



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Modelo de gestión administrativa municipal para el desempeño
laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de
Pimentel, Chiclayo**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA:

Rumiche Irigoín, Liz Karim (ORCID 0000-0003-3081-6564)

ASESOR:

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

Chiclayo – Perú

2020

Dedicatoria

Dedico este trabajo a:

Dios porque está presente en cada paso que doy, guiándome, protegiéndome y brindándome fuerzas día a día para seguir.

A mi mamá Edelmina Luciana Irigoín Mendoza, a mi papá Wilson Rumiche Inoñán y a mi hermana Yessenia Lourdes Rumiche Irigoín, quienes han estado siempre a mi lado, apoyándome en cada reto propuesto y que a ellos debo mi educación y ejemplo de dedicación en los estudios.

Liz Karim.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por ser quien dirige y protege mis pasos y por haberme dado las fuerzas necesarias para alcanzar cada una de mis metas propuestas.

A mi familia por ser mi mayor soporte de confianza, amor y perseverancia, por ser quienes están siempre presentes apoyándome en cada reto.

Agradezco de manera especial a mi asesor Dr. Manuel Ramos de la Cruz, por su apoyo constante y confianza en mi investigación y por su capacidad para guiar mis ideas que han sido aporte importante para el desarrollo de esta tesis y para mi formación como profesional.

Al alcalde de la Municipalidad Distrital de Pimentel, por su apoyo y seguimiento con el avance del producto de esta investigación, por haberme dado la facilidad de acceder a toda la información necesaria y por el compromiso y confianza que brindaron hacia mi persona.

A mi amigo Alexis Bances, por brindarme su ayuda en cada gestión requerida para llevar a cabo esta investigación.

Liz Karim.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos:.....	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIONES	28
VII. RECOMENDACIONES.....	29
VIII. PROPUESTA.....	30
REFERENCIAS.....	32
ANEXOS	38

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la MDP	18
Tabla 2. Puntaje de la validación del modelo “Gestad mi desempeño”	22
Tabla 3. Operacionalización de variables.....	38
Tabla 4. Resumen de la validación de expertos.....	42
Tabla 5. Intervalo de puntuación del Alfa de Cronbach.....	46
Tabla 6. Confiabilidad por elemento.....	47
Tabla 7. Nivel de la dimensión capacidad cognitiva	53
Tabla 8. Nivel de la dimensión capacidad afectiva.....	54
Tabla 9. Nivel de la dimensión capacidad psicomotora.....	55
Tabla 10. Nivel de la dimensión motivación profesional.....	56

Índice de figuras

Figura 1: Resultados del nivel de las dimensiones del desempeño laboral	19
Figura 2. Modelo de gestión administrativa.....	31
Figura 3. Análisis de confiabilidad.....	46
Figura 4. Nivel de la dimensión capacidad cognitiva.....	53
Figura 5. Nivel de la dimensión capacidad afectiva.....	54
Figura 6. Nivel de la dimensión capacidad psicomotora	55
Figura 7. Nivel de la dimensión motivación profesional.....	56

Resumen

La presente investigación tuvo por objetivo proponer un modelo de gestión administrativa para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pimentel, Chiclayo 2020. El tipo de estudio fue cuantitativo, básico, descriptivo y presentó un diseño no experimental- prospectivo, la muestra estuvo conformada por 57 colaboradores de la Gerencia de Administración y finanzas de la municipalidad, a quienes se les aplicó un cuestionario como instrumento de recolección de datos. Como uno de los resultados más significativos se encontró que el nivel de desempeño laboral es bajo, dado que el 63.2% de los encuestados indicaron que no cuentan con los conocimientos necesarios para desarrollar sus funciones, la municipalidad no realiza capacitaciones constantes, ni les brindan las herramientas adecuadas para desempeñar sus actividades dentro de los plazos establecidos, asimismo, la entidad no recompensa el buen desempeño y existe una deficiente gestión para plantear actividades de integración y potenciar un ambiente de trabajo, en la cual se diseñó un modelo de gestión administrativa titulada “Gestad mi desempeño”, que tuvo por finalidad mejorar el desempeño laboral, el mismo que fue validado por juicio de expertos para lo cual se hizo uso de la técnica DELPHI.

Palabras clave: desempeño laboral, dirección, gestión administrativa, planificación.

Abstract

The general objective of this research is to propose an administrative management model to improve the work performance of the employees of the District Municipality of Pimentel, Chiclayo 2020, the type of study was quantitative, basic, descriptive and presented a non-experimental-prospective design , The sample consisted of 57 collaborators from the Administration and Finance Management of the municipality, to whom a questionnaire was applied as a data collection instrument, which allowed obtaining as results that the level of job performance is low, given that the 63.2% of the Respondents indicated that they do not have the necessary knowledge to carry out their functions, the municipality does not carry out constant training, nor does it provide them with the appropriate tools to carry out their activities within the established deadlines, likewise, the entity does not reward good performance and there is a deficient management to propose activities of integration and enhancing a work environment, in which an administrative management model entitled "I manage my performance" was designed, which was intended to improve job performance, which was validated by expert judgment, for which it was used of the DELPHI technique.

Keywords: administrative management, direction, job performance, planning.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente dentro de las entidades tanto públicas como privadas existen diversos cambios referentes a lo laboral, donde el propósito radica en la mejora del desempeño en sus colaboradores para que la organización sea exitosa y competitiva. Es así que el presente estudio se enmarca en la gestión administrativa para el desempeño laboral de los colaboradores de una municipalidad, puesto que es de conocimiento que el crecimiento y desarrollo de una entidad radica en la efectividad de la administración así también en los procesos y en la orientación al personal para el cumplimiento de las actividades, de tal forma que el capital humano es la pieza clave para que una institución alcance las metas u objetivos propuestos (Rehman et al., 2020, p.42)

Fu y Deshpande (2020), señala que, si no se le brinda las herramientas necesarias para que los trabajadores de una empresa mejoren su desempeño laboral, la empresa enfrentará problemas más adelante como desorganización empresarial, bajo nivel de competitividad, menos rentabilidad, más costos e incluso el cierre de la empresa (p.24). Por ello, García, Escrig y Roca (2019) menciona que son muchas las organizaciones que ven a sus colaboradores como un medio más para alcanzar sus objetivos, pero son muy pocas las que intervienen en el crecimiento personal, profesional y desarrollo humano de sus trabajadores (p.11), cabe recalcar que ninguna empresa puede permanecer tal y como está para toda la vida, su personal profesional puede ser siendo competitivo al pasar de los años. Así Gonzales (2019), indica que las causas por la que disminuye el desempeño laboral en las instituciones públicas es que no se motiva al personal para desarrollar sus funciones adecuadamente, se observa la existencia de un mal clima laboral, una mala organización, provocando estrés ausentismo laboral y bajo rendimiento (p.17).

Hendri (2019) establece que en las entidades públicas la carencia de compromiso e identidad cultural afecta considerablemente el desempeño laboral impidiendo que se ofrezca un servicio de calidad (p.27), por otro lado, los directivos, gerentes o administradores de una entidad busca mejorar el rendimiento productivo de su empresa y para ello necesitan realizar constantes evaluaciones para estimar el grado de desempeño que sus trabajadores poseen, donde acorde con los

resultados toman decisiones de ofrecer cursos, capacitaciones herramientas que permitan que las personas mejoren su desempeño, facilitando el desarrollo de los procesos y el logro de los objetivos empresariales planteados por la entidad (Ozcelik y Barsade, 2018, p. 2345),

Guerrero (2019), menciona que en el Perú son débiles las evaluaciones para medir el desempeño laboral, es por ello por lo que las estrategias que se plantean para el fortalecimiento del rendimiento no toman efecto, causando pérdidas de tiempo y costosos desembolsos de dinero (p.2). Otro de los factores que afectan el buen desempeño laboral de los trabajadores de una institución es el crecimiento acelerado de la organización, en la que, si no existe una buena dirección, causará estrés en los colaboradores por el aumento del trabajo, bajará el compromiso y si no son bien gratificado causará renuncias de los empleados, ocasionando una total desintegración empresarial (Cedeño, 2019, p.3)

El bajo rendimiento laboral es el principal problema en las instituciones públicas de Lambayeque y esto se da por el bajo interés de participación que poseen los colaboradores públicos y sólo se dedican a cumplir sus labores rutinariamente, esta situación afecta a la productividad laboral, a la interacción profesional, a la retroalimentación, al crecimiento profesional y desempeño laboral (Cabrejos, 2019, p. 19)

La Municipalidad Distrital de Pimentel no es ajena a la problemática antes descrita, puesto que actualmente gran parte de los directivos, funcionarios y personal en general no desarrollan adecuadamente sus funciones esto debido a que: la impuntualidad está haciendo parte de su vida cotidiana afectando a la responsabilidad de sus funciones, las personas que poseen cargos superiores delegan funciones innecesarias afectando al buen desarrollo de las actividades de los trabajadores que poseen rangos menores, no se encuentran alineados al plan estratégico de su institución, afectando de esta manera a su identidad institucional, impidiendo que tengan una misión y visión compartida.

Frente a la identificación de la problemática en la Municipalidad Distrital de Pimentel se formula el problema: ¿De qué manera un modelo de gestión administrativa municipal permitirá mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pimentel, Chiclayo, 2020?

Se justifica teóricamente porque se organizó la información para plantear la gestión administrativa municipal y el desempeño laboral con enfoque por diferentes autores para dar sustento a las variables de investigación.

En la cual debido a las diferentes debilidades que presenta la Municipalidad Distrital de Pimentel el presente estudio incurrirá en teorías definiciones base y en investigaciones que se relacionan a las variables de estudio para de esta manera brindar nuevos conocimientos para mejorar el desempeño laboral permitiendo que la entidad pública disponga de una mejor eficiencia y ofrezca un servicio de calidad a la población.

Concerniente a la justificación práctica se tiene que un plan de gestión administrativa permitirá que todos los colaboradores se encuentren alineados al cumplimiento de la misión, visión, metas y objetivos de la entidad; es así como es de suma importancia para que se mejore el desempeño laboral de los colaboradores porque estos conocerán más sobre su centro de trabajo y estarán comprometidos con la institución, fortaleciendo así sus conocimientos, habilidades y destrezas. Por otro lado, un plan de gestión administrativa contribuye contar con un personal capacitado, facilitando así la toma de decisiones para el buen desarrollo, crecimiento y competitividad de la entidad pública. Con respecto a la justificación metodológica, la presente investigación establece un marco de trabajo en lo que respecta a la elaboración de una propuesta de un plan de gestión administrativa enfocado en mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pimentel, lo cual éste servirá como aporte para estudios futuros en la misma línea y poder observar la realidad problemática de una entidad pública para con ello plantear adecuadamente soluciones óptimas.

Por ende; se planteó como objetivo general de investigación: Proponer un modelo de gestión administrativa municipal para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pimentel, Chiclayo 2020, donde para su desarrollo se consideró como objetivos específicos: a) Identificar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pimentel; b) Diseñar el modelo de gestión administrativa municipal enfocado en la mejora del desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pimentel, c) Validar el modelo de gestión administrativa municipal enfocado en la mejora del diseño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pimentel.

Por lo cual con el estudio a desarrollar se planteó como hipótesis de investigación H_1 : Si se propone un modelo de gestión administrativa municipal entonces permitirá la mejora del desempeño laboral de los colaboradores de la Municipal Distrital de Pimentel, 2020 y H_0 : Si se propone un modelo de gestión administrativa municipal entonces no permitirá la mejora del desempeño laboral de los colaboradores de la Municipal Distrital de Pimentel, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Entre los trabajos previos que brindaron información referente a la metodología, resultados y conclusiones figuran los siguientes:

Albloush et al. (2019), en su estudio busca analizar el impacto de las políticas organizativas que inciden en el desempeño laboral tomando en cuenta la capacitación, llevado en el plan de Gobierno de Jordania, aplicó una encuesta a 344 colaboradores de las 22 regiones del municipio de Greater Amman Jordania, lo que determinó que el desempeño laboral es bajo, debilitado por los efectos que causaron los diferentes cambios en la política organizacional, presentando que las capacitaciones indiquen significativamente en la mejora del desempeño laboral.

Ndevu (2019), en su estudio estableció por propósito examinar la relación que existe entre la confianza y el desempeño laboral dentro de un entorno municipal y su efecto en la motivación. El método considerado fue cualitativo y el diseño se llevó por medio de grupos focales, presentando resultados poco favorables pues el nivel de desempeño laboral fue bajo y el nivel de la variable confianza también fue bajo, señalando la falta de confianza entre los líderes y todos los colaboradores de los niveles organizacionales del Gobierno local en Sudáfrica, lo que presenta consecuencias negativas en el desempeño. Llegando a la conclusión que para que un Gobierno ofrezca servicios transparentes honestos responsables y eficaces necesitan implementar acciones que intervengan la participación del pueblo para que de esta forma la entidad municipal pueda relacionarse con mayor facilidad con la ciudadanía y tener conocimiento de los problemas que acarrearán para prestarles solución.

Guixian et al. (2019), en su estudio estableció por objetivo investigar la influencia que tiene la auto eficiencia de una persona en el desempeño laboral y como este se vincula con el compromiso a laborar por medio de un modelo teórico.

Se consideró como muestra a 241 colaboradores de 3 empresas bancarias en China quién es determinado que su desempeño laboral se ve afectado luego por la falta de motivación y los directivos no les hacen sentir que son parte importante y primordial de la empresa, presentando un nivel de desempeño bajo. Asimismo, obtuvo como resultados que la autoeficiencia se relaciona significativamente con el compromiso laboral, además el compromiso laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral, es decir, que el compromiso laboral actúa como un mediador entre la autoeficiencia y el desempeño laboral, destacando que sean personal se encuentra comprometido con la institución podría realizar sus actividades por sí mismo y cumplir con las metas establecidas por la entidad de trabajo.

Qiong et al. (2019), en su investigación planteó por objetivo realizar un metaanálisis de la relación que existe entre el compromiso ocupacional y el desempeño laboral. El cual para esto usó un modelo de efectos aleatorios que brindan estimaciones meta analíticas de las correlaciones que existen verdaderamente entre el compromiso organizacional y los resultados que se obtuvieron en el desempeño laboral. Se consideraron 69 estudios empíricos, y no cual primero se identificó que el desempeño laboral presenta un nivel bajo y el compromiso ocupacional también presenta un nivel bajo, una vez identificado ello se estableció que el compromiso ocupacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral, es decir si se potencializa el compromiso se mejora el desempeño. Frente a ese resultados se planteó un modelo para potenciar el compromiso y de esta manera incrementar el desempeño laboral de los colaboradores para la efectividad de sus tareas.

Bekesi y Bacter (2018), en su estudio pretenden analizar la forma en la que se realiza la evaluación del desempeño profesional dentro de una institución pública tomando como ejemplo al municipio de Orade, en lo que respecta a la gestión como en la presentación que tienen los trabajadores, en este estudio se identificaron los aspectos relevantes del proceso de evaluación del personal resaltando la percepción de la gerencia y el desempeño de todos los colaboradores. El estudio fue cualitativo, donde el autor se basó en entrevistas para su análisis, determinando que el desempeño laboral del municipio presenta un nivel bajo. Los criterios de evaluación fueron la capacidad para resolver problemas de manera eficiente,

capacidad para asumir responsabilidades, capacidad de superación, de análisis, de trabajo en equipo, de trabajo de forma independiente y capacidad de planificación y acción estratégica, indicando que si se capacita a los colaboradores sobre los procesos que desarrolla la institución tendrá una influencia positiva en la mejora del desempeño laboral.

Reemts, Hirsch y Nitzl (2016), en su estudio planteó como objetivo general analizar el impacto que genera establecer objetivos en el desempeño laboral individual en los funcionarios alemanes. La herramienta usada para conocer el nivel de desempeño fue por medio de un cuestionario, que fue dirigido a 120 funcionario, determinando que el nivel de desempeño fue bajo, señalando que el personal no presenta motivación y ausencia de compromiso institucional, para ello incluyeron en su estudio la noción de motivación en el servicio público como un eje potencial para la mejora del desempeño laboral. Asimismo, el estudio proporciona una evidencia empírica de que al establecerse objetivos presenta un impacto positivo en el desempeño, pues los empleados se encontrarán alineados al proceso del cumplimiento de metas.

Ramos et al. (2019), su estudio busca analizar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de un Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Quinsaloma. La investigación fue cuantitativa de tipo descriptivo con relacional. Se analizó el desempeño a los colaboradores de la organización, obteniendo como resultados que el clima laboral presenta un nivel medio y el desempeño laboral un nivel bajo. Asimismo, el autor determinó que el clima organizacional incide directamente en el desempeño laboral, enfatizando que si un colaborador perciben un buen clima laboral mayor será su desempeño.

Callirgos (2019), en su investigación busca analizar la influencia que presenta la gestión administrativa en el desempeño laboral de la Municipalidad Distrital de Chilca. El estudio que presentó fue no experimental descriptiva, con un diseño con relacional. Se consideró una muestra de 40 trabajadores, a quienes se les aplicó un cuestionario, arrojando como resultados que el nivel de gestión administrativa de la entidad es baja y el desempeño laboral es medio, resultados que demuestran, que los colaboradores no conocen a cabalidad los objetivos y estrategias de los planes de gestión, no se encuentran motivados ni presentan liderazgo lo que afecta directamente al desempeño laboral. Asimismo, concluyó que

las variables presentan una relación significativa, es decir que si se mejora la gestión administrativa también se mejorará el desempeño laboral.

Otoya (2016), en su estudio busca analizar la relación que existe entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en el Ministerio Público de Tarapoto. El tipo de investigación fue experimental y el diseño correlacional, la muestra considerada para la investigación contó de 20 trabajadores, se utilizó al cuestionario como instrumento de recolección de información, determinando que la gestión administrativa es deficiente y que el nivel de desempeño laboral es bajo. Además los resultados indicaron que existe una relación significativa entre las variables antes mencionadas, señalando que si la municipalidad plantea acciones y estrategias para mejorar la gestión administrativa conllevará a que exista un mejor desempeño laboral.

Ferrer (2017), en su tesis tuvo como finalidad analizar la gestión administrativa y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca. Considerando una investigación básica, con enfoque cuantitativa, nivel correlacional y con diseño no experimental, la muestra lo conformó un grupo de 122 colaboradores de la entidad a los cuales se les aplicó como técnica de recolección de datos al cuestionario, permitiendo la obtención de resultados que entre ambas variables existe correlación positiva y directa, es decir que si se mejora en la gestión administrativa entonces con ello se mejorará el desempeño laboral. Brindando como aporte que la gestión administrativa es una herramienta que ayuda a que se potencialice el desempeño laboral, donde la gestión se basará a la realidad de cada entidad en la que acorde a las características, razón y modalidad de servicio se pueden aplicar seminarios con contenido de sensibilización al colaborador, con el propósito de que se eduque al trabajador y los conocimientos que adquieran ayudará a potencializar su desempeño.

