de la Municipalidad de San Martín de Porres, 2018.</p> <p><b>Objetivo específico 3</b></p> <p>Determinar si el proceso administrativo incide en el desempeño contra productivo de los colaboradores de la</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>Existe una incidencia significativa del proceso administrativo en el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Martín de Porres, 2018.</p> <p><b>Hipótesis específicos:</b></p> <p><b>Hipótesis específico 1</b></p> <p>Existe una incidencia significativa del proceso administrativo en el desempeño de tareas de los colaboradores de la Municipalidad de San Martín de Porres, 2018.</p> <p><b>Hipótesis específico 2</b></p> <p>Existe una incidencia significativa del proceso administrativo en el desempeño contextual de los colaboradores de la Municipalidad de San Martín de Porres, 2018.</p> <p><b>Hipótesis específico 3</b></p> <p>Existe una incidencia significativa del proceso administrativo en el desempeño contraproducente de los colaboradores de la Municipalidad de San Martín de Porres, 2018.</p>	<p>V.1. proceso administrativo</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escala</th> <th>Niveles y</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2"><b>Planificación</b></td> <td>Diagnósticos</td> <td rowspan="2">1-6</td> <td rowspan="2">Nunca</td> <td rowspan="2">Bueno (90-120)</td> </tr> <tr> <td>Estrategias Objetivos</td> </tr> <tr> <td rowspan="2"><b>Organización</b></td> <td>Reglamento</td> <td rowspan="2">7-12</td> <td>Casi nunca</td> <td rowspan="2">Regular (57-89)</td> </tr> <tr> <td>Funciones</td> </tr> <tr> <td rowspan="2"><b>Dirección</b></td> <td>Atención al Cliente</td> <td rowspan="2">13-18</td> <td>A veces</td> <td rowspan="2">Malo (24-56)</td> </tr> <tr> <td>Liderazgo Comunicación</td> </tr> <tr> <td rowspan="2"><b>Control</b></td> <td>Verificación</td> <td rowspan="2">19-24</td> <td>Siempre</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Supervisión Evaluación Retroalimentación</td> </tr> </tbody> </table> <p>V.2. Desempeño laboral de los colaboradores</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escala</th> <th>Niveles y Rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4"><b>Desempeño de tareas</b></td> <td>Administración</td> <td rowspan="4">1-12</td> <td rowspan="4">.Nunca .Casi Nunca</td> <td rowspan="4">Eficaz (103-140)</td> </tr> <tr> <td>Comunicación escrita y oral</td> </tr> <tr> <td>Supervisión y liderazgo</td> </tr> <tr> <td>Trabajo con cosas Trabajo con datos</td> </tr> <tr> <td rowspan="3"><b>Desempeño contextual</b></td> <td>Trabajo con personas</td> <td rowspan="3">13-24</td> <td>.A veces</td> <td rowspan="3">Insuficiente (66-102)</td> </tr> <tr> <td>Contexto sobre las tareas</td> </tr> <tr> <td>Contextual sobre la organización</td> </tr> <tr> <td rowspan="2"><b>Desempeño contra productivo</b></td> <td>Contextual interpersonal</td> <td rowspan="2">25-28</td> <td>.Siempre</td> <td rowspan="2">Ineficaz (28-65)</td> </tr> <tr> <td>Adaptación e innovación</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Contra productivo interpersonal</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	indicadores	Ítems	Escala	Niveles y	<b>Planificación</b>	Diagnósticos	1-6	Nunca	Bueno (90-120)	Estrategias Objetivos	<b>Organización</b>	Reglamento	7-12	Casi nunca	Regular (57-89)	Funciones	<b>Dirección</b>	Atención al Cliente	13-18	A veces	Malo (24-56)	Liderazgo Comunicación	<b>Control</b>	Verificación	19-24	Siempre		Supervisión Evaluación Retroalimentación	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y Rangos	<b>Desempeño de tareas</b>	Administración	1-12	.Nunca .Casi Nunca	Eficaz (103-140)	Comunicación escrita y oral	Supervisión y liderazgo	Trabajo con cosas Trabajo con datos	<b>Desempeño contextual</b>	Trabajo con personas	13-24	.A veces	Insuficiente (66-102)	Contexto sobre las tareas	Contextual sobre la organización	<b>Desempeño contra productivo</b>	Contextual interpersonal	25-28	.Siempre	Ineficaz (28-65)	Adaptación e innovación		Contra productivo interpersonal			
Dimensiones	indicadores	Ítems	Escala	Niveles y																																																											
<b>Planificación</b>	Diagnósticos	1-6	Nunca	Bueno (90-120)																																																											
	Estrategias Objetivos																																																														
<b>Organización</b>	Reglamento	7-12	Casi nunca	Regular (57-89)																																																											
	Funciones																																																														
<b>Dirección</b>	Atención al Cliente	13-18	A veces	Malo (24-56)																																																											
	Liderazgo Comunicación																																																														
<b>Control</b>	Verificación	19-24	Siempre																																																												
	Supervisión Evaluación Retroalimentación																																																														
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y Rangos																																																											
<b>Desempeño de tareas</b>	Administración	1-12	.Nunca .Casi Nunca	Eficaz (103-140)																																																											
	Comunicación escrita y oral																																																														
	Supervisión y liderazgo																																																														
	Trabajo con cosas Trabajo con datos																																																														
<b>Desempeño contextual</b>	Trabajo con personas	13-24	.A veces	Insuficiente (66-102)																																																											
	Contexto sobre las tareas																																																														
	Contextual sobre la organización																																																														
<b>Desempeño contra productivo</b>	Contextual interpersonal	25-28	.Siempre	Ineficaz (28-65)																																																											
	Adaptación e innovación																																																														
	Contra productivo interpersonal																																																														

colaboradores de la Municipalidad de San Martín de Porres, 2018?	Municipalidad de San Martín de Porres, 2018.		<p style="text-align: center;">Contra productivo organizacional</p> <hr/> <p>V. de Control Características de las unidades muestrales.</p> <table border="1" data-bbox="1379 363 2172 507"> <thead> <tr> <th data-bbox="1379 363 1592 392">Dimensiones</th> <th data-bbox="1592 363 1975 392">Indicadores</th> <th data-bbox="1975 363 2172 392">Ítems</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1379 392 1592 507">4 y 3 dimensiones</td> <td data-bbox="1592 392 1975 507">Edad, sexo, condición laboral</td> <td data-bbox="1975 392 2172 507">24 y 28 ítems.</td> </tr> </tbody> </table>			Dimensiones	Indicadores	Ítems	4 y 3 dimensiones	Edad, sexo, condición laboral	24 y 28 ítems.
Dimensiones	Indicadores	Ítems									
4 y 3 dimensiones	Edad, sexo, condición laboral	24 y 28 ítems.									

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística utilizado
<p><b>Tipo de estudio</b></p> <p>El tipo de investigación es básico puesto que se intenta acrecentar los conocimientos teóricos respecto a las variables proceso administrativo y desempeño laboral de los colaboradores.</p> <p><b>Diseño de estudio:</b> La investigación tiene un diseño no experimental y transversal.</p> <p>Diseño (Esquema)</p>  <p>Donde:</p> <p>M. Muestra</p> <p>I. Incidencia</p> <p>X. Variable independiente: El Proceso Administrativo</p> <p>Y. Variable dependiente: Desempeño laboral de los colaboradores.</p>	<p><b>Población:</b> Para el estudio la población estará conformado por 215 trabajadores.</p> <p><b>Tamaño de la muestra:</b> Para el estudio se hizo uso de la muestra no probabilística con 155 colaboradores, trabajadores de la municipalidad de la municipalidad San Martín de Porres.</p> <p><b>Muestreo:</b> el muestreo fue la no probabilística por conveniencia o intencional, ya que el autor escogió a los representantes según su disponibilidad.</p>	<p>Técnica: Encuesta: Título: Cuestionario para la medición de la variable proceso administrativo Autor: Araujo(2015) , Bernal (2013), Adaptado por Hurtado Otto (2018) Procedencia: Colombia (2013) Objetivo: Medir la percepción del proceso administrativo de los colaboradores. Administración: Particular Duración: 25 minutos Significación: El cuestionario para instituir el nivel el predominio entre los parámetros de apreciación exacto y necesario. Estructura: De escala Likert: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).</p> <p>N° Dimensiones (4): Planificación (6 ítems), organización (6 ítems , dirección (6 ítems) y control (6 ítems).</p> <p>Título: Cuestionario para la medición de la variable desempeño laboral de los colaboradores. Autor: Hurtado Otto (2018) Procedencia: Lima - Perú-2015 Objetivo: Medir la percepción del desempeño laboral de los colaboradores. Administración: Particular Duración: 25 minutos Significación: El cuestionario para establecer el nivel de influencia entre las cuantificaciones de apreciación preciso y obligatorio. Estructura: De escala Likert, como: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).</p> <p>Dimensiones (3): Desempeño de tareas (12 ítems), desempeño contextual (12 ítems) y desempeño contra-productivo</p>	<p>Para los resultados estadísticos descriptivos se usaron figuras y tablas que se obtuvieron luego de procesarlos con el programa SPSS cualquier versión. Para la prueba de hipótesis se hizo uso de la regresión logística ordinal</p>