Como fundamentación teórica se tiene que la gestión administrativa puede resumirse en la palabra organización, por lo que esta generaliza los procesos gerenciales de una entidad, así mismo hace referencia a las decisiones que se tomen, al proceso operativo y a la conducción del personal, pues la gestión administrativa guarda relación con el control de las áreas de una empresa para que

de esta manera se asegure el crecimiento exitoso y sostenible (Ustároz y Gismera, 2017, p.33).

La gestión administrativa toma base en la Teoría de la Administración Científica planteada por Frederick Taylor, quien establece por enfoque a la racionalización del trabajo, haciendo énfasis en el aumento de la productividad por medio de la eficiencia en la producción, donde se establece por principales métodos científicos a las observación y medición, sin embargo esta teoría presentó limitaciones, olvidándose del deseo del trabajador por lograr satisfacción en su entorno laboral, por ende el presente estudio parte de la Teoría Neoclásica de la administración, sustentadas en los autores Peter Druker y Koontz Dale, quienes hacen hincapié en el proceso administrativo, en los objetivos y resultados, enfatizando en las funciones de la administración, la cual considera a la planificación, organización, dirección y control (Chiavenato, 2017, p.142).

La gestión administrativa es una herramienta que actúa como unión de las estructuras organizacionales de una institución, pues engloba estrategia, actividades y procesos que proporcionen el crecimiento, desarrollo y fortalecimiento de la conducción empresarial de la entidad, logrando la efectividad en la utilidad de los recursos y que todos los colaboradores de la empresa se alineen a las metas que se establezcan (Robbins y Coutler, 2014, p.57).

Por otro lado se tiene que la gestión administrativa es imprescindible dentro de una organización, por lo que, permite que se tenga control sobre el desarrollo de los procedimientos y actividades, haciendo que ello se refleje en la eficiencia, productividad y desempeño de los colaboradores y de la empresa, además, una adecuada gestión administrativa genera que las organizaciones mantengan un buen clima laboral donde se vivencie el cumplimiento de las normas, políticas institucionales, valores, trabajo en equipo y compromiso laboral apoyando de forma directa a que se logre con eficiencia y eficacia los objetivos plateados por la entidad, conllevando a un crecimiento óptimo (Aguilar y Pacheco, 2020, p. 48).

Además, se tiene que la gestión administrativa permite que todas las áreas de una organización se mantengan en coordinación continua y constante ligándola a ser una unidad que trabaje bajo los mismos objetivos, es por ende que para que se realice una gestión administrativa se necesita de control y organización (Strande, Ronteltap y Brdjanovic, 2016, 72), así mismo, la gestión administrativa es

considerada como una forma o estilo de liderazgo gerencial, por lo que genera que todas las áreas de la organización se engloben y se convierta en un solo equipo de trabajo, manteniendo el propósito de cumplir con la misión establecida, es así que se hace énfasis en que la gestión administrativa permite el apoyo mutuo de las áreas administrativas para su crecimiento, desarrollo sostenible y utilización adecuada de los recursos (Menacho et al., 2019)

La gestión administrativa consiste en la ejecución de actividades y diligencias reales que guíen a la organización al cumplimiento de una meta final empresarial, este proceso es emprendido por todos los colaboradores de una entidad donde de manera coordinada, empeñosa y sistematizada buscan el bien organizacional, de la misma forma la gestión administrativa busca que se cumpla un proceso administrativo enfocado en conseguir los objetivos de forma coordinada y eficiente propuestos por una institución (Ferreira y Groenewald, 2016).

La gestión administrativa se encuentra representada por el esfuerzo grupal de los colaboradores de una entidad, el mismo que se enfoca en que logre el cumplimiento de las metas y objetivos de la institución, donde el área gerencial es clave para ello, siendo así, que esta gestión estará compuesta por el proceso administrativo que considera a la planeación, organización, dirección y control (Quiñones, 2016, p. 38).

La gestión administrativa representa el proceso de planificación donde se considera las políticas institucionales considerando a las competencias establecidas por la entidad, así mismo se enmarca el proceso de organización, en el que se toma en cuenta la administración de los recursos, además, el representa el proceso de dirección y control en el cual forman parte la capacidad de la entidad para comunicar, motivar a su personal y establecer las normas, la capacidad de acción y seguimiento del cumplimiento de los objetivos planteados por una institución (Jairus, Ralph y Thomas, 2014, p. 53). Siendo así que este autor detalla las cuatro dimensiones de la gestión administrativa:

La dimensión de planificación administrativa; refiere al proceso de selección, de organización y presentación de los objetivos institucionales de una organización, de tal forma que ello permita que se establezcan de manera integral las metas, la misión, la visión y aquellos recursos que puedan intervenir dentro del proyecto, el que debe desarrollarse dentro de un periodo determinado, cabe mencionar que

tanto las metas, los objetivos y estrategias que se establezcan estas deben estar enmarcadas en un corto plazo donde lo recomendable es que sea dentro de un año (Albarrán, 2015, p.122). Por otro lado, es un proceso que comprende el análisis de la situación de una entidad, en la que plasmen correctamente los objetivos, se formulen las estrategias, la misión y visión, así mismo en esta etapa se detalla el plan de acción que permita el cumplimiento de dichas estrategias (April Bouchamma, 2017).

La dimensión organización administrativa, se encarga del orden y distribución del trabajo ya antes planificado, de tal manera, que se vele por la responsabilidad de cada actividad haciendo uso de los recursos necesario para conseguir los objetivos y metas propuestas por la organización, es decir se trata de que se asigne el recurso que requiera cada actividad (Goian, Rață, & Runcan, 2013, p.71)

Además, en la organización se debe de determinar las obligaciones operativas por cada cargo de una entidad, es de necesidad que se reúnan los puestos operativos un unidades que sean mucho más fácil de manejar y relacionar, así mismo, se describen los requisitos mínimos asignado a cada cargo y se selecciona y asigna personal en el puesto adecuado, sin olvidar de que se proporcione los recursos y herramientas a cada área para que de esta forma sea mucho más efectivo el logro y cumplimiento de los objetivos y estrategias (Silva, Macía y Santamaría, 2018, p.12)

Para la dimensión de dirección, se tiene que es representada por la ejecución de las actividades, donde se tiene como finalidad que se conduzca al capital humano hacia la efectividad y eficiencia productiva, enfatizando el trabajo en equipo, la confianza y la cooperación mutua para que así todas las áreas de una entidad se encuentren integradas (Hardy, 2015, 135).

La dimensión de control, se define como el proceso en él se regulan las actividades para que estas determinen veracidad en el alcance de los objetivos de la entidad, en esta dimensión los gerentes son los participantes principales, pues en ellos recae que velen por el desempeño del proyecto, cabe mencionar que los gerentes no conocerán si en realidad los trabajadores están desarrollando sus actividades a cabalidad o si los procesos se están cumpliendo, sin antes de haber

evaluado las actividades y haber hecho una comparación del antes y después de la evaluación (Lanham, 2017, 2016, p.137).

Es de gran importancia la gestión administrativa porque hace que los esfuerzos sean más ordenados cuando se presenten situaciones complicadas, permiten que se den repuestas rápidas y adecuadas frente a un problema y que la toma de decisiones sea mucho más efectiva, así mismo permite que la gestión de recursos, materiales y tecnológicos ayuden a la obtención de ellos objetivos instituciones dentro de los plazos establecidos (El-Reedy, 2017, p.53).

En lo que respecta a la fundamentación teórica de desempeño laboral se tiene que esta variable hace énfasis al rendimiento laboral y a la forma de actuar del colaborador para cumplir a cabalidad las actividades que le fueron asignadas en su puesto, en la que el trabajador aplica todas sus capacidades laborales, sus conocimientos, sus habilidades, cualidades y compromiso para poder alcanzar los resultados esperados por la empresa (Sierra, 2019, p. 25)

El desempeño laboral toma base en la Teoría de la Motivación- Higiene de Herzberg, quien establece que el enriquecimiento de las tareas refleja efectos que altamente esperados por una organización, indicando que con el fortalecimiento de la motivación y productividad se reduce el trabajo y la rotación del personal, haciendo énfasis en la satisfacción (motivadores) o insatisfacción (higiene) del colaborador, indicando que los factores higiénicos son representados por el ambiente que rodea a los trabajadores y a cómo desempeñar sus funciones, donde influye el salario, la dirección, supervisión, beneficios sociales, reglamentos de la empresa entre otros, mientras que los factores motivacionales son las variables que se encuentran bajo control de la persona, dado que estos están relacionados directamente con las actividades que el trabajador hace, ello considera al reconocimiento profesional, a la necesidad de autorrealizarse por medio del desempeño de su trabajo (Chiavenato, 2017, p. 53).

El desempeño laboral es utilizado en las organizaciones como una herramienta para medir el cumplimiento de los objetivos que son establecidos por los directivos en beneficio de las organizaciones (Chiavenato, 2017, p.214).

Alles (2017), indica que el desempeño laboral de las instituciones es el cimiento para su crecimiento, es por tal motivo que las organizaciones presentan el interés de mejorar el rendimiento de sus colaboradores por medio de un conjunto

de inducciones de manera consecutiva (p.59), por otro lado, se entiende que el desempeño laboral es una herramienta que permite que los colaboradores de una empresa ofrezcan calidad en el servicio, en la cual para medir el desempeño se establece la evaluación del trabajo laboral, el rendimiento y comportamiento del colaborador (Matus, 2018, p.72).

El desempeño laboral, es regido por las metas que establezca una institución, en la que mientras los trabajadores se encuentren más comprometidos con su cumplimiento mayor será su desempeño, pues diversos estudios han inferido que cuando los objetivos de una empresa son claros y desafiantes entonces los colaboradores brindarán su mayor esfuerzo para conseguirlos, es por ello que depende de la organización el motivar e informar a su personal para que este con facilidad se enfoque en las metas propuestas (Pillaca, 2017, p.35).

Para Fiszbein (2016) “el desempeño laboral se encuentra representado por el nivel de producción que ha realizado un trabajador, donde el esfuerzo realizado sea de beneficio para la organización por un periodo de tiempo establecido” (p.18). Además, el desempeño laboral está orientado a apoyar a los directivos para que conozcan el nivel de rendimiento de sus equipos de trabajo y conocer las falencias que impiden el adecuado desempeño para que en base a ello se planteen métodos de mejora continua y estrategias de fortalecimiento a los conocimientos y capacidades técnicas del colaborador permitiendo que todos los participantes se involucren en alcanzar las metas trazadas por la organización (Lopes y Silva, 2019, p. 51).

Chiavenato (2017) indica que la toma de decisiones en gestión de mejora permite que se tenga conocimiento sobre el nivel de desempeño de los colaboradores, con un mejor enfoque y mayor claridad por cada trabajador, es por ende que el autor considera cuatro dimensiones del desempeño laboral, las cuales se detallan:

La dimensión capacidad cognitiva, se relaciona con los conocimientos y las destrezas intelectuales que utiliza el colaborador para desarrollar sus funciones con efectividad, así mismo implica la capacidad de aprendizaje que muestra un trabajador para efectuar las actividades asignadas a su cargo. Pillaca (2017) indica que la capacidad cognitiva actúa como base para su desempeño laboral pues los

conocimientos adquiridos en su preparación y experiencia laboral ayudaran a enfrentar las problemáticas que se susciten al realizar sus actividades (p.42).

En la dimensión capacidad afectiva, se entiende como el afecto que el colaborador tiene a su centro de labores, este sentimiento va de la mano con la motivación que se le otorgue, el reconocimiento a su esfuerzo, los intereses salariales, un ambiente en el que pueda crecer como persona y profesional y la conducta de respeto (López, García y García, 2019).

Es así como se establece con relación a lo anterior que las capacidades afectivas se encuentran relacionadas con los estímulos provenientes del ámbito tanto interno como externo del colaborador; así mismo, éstas expresiones van alineadas al cumplimiento de actividades con mayor compromiso dando como principal objetivo el bienestar crecimiento y desarrollo de la organización permitiendo de esta manera que se logre alcanzar los objetivos que ésta establezca (Pillaca, 2017, p.58).

En la dimensión de la capacidad psicomotora, se establece que ésta se encuentra vinculada a la habilidad para el desarrollo actividades en armonía de los movimientos físicos para efectuar procedimientos asignados al trabajador, cabe resaltar que estas actividades requieren de mucha práctica y que sea realizada de forma rápida con precisión y dominio para que las tareas realizadas denoten el cumplimiento de las metas planteadas por la organización (Monreal y Orellana, 2019, p.31), Asimismo, esta dimensión se encuentra compuesta por el conglomerado de destrezas que se han ido obteniendo a lo largo de las experiencias del colaborador, son representadas por habilidades que determinan autonomía y capacidad técnica para que un trabajador desempeñe sus funciones con eficiencia y efectividad (Zafar, Memon y Khan, 2018; p. 224).

La dimensión motivación profesional, hace énfasis en la capacidad que presentan las organizaciones para estimular positivamente a sus colaboradores y se pueda llevar a cabo el logro de los objetivos en relación al trabajo que realice, así mismo la motivación se encuentra alineada a los factores de la conducta de la persona frente a las actividades que realiza, si un colaborador se encuentra motivado entonces su desempeño laboral será mayor, es por ello que se establece que la motivación genera que el personal mejore sus actitudes y sea partícipe de un mejor ambiente laboral (Chiavenato, 2017, p. 213).

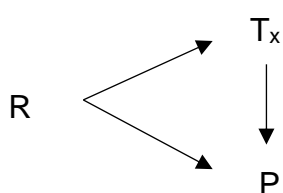
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El enfoque de la investigación es cuantitativo, porque se utilizó la estadística descriptiva representada por tablas de frecuencias, tablas de porcentajes y gráficos estadísticos, para que se analicen los resultados que se obtengan por medio de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, permitiendo que se pueda cuantificar el problema y con ello poder tener conocimiento de que tan generalizado se encuentra con la muestra de estudio. Mientras que, el fin que persigue la investigación es básica porque se centra netamente en aumentar el conocimiento de las variables de estudio enfocado al análisis de una realidad donde se pueda identificar la problemática y de esta manera poder plantear soluciones. Asimismo, la investigación según el nivel o alcance presenta un tipo descriptiva por lo que permite puntualizar las diferentes características de una población de tal manera que se puedan conocer las razones del por qué ocurre sin que se intervenga en ellas (Tacillo, 2016, p.48).

El diseño fue no experimental -prospectivo, esto porque no se realizó manipulación a las variables de estudio, donde se basó en la observación de los fenómenos tal y como se muestran en su contexto para posteriormente hacer análisis identificando las diferentes problemáticas para que en base a ello se plantee una solución porque una vez que se identificaron los problemas referente al desempeño laboral se elaboró una propuesta de gestión administrativa municipal tomando como base la realidad de estudio analizado, permitiendo que se prevengan escenarios situaciones problemáticas (Hurtado, 2015, p.283).

Además, el estudio presentó un diseño de corte transversal debido a que los instrumentos de recolección de datos fueron aplicados solo una sola vez haciendo énfasis en que la descripción de las variables en torno a una realidad fue realizada en un solo momento (Tacillo, 2016, p.126).



Leyenda:

R: Realidad de estudio.

T_x: Teorías de las variables gestión administrativa y desempeño laboral.

P: Propuesta de un modelo de gestión administrativa

3.2. Variables y operacionalización.

Operacionalización de variables (ver anexo 1).

Variable independiente: Gestión administrativa.

Definición conceptual: La gestión administrativa se encuentra representada por el esfuerzo grupal de los colaboradores de una entidad, el mismo que se enfoca en alcanzar las metas u objetivos establecidos por la institución, donde el área gerencial es clave para ello, siendo así, que esta gestión estará compuesta por el proceso administrativo considerando los aspectos de planeación, organización, dirección y control (Chiavenato, 2017, p.24).

Dimensiones: planificación administrativa, organización administrativa, dirección administrativa, control administrativo.

Indicadores: misión, objetivos, plan estratégico, estructura orgánica municipal, planteamiento de actividades, disponibilidad de recursos, coordinación, se motiva al personal, acciones de responsabilidad de funciones, se evalúa el cumplimiento, se realiza retroalimentación.

Variable dependiente: Desempeño laboral.

Definición conceptual: El desempeño laboral hace énfasis al rendimiento laboral y a la forma de actuar del colaborador para cumplir a cabalidad las actividades que le fueron asignadas en su puesto, en la que el trabajador aplica todas sus capacidades laborales, sus conocimientos, sus habilidades, cualidades y compromiso para poder alcanzar los resultados esperados por la empresa (Alles, 2017, p.64).

Dimensiones: capacidad cognitiva, capacidad efectiva, capacidad psicomotora, motivación profesional.

Indicadores: planifican sus actividades, conocimientos técnicos, resolver problemas, experiencia, reciben cursos, nivel de comunicación, nivel de empatía, presentan respeto, trabajo en equipo, responsabilidad, habilidades, se especializan en la práctica, cumplimiento de metas, utiliza los recursos, nivel de productividad, motivación intrínseca, motivación extrínseca.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

La población se encuentra representada por el conjunto de objetos o de personas que presentan una característica en común, mientras que la muestra lo

conforma el subconjunto de la población de los que se desea obtener información oportuna y relevante para conocer una realidad (Rodríguez, 2016, p.86).

Por ende, para el presente estudio la población lo representaron los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pimentel que constan de una cantidad de 338 colaboradores.

Por consiguiente, para el cálculo de la muestra se utilizó un muestreo no probabilístico intencional permitiendo que se seleccionó a la muestra a criterio del investigador acorde a la necesidad de la investigación, por ende, se considera como muestra de estudio a los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de Pimentel que constan de una cantidad de 57 colaboradores.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas e instrumentos representan los medios o métodos que permiten la obtención de información de gran importancia y relevancia, brindado soporte a una investigación para el planteamiento de sus resultados, considerando los criterios de la naturaleza del objeto de estudio, la posibilidad de acceso que cuenta el investigador hacia la población o muestra, los recursos con los que se dispone y la oportunidad para reunir y obtener los datos (Tacillo, 2016, p.62).

Es así como se consideró con técnica a la encuesta y como instrumento al cuestionario “Desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de Pimentel”, que constó de una cantidad de 20 preguntas, que ayudaron a que se obtenga información verás oportuna y de gran importancia sobre la Municipalidad Distrital de Pimentel (ver anexo 2).

3.5. Procedimientos

En lo que respecta al procedimiento de la recolección de información se siguió una serie de pasos para que los instrumentos sean aplicados de los cuales se detalla:

Como primera acción se elaboraron los instrumentos: los que fueron realizados tomando cimiento a las variables de estudio, en la que se plantearon preguntas para dar respuesta a la problemática de la investigación estos instrumentos están estructurados acorde a la operacionalización de variables, donde cada ítem permita medir los indicadores y dimensiones de las variables.