### ANEXO 3 : INSTRUMENTO PARA MEDIR LA VARIABLE EL PROCESO ADMINISTRATIVO Y EL DESEMPEÑO LABORAL

#### DATOS INFORMATIVOS:

**INSTRUCCIONES:** El presente cuestionario es para realizar una investigación y medir la variable los procesos administrativo y el desempeño laboral. La información que nos proporcione será solo con fines de estudio y de mucha confidencialidad. Por ello se le solicita por favor marcar con un aspa X (aspa) el recuadro valorativo según sea su caso de manera sincera y objetiva sin dejar ningún interrogante. Usar la siguiente escala según sea su percepción.

Escala Valorativa				
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
N	CN	AV	CS	S
1	2	3	4	5

PROCESO ADMINISTRATIVO						
ÍTEMS						
No	DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN	Valoración				
		1	2	3	4	5
1	¿Cree usted que los jefes inmediatos se preocupan por conocer la situación de cada área de la municipalidad?					
2	¿Considera que se procura identificar los problemas de las áreas para tomar acciones y decisiones administrativas?					
3	¿Se establecen políticas o estrategias dentro de la gestión administrativa en la municipalidad?					
4	¿Cree usted que se establecen adecuadamente una planificación de acciones en la Entidad?					
5	¿Se les hace de su conocimiento de forma obligatoria los objetivos y metas a alcanzar de la Entidad?					
6	¿Considera que las decisiones de las jefaturas están enmarcadas en los objetivos de la municipalidad?					
	<b>DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN</b>					
7	¿Procede Usted a realizar su labor de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de la Entidad, como es el MOF, ROF, Directivas, etc.?					
8	¿Cree usted que las acciones de los trabajadores están de acuerdo al código de ética y/o conducta que son políticas de la municipalidad?					
9	¿Se establecen y/o designan las funciones de acuerdo a la experiencia y capacidad del personal?					
10	¿Se establecen y/o designan las funciones de acuerdo a los regímenes laborales y/o tiempo de trabajo?					
11	¿Considera que la atención al usuario es adecuada y está establecida como política de la municipalidad?					

12	Reciben todos los trabajadores capacitaciones o instrucciones para realizar su trabajo con más eficacia y atender al usuario?					
<b>DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN</b>						
13	¿Los jefes inmediatos se interesan porque las funciones de los trabajadores se cumplan eficientemente?.					
14	¿Le designan trabajos que usted conoce y que sabe cómo desarrollarlos sin necesidad de hacer consultas de cómo se realiza?					
15	¿Cree usted que en la toma de decisiones se captan las opiniones de los trabajadores de la municipalidad?					
16	¿En el desarrollo de sus funciones utiliza el acceso al portal corporativo, como es el correo institucional, página web, etc.?					
17	¿Se realiza un seguimiento al desempeño laboral de los trabajadores con fines de mejora continua?					
18	¿Se realizan monitoreos respecto al cumplimiento de los trabajos de los objetivos y metas institucionales y profesionales?					
<b>DIMENSIÓN 4: CONTROL</b>						
19	¿Se verifican las labores que se desarrollan de acuerdo a las órdenes impartidas?					
20	¿Se verifica que sus labores se desarrollan de acuerdo a los procesos administrativos?					
21	¿Se informa al personal en forma periódica, oportuna y confiable sobre el cumplimiento del trabajo y desempeño por cada área?					
22	¿Se comunica al personal sobre posibles cambios que puedan afectar el cumplimiento de su trabajo?					
23	¿Se realizan reuniones de trabajo para dar a conocer los resultados y las debilidades de la Gestión Administrativa de la municipalidad?					
24	¿Se realizan capacitaciones sobre temas relacionados al desarrollo de los programas y actividades del personal de la Entidad?					

<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>						
<b>ÍTEMS</b>						
No	DIMENSIÓN 1: DESEMPEÑO DE TAREAS	Valoración				
		1	2	3	4	5
1	Las actividades administrativas encargado al profesional de tu trabajo son correctamente desempeñadas.					
2	Comprende cómodamente y sin problemas las actividades que le asignan diariamente y los ejecuta con facilidad					
3	Se siente cómodo desempeñando las funciones asignadas					
4	Cumple con los objetivos e instructivos de todos los días del trabajo a realizarse.					
5	Se comunica con mucha frecuencia con los demás cuando no entendible el trabajo que se le asigna.					
6	Realiza los informes con prontitud y facilidad cuando le solicitan las autoridades o jefe inmediato superior					
7	Mantiene siempre informado a las personas competentes de los trabajos que realiza.					

8	El nivel de los trabajadores en la toma de decisiones y asertividad para resolver situaciones conflictivas es óptimo.					
9	Los trabajos manuales y técnicos para la operatividad de sus funciones le resultan siempre fáciles.					
10	Mantiene la información adecuada guardando los archivos que facilitan siempre su búsqueda cuando se requiere.					
11	Identifica con facilidad el lugar donde están depositados los archivos y la información importante.					
12	Se observa que con frecuencia interactúa con las personas de su entorno laboral.					
	<b>DIMENSIÓN 2: DESEMPEÑO CONTEXTUAL</b>					
13	Colabora con el avance del trabajo, a veces lo realiza fuera del horario regular, sin necesidad de que le soliciten.					
14	Conoce las tareas asignadas que desempeña otras áreas por la experiencia y conocimientos que tiene					
15	Participa siempre en los eventos de confraternidad organizados por la municipalidad.					
16	Acata y vela porque sus compañeros cumplan las reglas de la Institución por el bienestar de los demás.					
17	Suele muchas veces adoptar ideas y soluciones que benefician al municipio.					
18	Apoya siempre a sus compañeros de trabajo en sus funciones cuando ellos lo requieren.					
19	Su conducta positiva o negativa altera el ambiente laboral ya que es un trabajador (a) con roles importantes.					
20	Contribuye positivamente a desarrollar el desempeño de trabajo de sus compañeros y compañeras					
21	Promueve un ambiente de trabajo en donde todos los puntos de vista de los integrantes son respetados y valorados.					
22	Le gusta realizar sugerencias para mejorar la gestión y los procesos de la institución.					
23	Se adapta con facilidad al uso de las tecnologías de la información y comunicación por mantenerse siempre capacitado. (a).					
24	Se adapta con facilidad a su entorno laboral.					
	<b>DIMENSIÓN 3: DESEMPEÑO CONTRA-PRODUCTIVO</b>					
25	Evita entrar a los chismes de oficina porque y considera que le restan tiempo para las labores productivas.					
26	Observa siempre a todos los trabajadores que respetan los bienes de la institución y que no son extraídos.					
27	Cuando observa alguna acción negativa para la Institución siempre informa sin temor.					
28	Respeto con mucha frecuencia el horario laboral.					

## Anexo 4. Certificado de validez del instrumento de recolección de datos



ESCUELA DE POSTGRADO

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: PROCESO ADMINISTRATIVO.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: PLANEACIÓN</b>								
01	¿Cree usted que los jefes inmediatos se preocupan por conocer la situación de cada área de la municipalidad?	✓		✓		✓		
02	¿Considera que se procura identificar los problemas de las áreas para tomar acciones y decisiones administrativas?	✓		✓		✓		
03	¿Se establecen políticas o estrategias dentro de la gestión administrativa en la municipalidad?	✓		✓		✓		
04	¿Cree usted que se establecen adecuadamente una planificación de acciones en la Entidad?	✓		✓		✓		
05	¿Se les hace de su conocimiento de forma obligatoria los objetivos y meta a alcanzar de la Entidad?	✓		✓		✓		
06	¿Considera que las decisiones de las jefaturas están enmarcadas en los objetivos de la municipalidad?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN</b>								
07	¿Procede Usted a realizar su labor de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de la Entidad, como es el MOF, ROF, Directivas, etc.?	✓		✓		✓		
08	¿Cree usted que las acciones de los trabajadores están de acuerdo al código de ética y/o conducta que son políticas de la municipalidad?	✓		✓		✓		
09	¿Se establecen y/o designan las funciones de acuerdo a la experiencia y capacidad del personal	✓		✓		✓		
10	¿Se establecen y/o designan las funciones de acuerdo a los regimenes laborales y/o tiempo de trabajo?	✓		✓		✓		
11	Considera que la atención al usuario es adecuada y está establecida como política de la municipalidad?	✓		✓		✓		
12	Reciben todos los trabajadores capacitaciones o instrucciones para realizar su trabajo con más eficacia y atender al usuario?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN</b>								
13	¿Los jefes inmediatos se interesan porque las funciones de los trabajadores se cumplan eficientemente?	✓		✓		✓		
14	¿Le designan trabajos que usted conoce y que sabe cómo desarrollarlos sin necesidad de hacer consultas de cómo se realiza?	✓		✓		✓		

15	¿Cree usted que en la toma de decisiones se captan las opiniones de los trabajadores de la municipalidad?	Si	No	Si	No	Si	No	
16	¿En el desarrollo de sus funciones utiliza el acceso al portal corporativo, como es el correo institucional, página web, etc.?	✓		✓		✓		
17	¿Se realiza un seguimiento al desempeño laboral de los trabajadores con fines de mejora continua?	✓		✓		✓		
18	¿Se realizan monitoreos respecto al cumplimiento de los trabajos de los objetivos y metas institucionales y profesionales?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 4: CONTROL</b>								
19	¿Se verifican las labores que se desarrollan de acuerdo a las órdenes impartidas?	✓		✓		✓		
20	¿Se verifica que sus labores se desarrollan de acuerdo a los procesos administrativos?	✓		✓		✓		
21	¿Se informa al personal en forma periódica, oportuna y confiable sobre el cumplimiento del trabajo y desempeño por cada área?	✓		✓		✓		
22	¿Se comunica al personal sobre posibles cambios que puedan afectar el cumplimiento de su trabajo?	✓		✓		✓		
23	¿Se realizan reuniones de trabajo para dar a conocer los resultados y las debilidades de la Gestión Administrativa de la municipalidad?	Si	No	Si	No	Si	No	
24	¿Se realizan capacitaciones sobre temas relacionados al desarrollo de los programas y actividades del personal de la Entidad?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es aplicable

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Memacho Rivera Alejandro S.    DNI: 32403439

Especialidad del validador: Metodólogo

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

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

... 1 de 12 del 2018



Firma del Experto Informante.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: DESEMPEÑO DE TAREAS</b>							
01	Las actividades administrativas encargados a su compañero de trabajo son correctamente desempeñadas.	✓		✓		✓		
02	Comprende cómodamente y sin problemas las actividades que le asignan diariamente y los ejecuta con facilidad	✓		✓		✓		
03	Se siente cómodo desempeñando las funciones asignadas	✓		✓		✓		
04	Cumple con los objetivos e instructivos de todos los días del trabajo a realizarse.	✓		✓		✓		
05	Se comunica con mucha frecuencia con los demás cuando no entendible el trabajo que se le asigna.	✓		✓		✓		
06	Realiza los informes con prontitud y facilidad cuando le solicitan las autoridades o jefe inmediato superior	✓		✓		✓		
07	Mantiene siempre informado a las personas competentes de los trabajos que realiza.	✓		✓		✓		
08	El nivel de los trabajadores en la toma de decisiones y asertividad para resolver situaciones conflictivas es óptimo.	✓		✓		✓		
09	Los trabajos manuales y técnicos para la operatividad de sus funciones le resultan siempre fáciles.	✓		✓		✓		
10	Mantiene la información adecuada guardando los archivos que facilitan siempre su búsqueda cuando se requiere.	✓		✓		✓		
11	Identifica con facilidad el lugar donde están depositados los archivos y la información importante.	✓		✓		✓		
12	Se observa que con frecuencia interactúa con las personas de su entorno laboral.	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN 2: DESEMPEÑO CONTEXTUAL							
13	Colabora con el avance del trabajo, a veces lo realiza fuera del horario regular, sin necesidad de que le soliciten.	✓		✓		✓	
14	Conoce las tareas asignadas que desempeña otras áreas por la experiencia y conocimientos que tiene	✓		✓		✓	
15	Participa siempre en los eventos de confraternidad organizados por la municipalidad.	✓		✓		✓	
16	Acata y vela porque sus compañeros cumplan las reglas de la Institución por el bienestar de los demás.	✓		✓		✓	
17	Suele muchas veces adoptar ideas y soluciones que benefician al municipio.	✓		✓		✓	
18	Apoya siempre a sus compañeros de trabajo en sus funciones cuando ellos lo requieren.	✓		✓		✓	
19	Su conducta positiva o negativa altera el ambiente laboral ya que es un trabajador (a) con roles importantes.	✓		✓		✓	
10	Contribuye positivamente a desarrollar el desempeño de trabajo de sus compañeros y compañeras	✓		✓		✓	
21	Promueve un ambiente de trabajo en donde todos los puntos de vista de los integrantes son respetados y valorados.	✓		✓		✓	
22	Le gusta realizar sugerencias para mejorar la gestión y los procesos de la institución.	✓		✓		✓	
23	Se adapta con facilidad al uso de las tecnologías de la información y comunicación por mantenerse siempre capacitado. (a).	✓		✓		✓	
24	Se adapta con facilidad a su entorno laboral.	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSIÓN 3: DESEMPEÑO CONTRAPRODUCTIVO</b>	Si	No	Si	No	Si	No
25	Evita entrar a los chismes de oficina porque y considera que le restan tiempo para las labores productivas.	✓		✓		✓	
26	Muestra siempre el obediencia a sus pares y jefes o supervisores respetando el cargo y tareas	✓		✓		✓	

	encomendadas.	✓		✓		✓	
27	Cuando observa alguna acción negativa para la Institución siempre informa sin temor.	✓		✓		✓	
28	Respeto con mucha frecuencia el horario laboral.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es aplicable

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable []    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]


Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Menadro Rivera Alejandro    DNI: 32403439

Especialidad del validador: Metodólogo

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

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

1 de 12 del 2018



Firma del Experto Informante.



ESCUOLA DE POSTGRADO

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: PROCESO ADMINISTRATIVO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: PLANEACIÓN</b>								
01	¿Cree usted que los jefes inmediatos se preocupan por conocer la situación de cada área de la municipalidad?	✓		✓		✓		
02	¿Considera que se procura identificar los problemas de las áreas para tomar acciones y decisiones administrativas?	✓		✓		✓		
03	¿Se establecen políticas o estrategias dentro de la gestión administrativa en la municipalidad?	✓		✓		✓		
04	¿Cree usted que se establecen adecuadamente una planificación de acciones en la Entidad?	✓		✓		✓		
05	¿Se les hace de su conocimiento de forma obligatoria los objetivos y meta a alcanzar de la Entidad?	✓		✓		✓		
06	¿Considera que las decisiones de las jefaturas están enmarcadas en los objetivos de la municipalidad?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN</b>								
07	¿Procede Usted a realizar su labor de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de la Entidad, como es el MOF, ROF, Directivas, etc.?	✓		✓		✓		
08	¿Cree usted que las acciones de los trabajadores están de acuerdo al código de ética y/o conducta que son políticas de la municipalidad?	✓		✓		✓		
09	¿Se establecen y/o designan las funciones de acuerdo a la experiencia y capacidad del personal	✓		✓		✓		
10	¿Se establecen y/o designan las funciones de acuerdo a los regimenes laborales y/o tiempo de trabajo?	✓		✓		✓		
11	Considera que la atención al usuario es adecuada y está establecida como política de la municipalidad?	✓		✓		✓		
12	Reciben todos los trabajadores capacitaciones o instrucciones para realizar su trabajo con más eficacia y atender al usuario?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN</b>								
13	¿Los jefes inmediatos se interesan porque las funciones de los trabajadores se cumplan eficientemente?	✓		✓		✓		
14	¿Le designan trabajos que usted conoce y que sabe cómo desarrollarlos sin necesidad de hacer consultas de cómo se realiza?	✓		✓		✓		