Como segundo punto se tuvo la validación de los instrumentos, los instrumentos se validaron por medio de juicio de expertos en la cual profesionales expertos en los temas de investigación dieron el visto bueno del constructo del cuestionario, donde en el presente estudio se consideraron tres expertos quienes como mínimo deben tener el grado de maestros (ver anexo 3). Posteriormente, se procedió a hacer una solicitud del permiso a la entidad de estudio, ello se realizó mediante un documento dirigido a la Municipalidad Distrital de Pimentel donde se solicitó el permiso para la aplicación de los instrumentos a los colaboradores del área de recursos humanos (ver anexo 4). Se analizó la confiabilidad de los instrumentos por medio de la puntuación del Alfa de Cronbach (ver anexo 3) y como punto final se recolectó y se procesó la información recogida por medio de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

3.6. Método de análisis de datos:

El análisis de los datos se llevó a cabo por medio de la herramienta del SPSS STATICS, el mismo que fue utilizado para establecer el nivel de confiabilidad de los instrumentos y poder realizar la interpretación de la información recolectada, así mismo, se apoyó de la herramienta Microsoft Excel para la presentación de la estadística descriptiva por lo que permite que se tenga una presentación mucho más personalizada.

3.7. Aspectos éticos

Los aspectos éticos están basados en los lineamientos planteado por Guerrero (2020) de los que se tiene:

El respeto por las personas: a los colaboradores de la MDP se les trató como personas autónomas, con el derecho de que la información que nos ofrezcan sea netamente académica respetando su identidad.

Beneficencia: con información que brinden los trabajadores de la MDP sirvió como base para el planteamiento de las medidas de solución frente a los diversos problemas que se identificaron.

Justicia: se respetó la opción de los colaboradores para responder el cuestionario no se les obligó en ninguno de los casos para que los respondan.

Originalidad: el proyecto de investigación es realizado respetando las citas bibliográficas y la propuesta fue realizado por autoría del investigador.

IV. RESULTADOS

Respondiendo a los objetivos de la presente investigación se organizó la información obtenida por medio de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos y se presentaron en tablas estadísticas para su interpretación.

a) Nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pimentel.

Tabla 1.

Nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la MDP.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	36	63.2
Medio	13	22.8
Alto	8	14.0
Total	57	100

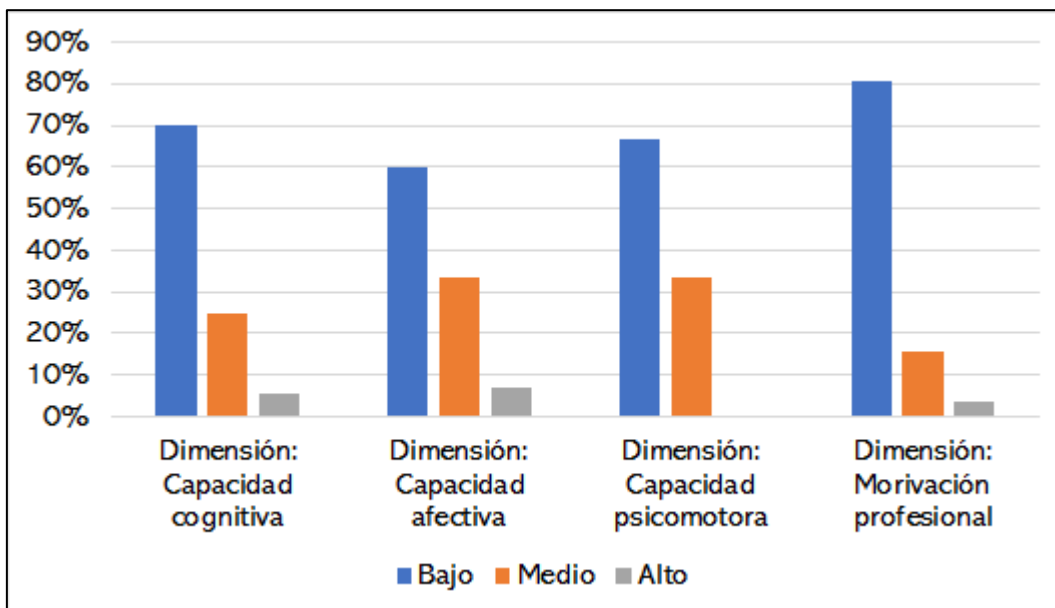
Fuente: elaboración propia.

De la encuesta aplicada a una muestra de 57 colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de Pimentel, se obtuvo como resultados que el 63.2% presentó un nivel bajo, el 22.8% un nivel medio y el 14% un nivel alto, información que demuestra que los trabajadores no cuentan con los conocimientos necesarios para desarrollar sus funciones, la municipalidad no realiza capacitaciones constantes ni les brindan las herramientas adecuadas para desempeñar sus actividades dentro de los plazos establecidos.

Asimismo, el personal no se encuentra alineado a cumplir los objetivos propuestos en su plan de gestión, lo que conlleva a que las metas establecidas por la municipalidad no lleguen a cumplirse, demostrando que la entidad presenta la necesidad de mejorar su gestión administrativa por medio de planteamiento de estrategias que logren potencializar las capacidades cognitivas, afectivas y psicomotoras de sus trabajadores, con la finalidad de que cuenten con un personal altamente motivado lo que se verá reflejado en el aumento del desempeño laboral.

Figura 1:

Resultados del nivel de las dimensiones del desempeño laboral.



Fuente: elaboración propia.

Dimensión: Capacidad Cognitiva; de la encuesta aplicada a una muestra de 57 colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de Pimentel, se obtuvo como resultados que el 70.2% presentan un nivel bajo en lo que respecta a la capacidad cognitiva, el 24.6% presenta un nivel medio y el 5.3% un nivel alto, resultados que demuestran que los colaboradores no planifican sus actividades para que puedan desarrollarlas con facilidad, el conocimiento técnico de las competencias exigidas que posee es bajo, no disponen de una buena capacidad para solucionar problemas. Asimismo, se determinó que la municipalidad no plantea cursos que permitan mejorar las competencias y habilidades del colaborador.

Dimensión Capacidad afectiva; de la encuesta aplicada a una muestra de 57 colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de Pimentel, se obtuvo como resultados que el 59.6% presenta un nivel bajo en la capacidad afectiva, el 33.3% un nivel medio y el 7% un nivel alto, resultados que enfatizan que los colaboradores no presentan una comunicación efectiva, no se relacionan con facilidad entre compañeros, no muestran una buena actitud de integración al momento de desarrollar sus actividades en equipo y

presentan un deficiente compromiso por cumplir sus funciones dentro del plazo establecido, lo que conlleva a que la institución No logre alcanzar los objetivos al 100%, afectando de esta forma la gestión municipal.

Dimensión capacidad psicomotora; de la encuesta aplicada a una muestra de 57 colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de Pimentel, se obtuvo por resultados que el 67.7% presenta un nivel bajo en lo que respecta a la capacidad psicomotora, mientras que el 33.3% presenta un nivel medio, resultados que demuestran que los colaboradores de la municipalidad no hacen uso de su conocimiento y de las habilidades para el desarrollo de sus funciones. Asimismo, se pudo enfatizar que la municipalidad no realiza capacitaciones constantes para la adecuada práctica de las funciones que realiza el trabajador, por ende, no se llegan a cumplir con las metas establecidas, y no se hace el uso adecuado de los recursos asignados para efectuar eficientemente las funciones afectando directamente a la productividad de la institución.

Dimensión Motivación profesional; de la encuesta aplicada a una muestra de 57 colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de Pimentel, se obtuvo como resultados que 80.7% presenta un nivel bajo de motivación profesional, el 15.8% un nivel medio y el 3.5% un nivel alto, información que demuestra que el personal no recibe estímulos para mejorar su desempeño laboral, además la municipalidad no ofrece a sus trabajadores capacitaciones que les ayuden a fortalecer sus conocimientos profesionales por otro lado indicaron que el ambiente laboral no los motiva a desarrollar sus funciones con eficiencia y eficacia. Asimismo, la entidad no recompensa el buen desempeño y existe una deficiente gestión para plantear actividades de integración y potenciar un ambiente de trabajo.

b) Diseño del modelo de gestión administrativa municipal enfocado en la mejora del desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pimentel.

En base a los resultados obtenidos se denotó que el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas, es bajo, frente a

ello que se planteó como propuesta solución el diseño de un modelo de gestión administrativa municipal, que tiene por finalidad alinear a los trabajadores a ser cumplimiento de la misión visión metas y objetivos de la institución, de tal manera que se refleje una mejora de desempeño laboral, este modelo aportará estrategias para contar con personal capacitado permitiendo de esta manera la efectividad en la toma de decisiones para el buen desarrollo, crecimiento y competitividad de la municipalidad.

El desempeño laboral contempla una mejora en base a cuatro dimensiones que son capacidad cognitiva, afectiva, psicomotora y motivación profesional, que permiten la que gestión administrativa sea planificada, organizada, direccionada y realicen un seguimiento y control de las actividades que permitan la realización de los objetivos organizacionales, entonces bajo esas premisas se contemplan la realización de actividades puntuales en función a los procesos administrativos, colocando la información referente a manuales de funciones y obligaciones por área en la plataforma de la municipalidad.

Del mismo modo, el presente modelo propuesto articula sus acciones y estrategias con los planes institucionales para concretar una sinergia que pueda otorgar resultados significativos; por ultimo las acciones estratégicas pretenden cumplir los objetivos del modelo propuesto, las cuales están explicadas en el plan de acción del modelo (ver anexo 6), referidas a los procesos administrativos y dimensiones del desempeño laboral.

El presente modelo de gestión administrativa para mejorar el desempeño de los colaboradores del municipio de Pimentel se ha elaborado en base al fundamento teórico de los procesos administrativos y con un enfoque en el desempeño laboral, al mismo tiempo está basado en la realidad actual que maneja la municipalidad del distrito de Pimentel en función a la planificación administrativa. Por lo tanto, el modelo pretende que se logre una adecuada gestión administrativa y un adecuado desempeño laboral de los colaboradores para que puedan mejorar sus competencias, con el objetivo de que la entidad pública disponga de una mejor eficiencia y ofrezca un servicio de calidad a la población.

Asimismo, la propuesta tiene como referente un marco legal que son: la Ley Orgánica de Municipalidades, la Ley del procedimiento administrativo general y Ley Marco de Modernización de la gestión del estado.

c) Validación el modelo de gestión administrativa municipal enfocado en la mejora del diseño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pimentel.

La validación del modelo de gestión administrativa para mejorar el desempeño laboral titulada “Gestad mi desempeño”, se realizó por medio de la validación de expertos, en la cual, mediante una ficha de validación, los profesionales realizaron la verificación de que la propuesta planteada se ajusta a dar solución a la problemática identificada dando respuesta al propósito de la investigación.

Tabla 2.

Puntaje de la validación del modelo “GESTAD MI DESEMPEÑO”.

Experto	Datos		Nivel de conocimiento del experto	Puntaje general 1-100
1	Nombre	Dios Castillo, Christian	9	90
	Grado académico	Doctor en administración		
	Experiencia	15 años		
2	Nombre	Benavides Campos, Grimaldo	10	83
	Grado académico	Magister en investigación y docencia		
	Experiencia	16 años		
3	Nombre	Pasco Merino, Jorge Luis	9	98
	Grado académico	Magister en gestión pública		
	Experiencia	9 años		
Promedio				90.3

Fuente: elaboración propia.

V. DISCUSIÓN

Para el desarrollo de este capítulo se consideró el marco teórico de la investigación, en el cual se tomaron en cuenta los resultados obtenidos por medio del instrumento de recolección del presente estudio, y se contrastaron con los resultados detallados en las investigaciones previas o antecedentes.

Partiendo de la confiabilidad de los instrumentos, se establece que la información obtenida demuestra consistencia interna, dado que presentó con puntaje de 0.964 de Alfa de Cronbach, estableciendo que la confiabilidad es excelente.

El desempeño laboral es utilizado en las organizaciones como una herramienta para medir el cumplimiento de los objetivos que son establecidos por los directivos en beneficio de las organizaciones (Chiavenato, 2017, p.214), en la cual analizando los resultados obtenidos en el presente estudio se determinó que de la encuesta aplicada a una muestra de 57 colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de Pimentel, se obtuvo que el 63.2% presentó un nivel bajo, el 22.8% un nivel medio y el 14% un nivel alto, información que demuestra que los trabajadores no cuentan con los conocimientos necesarios para desarrollar sus funciones, la municipalidad no realiza capacitaciones constantes ni les brindan las herramientas adecuadas para desempeñar sus actividades dentro de los plazos establecidos.

Resultados que se contrastan con Albloush et al. (2019), quien en su estudio determinó que el desempeño laboral de los funcionarios del municipio de Greater Amman Jordania es bajo, debilitado por los efectos que causaron los diferentes cambios en la política organizacional, presentando que las capacitaciones indican significativamente en la mejora del desempeño laboral, encontrándose de acuerdo con su posición, dado que uno de los factores para mejorar el desempeño es que los colaboradores dispongan de los conocimientos adecuados a sus funciones y eso se logra por medio de capacitaciones.

Alles (2015), indica que el desempeño laboral de las instituciones es el cimiento para su crecimiento, es por tal motivo que las organizaciones presentan el interés de mejorar el rendimiento de sus colaboradores por medio de un conjunto

de inducciones de manera consecutiva, por ende, se encuentra de acuerdo con la posición de Ndevu (2019), quien en su estudio encontró como resultados que nivel de desempeño laboral de los colaboradores del gobierno local en Sudáfrica fue bajo, señalando la falta de confianza entre los líderes y todos los colaboradores, siendo este uno de los factores que influyen negativamente en el desempeño, por ende estableció que para que un Gobierno ofrezca servicios transparentes, honestos, responsables y eficaces necesitan implementar acciones que Intervengan la participación del pueblo para que de esta forma la entidad municipal pueda relacionarse con mayor facilidad con la ciudadanía y tener conocimiento de los problemas que acarrearán para prestarles solución, aumentando con ello la confianza del pueblo frente a la gestión de su municipio.

Guixian et al. (2019), indicó que desempeño laboral en tres empresas bancarias se ve afectado luego por la falta de motivación y los directivos no les hacen sentir que son parte importante y primordial de la empresa, presentando un nivel de desempeño bajo. Asimismo, obtuvo como resultados que la autoeficiencia se relaciona significativamente con el compromiso laboral, destacando que si el personal se encuentra comprometido con la institución podría realizar sus actividades por sí mismo y cumplir con las metas establecidas por la entidad de trabajo, resultados que guardan similitud con la investigación pues en lo que respecta al nivel de la motivación profesional, el 80.7% presenta un nivel bajo, información que demuestra que el personal no recibe estímulos para mejorar su desempeño laboral, además no reciben capacitaciones que les ayuden a fortalecer sus conocimientos profesionales. Asimismo, la entidad no recompensa el buen desempeño y existe una deficiente gestión para plantear actividades de integración y potenciar un ambiente de trabajo.

Por otro lado, Bekesi y Bacter (2018), en su estudio obtuvieron como resultados que en el Municipio Oreada, el desempeño de los trabajadores es bajo, donde los criterios de evaluación fueron la capacidad para resolver problemas de manera eficiente, capacidad para asumir responsabilidades, capacidad de superación, de análisis, de trabajo en equipo, de trabajo de forma independiente y capacidad de planificación y acción estratégica, indicando que si se capacita a los colaboradores sobre los procesos que desarrolla la institución tendrá una influencia

positiva en la mejora del desempeño laboral, encontrándose de acuerdo con la posición del autor.

Así mismo, se acepta la posición de Reemts, Hirsch y Nitzl (2016), quien en su investigación determinó que el desempeño laboral de los funcionarios alemanes fue bajo, pues el personal no presenta motivación y ausencia de compromiso institucional, para ello incluyeron en su estudio la noción de motivación en el servicio público como un eje potencial para la mejora del desempeño laboral. Asimismo, el estudio proporciona una evidencia empírica de que al establecerse objetivos presenta un impacto positivo en el desempeño, pues los empleados se encontrarán alineados al proceso del cumplimiento de metas.

Por otra parte, en la investigación se obtuvo como resultados que el 70.2% presentan un nivel bajo referente a la capacidad cognitiva, el 59.6% presenta un nivel bajo en la capacidad afectiva y el 67.7% presenta un nivel bajo en lo que respecta a la capacidad psicomotora, resultados que demuestran que los colaboradores de la municipalidad no hacen uso de su conocimiento y de las habilidades para el desarrollo de sus funciones. Asimismo, se pudo enfatizar que la municipalidad no realiza capacitaciones constantes para la adecuada práctica de las funciones que realiza el trabajador, por ende no se llegan a cumplir con las metas establecidas, además, no presentan una comunicación efectiva, no se relacionan con facilidad entre compañeros, no muestran una buena actitud de integración al momento de desarrollar sus actividades en equipo y presentan un deficiente compromiso por cumplir sus funciones dentro del plazo establecido.

Resultados que se contrastan con Ramos et al. (2019), quien estableció que el clima laboral presenta un nivel medio y el desempeño laboral un nivel bajo, indicando que el clima organizacional incide directamente en el desempeño laboral, lo que señala que si un colaborador perciben un buen clima laboral mayor será su desempeño, por ende en la Municipalidad de Pimentel, se pretende mejorar la gestión administrativa y el ambiente laboral para así la productividad y eficiencia del colaborador sea más competitivo.

Callirgos (2019), en su investigación que el nivel de gestión administrativa de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Chilca es baja y el desempeño

laboral es medio, resultados que demuestran, que los colaboradores no conocen a cabalidad los objetivos y estrategias de los planes de gestión, no se encuentran motivados ni presentan liderazgo lo que afecta directamente al desempeño laboral. Asimismo, determinó que las variables presentan una relación significativa, es decir que si se mejora la gestión administrativa también se mejorará el desempeño laboral, encontrándose de acuerdo con la posición del investigador, porque en el presente estudio se pretende plantear un modelo de gestión administrativa para así fortalecer el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Pimentel.

Se contrastan los resultados de Otoya (2016), quien presentó en su estudio que la gestión administrativa en el Ministerio Público de Tarapoto es deficiente y que el nivel de desempeño laboral es bajo, además los resultados indicaron que existe una relación significativa entre las variables antes mencionadas, señalando que si la municipalidad plantea acciones y estrategias para mejorar la gestión administrativa conllevará a que exista un mejor desempeño laboral, aceptando la posición del autor porque en el estudio se presentan similares resultados.

Además, se acepta la posición de Ferrer (2017), que presentó como resultados que existe una relación significativa, positiva y directa entre la gestión administrativa y el desempeño laboral, es decir que si se mejora en la gestión administrativa entonces con ello se mejorará el desempeño laboral, brindando como aporte que la gestión administrativa es una herramienta que ayuda a que se potencialice el desempeño laboral, donde la gestión se basará a la realidad de cada entidad en la que acorde a las características, razón y modalidad de servicio se pueden aplicar seminarios con contenido de sensibilización al colaborador, con el propósito de que se eduque al trabajador y los conocimientos que adquieran ayudará a potencializar su desempeño, por ende se acepta la posición del investigador y se toma en cuenta para el planteamiento de la propuesta de investigación.