15	¿Cree usted que en la toma de decisiones se captan las opiniones de los trabajadores de la municipalidad?	Si	No	Si	No	Si	No	
16	¿En el desarrollo de sus funciones utiliza el acceso al portal corporativo, como es el correo institucional, página web, etc.?	✓		✓		✓		
17	¿Se realiza un seguimiento al desempeño laboral de los trabajadores con fines de mejora continua?	✓		✓		✓		
18	¿Se realizan monitoreos respecto al cumplimiento de los trabajos de los objetivos y metas institucionales y profesionales?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 4: CONTROL</b>								
19	¿Se verifican las labores que se desarrollan de acuerdo a las órdenes impartidas?	✓		✓		✓		
20	¿Se verifica que sus labores se desarrollan de acuerdo a los procesos administrativos?	✓		✓		✓		
21	¿Se informa al personal en forma periódica, oportuna y confiable sobre el cumplimiento del trabajo y desempeño por cada área?	✓		✓		✓		
22	¿Se comunica al personal sobre posibles cambios que puedan afectar el cumplimiento de su trabajo?	✓		✓		✓		
23	¿Se realizan reuniones de trabajo para dar a conocer los resultados y las debilidades de la Gestión Administrativa de la municipalidad?	Si	No	Si	No	Si	No	
24	¿Se realizan capacitaciones sobre temas relacionados al desarrollo de los programas y actividades del personal de la Entidad?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Núñez Leonor Rodríguez Rojas    DNI: 21069117

Especialidad del validador: Psicología Emocional y Familiar

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

01 de 12 del 2018

[Firma]  
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: DESEMPEÑO DE TAREAS</b>								
01	Las actividades administrativas encargados a su compañero de trabajo son correctamente desempeñadas.	✓		✓		✓		
02	Comprende cómodamente y sin problemas las actividades que le asignan diariamente y los ejecuta con facilidad	✓		✓		✓		
03	Se siente cómodo desempeñando las funciones asignadas	✓		✓		✓		
04	Cumple con los objetivos e instructivos de todos los días del trabajo a realizarse.	✓		✓		✓		
05	Se comunica con mucha frecuencia con los demás cuando no entendible el trabajo que se le asigna.	✓		✓		✓		
06	Realiza los informes con prontitud y facilidad cuando le solicitan las autoridades o jefe inmediato superior	✓		✓		✓		
07	Mantiene siempre informado a las personas competentes de los trabajos que realiza.	✓		✓		✓		
08	El nivel de los trabajadores en la toma de decisiones y asertividad para resolver situaciones conflictivas es óptimo.	✓		✓		✓		
09	Los trabajos manuales y técnicos para la operatividad de sus funciones le resultan siempre fáciles.	✓		✓		✓		
10	Mantiene la información adecuada guardando los archivos que facilitan siempre su búsqueda cuando se requiere.	✓		✓		✓		
11	Identifica con facilidad el lugar donde están depositados los archivos y la información importante.	✓		✓		✓		
12	Se observa que con frecuencia interactúa con las personas de su entorno laboral.	✓		✓		✓		

<b>DIMENSIÓN 2: DESEMPEÑO CONTEXTUAL</b>		SI	No	SI	No	SI	No
13	Colabora con el avance del trabajo, a veces lo realiza fuera del horario regular, sin necesidad de que le soliciten.	✓		✓		✓	
14	Conoce las tareas asignadas que desempeña otras áreas por la experiencia y conocimientos que tiene	✓		✓		✓	
15	Participa siempre en los eventos de confraternidad organizados por la municipalidad.	✓		✓		✓	
16	Acata y vela porque sus compañeros cumplan las reglas de la Institución por el bienestar de los demás.	✓		✓		✓	
17	Suele muchas veces adoptar ideas y soluciones que benefician al municipio.	✓		✓		✓	
18	Apoya siempre a sus compañeros de trabajo en sus funciones cuando ellos lo requieren.	✓		✓		✓	
19	Su conducta positiva o negativa altera el ambiente laboral ya que es un trabajador (a) con roles importantes.	✓		✓		✓	
10	Contribuye positivamente a desarrollar el desempeño de trabajo de sus compañeros y compañeras	✓		✓		✓	
21	Promueve un ambiente de trabajo en donde todos los puntos de vista de los integrantes son respetados y valorados.	✓		✓		✓	
22	Le gusta realizar sugerencias para mejorar la gestión y los procesos de la institución.	✓		✓		✓	
23	Se adapta con facilidad al uso de las tecnologías de la información y comunicación por mantenerse siempre capacitado. (a).	✓		✓		✓	
24	Se adapta con facilidad a su entorno laboral.	✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN 3: DESEMPEÑO CONTRAPRODUCTIVO</b>		SI	No	SI	No	SI	No
25	Evita entrar a los chismes de oficina porque y considera que le restan tiempo para las labores productivas.	✓		✓		✓	
26	Muestra siempre el obediencia a sus pares y jefes o	✓		✓		✓	

	supervisores respetando el cargo y tareas encomendadas.	✓		✓		✓	
27	Cuando observa alguna acción negativa para la Institución siempre informa sin temor.	✓		✓		✓	
28	Respeto con mucha frecuencia el horario laboral.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable []    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. D<sup>a</sup>/Mg: Margarita Leonor Rodríguez Pele    DNI: 21069117

Especialidad del validador: Psicología Educativa y Tutorías

01 de 12 del 2018

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

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

Margarita  
 Firma del Experto Informante.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: PROCESO ADMINISTRATIVO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: PLANEACIÓN</b>								
01	¿Cree usted que los jefes inmediatos se preocupan por conocer la situación de cada área de la municipalidad?	✓		✓		✓		
02	¿Considera que se procura identificar los problemas de las áreas para tomar acciones y decisiones administrativas?	✓		✓		✓		
03	¿Se establecen políticas o estrategias dentro de la gestión administrativa en la municipalidad?	✓		✓		✓		
04	¿Cree usted que se establecen adecuadamente una planificación de acciones en la Entidad?	✓		✓		✓		
05	¿Se les hace de su conocimiento de forma obligatoria los objetivos y meta a alcanzar de la Entidad?	✓		✓		✓		
06	¿Considera que las decisiones de las jefaturas están enmarcadas en los objetivos de la municipalidad?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN</b>								
07	¿Procede Usted a realizar su labor de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de la Entidad, como es el MOF, ROF, Directivas, etc.?	✓		✓		✓		
08	¿Cree usted que las acciones de los trabajadores están de acuerdo al código de ética y/o conducta que son políticas de la municipalidad?	✓		✓		✓		
09	¿Se establecen y/o designan las funciones de acuerdo a la experiencia y capacidad del personal	✓		✓		✓		
10	¿Se establecen y/o designan las funciones de acuerdo a los regimenes laborales y/o tiempo de trabajo?	✓		✓		✓		
11	Considera que la atención al usuario es adecuada y está establecida como política de la municipalidad?	✓		✓		✓		
12	Reciben todos los trabajadores capacitaciones o instrucciones para realizar su trabajo con más eficacia y atender al usuario?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN</b>								
13	¿Los jefes inmediatos se interesan porque las funciones de los trabajadores se cumplan eficientemente?	✓		✓		✓		
14	¿Le designan trabajos que usted conoce y que sabe cómo desarrollarlos sin necesidad de hacer consultas de cómo se realiza?	✓		✓		✓		

15	¿Cree usted que en la toma de decisiones se captan las opiniones de los trabajadores de la municipalidad?	Si	No	Si	No	Si	No	
16	¿En el desarrollo de sus funciones utiliza el acceso al portal corporativo, como es el correo institucional, página web, etc.?	✓		✓		✓		
17	¿Se realiza un seguimiento al desempeño laboral de los trabajadores con fines de mejora continua?	✓		✓		✓		
18	¿Se realizan monitoreos respecto al cumplimiento de los trabajos de los objetivos y metas institucionales y profesionales?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 4: CONTROL</b>								
19	¿Se verifican las labores que se desarrollan de acuerdo a las órdenes impartidas?	✓		✓		✓		
20	¿Se verifica que sus labores se desarrollan de acuerdo a los procesos administrativos?	✓		✓		✓		
21	¿Se informa al personal en forma periódica, oportuna y confiable sobre el cumplimiento del trabajo y desempeño por cada área?	✓		✓		✓		
22	¿Se comunica al personal sobre posibles cambios que puedan afectar el cumplimiento de su trabajo?	✓		✓		✓		
23	¿Se realizan reuniones de trabajo para dar a conocer los resultados y las debilidades de la Gestión Administrativa de la municipalidad?	Si	No	Si	No	Si	No	
24	¿Se realizan capacitaciones sobre temas relacionados al desarrollo de los programas y actividades del personal de la Entidad?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

*Apt. se.*

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable** [  ]    **Aplicable después de corregir** [  ]    **No aplicable** [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

*Chiriz Leandro Alonso*

DNI: *22465261*

Especialidad del validador:

*Gerencia Pública y Gobernabilidad*

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

*10* de *Jun* del 20*18*

*[Firma]*  
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: DESEMPEÑO DE TAREAS</b>								
01	Las actividades administrativas encargados a su compañero de trabajo son correctamente desempeñadas.	✓		✓		✓		
02	Comprende cómodamente y sin problemas las actividades que le asignan diariamente y los ejecuta con facilidad	✓		✓		✓		
03	Se siente cómodo desempeñando las funciones asignadas	✓		✓		✓		
04	Cumple con los objetivos e instructivos de todos los días del trabajo a realizarse.	✓		✓		✓		
05	Se comunica con mucha frecuencia con los demás cuando no entendible el trabajo que se le asigna.	✓		✓		✓		
06	Realiza los informes con prontitud y facilidad cuando le solicitan las autoridades o jefe inmediato superior	✓		✓		✓		
07	Mantiene siempre informado a las personas competentes de los trabajos que realiza.	✓		✓		✓		
08	El nivel de los trabajadores en la toma de decisiones y asertividad para resolver situaciones conflictivas es óptimo.	✓		✓		✓		
09	Los trabajos manuales y técnicos para la operatividad de sus funciones le resultan siempre fáciles.	✓		✓		✓		
10	Mantiene la información adecuada guardando los archivos que facilitan siempre su búsqueda cuando se requiere.	✓		✓		✓		
11	Identifica con facilidad el lugar donde están depositados los archivos y la información importante.	✓		✓		✓		
12	Se observa que con frecuencia interactúa con las personas de su entorno laboral.	✓		✓		✓		

<b>DIMENSIÓN 2: DESEMPEÑO CONTEXTUAL</b>							
13	Colabora con el avance del trabajo, a veces lo realiza fuera del horario regular, sin necesidad de que le soliciten.	✓		✓		✓	
14	Conoce las tareas asignadas que desempeña otras áreas por la experiencia y conocimientos que tiene	✓		✓		✓	
15	Participa siempre en los eventos de confraternidad organizados por la municipalidad.	✓		✓		✓	
16	Acata y vela porque sus compañeros cumplan las reglas de la Institución por el bienestar de los demás.	✓		✓		✓	
17	Suele muchas veces adoptar ideas y soluciones que benefician al municipio.	✓		✓		✓	
18	Apoya siempre a sus compañeros de trabajo en sus funciones cuando ellos lo requieren.	✓		✓		✓	
19	Su conducta positiva o negativa altera el ambiente laboral ya que es un trabajador (a) con roles importantes.	✓		✓		✓	
10	Contribuye positivamente a desarrollar el desempeño de trabajo de sus compañeros y compañeras	✓		✓		✓	
21	Promueve un ambiente de trabajo en donde todos los puntos de vista de los integrantes son respetados y valorados.	✓		✓		✓	
22	Le gusta realizar sugerencias para mejorar la gestión y los procesos de la institución.	✓		✓		✓	
23	Se adapta con facilidad al uso de las tecnologías de la información y comunicación por mantenerse siempre capacitado. (a).	✓		✓		✓	
24	Se adapta con facilidad a su entorno laboral.	✓		✓		✓	
		Si	No	Si	No	Si	No
<b>DIMENSIÓN 3: DESEMPEÑO CONTRAPRODUCTIVO</b>							
25	Evita entrar a los chismes de oficina porque y considera que le restan tiempo para las labores productivas.	✓		✓		✓	
26	Muestra siempre el obediencia a sus pares y jefes o supervisores respetando el cargo y tareas	✓		✓		✓	

	encomendadas.	✓		✓		✓	
27	Cuando observa alguna acción negativa para la Institución siempre informa sin temor.	✓		✓		✓	
28	Respeto con mucha frecuencia el horario laboral.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Aplicable

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable []    Aplicable después de corregir [  ]    No aplicable [  ]

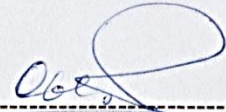
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Chavez Leonardo Akon ..... DNI: 22469265 .....

Especialidad del validador: Excmo. Pública y Gobernación .....

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

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

1<sup>o</sup> de Jun. del 2018

  
 -----

**Firma del Experto Informante.**

## Anexo 5. Base de datos de la investigación.

### A. Base de datos de la variable proceso administrativo

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1	4	4	4	3	3	5	5	5	5	3	3	4	4	5	5	3	4	4	5	5	2	5	5	5
2	1	3	5	3	3	4	5	5	4	4	4	2	2	5	5	4	5	2	5	4	4	5	5	3
3	5	5	5	1	2	5	1	1	5	5	1	1	4	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	3
4	5	5	3	1	1	5	1	1	5	1	3	3	1	5	5	3	5	5	1	5	1	5	5	3
5	5	5	1	1	1	5	5	5	5	1	3	3	1	5	5	3	5	5	5	5	1	5	5	3
6	5	2	2	4	5	2	3	3	2	4	1	4	4	4	5	3	5	5	3	2	4	4	5	5
7	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
8	5	5	1	1	2	4	3	3	2	4	5	5	2	3	2	1	2	4	3	2	4	3	2	4
9	5	5	1	1	2	4	4	4	3	4	5	5	2	3	2	1	2	4	4	3	4	3	2	3
10	5	5	4	4	1	4	1	1	1	5	1	1	4	4	5	4	5	4	1	1	5	4	5	3
11	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	1	3	5	5	3	4	5	5	5	4	5	5	4
12	4	3	3	3	3	5	3	3	5	4	3	5	4	4	3	2	3	5	3	5	4	4	3	4
13	4	5	4	3	2	5	3	3	5	2	5	5	4	4	3	3	3	3	3	5	2	4	3	3
14	4	4	3	3	2	5	4	4	5	2	4	5	4	4	3	3	3	3	4	5	2	4	3	3
15	4	4	3	3	2	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	3	3	3	5	5	4	4	3	4
16	3	4	4	1	1	3	5	5	4	1	2	5	4	4	3	1	3	5	5	4	1	4	3	4
17	3	4	4	1	1	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	4	3	3	3	4
18	5	5	3	4	4	3	4	4	5	1	4	4	5	3	4	5	3	5	4	5	1	3	4	3
19	3	1	2	4	1	5	5	5	4	3	4	5	3	3	3	3	3	5	5	4	3	3	3	3
20	5	1	5	5	5	1	1	1	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	1	5	5	1	3
21	3	4	4	1	1	5	5	5	4	5	1	3	3	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	2
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	3	5	4	3	5	5	5	5	5	1	4	3	5
23	4	4	2	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4	3	4	3	3
24	4	3	3	3	3	5	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
25	4	3	3	3	3	5	4	4	5	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5
26	1	1	1	1	1	5	5	5	5	1	5	4	3	1	1	5	1	1	5	5	1	1	1	3
27	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5
28	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5
29	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
30	5	5	5	1	5	5	1	1	5	4	3	1	5	1	5	1	5	5	1	5	4	1	5	5
31	3	4	5	2	4	4	5	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
32	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	1
33	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	4
34	3	4	5	4	5	5	5	5	2	3	3	5	4	3	5	4	2	2	5	2	3	3	5	5
35	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1	1
37	4	4	5	4	3	4	4	4	5	5	5	2	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3
38	5	5	2	5	1	1	4	4	4	5	5	4	5	5	5	2	5	2	4	4	5	5	5	4
39	5	5	4	3	1	5	4	4	5	2	1	1	1	1	2	3	5	5	4	5	2	1	2	5
40	5	5	1	3	5	5	4	4	1	1	3	5	5	1	3	5	5	3	4	1	1	1	3	4
41	4	5	5	5	3	3	4	4	4	5	5	1	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5
42	3	5	5	4	3	5	5	5	4	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
43	1	5	5	1	1	5	5	5	5	3	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	3	1	5	5
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
46	3	1	3	3	1	1	3	3	3	3	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5
48	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	1	1	5	3	5	5	5	3	1	5
49	2	2	5	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	4	3	2	1	3	2	2	3	4	3	3