Cabe mencionar que la gestión administrativa representa el proceso de planificación donde se considera las políticas institucionales considerando a las competencias establecidas por la entidad, así mismo se enmarca el proceso de organización, en el que se toma en cuenta la administración de los recursos,

además, el representa el proceso de dirección y control en el cual forman parte la capacidad de la entidad para comunicar, motivar a su personal y establecer las normas, la capacidad de acción y seguimiento del cumplimiento de los objetivos planteados por una institución (Jairus, Ralph y Thomas, 2014, p. 53). Por ende la propuesta a plantear para que se mejore el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad distrital de Pimentel, será enfocado en la gestión administrativa, en la cual se pretende brindar los conocimientos necesarios y motivación del personal para que este se alinea con mayor facilidad al cumplimiento de los objetivos, es así que se planteado como título de la propuesta “Gestad mi desempeño”, que presentó los cuatro pilares del proceso administrativo planear, organizar, dirigir y controlar.

VI. CONCLUSIONES

Dando respuesta a los objetivos de investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

1. El nivel de desempeño laboral que presentan los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de Pimentel fue bajo, dado que el 63.2% de los encuestados indicaron que no cuentan con los conocimientos necesarios para desarrollar sus funciones, la municipalidad no realiza capacitaciones constantes, ni les brindan las herramientas adecuadas para desempeñar sus actividades dentro de los plazos establecidos, asimismo, la entidad no recompensa el buen desempeño y existe una deficiente gestión para plantear actividades de integración y potenciar un ambiente de trabajo.
2. Se diseñó un modelo de gestión administrativa titulada “Gestad mi desempeño”, que tiene por finalidad mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad distrital de pimentero, esta propuesta se enmarcó en el proceso administrativo que constó de las fases de planificación, organización, dirección y control.
3. La propuesta “Gestad mi desempeño” fue validada por medio de un juicio de expertos, para lo cual se hizo uso de la técnica DELPHI, en la cual los profesionales seleccionados brindaron su consenso y aprobación del modelo.

VII. RECOMENDACIONES

A la gerente de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de Pimentel, se recomienda que plantee capacitaciones talleres o charlas alineadas en la mejora del desempeño laboral, porque ella no ayudará a que los colaboradores sean mucho más eficientes y responsables en el cumplimiento de sus funciones o actividades que presenta su cargo laboral.

Se recomienda al alcalde de la Municipalidad Distrital de Pimentel, que a través de su equipo de trabajo implementen mecanismos de mejora a la gestión administrativa, donde todas las propuestas que plantee se enmarquen acuerdo a la ley de procedimientos administrativos que dispone la municipalidad con la finalidad de que puedan analizar los cambios que se van produciendo con la aplicación de cada estrategia.

Al gerente de Administración y Finanzas en conjunto con el gerente de Planeamiento, Presupuesto y OPI, planteen y realicen acciones de dirección con todo el personal que tienen a cargo, para el seguimiento del desarrollo de actividades, pues permitirá que se lleve un mejor control del logro de los compromisos de la institución.

Se recomienda al Sub gerente de Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de Pimentel que evalúe periódicamente el nivel de desempeño de sus colaboradores, lo que le permitirá conocer las deficiencias y dificultades que su personal enfrenta, para que, por medio de ello, pueda plantear alternativas de solución alineadas a fortalecer las problemáticas identificadas lo que influenciará positivamente en la efectividad de la gestión municipal. Asimismo, se recomienda aplicar la propuesta planteada en la investigación, donde se establece un modelo de gestión administrativa basada en el proceso administrativo de planear, organizar, dirigir y controlar, alineado a mejorar el desempeño laboral de los colaboradores.

VIII. PROPUESTA

I. Datos informativos

- 1.1. Título de la propuesta: “Gestad mi Desempeño”
- 1.2. Institución de intervención: Municipalidad de Pimentel
- 1.3. Autoridad representante: Alcalde Ing. César Roberto Jacinto Purizaca.

II. Justificación

Un plan de gestión administrativa permitirá que todos los colaboradores se encuentren alineados al cumplimiento de la misión, visión, metas y objetivos de la entidad ; es así que es de suma importancia para que se mejore el desempeño laboral de los colaboradores porque estos conocerán más sobre su centro de trabajo y estarán comprometidos con la institución, fortaleciendo así sus conocimientos, habilidades y destrezas; por otro lado, un plan de gestión administrativa contribuye contar con un personal capacitado, facilitando así la toma de decisiones para el buen desarrollo, crecimiento y competitividad de la entidad pública.

III. Objetivos

Objetivo general

Mejorar la gestión administrativa para optimizar el desempeño laboral de los funcionarios públicos del municipio de Pimentel.

Objetivos específicos

- a) Establecer una adecuada planificación estratégica transcendental que permita gestionar las actividades de la municipalidad.
- b) Establecer una organización eficiente en la municipalidad de Pimentel.
- c) Establecer una adecuada difusión de la misión y visión que permita involucrar a todos los colaboradores.
- d) Realizar un seguimiento y verificar los resultados de los objetivos por colaboradores.
- e) Mejorar las capacidades cognitivas, afectivas y psicomotoras de los colaboradores

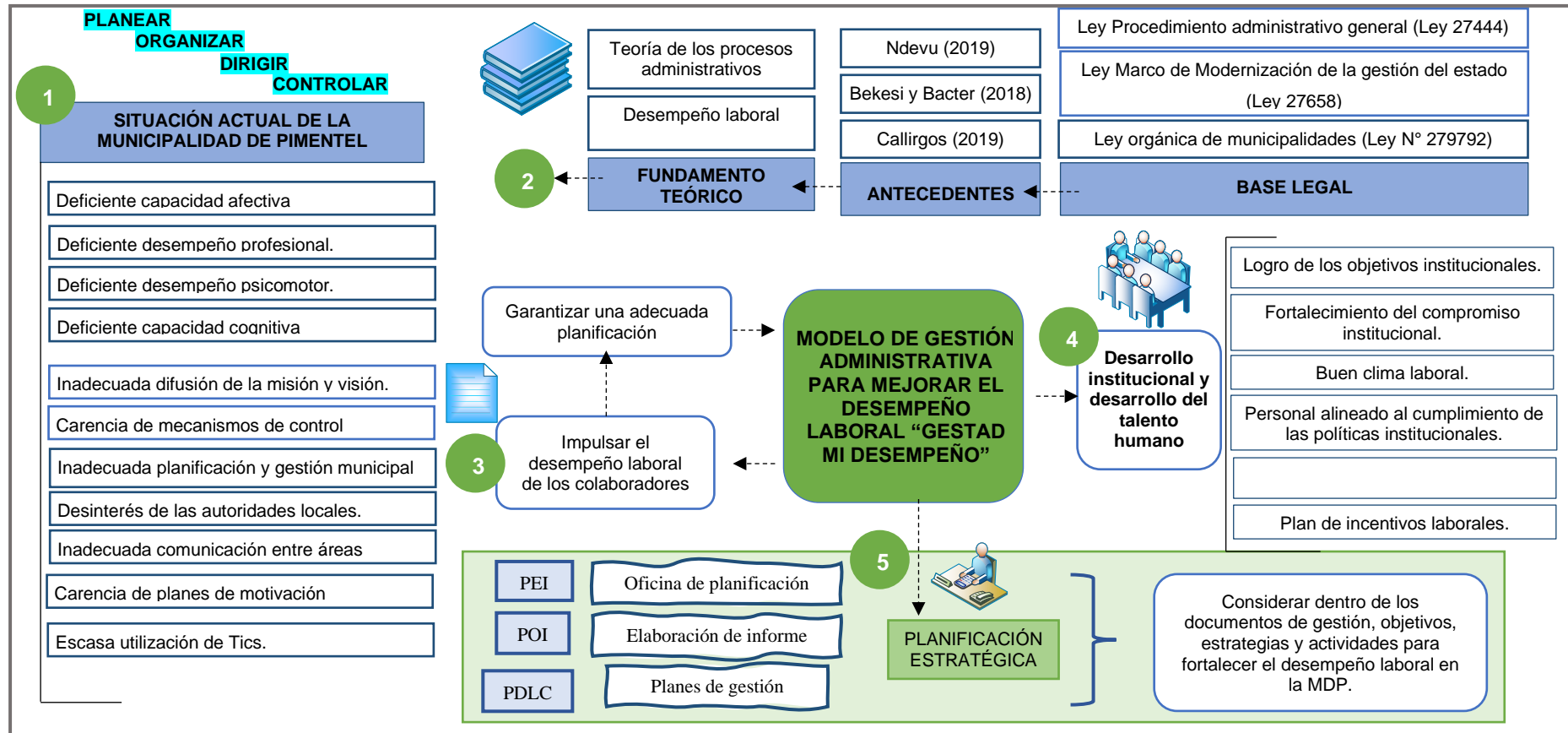
IV. Principios

Los principios considerados para la propuesta es la humanidad, la transparencia, la igualdad.

V. Diseño de la propuesta

Figura 2.

Modelo de gestión administrativa.



Fuente: elaboración propia.

REFERENCIAS

- Aguilar, A., & Pacheco, A. (2020). Organizaciones Culturales de la Sociedad Civil: Modelos de gestión cultural y administrativa. *Estudios Sobre las Culturas Contemporáneas*, 25(50), 47-72. ISSN:1405-2210.
- Akyildiz, F. (diciembre, 2017). Citizen Participation in Local Government Services: İzmir Metropolitan Municipality Example. *European Journal of Multidisciplinary Studies*, 2(7), 323-332. doi:10.26417/ejms.v6i2.p323-323
- Albarrán, J. (2015). *Gestión administrativa de las relaciones laborales*. Madrid: RA-MA Editorial. ISBN: 9788499645742.
- Albloush, A., Ahmad, A., Yusoff, Y., & Nik, H. (2019). Sistem of employee performance assessment, factor for sustainable efficiency of organization. (U. M. Terengganu, Ed.) *International Journal of Business & Society*, 20(2), 657-674. ISSN: 1511-6670.
- Alles, M. (2017). *Desempeño por competencias: estrategia, evaluación de personal, de desarrollo 360°* (Tercera ed.). Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Granica. ISBN: 978-950-641-932-5.
- April, D., & Bouchamma, Y. (2017). Influence of Pedagogical Supervisors' Practices and Perceptions on the Use of Results-Based Management. *Canadian Journal of Educational Administration and Policy*(183), 82-98. ISSN: 1207-7798.
- Bekesi, D., & Bacter, C. (diciembre, 2018). Evaluation of professional performance of employees in the public sector. *Economic Science Series*, 27(2), 34-41. ISSN:1222-569X.
- Cabrejos, E. (2019). *Gestión por resultados y capacidad institucional en la municipalidad distrital de San José, Lambayeque*. Lambayeque: Publicaciones de la Uniersidad César Vallejo. Recuperado el 11 de febrero de 2020, de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/41082>
- Callirgos, D. (2019). *Gestión administrativa y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Chilca - Cañete 2019*. Lima: Publicaciones de la

Universidad César Vallejo. Recuperado el 15 de abril de 2020, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38884/Callirgos_DLCDE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cedeño, A. (2019). *La influencia del clima laboral en el desempeño del personal administrativo de la municipalidad distrital de La Esperanza – provincia de Trujillo – La Libertad – 2019*. Trujillo: Publicaciones de la Universidad César Vallejo. Recuperado el 22 de febrero de 2020, de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/42815>

Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos*. Madrid: McGraw-Hill Interamericana de España. ISBN: 9781456256623.

El-Reedy, M. (2017). *Administrative Organization for Total Quality Management*. In Project Management in the Oil and Gas Industry: John Wiley & Sons. ISBN: 978-1-5231-1038-4 / 978-1-119-08361-0.

Ferreira, E., & Groenewald, D. (2016). *Administrative Management*. Ciudad del Cabo, Sudáfrica: Juta and Company Ltd. ISBN: 9781485121275.

Ferrer, M. (2017). *Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016*. Chiclayo: Universidad César Vallejo.

Fu, W., & Deshpande, S. (2020). *The impact of caring climate, job satisfaction, and organizational commitment on job performance of employees in a China's insurance company*. China: J Bus Ethics 124. doi:10.1007/s10551-013-1876-y

García, J., Escrig, T., & Roca, P. (diciembre, 2019). Empowerment in the Public Sector: Testing the Influence of Goal Orientation. *Public Personnel Management*, 48(4), 443-470. doi:10.1177/0091026018819020

Goian, C., Rață, G., & Runcan, L. (2013). *Applied Social Sciences : Administration and Management*. Newcastle upon Tyne, UK : Cambridge Scholars Publishing. ISBN: 9781443844253. 9781443867139.

- González, J., & Pazmiño, M. (2015). Cálculo e interpretación del Alfa de Cronbach para. *Revista publicando*, 62-67. ISSN 1390-9304.
- Guarniz, L. (2017). *Satisfacción laboral, compromiso institucional y desempeño docente de los profesores de la facultad de medicina de la universidad privada Antenor Orrego, 2016* (Tesis de maestría ed.). Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Guerrero, J. (2019). *Motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina de Normalización Previsional Piura, 2019*. Piura: Publicaciones de la Universidad César Vallejo. Recuperado el 8 de enero de 2020, de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41002>
- Guerrero, L. (2020). *Bioética*. México D.F.: Publicaciones de la Universidad Iberoamericana Ciudad de México. ISBN: 978-607-417-525-7.
- Guixian, T., Jian, W., Zhuo, Z., & Yuping, W. (diciembre, 2019). Self-efficacy and work performance: The role of work engagement. *Social Behavior & Personality: an international journal*, 47(12), 1-7. doi:10.2224/sbp.8528
- Hardy, K. (2015). *Enterprise risk management : a guide for government professionals* (Primera ed.). San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Hendri, N. (2019). The impact of organizational commitment on job performance. *Eleftherios Thalassinós*. Recuperado el 23 de febrero de 2020, de <https://www.um.edu.mt/library/oar/handle/123456789/44791>
- Hernandez, R. (2014). *Metodología de la Investigación Científica*. Mexico: McGraw-Hill. ISBN: 978-1-4562-2396-0.
- Jairus, D., Ralph, G., & Thomas, S. (2014). *Management and Administrative Challenges* (Segunda ed.). Handbook of Aseptic Processing and Packaging: Taylor & Francis. ISBN: 978-1-62870-662-8.
- Lanham, E. (2017). *Job Evaluation in Municipalities. Studies in Personnel and Management*. Universidad de Texas, Austin: Oficina de investigación empresarial de la Universidad de Texas.

- Lopes, P., & Silva, F. (2019). Analysis of the relationship between the observable characteristics of high-level public managers and the organizational performance of european public companies. *Universidad Nacional de La Plata: Portal del Revistas del UNLP*(13), 50-65. doi:10.24215/26185474e007
- López, E., García, F., & García, S. (2019). Analysing the relationship between diversification strategy and firm performance: the role of the economic cycle. *Cuadernos de Gestión*, 19(2), 15-31. doi:10.5295/cdg.170738el
- Matus, D. (2018). Implementación operativa de un modelo de intervención para la mejora del desempeño organizacional. *Publicaciones de la Universidad Santo Tomás. Directory of Open Access Journals: DOAJ Articles*, 10(2), 71-86. doi:10.15332/s2145-1389.2018.0002.04
- Menacho, I., Uribe, Y., Campos, H., & Caruajulca, W. (enero, 2019). Incidence of administrative management in labor disputes of administrative workers at the Sierra Centro Sur special project in Ayacucho, 2018. *Journal of Global Management Sciences*, 2(1), 6-14. doi:10.32829/gms.v2i1.86
- Ministerio de Educación (Minedu). (2017). *Capacitación y talleres de capacitación*. Lima: Publicaciones del MINEDU.
- Monreal, M., & Orellana, W. (2019). Cooperative work venture: results, expectations and business performance. An analysis of Valencian worker cooperatives. *CIRIEC - España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*(97), 5-47. doi:10.7203/CIRIEC-E.97.12558
- Ndevu, Z. (octubre, 2019). Trust and organisational performance : a grounded theory approach for a South African district municipality. *SA Journal of Human Resource Management*, 17(1), 1-11. doi:10.4102/sajhrm.v17i0.1158
- Otoya, H. (2016). *La gestión administrativa y su relación con desempeño laboral en el Ministerio Público, Sede Tarapoto – 2016*”. Tarapoto: Publicaciones de la Universidad César Vallejo. Recuperado el 15 de Abril de 2020, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26003/Otoya_YHE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Ozcelik, H., & Barsade, S. (diciembre, 2018). No Employee an Island: Workplace Loneliness and Job Performance. *Academy of Management Journal*, 61(6), 2343-2366. doi:10.5465/amj.2015.1066
- Peiró, J., Bayona, J., Caballer, A., & Di Fabio, A. (abril, 2020). Importance of work characteristics affects job performance: The mediating role of individual dispositions on the work design-performance relationships. *In Personality and Individual Differences*, 157. doi:10.1016/j.paid.2019.109808
- Pillaca, E. (2017). *Motivación y desempeño laboral de trabajadores administrativos del Hospital Sergio*. Lima: Publicaciones de la Universidad Mayor de San Marcos.
- Qiong, W., Yifan, J., Qingxiong, W., & Qian, W. (agosto, 2019). A meta-analysis of the relationship between occupational commitment and job performance. *Social Behavior & Personality: an international journal*, 47(8), 1-15. doi:10.2224/sbp.8232
- Quiñones, F. (2016). *Gestión integrada de recursos humanos: gestión administrativa de las relaciones laborales*. Madrid: Editorial CEP, S.L, ISBN: 978-84-681-6380-2 / 978-84-681-4814-4 / 84-681-6380-5.
- Ramos, J., Acosta, R., Ramos, K., & Martínez, Á. (2019). El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Quinsaloma, año 2018. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7, 1-32. ISSN: 20077890.
- Reemts, S., Hirsch, B., & Nitzl, C. (2016). The impact of goal setting on the individual work performance of German civil servants - Empirical evidence from local administrations. *Journal for Public & Nonprofit Services*, 39(1/2), 89-101. doi:10.5771/0344-9777-2016-1-2-89
- Rehman, S., Shahzad, M., Farooq, M., & Javaid, M. (marzo, 2020). Impact of leadership behavior of a project manager on his/her subordinate's job attitudes and job-outcomes. *Asia Pacific Management Review*, 25(1), 38-47. doi:10.1016/j.apmr.2019.06.004

- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración*. (Vol. 12). México: Pearson Education Inc. ISBN: 978-607-32-2767-4.
- Rodríguez, J. (2015). *Muestreo y preparación de la muestra*. Barcelona: Cano Pina. ISSN: 978-84-15884-72-9.
- Sierra, D. (2019). La relación del emprendimiento corporativo, la orientación al aprendizaje y el compromiso organizacional con el desempeño organizacional: un acercamiento teórico. *Revista electrónica de la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez*, 10(17), 25-36. doi:10.20983/novarua.2018.17.2
- Silva, I., Macía, H., & Santamaría, E. (2018). Strategic Direction as an Improvement Mechanism of Administrative Management. Case “Conlac-T” in the Tungurahua Province. *Revistas Universidad Externado de Colombia*(29), 10-16. doi:10.18601/01233734.n29.02
- Strande, L., Ronteltap, M., & Brdjanovic, D. (2016). *Administrative Management*. IWA Publishing. ISBN: 978-1-5231-0254-9.
- Tacillo, E. (2016). *Metodología de la investigación*. Distrito de Jesús María: Perú, South America: Universidad Jaime Buasate y Meja.
- Ustárroz, L., & Gissera, V. (2017). Gestión del cambio. *Capital Humano*, 30(319), 32-34. ISSN: 1130-8117.
- Westgard, C., Naraine, R., & Pucar, D. (2018). Performance Evaluation of Community Health Workers: Case Study in the Amazon of Peru. *Journal of Community Health*, 908-919. doi:10.1007/s10900-018-0503-3
- Zafar, A., Memon, A., & Khan, M. (2018). Implication of HR components on Employee Performance: A comparative analysis of Public & Private Sector employees. *Pakistan Administrative Review*, 2(2), 223-232. ISSN: 2521-0203.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Tabla 3.