50	1	1	3	3	3	3	3	3	3	5	5	1	3	3	3	1	1	3	3	3	5	3	3	1
51	1	3	3	1	1	5	5	5	3	3	3	1	1	1	3	2	3	3	5	3	3	1	3	3
52	3	2	4	2	3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	3
53	3	2	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	2
54	3	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	1	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5
55	3	2	3	2	2	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3
56	3	2	3	2	2	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3
57	1	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	1	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5
58	3	2	4	2	3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	3
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
60	4	4	5	5	5	3	5	5	1	3	1	3	5	1	5	5	4	5	5	1	3	1	5	5
61	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
64	4	5	5	5	5	3	3	3	3	2	4	1	5	3	4	5	5	4	3	3	2	3	4	3
65	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
68	3	2	4	2	3	3	3	3	4	4	5	2	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	3
69	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	1	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
70	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	1	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
72	5	3	5	5	3	5	5	5	4	4	5	1	5	3	4	3	3	5	5	4	4	3	4	4
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
75	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5
76	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	1	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
77	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	1	4	3	4	3	5	5	1	5	5	3	4	4
78	1	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5
79	5	5	5	4	4	5	5	5	5	1	5	1	3	4	5	1	5	5	5	5	1	4	5	5
80	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	1	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
81	2	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	2	5	3	5	5	2	2	5	5	1	3	5	2
82	3	5	5	3	3	3	1	1	4	1	1	5	3	3	1	3	1	4	1	4	1	3	1	3
83	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	2	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4
84	3	3	1	4	4	1	2	2	2	2	2	1	5	4	3	3	3	5	2	2	2	4	3	4
85	5	5	5	5	1	5	5	5	5	2	3	3	2	4	2	5	4	5	5	5	2	4	2	5
86	1	2	4	1	1	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5
87	4	5	5	5	3	5	5	5	4	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
89	1	5	5	1	3	3	3	3	5	1	1	1	5	5	5	5	5	3	3	5	1	5	5	5
90	1	5	3	1	1	5	5	5	5	3	5	1	2	5	5	1	3	2	5	5	3	5	5	5
91	5	5	5	4	2	1	1	1	2	5	5	2	5	5	5	4	4	4	1	2	5	5	5	5
92	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	1	5	5	5	2	5	5	4	5	4	5	5	5
93	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	1	5	5	5	2	5	5	4	5	4	5	5	5
94	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	1	5	5	5	2	5	5	4	5	4	5	5	5
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
96	2	3	3	2	1	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2
97	5	5	5	5	2	4	5	5	3	3	3	5	3	5	5	5	4	5	5	3	3	5	5	5
98	3	5	5	3	5	3	4	4	5	1	1	1	5	5	1	3	4	5	4	5	1	5	1	4
99	2	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	2	5	3	5	1	5	2	5	5	1	3	5	3
100	2	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	2	5	3	5	5	2	2	5	5	1	3	5	3
101	2	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	2	5	3	5	5	2	2	5	5	1	3	5	3
102	5	5	5	1	2	5	1	1	5	5	1	1	4	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	3
103	5	5	3	1	1	5	1	1	5	1	3	3	1	5	5	3	5	5	1	5	1	5	5	3
104	5	5	1	1	1	5	5	5	5	1	3	3	1	5	5	3	5	5	5	5	1	5	5	3
105	5	2	2	4	5	2	3	3	2	4	1	4	4	4	5	3	5	5	3	2	4	4	5	5
106	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
107	5	5	1	1	2	4	3	3	2	4	5	5	2	3	2	1	2	4	3	2	4	3	2	4

108	5	5	1	1	2	4	4	4	3	4	5	5	2	3	2	1	2	4	4	3	4	3	2	3
109	5	5	4	4	1	4	1	1	1	5	1	1	4	4	5	4	5	4	1	1	5	4	5	3
110	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	1	3	5	5	3	4	5	5	5	4	5	5	4
111	4	3	3	3	3	5	3	3	5	4	3	5	4	4	3	2	3	5	3	5	4	4	3	4
112	4	5	4	3	2	5	3	3	5	2	5	5	4	4	3	3	3	3	3	5	2	4	3	3
113	4	4	3	3	2	5	4	4	5	2	4	5	4	4	3	3	3	3	4	5	2	4	3	3
114	4	4	3	3	2	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	3	3	3	5	5	4	4	3	4
115	3	4	4	1	1	3	5	5	4	1	2	5	4	4	3	1	3	5	5	4	1	4	3	4
116	3	4	4	1	1	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	4	3	3	3	4
117	5	5	3	4	4	3	4	4	5	1	4	4	5	3	4	5	3	5	4	5	1	3	4	3
118	3	1	2	4	1	5	5	5	4	3	4	5	3	3	3	3	3	5	5	4	3	3	3	3
119	5	1	5	5	5	1	1	1	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	1	5	5	1	3
120	3	4	4	1	1	5	5	5	4	5	1	3	3	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	2
121	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	3	5	4	3	5	5	5	5	5	1	4	3	5
122	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1	1
123	4	4	5	4	3	4	4	4	5	5	5	2	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3
124	5	5	2	5	1	1	4	4	4	5	5	4	5	5	5	2	5	2	4	4	5	5	5	4
125	5	5	4	3	1	5	4	4	5	2	1	1	1	1	2	3	5	5	4	5	2	1	2	5
126	5	5	1	3	5	5	4	4	1	1	3	5	5	1	3	5	5	3	4	1	1	1	3	4
127	4	5	5	5	3	3	4	4	4	5	5	1	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5
128	3	5	5	4	3	5	5	5	4	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
129	1	5	5	1	1	5	5	5	5	3	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	3	1	5	5
130	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
131	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
132	3	1	3	3	1	1	3	3	3	3	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
133	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5
134	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	1	1	5	3	5	5	5	3	1	5
135	2	2	5	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	4	3	2	1	3	2	2	3	4	3	3
136	1	1	3	3	3	3	3	3	3	5	5	1	3	3	3	1	1	3	3	3	5	3	3	1
137	1	3	3	1	1	5	5	5	3	3	3	1	1	1	3	2	3	3	5	3	3	1	3	3
138	3	2	4	2	3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	3
139	3	2	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	2
140	3	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	1	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5
141	3	2	3	2	2	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3
142	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
143	5	3	5	5	3	5	5	5	4	4	5	1	5	3	4	3	3	5	5	4	4	3	4	4
144	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
145	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
146	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5
147	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	1	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
148	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	1	4	3	4	3	5	5	1	5	5	3	4	4
149	1	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5
150	5	5	5	4	4	5	5	5	5	1	5	1	3	4	5	1	5	5	5	5	1	4	5	5
151	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	1	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
152	2	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	2	5	3	5	5	2	2	5	5	1	3	5	2
153	3	5	5	3	3	3	1	1	4	1	1	5	3	3	1	3	1	4	1	4	1	3	1	3
154	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	2	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4
155	3	3	1	4	4	1	2	2	2	2	2	1	5	4	3	3	3	5	2	2	2	4	3	4



## Base de datos de la variable desempeño laboral

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	
1	5	4	5	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	1	4	4	4	1	1	2	5	5	2	5	2	2	3	3	
2	3	3	2	2	2	5	5	4	5	2	1	3	5	3	1	3	5	3	3	4	5	4	4	5	5	3	3	4	
3	5	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	2	5	1	5	5	5	5	3	5	5	
4	5	5	5	3	1	5	5	3	5	5	5	5	3	1	5	5	3	1	1	5	1	5	1	5	5	3	5	3	
5	5	5	5	3	1	5	5	3	5	5	5	5	1	1	5	5	1	1	1	5	5	5	1	5	5	3	5	3	
6	5	3	5	4	4	4	5	3	5	5	5	2	2	4	5	2	2	4	5	2	3	2	4	4	5	5	5	3	
7	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
8	1	3	4	5	2	3	2	1	2	4	5	5	1	1	5	5	1	1	2	4	3	2	4	3	2	4	4	2	
9	4	3	4	5	2	3	2	1	2	4	5	5	1	1	5	5	1	1	2	4	4	3	4	3	2	3	4	2	
10	3	4	5	1	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	1	4	1	1	5	4	5	3	5	4	
11	4	4	5	1	3	5	5	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	3	
12	4	4	5	5	4	4	3	2	3	5	4	3	3	3	4	3	3	3	3	5	3	5	4	4	3	4	5	2	
13	4	4	5	5	4	4	3	3	3	3	4	5	4	3	4	2	4	3	2	5	3	5	2	4	3	3	5	3	
14	4	5	5	5	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	2	5	4	5	2	4	3	3	5	3	
15	4	4	5	5	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	2	5	5	5	4	4	3	4	5	3	
16	5	5	3	5	4	4	3	1	3	5	3	4	4	1	3	4	4	1	1	3	5	4	1	4	3	4	3	2	
17	5	4	4	3	3	3	3	3	3	5	3	4	4	1	3	4	4	1	1	5	5	4	3	3	3	4	2	3	
18	5	5	4	4	5	3	4	5	3	5	5	5	3	4	5	5	3	4	4	3	4	5	1	3	4	3	5	5	
19	5	3	5	5	3	3	3	3	3	5	3	1	2	4	3	1	2	4	1	5	5	4	3	3	3	3	5	3	
20	1	1	1	5	1	5	1	5	1	5	5	1	5	5	5	1	5	5	5	1	1	1	5	5	1	3	3	5	
21	1	1	4	3	3	5	5	3	5	5	3	4	4	1	3	4	4	1	1	5	5	4	5	5	5	2	2	3	
22	5	5	5	3	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	3	5	5	5	
23	4	3	3	4	4	4	3	2	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	5	4	4	3	4	3	3	4	2	
24	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	5	4	2	5	5	5	5	5	5	
25	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	
26	4	4	4	4	3	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	2	1	1	1	3	4	5	
27	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1
28	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	1	1	2	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1
29	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
30	5	5	5	1	5	1	5	1	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	5	5	1	2	4	1	5	5	5	1	
31	5	2	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	2	2	3	4	5	2	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	
32	3	3	3	1	3	3	3	1	1	3	1	1	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1
33	5	5	5	1	5	5	5	1	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	1	
34	5	4	4	5	4	3	5	4	2	2	3	4	5	4	3	4	5	4	5	5	5	2	3	3	5	5	5	4	
35	5	3	5	1	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
36	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	5	1	1	1	1	1	
37	5	5	5	2	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	3	5	5	
38	5	2	1	4	5	5	5	2	5	2	5	5	2	5	5	5	2	5	1	1	4	4	5	5	5	4	5	2	
39	5	2	5	1	1	1	2	3	5	5	5	5	4	3	5	5	4	3	1	5	4	5	2	1	2	5	5	3	
40	5	4	4	5	5	1	3	5	5	3	5	5	1	3	5	5	1	3	5	5	4	1	1	1	3	4	5	5	
41	5	4	5	1	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3	3	4	4	5	4	4	5	4	5	
42	4	3	5	1	4	5	5	5	5	5	3	5	5	4	3	5	5	4	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	
43	5	5	5	1	5	1	5	5	5	5	1	5	5	1	1	5	5	1	1	5	5	5	3	1	5	5	5	5	
44	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
46	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	1	1	3	3	3	4	3	4	3	3	
47	5	5	5	1	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
48	1	5	3	4	5	3	1	1	5	3	5	1	5	1	5	1	5	1	5	5	5	5	5	3	1	5	5	1	
49	2	3	3	2	3	4	3	2	1	3	2	2	5	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	2	2
50	3	3	3	1	3	3	3	1	1	3	1	1	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	1	1	1
51	4	5	3	1	1	1	3	2	3	3	1	3	3	1	1	3	3	1	1	5	5	3	3	1	3	3	4	2	
52	4	2	3	2	3	4	4	3	2	3	3	2	4	2	3	2	4	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	
53	3	4	4	3	3	4	4	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	4	4	4	4	2	2	3	
54	5	5	5	1	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	3	

55	4	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	2
56	4	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	2
57	4	5	5	1	5	5	4	5	4	5	1	4	5	5	1	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	
58	4	2	3	2	3	4	4	3	2	3	3	2	4	2	3	2	4	2	3	3	3	4	4	4	3	
59	4	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
60	3	3	5	3	5	1	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	3	5	1	3	1	5	
61	5	5	5	1	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	
62	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	
63	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
64	5	1	4	1	5	3	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	3	3	2	3	
65	5	5	5	1	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	
66	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
67	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
68	4	2	3	2	3	4	4	3	2	3	3	2	4	2	3	2	4	2	3	3	3	4	4	4	3	
69	5	5	5	1	4	5	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	
70	5	5	5	1	4	5	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
72	5	5	5	1	5	3	4	3	3	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3	5	5	4	4	3	4	
73	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
74	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
75	5	5	5	1	5	5	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	
76	5	5	5	1	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	
77	5	5	5	1	4	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	3	4	4	
78	5	5	5	1	5	5	5	1	5	5	1	1	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	1	5	5	
79	5	4	5	1	3	4	5	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	1	4	5	
80	5	5	5	1	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	
81	5	1	5	2	5	3	5	5	2	2	2	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	1	3	5	
82	5	3	5	5	3	3	1	3	1	4	3	5	5	3	3	5	5	3	3	3	1	4	1	3	1	
83	4	4	5	2	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	
84	3	2	3	1	5	4	3	3	3	5	3	3	1	4	3	3	1	4	4	1	2	2	2	4	3	
85	5	5	5	3	2	4	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	2	4	2	
86	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	1	2	4	1	1	2	4	1	1	5	5	5	2	5	5	
87	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	4	3	4	5	
88	5	3	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	
89	4	2	3	1	5	5	5	5	5	3	1	5	5	1	1	5	5	1	3	3	3	5	1	5	5	
90	4	4	3	1	2	5	5	1	3	2	1	5	3	1	1	5	3	1	1	5	5	5	3	5	5	
91	4	5	5	2	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	2	1	1	2	5	5	5	
92	5	4	5	1	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	
93	5	4	5	1	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	
94	5	4	5	1	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	
95	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
96	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	1	2	2	2	3	2	2	
97	5	4	3	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	3	3	5	5	
98	5	3	5	1	5	5	1	3	4	5	3	5	5	3	3	5	5	3	5	3	4	5	1	5	1	
99	5	1	5	2	5	3	5	1	5	2	2	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	1	3	5	
100	5	1	5	2	5	3	5	5	2	2	2	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	
101	5	1	5	2	5	3	5	5	2	2	2	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	
102	5	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	2	5	1	5	5	5	3	
103	5	5	5	3	1	5	5	3	5	5	5	5	3	1	5	5	3	1	1	5	1	5	1	5	5	
104	5	5	5	3	1	5	5	3	5	5	5	5	1	1	5	5	1	1	1	5	5	5	1	5	5	
105	5	3	5	4	4	4	5	3	5	5	5	2	2	4	5	2	2	4	5	2	3	2	4	4	5	
106	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
107	1	3	4	5	2	3	2	1	2	4	5	5	1	1	5	5	1	1	2	4	3	2	4	3	2	
108	4	3	4	5	2	3	2	1	2	4	5	5	1	1	5	5	1	1	2	4	4	3	4	3	2	
109	3	4	5	1	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	1	4	1	1	5	4	5	
110	4	4	5	1	3	5	5	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	
111	4	4	5	5	4	4	3	2	3	5	4	3	3	3	4	3	3	3	3	5	3	5	4	4	3	
112	4	4	5	5	4	4	3	3	3	3	4	5	4	3	4	5	4	3	2	5	3	5	2	4	3	