Operacionalización de variables.

Variable independiente	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala	Técnica e instrumento
Gestión administrativa	La gestión administrativa se encuentra representada por el esfuerzo grupal de los colaboradores de una entidad, el mismo que se enfoca en alcanzar las metas u objetivos establecidos por la institución, donde el área gerencial es clave para ello, siendo así, que esta gestión estará compuesta por el proceso administrativo considerando los aspectos de planeación, organización, dirección y control (Chiavenato, 2020, p.24).	La gestión administrativa en el conjunto de mecanismos de preparación de una organización que permite potencializar los recursos humanos, financieros y materiales con la finalidad de que se logre los objetivos planteados por la institución	Planificación administrativa	Establecer la misión	Nominal	Análisis documentario / Ficha de análisis documentario
				Plantear objetivos		
				Establecer el plan estratégico		
			Organización administrativa	Presentar la estructura orgánica municipal		
				Planteamiento de actividades		
				Disponibilidad de recursos		
			Dirección administrativa	Se realiza coordinación		
				Se motiva al personal		
				Se establecen acciones de responsabilidad de funciones		
				Se evalúa el cumplimiento		
Control administrativo	Se realiza retroalimentación					

Desempeño laboral	El desempeño laboral hace énfasis al rendimiento laboral y a la forma de actuar del colaborador para cumplir a cabalidad las actividades que le fueron asignadas en su puesto, en la que el trabajador aplica todas sus capacidades laborales, sus conocimientos, sus habilidades, cualidades y compromiso para poder alcanzar los resultados esperados por la empresa (Martínez y Martínez, 2015, p.64).	El desempeño laboral es caracterizado por el comportamiento que presenta el colaborador de una entidad frente al desarrollo de sus funciones manteniendo la búsqueda constante del cumplimiento de los objetivos institucionales	Capacidad cognitiva	Planifican sus actividades	Ordinal	Encuesta / Cuestionario
				Presentan conocimientos técnicos		
				Resuelve problemas		
				Cuenta con experiencia		
			Reciben cursos			
			Capacidad afectiva	Nivel de comunicación		
				Nivel de empatía		
				Presentan respeto		
				Trabajo en equipo		
			Capacidad psicomotora	Presentan responsabilidad		
				Hacen uso de sus habilidades		
				Se especializan en la práctica		
				Cumplimiento de metas		
			Motivación laboral	Utiliza los recursos		
				Nivel de productividad		
				Presentan motivación intrínseca		
Presentan motivación extrínseca						

Fuente: elaboración propia.

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Cuestionario para medir el nivel de desempeño laboral

Objetivo de la encuesta: Obtener información relevante sobre el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pimentel para fines académicos.

Instrucciones: lea detenidamente cada ítem y marque con una (x) la respuesta que desde su perspectiva usted considera, en la cual para responder al cuestionario se establece la siguiente escala para cada ítem:

Escala				
1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°	ÍTEMS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: Capacidad cognitiva					
	Considera Ud. que:					
1	Sus compañeros de trabajo planifican sus actividades para que puedan desarrollarlas con facilidad.					
2	Los colaboradores de la municipalidad presentan conocimientos técnicos como competencias exigidas para el cargo que desempeña.					
3	Sus compañeros de trabajo presentan gran capacidad de solución de problemas.					
4	Los trabajadores cuentan con amplia experiencia en los cargos que tienen asignados.					
5	La entidad ha programado cursos que permiten mejorar el desempeño de los trabajadores.					
	DIMENSIÓN 2: Capacidad afectiva					
	Considera Ud. que:					
6	Sus compañeros del área de administración y finanzas presentan una comunicación efectiva.					

7	Los colaboradores de la Municipalidad de Pimentel muestran simpatía entre compañeros.					
8	Sus compañeros de trabajo respetan las opiniones de los demás colaboradores.					
9	Sus compañeros de trabajo muestran una buena aptitud de integración al momento de desarrollar actividades en equipo.					
10	Sus compañeros se preocupan por cumplir sus actividades a cabalidad dentro del tiempo establecido.					
	DIMENSIÓN 3: Capacidad psicomotora					
	Considera Ud. que:					
11	Sus compañeros de trabajo hacen uso de todas sus habilidades para el desarrollo de sus funciones.					
12	La Municipalidad de Pimentel capacita a los trabajadores para la adecuada práctica de sus funciones.					
13	Sus compañeros de trabajo cumplen con las metas establecidas por la Municipalidad de Pimentel.					
14	Los colaboradores del área de Administración y finanzas de la Municipalidad de Pimentel utilizan adecuadamente los recursos asignados para el desarrollo de sus actividades.					
15	Sus compañeros logran terminar sus labores a tiempo denotando productividad					
	DIMENSIÓN 4 Motivación profesional					
	Considera Ud. que:					
16	Los trabajadores reciben estímulos para mejorar su desempeño laboral.					
17	La municipalidad ofrece a sus trabajadores capacitaciones que ayuden a fortalecer sus conocimientos profesionales.					
18	El ambiente laboral de la empresa los motiva a desarrollar sus funciones con eficacia y eficiencia.					
19	La municipalidad recompensa el buen desempeño laboral del colaborador.					
20	La Municipalidad genera actividades de integración para potenciar un ambiente de trabajo de calidad.					

Gracias 😊

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

Validez de los instrumentos de recolección de datos

La validez de los instrumentos de recolección de datos se realizó por medio de juicio de expertos, en la cual se seleccionaron a tres profesionales en los temas de investigación, con grados de magister o doctor, los mismos que dieron el visto bueno al constructo del cuestionario.

Tabla 4.

Resumen de la validación de expertos.

Experto	Datos	Puntaje general 1-100
1	Nombre	Dios Castillo, Christian
	Grado académico	Doctor en administración
	Experiencia	15 años
2	Nombre	Benavides Campos, Grimaldo
	Grado académico	Magister en investigación y docencia
	Experiencia	16 años
3	Nombre	Pasco Merino, Jorge Luis
	Grado académico	Magister en gestión pública
	Experiencia	9 años
Promedio		97.16

Fuente: elaboración propia.

Experto 2.



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

I. DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Benavides Campos, Grimaldo
- 1.2. Grado académico que ostenta: Magister en investigación y docencia
- 1.3. Institución donde trabaja : Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo
- 1.4. Experiencia laboral (años) : 16 años
- 1.5. Título de la tesis: Modelo de gestión administrativa municipal para el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pimentel, Chiclayo.
- 1.6. Nombre del autor de la tesis: Rumiche Irigoín, Liz Karim
- 1.7. Nombre del instrumento a validar: Cuestionario para medir el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pimentel.

II. ASPECTOS A VALIDAR:

CRITERIO	INDICADORES	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. CLARIDAD	Está redactado (a) con lenguaje apropiado.																				X	
2. OBJETIVIDAD	Describe ideas relacionadas con la realidad a solucionar.																				X	
3. ACTUALIZACIÓN	Sustentado en aspectos teóricos científicos de actualidad.																					X
4. ORGANIZACIÓN	El instrumento contiene organización lógica.																					X
5. SUFICIENCIA	El instrumento contiene aspectos en cantidad y calidad.																					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado (a) para mejorar la gestión pública.																					X
7. CONSISTENCIA	Basado (a) en aspectos teóricos científicos.																				X	
8. COHERENCIA	Entre las variables, indicadores y el instrumento.																					X
9. METODOLOGÍA	El instrumento responde al propósito del diagnóstico																					X
10. PERTINENCIA	Útil y adecuado (a) para la investigación																					X
TOTAL																						380/600

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

En sus preguntas extensas = Instrumento adecuado para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

98

Lugar y fecha: Chiclayo .8. de junio del 2020

FIRMA DEL EXPERTO

DNI: 16524905

Experto 3.



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

I. DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Pasco Merino, Jorge Luis
- 1.2. Grado académico que ostenta: Economista – Magister en Gestión Pública
- 1.3. Institución donde trabaja : EPSEL S.A - Consultoría
- 1.4. Experiencia laboral (años) : 9 años
- 1.5. Título de la tesis: Modelo de gestión administrativa municipal para el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pimentel, Chiclayo.
- 1.6. Nombre del autor de la tesis : Rumiche Irigoín, Liz Karim
- 1.7. Nombre del instrumento a validar: Cuestionario para medir el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pimentel.

II. ASPECTOS A VALIDAR:

CRITERIO	INDICADORES	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está redactado (a) con lenguaje apropiado.																			X	
2. OBJETIVIDAD	Describe ideas relacionadas con la realidad a solucionar.																				X
3. ACTUALIZACIÓN	Sustentado en aspectos teóricos científicos de actualidad.																				X
4. ORGANIZACIÓN	El instrumento contiene organización lógica.																				X
5. SUFICIENCIA	El instrumento contiene aspectos en cantidad y calidad.																		X		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado (a) para mejorar la gestión pública.																				X
7. CONSISTENCIA	Basado (a) en aspectos teóricos científicos.																				X
8. COHERENCIA	Entre las variables, indicadores y el instrumento.																				X
9. METODOLOGÍA	El instrumento responde al propósito del diagnóstico																			X	
10. PERTINENCIA	Útil y adecuado (a) para la investigación																				X
TOTAL																					985

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

TENER EN CONSIDERACION LOS FACTORES QUE INFLUYEN EN EL ENTREVISTADO.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

985

Lugar y fecha: Chiclayo 12 de junio del 2020

FIRMA DEL EXPERTO

DNI: 16728183

Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Para determinar el análisis de la confiabilidad de los instrumentos se utilizó el software estadístico SPSS versión 25.0, el que permitió procesar la información obtenida y hacer un análisis de Alfa de Cronbach para de esta manera conocer la consistencia interna de los datos obtenidos, el Alfa de Cronbach, radica en un puntaje entre el cero y la unidad, en la cual según González y Pazmiño (2015), establecen el valor de cada intervalo de puntuación:

Tabla 5.

Intervalo de puntuación del Alfa de Cronbach.

Puntuación	Nivel
[0.90 a 1.00]	Excelente
[0.80 a 0.90>	Bueno
[0.60 a 0.80>	Aceptable
[0.40 a 0.60>	Débil
[0.20 a 0.40>	Pobre
[0.00 a 0.20>	Inaceptable

Fuente: González y Pazmiño (2015).

La confiabilidad obtenida del instrumento que mide el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pimentel se muestra en la siguiente figura:

Figura 3.

Análisis de confiabilidad.

Resumen de procesamiento de caso			
		N	%
Casos	Válido	57	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	57	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,964	20

Fuente: elaboración propia.

Confiabilidad por elemento:

Tabla 6.

Confiabilidad por elemento.

	Estadísticas de total de elemento			
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Los conocimientos de los trabajadores son satisfactorios.	46,6842	211,934	,788	,926
Los conocimientos técnicos son competencias exigidas para el cargo.	46,5614	213,215	,810	,946
Existen trabajadores que deben ser capacitados en temas específicos.	46,9474	231,694	,799	,971
Los trabajadores cuentan con amplia experiencia en los cargos que tienen asignados	46,6491	217,410	,770	,966
La entidad ha programado cursos que permiten mejorar el desempeño de los trabajadores.	46,6491	212,589	,850	,965
Existen trabajadores que no deberían estar laborando por desempeño deficiente.	46,8421	212,421	,878	,955
El desempeño de los trabajadores no refleja productividad.	45,8596	221,444	,622	,968
Los trabajadores buscan lograr productividad en su desempeño.	46,4211	216,498	,662	,958
El desempeño de los trabajadores refleja su grado de identidad institucional.	46,3333	214,512	,779	,960
Los trabajadores se preocupan por cumplir los valores institucionales.	46,4912	217,576	,889	,965

Los niveles jerárquicos requieren capacitación.	46,2982	213,070	,832	,965
Las buenas relaciones funcionales favorecen a la institución.	46,3860	213,634	,948	,957
La ausencia de relaciones laborales óptimas pone en riesgo el desempeño de los trabajadores.	46,3509	214,375	,969	,954
La dinámica interna permite fortalecer el desempeño laboral.	46,3333	212,655	,918	,954
Los trabajadores bien capacitados superan las metas previstas.	46,6491	209,732	,877	,965
Los trabajadores reciben estímulos para mejorar su desempeño laboral.	46,8596	232,194	,500	,959
Las capacitaciones recibidas son estimulantes para el desempeño laboral de los trabajadores.	46,7018	224,034	,751	,957
Los trabajadores son deficientes en su desempeño por falta de una jerarquía de estímulos laborales.	46,8421	215,850	,819	,956
La institución debe mejorar la calidad de estímulos que permita fortalecer el desempeño laboral de sus trabajadores.	46,8772	224,788	,556	,968
Los trabajadores cuentan con adecuada motivación intrínseca que les impulse a realizar eficientemente su trabajo.	46,5965	219,066	,789	,966

Fuente: elaboración propia.

Base de datos

DESEMPEÑO LABORAL.sav [ConjuntoDatos5] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1: ITEM_1 2,00 Visible: 25 de 25 variables

	ITEM_1	ITEM_2	ITEM_3	ITEM_4	ITEM_5	ITEM_6	ITEM_7	ITEM_8	ITEM_9	ITEM_10	ITEM_11	ITEM_12	ITEM_13	ITEM_14	ITEM_15	ITEM_16
1	2,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00
2	2,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00
3	1,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
4	1,00	2,00	3,00	2,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
5	1,00	4,00	2,00	2,00	1,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00
6	4,00	4,00	2,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00
7	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
8	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
9	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	3,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
10	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	4,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00
11	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	4,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00
12	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	4,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00
13	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	4,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00
14	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	4,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00
15	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	4,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00
16	2,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00
17	2,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
18	2,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
19	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
20	4,00	4,00	1,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
21	5,00	4,00	1,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
22	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00
23	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00

Vista de datos Vista de variables



1 : ITEM_1 2,00 Visible: 25 de 25 variables

	ITEM_12	ITEM_13	ITEM_14	ITEM_15	ITEM_16	ITEM_17	ITEM_18	ITEM_19	ITEM_20	dimen_1	dimen_2	dimen_3	dimen_4	Variable_1
1	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	8,00	9,00	9,00	9,00	35,00
2	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	8,00	9,00	9,00	9,00	35,00
3	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	10,00	8,00	10,00	10,00	38,00
4	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	10,00	8,00	9,00	10,00	37,00
5	4,00	3,00	4,00	3,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	10,00	16,00	18,00	9,00	53,00
6	4,00	3,00	4,00	3,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	17,00	18,00	18,00	9,00	62,00
7	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	19,00	19,00	20,00	20,00	78,00
8	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	18,00	17,00	20,00	20,00	75,00
9	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	9,00	10,00	9,00	10,00	38,00
10	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	9,00	11,00	8,00	10,00	38,00
11	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	9,00	11,00	9,00	10,00	39,00
12	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	9,00	11,00	9,00	10,00	39,00
13	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	9,00	11,00	9,00	10,00	39,00
14	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	9,00	11,00	10,00	10,00	40,00
15	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	9,00	11,00	10,00	10,00	40,00
16	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	8,00	10,00	9,00	9,00	36,00
17	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	8,00	10,00	10,00	9,00	37,00
18	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	8,00	10,00	10,00	9,00	37,00
19	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	9,00	10,00	10,00	9,00	38,00
20	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	17,00	19,00	20,00	8,00	64,00
21	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	2,00	2,00	2,00	4,00	18,00	19,00	20,00	12,00	69,00
22	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	10,00	9,00	9,00	10,00	38,00
23	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	10,00	8,00	10,00	10,00	38,00

Anexo 4: Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología
¿De qué manera un modelo de gestión administrativa municipal permitirá mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pimentel, Chiclayo, 2020?	<p>Objetivo general:</p> <p>Proponer un modelo de gestión administrativa municipal para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pimentel, Chiclayo 2020.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>a) Identificar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pimentel.</p> <p>b) Diseñar el modelo de gestión administrativa municipal enfocado en la mejora del desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pimentel.</p> <p>c) Validar el modelo de gestión administrativa municipal enfocado en la mejora del diseño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pimentel</p>	<p>H₀: Si se propone un modelo de gestión administrativa municipal entonces no permitirá la mejora del desempeño laboral de los colaboradores de la Municipal Distrital de Pimentel, 2020.</p> <p>H₁: Si se propone un modelo de gestión administrativa municipal entonces permitirá la mejora del desempeño laboral de los colaboradores de la Municipal Distrital de Pimentel, 2020.</p>	<p>Variable independiente: Gestión administrativa</p> <p>Variable dependiente: Desempeño laboral</p>	<p>Planificación administrativa</p> <p>Organización administrativa</p> <p>Dirección administrativa</p> <p>Control administrativo</p> <p>Capacidad cognitiva</p> <p>Capacidad afectiva</p> <p>Capacidad psicomotora</p> <p>Motivación laboral</p>	<p>Enfoque: cuantitativo</p> <p>Alcance: descriptiva</p> <p>Según el fin que persigue: básica</p> <p>Diseño de investigación: no experimental, prospectivo, transversal.</p> <p>Población: 338 colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pimentel.</p> <p>Muestra: 57 colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de Pimentel</p>

Anexo 5: Autorización del desarrollo de investigación



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PIMENTEL

Centenario del Primer Balneario Turístico del Norte

CREADO SEGÚN LEY N° 4155



AÑO DE LA UNIVERSALIZACION DE LA SALUD

Pimentel, 21 de julio del 2020.

El señor alcalde de la Municipalidad Distrital de Pimentel, expide lo siguiente:

AUTORIZA

Visto la solicitud N° 001 - 2020- LKRI presentada por la alumna de la Escuela de Posgrado del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo - Chiclayo para la aplicación del proyecto de tesis, se dispone lo siguiente:

AUTORIZAR, a la estudiante Liz Karim Rumiche Irigoín, la aplicación del proyecto de tesis "Modelo de gestión administrativa municipal para el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pimentel, Chiclayo"

Así mismo, agradecer a la universidad por brindarnos la oportunidad de ser partícipes en el desarrollo de la investigación de sus estudiante y poder fortalecer sus conocimientos investigativos.

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PIMENTEL

Ing. César Roberto Jacinto Purizaca
ALCALDE

Ing. César Roberto Jacinto Purizaca
Alcalde distrital de Pimentel

Anexo 6: Resultados

Dimensión capacidad cognitiva

Tabla 7.

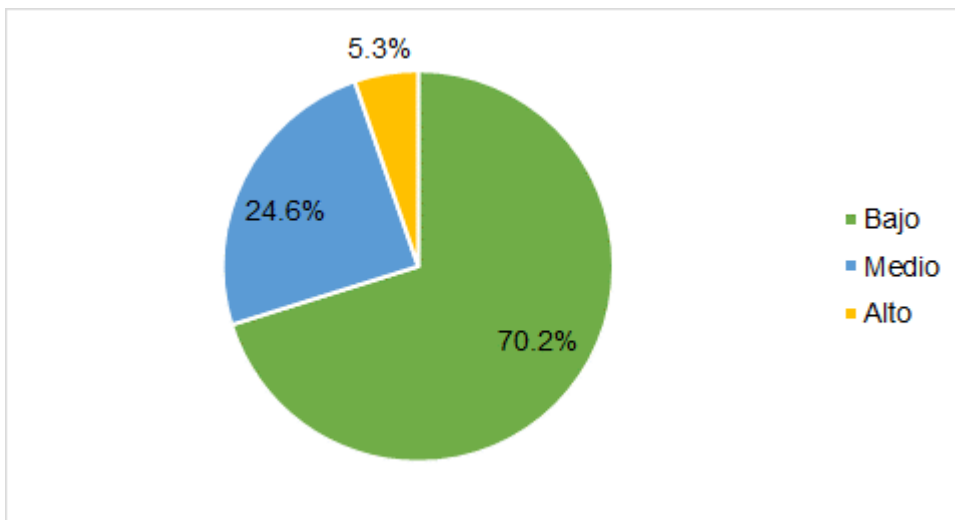
Nivel de la dimensión capacidad cognitiva.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	40	70.2
Medio	14	24.6
Alto	3	5.3
Total	57	100

Fuente: elaboración propia.

Figura 4.

Nivel de la dimensión capacidad cognitiva.



Fuente: elaboración propia.

Dimensión capacidad afectiva

Tabla 8.

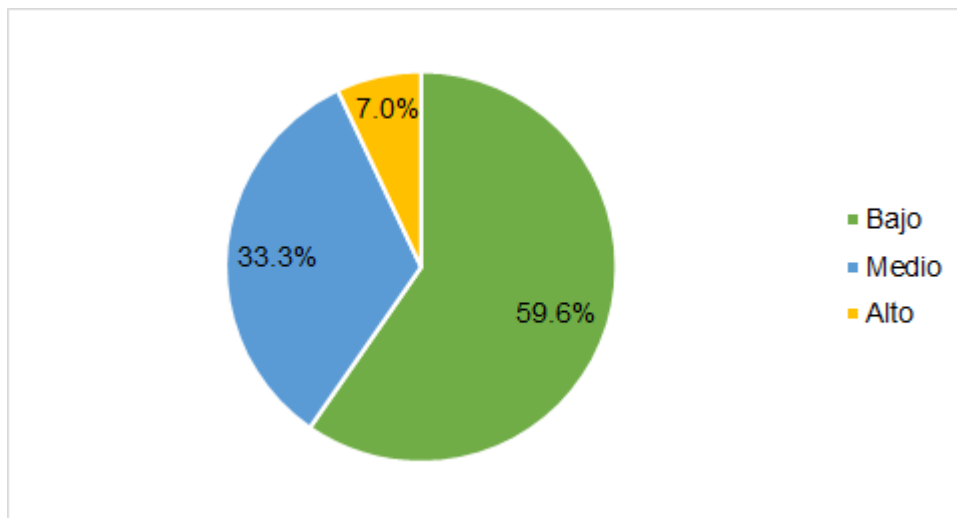
Nivel de la dimensión capacidad afectiva.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	34	59.6
Medio	19	33.3
Alto	4	7.0
Total	57	100

Fuente: elaboración propia.

Figura 5.

Nivel de la dimensión capacidad afectiva.



Fuente: elaboración propia.

Dimensión capacidad psicomotora

Tabla 9.

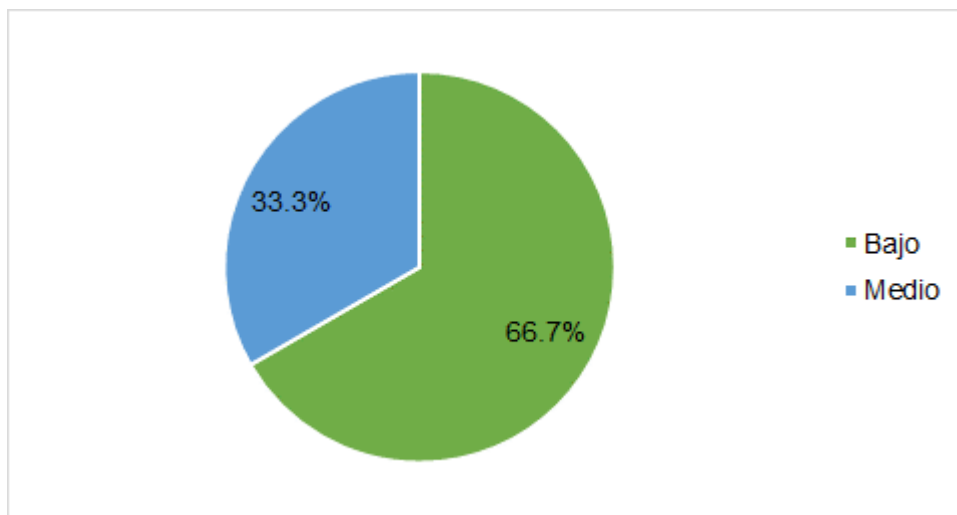
Nivel de la dimensión capacidad psicomotora.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	38	66.7
Medio	19	33.3
Total	57	100

Fuente: elaboración propia.

Figura 6.

Nivel de la dimensión capacidad psicomotora.



Fuente: elaboración propia.

Dimensión motivación profesional

Tabla 10.

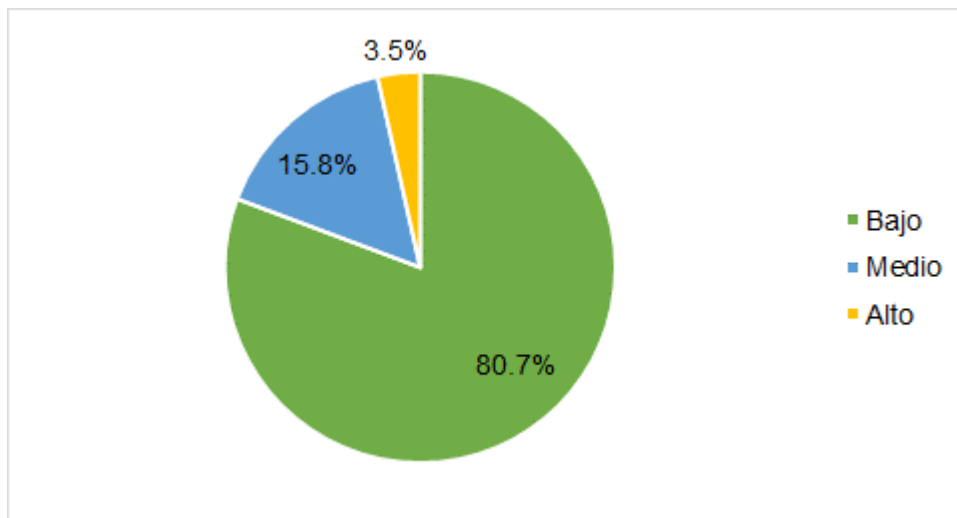
Nivel de la dimensión motivación profesional.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	46	80.7%
Medio	9	15.8%
Alto	2	3.5%
Total	57	100%

Fuente: elaboración propia.

Figura 7.

Nivel de la dimensión motivación profesional.



Fuente: elaboración propia.

Anexo 7: Desarrollo de la propuesta



MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

GESTAD MI DESEMPEÑO

Municipalidad Distrital de Pimentel

GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA OPTIMIZAR
EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS FUNCIONARIOS
PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD DE PIMENTEL

Liz Karim Rumiche Irigoín

1.1. Marco teórico del modelo

El modelo de gestión administrativa municipal se basa en los procesos administrativos, en los componentes del desempeño laboral y en la nueva gestión pública que implica una gestión por resultados con el objetivo de obtener resultados significativos para mejorar la competitividad de la institución. Asimismo, se considera más eficiente, abierto e inclusivo y su gran base son los medios de comunicación e información tecnológicos.

Por lo tanto un modelo óptimo que permita planificar adecuadamente los objetivos, estrategias de la municipalidad, su difusión a todos los colaboradores y estructuración de las metas que cada colaborador debe de conseguir; así también, permitiendo canalizar los recursos, eliminando la dependencia de actividades muy comunes que no brindan un beneficio significativo y realizando un mejor trabajo en equipo (Moreno, 2015).

Entonces un adecuado modelo tiene como objetivo promover un proceso orientador que coordine esfuerzos de los colaboradores para que puedan desempeñarse de la mejor manera, apoyados por las autoridades de más alto rango con capacitaciones, al mismo tiempo, garantizar una competitividad e implementar una gestión descentralizada aprovechando sus ventajas características del distrito (Peiró et al., 2020).

1.1.1. Procesos administrativos

La gestión administrativa se encuentra representada por el esfuerzo grupal de los colaboradores de una entidad, el mismo que se enfoca en que logre el cumplimiento de las metas y objetivos de la institución, donde el área gerencial es clave para ello, siendo así, que esta gestión estará compuesta por el proceso administrativo que considera a la planeación, organización, dirección y control (Chiavenato, 2020).

La dimensión de planificación administrativa; refiere al proceso de selección, de organización y presentación de los objetivos institucionales de una organización, de tal forma que ello permita que se establezcan de manera integral las metas, la misión, la visión y aquellos recursos que puedan intervenir dentro del proyecto, el que debe de desarrollarse dentro de un periodo determinado, cabe mencionar que

tanto las metas, los objetivos y estrategias que se establezcan estas deben estar enmarcadas en un corto plazo donde lo recomendable es que sea dentro de un año (Albarrán, 2015, p.122). Por otro lado, es un proceso que comprende el análisis de la situación de una entidad, en la que plasmen correctamente los objetivos, se formulen las estrategias, la misión y visión, así mismo en esta etapa se detalla el plan de acción que permita el cumplimiento de dichas estrategias (April Bouchamma, 2017).

La dimensión organización administrativa, se encarga del orden y distribución del trabajo ya antes planificado, de tal manera, que se vele por la responsabilidad de cada actividad haciendo uso de los recursos necesario para conseguir los objetivos y metas propuestas por la organización, es decir se trata de que se asigne el recurso que requiera cada actividad (Goian, Rață, & Runcan, 2013, p.71)

Además, en la organización se debe de determinar las obligaciones operativas por cada cargo de una entidad, es de necesidad que se reúnan los puestos operativos un unidades que sean mucho más fácil de manejar y relacionar, así mismo, se describen los requisitos mínimos asignado a cada cargo y se selecciona y asigna personal en el puesto adecuado, sin olvidar de que se proporcione los recursos y herramientas a cada área para que de esta forma sea mucho más efectivo el logro y cumplimiento de los objetivos y estrategias (Silva, Macía y Santamaría, 2018, p.12)

Para la dimensión de dirección, se tiene que es representada por la ejecución de las actividades, donde se tiene como finalidad que se conduzca al capital humano hacia la efectividad y eficiencia productiva, enfatizando el trabajo en equipo, la confianza y la cooperación mutua para que así todas las áreas de una entidad se encuentren integradas (Hardy, 2015, 135).

La dimensión de control, se define como el proceso en él se regulan las actividades para que estas determinen veracidad en el alcance de los objetivos de la entidad, en esta dimensión los gerentes son los participantes principales, pues en ellos recae que velen por el desempeño del proyecto, cabe mencionar que los gerentes no conocerán si en realidad los trabajadores están desarrollando sus actividades a cabalidad o si los procesos se están cumpliendo, sin antes de haber

evaluado las actividades y haber hecho una comparación del antes y después de la evaluación (Lanham, 2017, 2016, p.137).

1.1.2. La nueva gestión pública

La nueva gestión pública surge a raíz de una gestión muy burocrática y con distintos problemas de eficiencia y resultados que se venía desarrollando desde muchos años atrás, el ciudadano necesita que escuchen sus problemas y brindar soluciones, romper la brecha de la tecnología e informar sobre las acciones que se vienen desarrollando en bien de la comunidad y los encargados de planificar proyectos o estrategias son los colaboradores, los cuales deben de encontrarse motivados y con conocimientos necesarios para un buen desempeño laboral.

Gobierno abierto

Un gobierno abierto es inclusivo, informa sobre las acciones que se vienen desarrollando, con el objetivo de recoger aportes de distintos actores, al mismo tiempo es un canal de control y evaluación, porque los resultados son algo primordial en este tipo de gobierno.

El Gobierno Abierto (GA) es un modelo novedoso que configura una estrategia de gestión pública basada en transparencia, participación, rendición de cuentas y datos abiertos, que está siendo cada vez más asumida por los gobiernos de diferentes niveles, donde los colaboradores que asumen los cargos establecidos son por mérito propios, donde se prioriza su capacidad de gestionar actividades que contribuyan al bien de la sociedad.

Gobierno electrónico

Consiste en un uso estratégico de iniciativas en referencia a tecnologías de información y de comunicación para mejorar la gestión interna, al mismo tiempo vincularse y colaborar de manera más efectiva con otros actores sociales y autoridades en ámbitos que podrían estar relacionados en un municipio, con la finalidad de mejorar, no sólo la practicidad y claridad en los procesos, sino también la participación de la población y su acceso a los servicios (Delgado, 2016).

Articulación interinstitucional

También conocido como el gobierno colaborativo multinivel. Entonces un Estado unitario y descentralizado requiere articular y alinear la acción de sus niveles de gobierno y el gran número de entidades que los componen cada uno en el ejercicio de sus respectivas competencias, de manera de asegurar el logro de objetivos y metas de conjunto que contribuyan a equiparar las oportunidades de desarrollo a las que pueden acceder sus ciudadanos en cualquier lugar del país. (Navarro, 2018).

1.2. Marco normativo

- a) Ley del procedimiento administrativo general
- b) Ley SERVIR
- c) Ley orgánica de municipalidades (27972)
- d) Ley Marco de modernización de la gestión del estado (27658).

Un enfoque que diferencia a este modelo propuesto del resto es que busca ceñirse a cumplir una modernización de gestión. Como se difundió en su (Art. 1) Declárase al Estado peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano.

1.3. Propuesta de modelo gestión administrativa

1.3.1. Justificación de la propuesta

Un plan de gestión administrativa permitirá que todos los colaboradores se encuentren alineados al cumplimiento de la misión, visión, metas y objetivos de la entidad ; es así que es de suma importancia para que se mejore el desempeño laboral de los colaboradores porque estos conocerán más sobre su centro de trabajo y estarán comprometidos con la institución, fortaleciendo así sus conocimientos, habilidades y destrezas; por otro lado, un plan de gestión administrativa contribuye contar con un personal capacitado, facilitando así la toma de decisiones para el buen desarrollo, crecimiento y competitividad de la entidad pública.

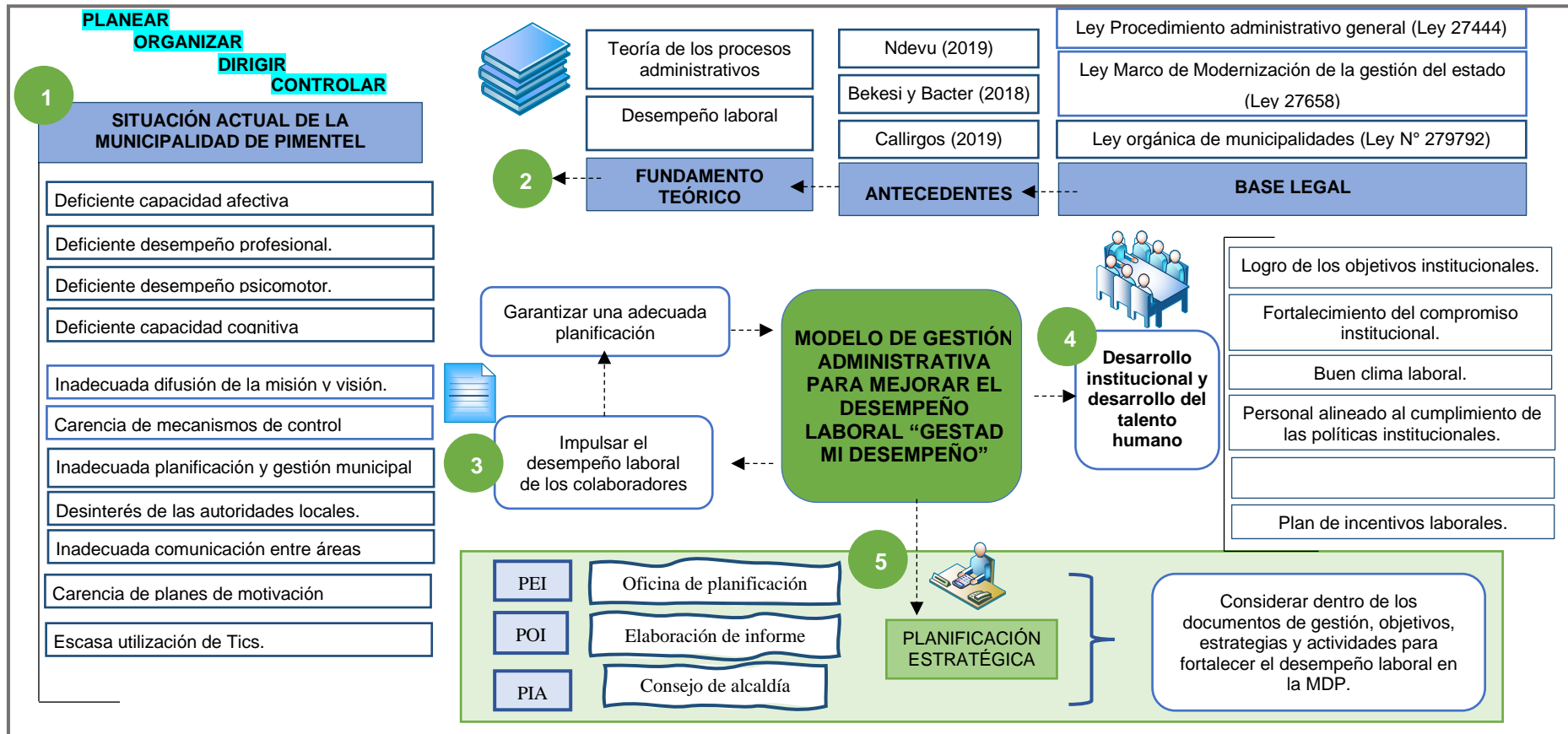
1.3.2. Objetivo general

Mejorar la gestión administrativa para optimizar el desempeño laboral de los funcionarios públicos del municipio de Pimentel.

Objetivos específicos

- a) Establecer una adecuada planificación estratégica trascendental que permita gestionar las actividades de la municipalidad.
- b) Establecer una organización eficiente en la municipalidad de Pimentel.
- c) Establecer una adecuada difusión de la misión y visión que permita involucrar a todos los colaboradores.
- d) Realizar un seguimiento y verificar los resultados de los objetivos por colaboradores.
- e) Mejorar las capacidades cognitivas, afectivas y psicomotoras de los colaboradores.

1.3.3. Síntesis de propuesta de modelo óptimo de la gestión administrativa



1.4. Componentes de la propuesta

En este apartado se mostraran los componentes del modelo propuesto sobre la gestión administrativa para optimizar el desempeño laboral de los colaboradores, con el objetivo de ser un modelo de gestión que recoge un conjunto de variables existentes que son empleadas para formar una guía que indique como realizar los pasos, resaltando que dicho modelo fue estructurado después de obtener los resultados de la recolección de datos, alineándose al enfoque de la nueva gestión pública y en los procesos administrativos.

El modelo se basa en ocho componentes: planificación estratégica, organizar, dirigir, control y calificación del desempeño.

En cuanto al componente de planificación estratégica, considera la creación de planes de administración y la actualización, la creación de objetivos y estrategias para cumplir las metas que se diseñaran en conjunto con los actores locales.

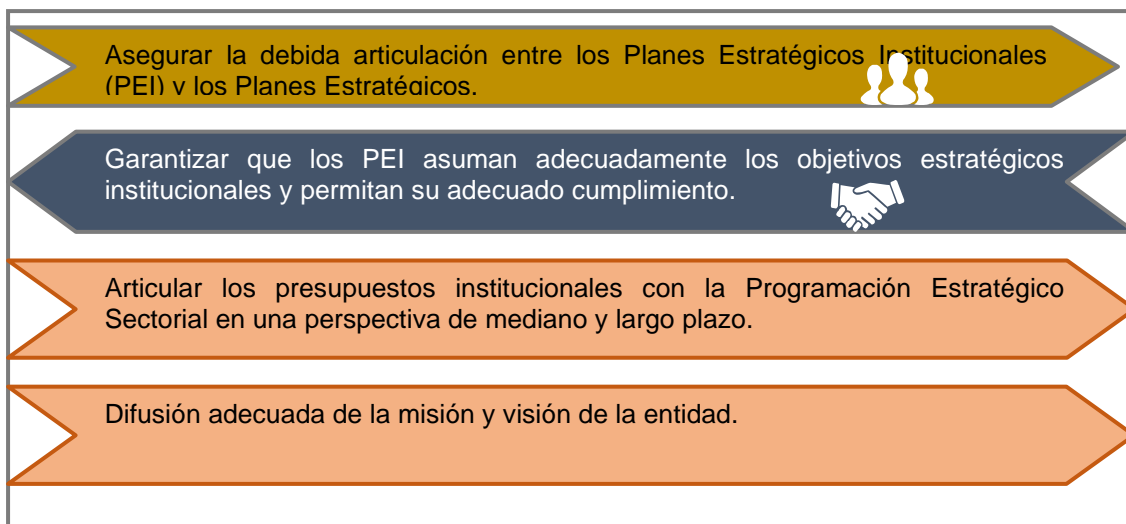


1.4.1. Detalle del proceso del plan de acción

Primer proceso: Planificación

El primer proceso es la planificación donde se desarrollarán todos los componentes como, previo a esto deben de realizarse reuniones para poder debatir la situación actual del desempeño laboral y posibles soluciones. A continuación, se detallan los objetivos de este primer proceso por componente:

El proceso de planificación estratégica pretende como objetivo general establecer una planificación transcendental que permita gestionar las actividades que cada colaborador desempeña, con el objetivo de que sean más eficientes para poder otorgar mejores beneficios a la población.



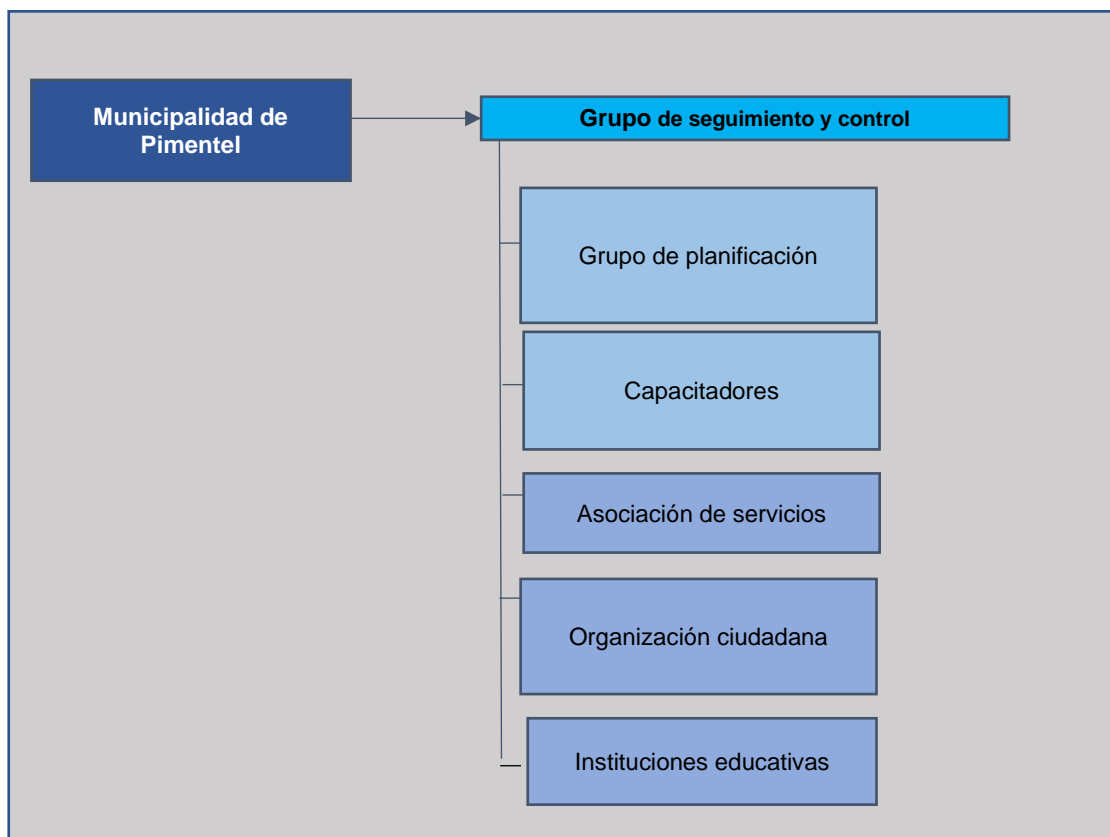
Dentro de los objetivos estratégicos que se proponen conseguir en el modelo de gestión administrativa municipal en el componente de planificación estratégica el principal es la difusión de misión y visión de la entidad.

Por otra parte, se debe de realizar la articulación de presupuestos institucionales con la programación Estratégica sectorial en una perspectiva de mediano y largo plazo.

Segundo proceso: Organización pertinente

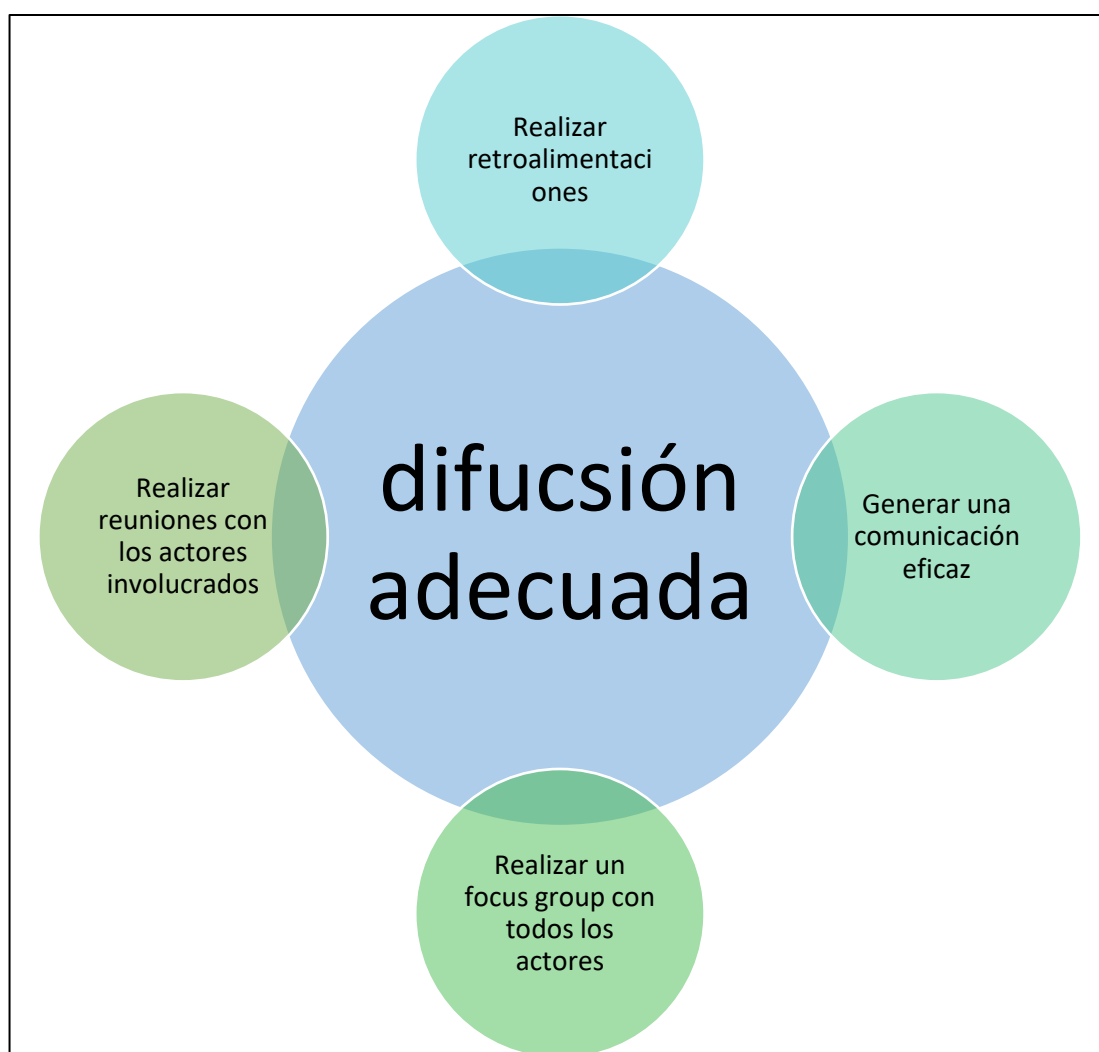
En este proceso se contemplan establecer una organización eficiente, si bien es cierto se contempla un manual de obligaciones y funciones, se pretende actualizarlo y difundirlo con el objetivo de que los colaboradores cumplan con la ejecución de sus funciones de la mejor manera, porque lo pertinente seria realizar una estructura para distribuir esfuerzos y poder obtener mejores resultados.

Primero se elaborará un listado de las diferentes áreas involucradas en la actividad la gestión administrativa pública, asimismo se contemplan grupos que estarán a cargo de las diferentes actividades y un involucramiento de la ciudadanía en el tema de gestión como puntualiza la nueva gestión pública.



Tercer proceso: Dirección

El tercer proceso del modelo contempla establecer una adecuada difusión que permita involucrar a todos los actores concernientes al tema, porque la difusión de este modelo necesariamente debe de difundirse con el objetivo de que todos lo tengan presente, al mismo tiempo poder conocer sus experiencias que van teniendo a lo largo de la planificación, esta difusión será a través de canales de información físicos y virtuales, además busca la transparencia de la actividad.



Cuarto proceso: Control

El control se llevará por evaluaciones periódicas al desempeño laboral de los colaboradores.

DESEMPEÑO LABORAL	FICHA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO				
	Fecha				
	Nombre del colaborador:				
	CALIFICACIÓN				
	MUY MALA	MALA	REGULAR	BUENA	MUY BUENA
RESPONSABILIDAD					
EXACTITUD Y CALIDAD EN EL TRABAJO					
PRODUCTIVIDAD					
ORDEN EN EL TRABAJO					
PLANIFICACIÓN DEL TRABAJO					
COMPRENSIÓN DE SITUACIONES					
FACTORES DE ACTITUD					
ACTITUD HACIA LA ENTIDAD					
ACTITUD HACIA LOS SUPERVISORES					
ACTITUD HACIA LOS COMPAÑEROS					
ACTITUD HACIA EL CIUDADANO					
COOPERACIÓN CON EL EQUIPO DE TRABAJO					
CAPACIDAD PARA ACEPTAR CRITICAS					
CAPACIDAD PARA GENERAR SUGERENCIAS CONSTRUCTIVAS					
PRESENTACIÓN PERSONAL					
DISPOSICIÓN					
PUNTUALIDAD					
HABILIDADES					
INICIATIVA					
CREATIVIDAD					
ADAPTABILIDAD					
RESPUESTAS BAJO PRESIÓN					
CAPACIDAD PARA MANEJAR DISTINTAS TAREAS					
COORDINACIÓN Y LIDERAZGO					
CAPACIDAD DE APRENDIZAJE					
MANEJO DE CONFLICTOS					
GESTIÓN DE TIEMPO					
OBSERVACIONES					

1.5. Plan de incentivos laborales para los colaboradores de la Municipalidad de Pimentel

Fundamentación:

El plan de incentivos se realiza con el propósito de motivar a los colaboradores de las distintas áreas, con premios no económicos y económicos en algunos casos, como reconocimiento delante de toda la entidad, mensajes de satisfacción por su desempeño, capacitaciones en distintas empresas para su mejora profesional, entre otros, para eso deben de ir cumpliendo distintas metas o retos para hacerse acreedores de un premio o reconocimiento. Asimismo, permitirá conocer el rendimiento de los colaboradores y el cumplimiento de los objetivos previa evaluación.

Por otro lado, se busca identificar el talento escondido de los colaboradores y poder brindarles nuevos puestos si se diera el caso, pudiendo retenerlos porque serian de gran apoyo.

Por último, ayudara a aumentar la productividad de equipo, porque se implementarán incentivos grupales, tratando de mejorar el clima laboral.

Beneficiarios: Colaboradores de las distintas áreas de la Municipalidad de Pimentel

DESCRIPCIÓN DE INCENTIVOS Y METAS A CUMPLIR PARA OBTENER EL BENEFICIO

INCENTIVO EMPRESARIAL:

RECOMPENSAS COSTO POR MERECEIMIENTO

Día de integración:

Incentivo	Meta	Criterio	Tiempo		Descripción
			Duración	Premio	
Día de integración: recreo campestre las Pirkas	Obtener colaboradores motivados para el cumplimiento de los objetivos.	Completar hasta un 80% los objetivos organizacionales.	1 día cada grupo	Meses de noviembre y diciembre	Como premio al haber desarrollado en un 80% los objetivos organizacionales de la entidad, se otorgará dos días de integración en el centro de esparcimiento las Pirkas, los colaboradores se dividirán en dos grupos para no dejar en abandono sus labores diarias, un grupo tomara un día de noviembre y el otro un día de diciembre.

Celebración de cumpleaños:

Incentivo	Meta	Criterio	Tiempo		Descripción
			Duración	Premio	
Día de integración: celebración de Cumpleaños	Hacer sentir que el colaborador es importante para la empresa.	Cumpleaños	1 día	Cada 3 meses	Se realizará una cena como celebración de cumpleaños cada 3 meses, así, celebrando cumpleaños de colaboradores que hayan nacido en (enero, febrero y marzo), otro grupo (junio, julio y agosto).

Incentivo por área: recompensas bajo costo

Incentivo	Meta	Criterio	Tiempo		Descripción
			Duración	Premio	
Placa conmemorativa	Reconocer el buen desempeño del departamento.	50% de su totalidad de sus metas en los primeros 6 meses 80% al finalizar.	1 día	Cada 6 meses	Se otorgará una placa de reconocimiento al área que llegue al 50% de cumplimiento de sus metas.
Reconocimiento en la sección de la revista interna	Mejorar los canales de comunicación.	Proponer Un Canal de Comunicación Creativo y Eficaz.	1 mes	Mensualmente	Con el fin de mejorar el clima laboral y como estrategia para difundir los valores organizacionales, se premiará al departamento que realice un canal de comunicación creativo, mediante la publicación en la revista interna del logro obtenido.

Incentivos individuales: recompensas sin costo

Incentivo	Meta	Criterio	Tiempo		Descripción
			Duración	Premio	
Envío de notas felicitando al colaborador	Hacer sentir al colaborador satisfacción por las buenas cosas que hace.	Recibir alguna felicitación del huésped al administrador.	Los días que se ameriten	Mensualmente	Con el fin de resaltar el buen servicio que otorgan los colaboradores al huésped se establece este incentivo, consta en una felicitación escrita por parte del jefe inmediato resaltando la buena actuación del colaborador.
Felicitaciones personalmente al colaborador por parte del gerente administrador.		Recibir alguna felicitación del huésped al administrador.	Los días que se ameriten	Mensualmente	Con el fin de resaltar el buen servicio que otorgan los colaboradores al huésped se establece este incentivo, consta en una felicitación personalmente.
Elección del día libre semanalmente previo aviso	Conseguir un mayor compromiso de los colaboradores.	Ser el mejor trabajador del mes	1 mes	1 mes	Se brindará la posibilidad de elegir el día libre que es otorgado semanalmente al colaborador, con un aviso anticipado, por un mes.

Recompensas costo por merecimiento

Incentivo	Meta	Criterio	Tiempo		Descripción
			Duración	Premio	
Capacitaciones para la mejora de su desempeño.	Conseguir colaboradores comprometidos con el cumplimiento de sus funciones.	Ser el mejor trabajador del mes 3 meses consecutivos.	Cada 3 meses.	Lo que amerite la capacitación.	Se otorgará capacitaciones al colaborador que sea reconocido como el mejor empleado del mes por 3 meses consecutivos, otorgándole flexibilidad en el horario de trabajo para que pueda llevar con satisfacción el curso.

1.6. Desarrollo de actividades

Actividad N°1: Realizar reuniones con los colaboradores

Las reuniones estarán a cargo del grupo de seguimiento y control, serán difundidas cada 3 semanas con el objetivo de profundizar en cada objetivo de la entidad y alguna situación adversa que se presenta, pero si ocurriera alguna situación antes del tiempo o fuera de la reunión se puede interactuar a través de la plataforma diseñada.

Actividad N° 2: Realizar un focus group

Los focus group a diferencia de las reuniones serán dinámicos, con el objetivo de incentivar la participación de los colaboradores y así poder ver su entendimiento sobre sus respectivas actividades, como se viene realizando y como se realizará. Entre las actividades que se realizarán serán:

- a. Cada colaborador involucrado dará ejemplos de cómo viven su día a día, experiencias que tienen y como poder mejorar.
- b. Los demás colaboradores que les toque escuchar en cierto momento, al finalizar podrán opinar de cómo podría mejorar en la vivencia de cada día y poder brindar soluciones.
- c. Si es necesario se podrían reunir por áreas y realizarán canales de información para difundir como esta su situación, sus expectativas a través de como boletines, periódicos murales, folletos, afiches y la plataforma diseñada entre otros.

Actividad N° 3: Realizar retroalimentaciones

- a. Mantener las reuniones periódicas de cada área para profundizar las acciones que se vienen realizando.
- b. Realizar el proceso de inducción al área, cada vez que ingrese un nuevo colaborador en la municipalidad o a un área.

Actividad N° 4: Generar una comunicación interna eficaz

La comunicación interna es la base para el buen funcionamiento de cualquier organización, porque, a través de esta comunicación se puede compartir experiencias e información que pueda ayudar a la hora de tomar decisiones, asimismo, es parte de la convivencia entre personas que comparten un mismo centro de trabajo. Por ello, se propone generar una comunicación interna eficaz a través de las siguientes herramientas:

Herramientas:

Revista interna digital o blog en la plataforma institucional.

Experiencias.

Noticias sobre alguna capacitación o curso.

Circulares: Mediante estas notas se pretende publicar noticias de modo urgente con el fin de transmitir un mensaje de última hora.

Buzón de sugerencias virtual: Esta herramienta será muy importante en la mejora de la comunicación interna, se recibirán opiniones, valoraciones o propuestas de cómo mejorar la labor, asimismo, los mensajes serán recibidos y se expresará una respuesta del encargado.

1.7. Seguimiento y control

El proceso de seguimiento y control tiene como objetivo general el verificar los resultados de los objetivos, porque el proceso de seguimiento y control es continuo que implica la recolección y análisis de datos e información, que servirán para determinar el avance y logro de los objetivos, o si se requiere hacer ajustes según las necesidades encontradas al momento de la evaluación.

Este seguimiento y control estará a cargo de una comisión, que evaluará por áreas para apreciar el avance de sus objetivos, acciones en beneficio del desarrollo de las competencias laborales. La Comisión de seguimiento y control, deberá realizar un informe, el cual será presentado en las reuniones que se ejecutaran.

En este proceso participativo, el seguimiento y control es un elemento primordial que permitirá mantener el compromiso de los colaboradores para el logro de los objetivos y el cumplimiento de las acciones propuestas; teniendo en cuenta, la posibilidad de una nueva actualización del modelo, siempre y cuando se fijen nuevos objetivos en los planes institucionales.

Ficha de evaluación y control de grupos

	FICHA DE EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS POR ÁREA		MUNICIPIO DE PIMENTEL													
	Fecha															
	Nombre del grupo															
Objetivos del grupo del plan estratégico	RESULTADO															
	ESPERADO	OBTENIDO	CUMPLIDO													
		Resultado de la evaluación														
		EFICAZ	NO EFICAZ													
SEGUIMIENTO Y PRESENTACIÓN DE LA EFICACIA DEL PROCESO																
<table border="1"> <caption>Data for the Line Graph: Seguimiento y Presentación de la Eficacia del Proceso</caption> <thead> <tr> <th>Periodo</th> <th>Eficacia (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ENERO...</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>MARZO...</td> <td>25</td> </tr> <tr> <td>MAYO-JUNIO</td> <td>35</td> </tr> <tr> <td>JULIO...</td> <td>55</td> </tr> <tr> <td>SETIEMBRE...</td> <td>70</td> </tr> </tbody> </table>					Periodo	Eficacia (%)	ENERO...	10	MARZO...	25	MAYO-JUNIO	35	JULIO...	55	SETIEMBRE...	70
Periodo	Eficacia (%)															
ENERO...	10															
MARZO...	25															
MAYO-JUNIO	35															
JULIO...	55															
SETIEMBRE...	70															
CONCLUSIONES:																
RECOMENDACIONES:																
ESTRATEGIA PARA LA MEJORA		RESPONSABLE	FECHA													

Anexo 8: Validación de la propuesta

Experto 1.

FORMATO PARA LA VALIDACIÓN MEDIANTE LA TÉCNICA DELPHI

ENCUESTA PARA LOS EXPERTOS

I. PARTE: DATOS GENERALES Y AUTOEVALUACIÓN DE LOS EXPERTOS

Respetado profesional:

De acuerdo con la investigación que está realizando el tesista, relacionado con la propuesta "GESTAD MI DESEMPEÑO" para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pimentel, nos resultará de gran utilidad toda la información que al respecto nos pudiera brindar, en calidad de experto en la materia.

Objetivo: Valorar su grado de experiencia en la temática referida.

En consecuencia, solicitamos muy amablemente, brinde la información requerida respecto a su experiencia profesional:

1. Datos generales del experto encuestado:

- 1.1. Año de experiencia en la labor universitaria: 15 años.
- 1.2. Cargos que ha ocupado:
 - Docente Universitario en la Universidad Tecnológica del Perú.
 - Director de investigación, región norte en la Universidad Tecnológica del Perú.
 - Director de escuela en la Universidad Señor de Sipán.
 - Docente Universitario en la Universidad César Vallejo.
- 1.3. Escuela Profesional o empresa que labora actualmente: Universidad César Vallejo.
- 1.4. Años de experiencia en como directivo en la educación o empresa: 15 años.
- 1.5. Grado académico: Doctor en Administración.

2. Test de autoevaluación del experto:

- 2.1. Por favor evalúe su nivel de dominio acerca de la esfera la cual se consultará marcando con una cruz o aspa sobre la siguiente escala (Dominio mínimo = 1 y dominio máximo= 10)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

- 2.2. Evalúe la influencia de las siguientes fuentes de argumentación en los criterios valorativos aportados por usted:

Fuentes de argumentación	Grado de influencia en las fuentes de argumentación		
	Alto	Medio	Bajo
Análisis teóricos realizados por Ud.	X		
Su propia experiencia	X		
Trabajos de autores nacionales	X		
Trabajados de autores extranjeros	X		
Su conocimiento del estado del problema en su trabajo propio.	X		
Su intuición	X		

II. PARTE : EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA POR LOS EXPERTO

Nombres y apellidos del experto	Christian Abraham, Dios Castillo
--	---

Se ha elaborado una propuesta denominada: **“GESTAD MI DESEMPEÑO” para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pimentel.**

Por las particularidades de la indicada propuesta es necesario someter a su valoración, en calidad de experto; aspectos relacionados con el ambiente ecológico, su contenido, estructura y otros aspectos.

Mucho le agradeceremos se sirva otorgar. Según su opinión, una categoría a cada ítem que aparece a continuación, marcando con una X en la columna correspondiente. Las categorías son:

- Muy adecuado (MA)
- Bastante adecuado (BA)
- Adecuado (A)
- Poco adecuado (PA)
- Inadecuado (I)

Si Ud. Considera necesario hacer algunas recomendaciones o incluir otros aspectos a evaluar, los autores le agradecerían sobremanera.

Gracias por su valiosa colaboración y aporte.

2.1. ASPECTOS GENERALES:

N°	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Denominación de la propuesta	X				
2	Representación gráfica de la propuesta	X				
3	Secciones que comprende	X				
4	Nombre de estas secciones		X			
5	Elementos componentes de cada una de sus secciones		X			
6	Relaciones de jerarquización de cada una de sus secciones	X				
7	Interrelaciones entre los componentes estructurales de estudio		X			

2.2. CONTENIDO

N°	Aspecto a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Denominación del programa, modelo, plan, etc. propuesto	X				
2	Coherencia lógica entre los componentes de la propuesta	X				
3	Presenta principios de gestión consistentes	X				
4	Fundamentación coherente y consistente	X				
5	Los objetivos expresan con claridad la intencionalidad de la investigación	X				

7	Fundamentos teóricos vinculados estrechamente al tema de investigación		X				
8	Presenta estrategias metodológicas coherentes	X					
9	Presenta esquema síntesis	X					

2.3. VALORACIÓN INTEGRAL DE LA PROPUESTA

N°	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Pertinencia		X			
2	Actualidad : La propuesta tiene relación con el conocimiento científico del tema de estudio de investigación	X				
3	Congruencia interna de los diversos elementos propios del estudio de investigación.	X				
4	El aporte de validación de la propuesta favorecerá el propósito de la tesis para su aplicación	X				

Lugar y fecha, Chiclayo, 10 de agosto del 2020 Sello y firma

DNI N° 18139166 Teléf: 974471250

Expreso mi gratitud por sus valiosas consideraciones:

Liz Karim Rumiche Irigoín, lizrumiche24@gmail.com, 939356733.

Experto 2.

FORMATO PARA LA VALIDACIÓN MEDIANTE LA TÉCNICA DELPHI

ENCUESTA PARA LOS EXPERTOS

I. PARTE: DATOS GENERALES Y AUTOEVALUACIÓN DE LOS EXPERTOS

Respetado profesional:

De acuerdo con la investigación que está realizando el tesista, relacionado con la propuesta "GESTAD MI DESEMPEÑO" para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pimentel, nos resultará de gran utilidad toda la información que al respecto nos pudiera brindar, en calidad de experto en la materia.

Objetivo: Valorar su grado de experiencia en la temática referida.

En consecuencia, solicitamos muy amablemente, brinde la información requerida respecto a su experiencia profesional:

1. Datos generales del experto encuestado:

- 1.1. Año de experiencia en la labor universitaria: 16 años.
- 1.2. Cargos que ha ocupado:
 - Docente Universitario en la Universidad Pedro Ruiz Gallo.
 - Docente Universitario en la Universidad Señor de Sipán.
 - Docente Universitario en la Universidad César Vallejo.
- 1.3. Escuela Profesional o empresa que labora actualmente: Universidad Pedro Ruiz Gallo.
- 1.4. Años de experiencia en como directivo en la educación o empresa: 16 años.
- 1.5. Grado académico: Magister en investigación y docencia.

2. Test de autoevaluación del experto:

- 2.1. Por favor evalúe su nivel de dominio acerca de la esfera la cual se consultará marcando con una cruz o aspa sobre la siguiente escala (Dominio mínimo = 1 y dominio máximo= 10)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

- 2.2. Evalúe la influencia de las siguientes fuentes de argumentación en los criterios valorativos aportados por usted:

Fuentes de argumentación	Grado de influencia en las fuentes de argumentación		
	Alto	Medio	Bajo
Análisis teóricos realizados por Ud.	X		
Su propia experiencia	X		
Trabajos de autores nacionales	X		
Trabajos de autores extranjeros	X		
Su conocimiento del estado del problema en su trabajo propio.	X		
Su intuición	X		

II. PARTE : EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA POR LOS EXPERTO

Nombres y apellidos del experto	Grimaldo Benavides Campos
--	----------------------------------

Se ha elaborado una propuesta denominada: **“GESTAD MI DESEMPEÑO” para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pimentel.**

Por las particularidades de la indicada propuesta es necesario someter a su valoración, en calidad de experto; aspectos relacionados con el ambiente ecológico, su contenido, estructura y otros aspectos.

Mucho le agradeceremos se sirva otorgar. Según su opinión, una categoría a cada ítem que aparece a continuación, marcando con una X en la columna correspondiente. Las categorías son:

- Muy adecuado (MA)
- Bastante adecuado (BA)
- Adecuado (A)
- Poco adecuado (PA)
- Inadecuado (I)

Si Ud. Considera necesario hacer algunas recomendaciones o incluir otros aspectos a evaluar, los autores le agradecerían sobremanera.

Gracias por su valiosa colaboración y aporte.

2.1. ASPECTOS GENERALES:

N°	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Denominación de la propuesta		X			
2	Representación gráfica de la propuesta		X			
3	Secciones que comprende		X			
4	Nombre de estas secciones		X			
5	Elementos componentes de cada una de sus secciones		X			
6	Relaciones de jerarquización de cada una de sus secciones		X			
7	Interrelaciones entre los componentes estructurales de estudio		X			

2.2. CONTENIDO

N°	Aspecto a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Denominación del programa, modelo, plan, etc. propuesto		X			
2	Coherencia lógica entre los componentes de la propuesta		X			
3	Presenta principios de gestión consistentes		X			
4	Fundamentación coherente y consistente		X			
5	Los objetivos expresan con claridad la intencionalidad de la investigación		X			

7	Fundamentos teóricos vinculados estrechamente al tema de investigación	X					
8	Presenta estrategias metodológicas coherentes	X					
9	Presenta esquema síntesis	X					

2.3. VALORACIÓN INTEGRAL DE LA PROPUESTA

N°	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Pertinencia	X				
2	Actualidad : La propuesta tiene relación con el conocimiento científico del tema de estudio de investigación	X				
3	Congruencia interna de los diversos elementos propios del estudio de investigación.	X				
4	El aporte de validación de la propuesta favorecerá el propósito de la tesis para su aplicación	X				

Lugar y fecha, Chiclayo, 11 de agosto del 2020 Sello y firma 

DNI N° 16524905 Telef.: 956007510

Expreso mi gratitud por sus valiosas consideraciones:

Liz Karim Rumiche Irigoín, lizrumiche24@gmail.com, 939356733.

Experto 3.

FORMATO PARA LA VALIDACIÓN MEDIANTE LA TÉCNICA DELPHI

ENCUESTA PARA LOS EXPERTOS

I. PARTE: DATOS GENERALES Y AUTOEVALUACIÓN DE LOS EXPERTOS

Respetado profesional:

De acuerdo con la investigación que está realizando el tesista, relacionado con la propuesta "GESTAD MI DESEMPEÑO" para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pimentel, nos resultará de gran utilidad toda la información que al respecto nos pudiera brindar, en calidad de experto en la materia.

Objetivo: Valorar su grado de experiencia en la temática referida.

En consecuencia, solicitamos muy amablemente, brinde la información requerida respecto a su experiencia profesional:

1. Datos generales del experto encuestado:

- 1.1. Año de experiencia en la labor universitaria: 10 años.
- 1.2. Cargos que ha ocupado:
 - Gerente de proyectos en la Gerencia Regional de Salud – Lambayeque.
 - Gerente de Pehcbm – San Martín.
- 1.3. Escuela Profesional o empresa que labora actualmente: Gobierno Regional de San Martín.
- 1.4. Años de experiencia en como directivo en la educación o empresa: 9 años.
- 1.5. Grado académico: Magister Gestión Pública.

2. Test de autoevaluación del experto:

- 2.1. Por favor evalúe su nivel de dominio acerca de la esfera la cual se consultará marcando con una cruz o aspa sobre la siguiente escala (Dominio mínimo = 1 y dominio máximo= 10)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	X	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

- 2.2. Evalúe la influencia de las siguientes fuentes de argumentación en los criterios valorativos aportados por usted:

Fuentes de argumentación	Grado de influencia en las fuentes de argumentación		
	Alto	Medio	Bajo
Análisis teóricos realizados por Ud.		X	
Su propia experiencia		X	
Trabajos de autores nacionales		X	
Trabajados de autores extranjeros		X	
Su conocimiento del estado del problema en su trabajo propio.	X		
Su intuición	X		

II. PARTE : EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA POR LOS EXPERTO

Nombres y apellidos del experto	Jorge Luis, Pasco Merino
--	---------------------------------

Se ha elaborado una propuesta denominada: **“GESTAD MI DESEMPEÑO” para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pimentel.**

Por las particularidades de la indicada propuesta es necesario someter a su valoración, en calidad de experto; aspectos relacionados con el ambiente ecológico, su contenido, estructura y otros aspectos.

Mucho le agradeceremos se sirva otorgar. Según su opinión, una categoría a cada ítem que aparece a continuación, marcando con una X en la columna correspondiente. Las categorías son:

- Muy adecuado (MA)
- Bastante adecuado (BA)
- Adecuado (A)
- Poco adecuado (PA)
- Inadecuado (I)

Si Ud. Considera necesario hacer algunas recomendaciones o incluir otros aspectos a evaluar, los autores le agradecerían sobremanera.

Gracias por su valiosa colaboración y aporte.

2.1. ASPECTOS GENERALES:

N°	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Denominación de la propuesta	X				
2	Representación gráfica de la propuesta	X				
3	Secciones que comprende	X				
4	Nombre de estas secciones	X				
5	Elementos componentes de cada una de sus secciones	X				
6	Relaciones de jerarquización de cada una de sus secciones	X				
7	Interrelaciones entre los componentes estructurales de estudio	X				


2.2. CONTENIDO

N°	Aspecto a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Denominación del programa, modelo, plan, etc. propuesto	X				
2	Coherencia lógica entre los componentes de la propuesta	X				
3	Presenta principios de gestión consistentes	X				
4	Fundamentación coherente y consistente	X				
5	Los objetivos expresan con claridad la intencionalidad de la investigación	X				
7	Fundamentos teóricos vinculados estrechamente al tema de investigación	X				

8	Presenta estrategias metodológicas coherentes		X			
9	Presenta esquema síntesis		X			

2.3. VALORACIÓN INTEGRAL DE LA PROPUESTA

N°	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Pertinencia	X				
2	Actualidad : La propuesta tiene relación con el conocimiento científico del tema de estudio de investigación	X				
3	Congruencia interna de los diversos elementos propios del estudio de investigación.	X				
4	El aporte de validación de la propuesta favorecerá el propósito de la tesis para su aplicación	X				

Lugar y fecha, Chiclayo, 12 de agosto del 2020 Sello y firma 

DNI N° 16728183 Teléf.: 988 077 174

Expreso mi gratitud por sus valiosas consideraciones:

Liz Karim Rumiche Irigoín, lizrumiche24@gmail.com, 939356733.