113	4	5	5	5	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	2	5	4	5	2	4	3	3	5	3		
114	4	4	5	5	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	2	5	5	5	4	4	3	4	5	3		
115	5	5	3	5	4	4	3	1	3	5	3	4	4	1	3	4	4	1	1	3	5	4	1	4	3	4	3	1		
116	5	4	4	3	3	3	3	3	3	5	3	4	4	1	3	4	4	1	1	5	5	4	3	3	3	4	2	3		
117	5	5	4	4	5	3	4	5	3	5	5	5	3	4	5	5	3	4	4	3	4	5	1	3	4	3	5	5		
118	5	3	5	5	3	3	3	3	3	5	3	1	2	4	3	1	2	4	1	5	5	4	3	3	3	3	5	3		
119	1	1	1	5	1	5	1	5	1	5	5	1	5	5	5	1	5	5	5	1	1	1	1	5	5	1	3	3	5	
120	1	1	4	3	3	5	5	3	5	5	3	4	4	1	3	4	4	1	1	5	5	4	5	5	5	2	2	3		
121	5	5	5	3	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	3	5	5	5
122	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1	1	1	1	
123	5	5	5	2	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	3	5	5		
124	5	2	1	4	5	5	5	2	5	2	5	5	2	5	5	5	2	5	1	1	4	4	5	5	5	4	5	2		
125	5	2	5	1	1	1	2	3	5	5	5	5	4	3	5	5	4	3	1	5	4	5	2	1	2	5	5	3		
126	5	4	4	5	5	1	3	5	5	3	5	5	1	3	5	5	1	3	5	5	4	1	1	1	3	4	5	5		
127	5	4	5	1	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3	3	4	4	5	4	4	5	4	5		
128	4	3	5	1	4	5	5	5	5	5	3	5	5	4	3	5	5	4	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5		
129	5	5	5	1	5	1	5	5	5	5	1	5	5	1	1	5	5	1	1	5	5	5	3	1	5	5	5	5		
130	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
131	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
132	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	1	1	3	3	3	4	3	4	3	3		
133	5	5	5	1	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
134	1	5	3	4	5	3	1	1	5	3	5	1	5	1	5	1	5	1	5	5	5	5	5	3	1	2	2	1		
135	2	3	3	2	3	4	3	2	1	3	2	2	5	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	2	2	
136	3	3	3	1	3	3	3	1	1	3	1	1	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	5	3	3	1	1	1		
137	4	5	3	1	1	1	3	2	3	3	1	3	3	1	1	3	3	1	1	5	5	3	3	1	3	3	4	2		
138	4	2	3	2	3	4	4	3	2	3	3	2	4	2	3	2	4	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3		
139	3	4	4	3	3	4	4	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	4	4	4	2	2	3	
140	5	5	5	1	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	3		
141	4	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	2		
142	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
143	5	5	5	1	5	3	4	3	3	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3	5	5	4	4	3	4	4	5	3		
144	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
145	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
146	5	5	5	1	5	5	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1		
147	5	5	5	1	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4		
148	5	5	5	1	4	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	3	4	4	5	3	
149	5	5	5	1	5	5	5	1	5	5	1	1	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	3		
150	5	4	5	1	3	4	5	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	1	4	5	5	5	3		
151	5	5	5	1	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
152	5	1	5	2	5	3	5	5	2	2	2	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	1	3	5	2	5	5		
153	5	3	5	5	3	3	1	3	1	4	3	5	5	3	3	5	5	3	3	3	1	4	1	3	1	3	5	3		
154	4	4	5	2	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5		
155	3	2	3	1	5	4	3	3	3	5	3	3	1	4	3	3	1	4	4	1	2	2	2	4	3	4	5	3		

Pantallazo de los resultados.

\*Resultado3.spv [Documento4] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado

- Logaritmo
- PLUM - Regresión ord
  - Títulos
  - Notas
  - Conjunto de datos
  - Advertencias
  - Resumen de proc
  - Información de aji
  - Bondad de ajuste
  - Pseudo R cuadra
  - Estimaciones de i
- Logaritmo
- PLUM - Regresión ord
  - Títulos
  - Notas
  - Advertencias
  - Resumen de proc
  - Información de aji
  - Bondad de ajuste
  - Pseudo R cuadra
  - Estimaciones de i
- Logaritmo
- PLUM - Regresión ord
  - Títulos
  - Notas
  - Conjunto de datos
  - Advertencias
  - Resumen de proc
  - Información de aji
  - Bondad de ajuste
  - Pseudo R cuadra
  - Estimaciones de i

Modelo	verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo interceptación	136,578			
Final	9,917	126,661	2	,000

Función de enlace: Logit.

**Bondad de ajuste**

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	,000	2	1,000
Desviación	,000	2	1,000

Función de enlace: Logit.

**Pseudo R cuadrado**

Cox y Snell	,558
Nagelkerke	,694
McFadden	,500

Función de enlace: Logit.

**Estimaciones de parámetro**

	Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	95% de intervalo de confianza	
						Límite inferior	Límite superior
Umbral [desem_doc = 1]	-27,044	,493	3011,581	1	,000	-28,010	-26,078
[desem_doc = 2]	-4,190	1,008	17,291	1	,000	-6,164	-2,215
Ubicación [proc_adm=1]	-26,687	,000	.	1	.	-26,687	-26,687
[proc_adm=2]	-4,738	1,037	20,868	1	,000	-6,771	-2,705
[proc_adm=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

<sup>a</sup> Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

ES 12:04 p.m. 24/01/2019

\*Resultado3.spv [Documento4] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Logaritmo de la verosimilitud

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo interceptación	113,135			
Final	10,431	102,704	2	,000

Función de enlace: Logit.

**Bondad de ajuste**

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	,000	2	1,000
Desviación	,000	2	1,000

Función de enlace: Logit.

**Pseudo R cuadrado**

Cox y Snell	,484
Nagelkerke	,616
McFadden	,430

Función de enlace: Logit.

**Estimaciones de parámetro**

	Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	95% de intervalo de confianza	
						Límite inferior	Límite superior
Umbral [desem_tar = 1]	-25,522	,532	2298,895	1	,000	-26,565	-24,478
[desem_tar = 2]	-3,481	,718	23,515	1	,000	-4,888	-2,074
Ubicación [proc_adm=1]	-24,646	,000	.	1	.	-24,646	-24,646
[proc_adm=2]	-3,679	,756	23,652	1	,000	-5,162	-2,196

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

ES 12:09 p.m. 24/01/2019

\*Resultado3.spv [Documento4] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Logaritmo

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo interceptación	117,067			
Final	19,712	97,355	2	,000

Función de enlace: Logit.

**Bondad de ajuste**

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	16,274	2	,000
Desviación	5,153	2	,076

Función de enlace: Logit.

**Pseudo R cuadrado**

Cox y Snell	,466
Nagelkerke	,573
McFadden	,373

Función de enlace: Logit.

**Estimaciones de parámetro**

	Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	95% de intervalo de confianza	
						Límite inferior	Límite superior
Umbral [desem_cont = 1]	-7,053	,929	57,676	1	,000	-8,874	-5,233
[desem_cont = 2]	-3,045	,587	26,940	1	,000	-4,195	-1,895
Ubicación [proc_adm=1]	-6,977	1,027	46,159	1	,000	-8,989	-4,964
[proc_adm=2]	-3,281	,633	26,840	1	,000	-4,522	-2,040

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

12:10 p.m. 24/01/2019

\*Resultado3.spv [Documento4] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Final	13,261	158,224	2	,000
-------	--------	---------	---	------

Función de enlace: Logit.

**Bondad de ajuste**

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	,056	2	,972
Desviación	,111	2	,946

Función de enlace: Logit.

**Pseudo R cuadrado**

Cox y Snell	,640
Nagelkerke	,754
McFadden	,541

Función de enlace: Logit.

**Estimaciones de parámetro**

	Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	95% de intervalo de confianza	
						Límite inferior	Límite superior
Umbral [desem_contx = 1]	-7,702	,880	76,632	1	,000	-9,426	-5,977
[desem_contx = 2]	-2,320	,428	29,382	1	,000	-3,158	-1,481
Ubicación [proc_adm=1]	-8,882	1,048	71,789	1	,000	-10,937	-6,828
[proc_adm=2]	-4,133	,547	57,071	1	,000	-5,206	-3,061
[proc_adm=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

12:11 p.m. 24/01/2019

**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LOS  
TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV**

Yo, Alejandro Sabino Menacho Rivera, docente de la Escuela de Posgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado "El proceso administrativo en el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Martín de Porres, 2018" del estudiante: Hurtado Guevara Otto Víctor; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente: Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 22 % verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 19 de Enero del 2019



---

Alejandro Sabino Menacho Rivera  
DNI: 32403439





**El proceso administrativo en el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Martín de Porres, 2018**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR**

Dr. Otto Víctor Hurtado Guevara

**ASESOR:**

Dr. Alejandro Menacho Rivera

**SECCIÓN:**

Administración pública

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

HURTADO GUEVARA OTTO VICTOR  
D.N.I. : 42347853  
Domicilio : Villa Jardín Mz. A. Lt. R - Huancavira  
Teléfono : Fijo : Móvil :  
E-mail : Ottohurtadoguevara@gmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :  
Escuela :  
Carrera :  
Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Grado : Maestro en gestión pública

Mención :

Doctorado

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

HURTADO GUEVARA, OTTO VICTOR

Título de la tesis:

EL PROCESO ADMINISTRATIVO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE  
LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES  
2018

Año de publicación :

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma : 

Fecha : 13-03-19



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

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

### ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

OTTO VICTOR, HURTADO GUEVARA

INFORME TITULADO:

EL PROCESO ADMINISTRATIVO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES, 2018.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA.

SUSTENTADO EN FECHA: 26 de enero 2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR MAYORÍA



[Firma]  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN