



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA

Gestión administrativa y el desempeño del empleado público del  
Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Trujillo 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Marchena Rosales, Gabriela Licet (ORCID: 0000-0001-6813-9330)

**ASESORA:**

Dra. Castañeda Nuñez, Eliana Soledad (ORCID: 0000-0003-3516-1982)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de políticas públicas

LIMA — PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

A Jehová, por el gran honor de dar testimonio de su amor.

A mi Padre por ser mi fortaleza e incentivarme a superarme cada día, gracias mi roble cada enseñanza guían mi camino.

A mi Madre, por su cariño absoluto.

Gabriela L. Marchena R.

## **Agradecimiento**

Agradezco a Jehová, por acompañarme en cada paso que doy, por su fortaleza y amor infinito; agradecimiento especial a mi asesora de Tesis Doc. Eliana Soledad Castañeda Núñez, por su paciencia y valiosa guía en la elaboración de mi trabajo académico.

Gabriela L. Marchena R.

## Índice de contenidos

Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice contenidos	iv
Índice tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	16
3.1 Tipo y diseño de investigación	16
3.2 Variables y operacionalización	17
3.3 Población, muestra y muestreo	18
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5 Procedimientos	20
3.6 Métodos de análisis de datos	20
3.7 Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	22
4.1 Variable gestión administrativa	22
4.2 Variable Desempeño Laboral	28
4.3 Contrastación de hipótesis	35
V. DISCUSIÓN	38
VI. CONCLUSIONES	43
VII. RECOMENDACIONES	45
REFERENCIAS	46
ANEXOS	50

## Índice de tablas

Tabla 1. Alfa de Cronbach de instrumento de gestión administrativa	19
Tabla 2. Alfa de Cronbach de instrumento de desempeño laboral	20
Tabla 3. Resultados descriptivos de la variable gestión administrativa	21
Tabla 4. Resultados descriptivos de la dimensión planeación	22
Tabla 5. Resultados descriptivos de la dimensión organización	24
Tabla 6. Resultados descriptivos de la dimensión dirección	25
Tabla 7. Resultados descriptivos de la dimensión control	26
Tabla 8. Resultados descriptivos de la variable desempeño laboral	27
Tabla 9. Resultados descriptivos de la dimensión eficacia	28
Tabla 10. Resultados descriptivos de la dimensión eficiencia	29
Tabla 11. Resultados descriptivos de la dimensión motivación	30
Tabla 12. Resultados descriptivos de la dimensión evaluación	31
Tabla 13. Prueba de normalidad entre las variables gestión administrativa y desempeño laboral	33
Tabla 14. Coeficiente de correlación entre las variables gestión administrativa y desempeño laboral	34
Tabla 15. Prueba de normalidad entre la planeación y desempeño laboral	34
Tabla 16. Coeficiente de correlación entre planeación y desempeño laboral	34
Tabla 17. Prueba de normalidad entre la organización y desempeño laboral	35
Tabla 18. Coeficiente de correlación entre organización y desempeño laboral	35
Tabla 19. Prueba de normalidad entre la dirección y desempeño laboral	36
Tabla 20. Coeficiente de correlación entre dirección y desempeño laboral	36
Tabla 21. Prueba de normalidad entre el control y desempeño laboral	36
Tabla 22. Coeficiente de correlación entre el control y desempeño laboral	37

## Índice de figuras

Figura 1. Resultados descriptivos de la variable gestión administrativa	21
Figura 2. Resultados descriptivos de la dimensión planeación	23
Figura 3. Resultados descriptivos de la dimensión organización	24
Figura 4. Resultados descriptivos de la dimensión dirección	25
Figura 5. Resultados descriptivos de la dimensión control	26
Figura 6. Resultados descriptivos de la variable desempeño laboral	27
Figura 7. Resultados descriptivos de la dimensión eficacia	28
Figura 8. Resultados descriptivos de la dimensión eficiencia	29
Figura 9. Resultados descriptivos de la dimensión motivación	31
Figura 10. Resultados descriptivos de la dimensión evaluación	32

## Resumen

El presente estudio, tiene como objetivo principal determinar si la gestión administrativa se relaciona con el desempeño del empleado público del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Trujillo en el año 2020. La investigación es de enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva, con nivel correlacional y diseño no experimental transversal, usándose como instrumento para recolectar información un cuestionario para gestión administrativa y otro para desempeño laboral, los cuales fueron aplicados a todos los empleados de la oficina Reniec – Trujillo, siendo 60 colaboradores que representaron la población y la muestra del estudio por muestreo censal. Fueron analizados los datos obtenidos estadísticamente, describiéndolos mediante tablas y gráficos y procesándolos a través de la herramienta de SPSS v. 25 para obtener los resultados inferenciales. Finalmente, en la investigación se encontró un nivel de gestión administrativa entre bueno y regular, y un nivel de desempeño laboral alto, encontrando una relación estadísticamente significativa, positiva y fuerte entre gestión administrativa y desempeño laboral, con un valor de  $r = 0,734$  lo que llevo a concluir que la gestión administrativa se relaciona con en el desempeño laboral del empleado público de la RENIEC.

**Palabras claves:** Gestión Administrativa y pública, dirección, organización, desempeño laboral.

## **Abstract**

The main objective of this study is to determine whether administrative management influences the performance of the public employee of the National Registry of Identification and Civil Status of Trujillo in 2020. The research is of quantitative approach, descriptive type, with correlational level and cross-cutting non-experimental design, being used as an instrument to collect information a questionnaire for administrative management and another for work performance, which were applied to all employees of the Reniec – Trujillo office, being 60 collaborators who represented the population and sample of the census sampling study. The statistically obtained data were analyzed, describing it using tables and graphs and processing them through the SPSS v. 25 tool to obtain the inferential results. Finally, the research found a level of administrative management between good and regular, and a high level of job performance, found a statistically significant, positive and strong relationship between administrative management and job performance, with a value of  $r = 0.734$  which led to the conclusion that administrative management positively influences the job performance of the public employee of the RENIEC.

**Keywords:** Administrative Management and Public, Public Management, Job Performance



## I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, las organizaciones tienen como fin constante ser competitivos y lograr la excelencia con el fin de estar a la vanguardia y permanecer. Las crisis económicas, sociales y políticas agregado a lo que nos trajo la pandemia a nivel mundial ha afectado considerablemente demostrando que los modelos de gestión como de la economía han tenido deficiencias. En esta realidad de competencia global seguirá siendo el factor humano y su desempeño quien defina el destino de las organizaciones; por ello se implementan las políticas de personal y los procesos de gestión del desempeño.

La gestión administrativa moderna es considerada pieza fundamental para el desarrollo social y económico del mundo y mayor grado en los países en vía de desarrollo. A nivel mundial se considera a la gestión administrativa como parte importante de la gestión pública que tiene como principal objetivo cubrir las necesidades de una sociedad, lo cual busca lograr un eficaz desempeño institucional con el fin de lograr el bienestar de los ciudadanos.

En la actualidad, todos los sectores en Latinoamérica han demostrado el desarrollo y buen manejo de la gestión administrativa a la implementación de planes estratégicos y modernización de políticas públicas, surgiendo nuevos estilos y tendencias de una gestión administrativa con el fin de mejorar la calidad. Por ello la gestión administrativa fue considerada como actividades a desarrollar donde prima el proceso administrativo y se recomendó tomar en cuenta su aplicación la planificación, organización, ejecución y control.

Según Caisa, S. (2015) nos dice que la importancia de la gestión administrativa se basa en la influencia que este ejerce sobre el desempeño de los empleados y su relación con el desempeño laboral, siendo fundamental su diagnóstico para el diseño de instrumentos de gestión empresarial. Es evidente que la existencia de una adecuada u óptima gestión administrativa repercutirá positivamente en el desempeño del trabajador y de la institución. Por lo expuesto considera que una adecuada gestión administrativa influirá directamente sobre el rendimiento de los empleados.

Para abordar la realidad problemática se debe saber que la gestión administrativa, incluye a las normas, principios y metodologías planeadas con el fin de lograr un objetivo. Por consiguiente, debe estar dirigida al desarrollo de

manera constante y a la mejora continua, como se sabe, la gestión es el soporte de los fundamentos para la elaboración de las labores generando un sistema funcional, el cual se establecen para llegar al logro de objetivos.

A partir de la segunda quincena de marzo del 2020 el Perú ha sufrido un duro golpe como consecuencia del ingreso del COVID - 19; por lo que el Estado se vio en la urgencia de declarar un estado de emergencia sanitaria a nivel nacional y como producto de esta medida la cuarentena en todo el país como una consecuencia la paralización de las actividades económicas y el cierre de las empresas públicas y privadas; éstas medidas no sólo han sido aplicadas en nuestro país sino también a nivel mundial.

El Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), como institución pública que goza de la confianza de la ciudadanía no ha sido ajena; porque inicialmente tuvo que optar por una paralización total que duró pocos días; producto de esta crisis global nos brindó una gran oportunidad para crear las herramientas necesarias para establecer las comunicaciones por medios digitales; es así que la RENIEC siempre estuvo brindando sus servicios esenciales a los ciudadanos haciendo uso de su plataforma virtual; es decir siempre estuvo a la vanguardia como institución pública al servicio de la ciudadanía en general.

Aunque se pudo atender de manera virtual; apareció una gran preocupación del capital humano, es decir de los empleados públicos que trabajan en la institución; porque RENIEC tuvo que cumplir con las disposiciones del gobierno que incluyen todos los protocolos de bioseguridad diseñados para su reapertura o reinicio de labores y es aquí donde aparece la clasificación de personal apto para trabajo presencial, trabajo mixto o personal de riesgo para realizar trabajo remoto; la institución enfrenta una nueva modalidad de trabajo que resulto de esta situación mundial, por ende se precisa una nuevos lineamientos de gestión administrativa para continuar con los lineamientos de atención a la población y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

La oficina de Jefatura Regional Trujillo ha iniciado sus labores con un 30% de su personal, los cuales tendrán la responsabilidad de la atención de tramites de diferentes procedimientos administrativos de competencia de la institución, a fin de no perjudicar a los administrados, así como para no afectar las funciones que ejercen y esto repercute el desempeño de su labor, ya que la eficacia del

trabajador es la clave para la que la organización logre la satisfacción del ciudadano. Se entiende que la eficiencia es el resultado de un servidor competente cumpliendo sus objetivos de una forma asertiva.

Por lo expresado en párrafos anteriores, resulta pertinente el planteamiento del siguiente problema de investigación: ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y el desempeño del empleado público del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Trujillo 2020? Así mismo, se plantearon las siguientes preguntas específicas (1) ¿Qué relación existe entre la planeación administrativa y el desempeño del empleado público del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Trujillo 2020?, (2) ¿Qué relación existe entre la organización y el desempeño del empleado público del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Trujillo 2020?, (3) ¿Qué relación existe entre la dirección y el desempeño del empleado público del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Trujillo 2020? Y, por último (4) ¿Qué relación existe entre el control y el desempeño del empleado público del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Trujillo 2020?

La presente investigación se justifica de manera teórica ya que aporta conocimientos con respecto a la gestión administrativa y al desempeño laboral, sumando teoría a las ya existentes sobre estas variables y mostrando la importancia de una buena gestión administrativa para que los empleados públicos tengan un buen desempeño.

Además, la investigación se justifica de manera práctica ya que se lleva a cabo por primera vez de manera objetiva en RENIEC de Trujillo y los resultados que se obtengan serán de vital importancia para la directiva de la institución, pues esta información les ayudará a tomar decisiones con respecto a la gestión administrativa en la labor de los servidores con el fin de mejorar la gestión actual y a plantearse estrategias en torno a la evidencia que se muestre.

Este estudio ayudará a mejorar la calidad del servicio mejorando sus políticas públicas en beneficio de los usuarios del servicio, a fin de lograr la esperada innovación del Estado y la nueva gestión pública más eficiente y eficaz, su manual de organización y funciones y el TUPA en los tiempos establecidos con el fin de lograr la satisfacción del ciudadano. Así mismo estará al servicio del empleado público, los favorecidos son los empleados de RENIEC, ya que, con los efectos de la investigación, obtendrán como resultado una mejoría

significativa en el desempeño como efecto de la variación de las estrategias administrativas que serán establecidas para mejorar las gestiones y trámites de interés público. Además, la investigación, servirá para utilizar los conocimientos relacionados al desempeño del empleado público, y aplicado a la gestión administrativa en RENIEC.

La investigación aporta metodológicamente ya que, en base a este estudio, se podrán plantear investigaciones futuras en la misma línea que amplíen los resultados en cuanto a RENIEC, sirviendo de base, igualmente, para investigaciones similares en otros ámbitos, puesto que los instrumentos que fueron aplicados pueden ser utilizados en investigaciones futuras que se estudien las mismas variables.

Por ello, se trazó como objetivo general determinar la relación entre la gestión administrativa y el desempeño del empleado público del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Trujillo en el año 2020; y, como objetivos específicos, principalmente determinar la relación entre la planeación administrativa y el desempeño laboral de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Trujillo en el 2020; como segundo objetivo específico, determinar la relación entre la organización y el desempeño laboral de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Trujillo en el 2020; como tercer objetivo específico, determinar la relación entre la dirección administrativa y el desempeño laboral de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Trujillo en el 2020; y, como cuarto objetivo específico determinar la relación entre el control administrativo y el desempeño laboral de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Trujillo en el 2020.

Teniendo como hipótesis general la siguiente: Existe relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Trujillo en el 2020; y como hipótesis específicas se plantea principalmente que existe relación entre la planeación administrativa y el desempeño laboral en los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Trujillo en el 2020, seguido que existe relación entre la organización y el desempeño laboral en los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Trujillo en el 2020; como tercera hipótesis específica que existe relación entre la dirección y el desempeño laboral

en los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Trujillo en el 2020; y, por último, que existe relación entre el control y el desempeño laboral en los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Trujillo en el 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se reseñarán los trabajos previos que se han realizado sobre la materia abordada en la presente tesis, a nivel Internacional se tiene a Caisa (2015) quien se estableció como objetivo general, obtener un modelo de gestión para ayudar con la buena gestión administrativa, este estudio usó la investigación explicativa y correlacional; la población fueron todos los empleados de la empresa ALHICE integrada por treinta y cinco colaboradores, tiene como conclusión una deficiencia presente en la gestión administrativa que requiere de planes estratégicos para mejorar, no tiene fijados objetivos claros ni políticas adecuadas, además, el personal se encontró desmotivado, afectado principalmente porque no se practica ningún tipo de liderazgo ni se fomenta el trabajo en equipo.

Asimismo, Pérez (2019) se planteó como objetivo principal, conocer la incidencia de la gestión administrativa en el desempeño laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Vinces. Se empleó nivel de investigación tipo descriptiva y diseño no experimental, logrando constituir 162 colaboradores como muestra, utilizándose el método estadístico Chi-cuadrado con la finalidad de demostrar la hipótesis de la tesis desarrollada. Concluyendo que, el personal conformado en el área administrativa que laboran en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Vinces no cuenta con un sistema de capacitación efectivo que les permitan ejecutar sus labores de actividad.

También se hace mención al estudio realizado por Cabezas (2015) con la finalidad de valorar la incidencia de la gestión administrativa en la satisfacción laboral de empleados de una empresa pública, interpretando el desarrollo de la administración y decretando las estrategias aplicadas por la dirección para la mejor gestión del clima laboral, se estableció un proceso metodológico de tipo documental y de campo; estableciendo una muestra de treientos treinta y nueve clientes, dieciséis servidores, y dos directivos, se ejecutó la técnica de encuesta y entrevistas al público involucrado para la investigación. Se logró demostrar la ineficiencia de la gestión administrativa, puesto que, aún se amparan rasgos administrativos muy tradicionales, se llegó a concluir que, se necesita realizar cambios en el estilo de gestión del directivo y aplicación del plan de mejoramiento de gestión administrativa orientado al factor humano.

Así también, Cabrera y Lazo (2017), realizaron una investigación en la que

se propusieron determinar la repercusión de la gestión administrativa en la calidad de servicio y en la atención al cliente de una biblioteca municipal en la ciudad de Ibarra en Ecuador, en la que se logró concluir que, la participación de los colaboradores de la biblioteca no es eficiente, solo se logra la asistencia cuando son propuestas por compromiso, demostrando la falta de liderazgo de las autoridades correspondientes; esto les ocasiona, no brindar un inmejorable servicio a la colectividad originando en los receptores altos índices de insatisfacción y malestar a causa del servicio recibido.

Por otro lado, Jalca (2018), se planteó como objetivo general conocer cuáles son las incidencias de la gestión administrativa en el desempeño laboral, desarrollando una descriptiva, con un diseño no experimental correlacional; estableciendo como población de 209 personas constituidas entre el personal administrativo y obrero, en resumen, el investigador indica que es necesario un colaborador instruido en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Vices, que permita desarrollar mejores niveles en el desempeño laboral y alcanzar compromiso laboral en los objetivos establecidos.

De acuerdo a investigaciones a nivel nacional, se menciona a Ferrer (2016), quien se estableció como objetivo general, determinar si existe relación entre gestión administrativa y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Cajamarca, 2016. En la investigación se concluye que, existe relación significativa entre la gestión administrativa y el desempeño laboral según trabajadores de la Municipalidad provincial de Cajamarca en el año 2016.

Asimismo, Cajo (2018) se planteó como finalidad principal, demostrar si la gestión administrativa influye en el desempeño laboral de los trabajadores del Ministerio de Agricultura y Riego, nivel de investigación No experimental de corte transversal, población 60 muestra 52 instrumentos Análisis documental y encuesta. Se logró concluir que, la gestión administrativa si influye en el desempeño laboral de manera significativa en los empleados del Ministerio de Agricultura y Riego.

Además, la investigación de Rosales (2018) se propuso como finalidad, determinar de qué manera la modernización de la gestión pública se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Regional de Huánuco periodo 2017. Fue una tesis de nivel descriptiva en la que se estudió una población de cuatrocientos veinte colaboradores y la muestra fue de treinta

personas, se concluyó que, no existe relación positiva alta entre la innovación de la gestión pública y el desempeño laboral de los obreros del Hospital Regional de Huánuco periodo 2017. Esto evidenció que, la institución está aplicando un porcentaje mínimo de innovación de la gestión pública y por efecto los trabajadores lograran poco desempeño laboral y el objetivo la calidad de servicio al ciudadano si influye con el desempeño laboral puesto que si hay un mejor servicio de calidad se deduce que hay un superior desempeño laboral.

Asimismo, en la tesis de Vargas (2018) se estableció como finalidad, determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y el desempeño laboral del personal administrativo temporal y permanente de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C. - La Molina, Lima – 2018. La población muestral estuvo conformada por 60 personales administrativo permanente y temporales con trabajo desarrollado en oficina y campo. La investigación tuvo un nivel relacional; de tipo observacional, transversal y analítico. Se evidenció resultados que, el 40% que evidencia una gestión administrativa eficiente ha obtenido un desempeño laboral bueno.

La investigación de Díaz y Ordóñez (2019), tuvo como finalidad determinar si la gestión administrativa se relacionaba con el desempeño laboral en los servidores de la Municipalidad Provincial de Lamas y la Municipalidad Distrital de Cacatachi - Tarapoto, tuvo una orientación cuantitativa de tipo básico, descriptivo correlacional – comparativo, aplicando diseño transversal. Se consideró a ochenta servidores de ambas municipalidades, con un muestreo no probabilístico. Los autores concluyeron con una relación significativa entre la gestión administrativa y el desempeño laboral, encontrando un valor de  $r = 0,765$  y una significancia de  $p = 0,000$  indicando una relación positiva y fuerte estadísticamente significativa, encontrando, además una deficiencia en la gestión administrativa de ambas municipalidades y un bajo desempeño laboral.

La gestión es la consecuencia de tramitar algo que facilite la ejecución de cualquier afán. Este concepto se expande hasta un conglomerado de tácticas que se ejecutan para alcanzar un propósito. Posee como finalidad, incrementar los efectos empresariales y depende de cuatro elementos para cumplir los objetivos establecidos: las estrategias, conjunto de acciones para causar valores de una institución. Coexisten diversos modelos de gestión: del conocimiento, social, de proyectos, entre otros. La evolución del sector empresarial depende



en los elementos que la conforman. En un entorno competitivo y de constante cambio, la adaptabilidad y aprovechar mejor las oportunidades por parte de las empresas, la división de las actividades y la suma de su capacidad productiva dirige del fortalecimiento de los servidores y de sus acciones de colaboración. La gestión administrativa es un grupo de actividades que se usan en la dirección de una organización mediante un control de tareas y esfuerzos. La capacidad de generar control y coordinar las acciones que se ejecutan dentro de la institución genera advertir problemas y conseguir los objetivos trazados. La correcta gestión administrativa traslada al alcance de los resultados empresariales. Diez de Castro (2001), manifestó: El grupo de movimientos dirigido a regularizar los elementos útiles para lograr las finalidades establecidas por la organización (p. 20). Pérez (2012), indicó: la gestión administrativa es hechos por los que, el que representa a la organización, realiza sus planes siguiendo los lineamientos de la administración (p. 76).

Es importante resaltar la mención de Chiavenato (2011), “es un transcurso que acuerda elementos que son precisos para acrecentar la producción de los diferentes factores de la organización, a través del uso efectivo de los recursos”. Para lograr eficiente dirección de los recursos, se necesita planificar para conocer hacia dónde irá el trabajo desempeñado por los servidores. Las actuales teorías de la organización fundamentadas en el aprendizaje, estiman a la administración como centro básico e importante de conocimiento, por esto, otro factor de la administración es que no debe servirse a sí misma, sino que debe estar al servicio de mejorar cada día la enseñanza. Tareas como estudiar la educación, establecer y promover proyectos, generar proyecciones, hacer que la empresa se autoevalúe, analizar si promueve la creatividad y el pensamiento crítico, respaldar administrativamente modelos pedagógicos y acciones didácticas, integrar tecnologías modernas de información y demás, forman parte de la administración educativa (Rodríguez 1990, p.372). En la época de la revolución industrial (1700-1785), los encargados de la administración cumplían su trabajo fundamentados en el empirismo, logrando ser respetados como los hombres bajo el uso de látigo, con una proyección restringida. Todo dio un cambio con la entrada de Taylor. Se unió a la gestión los elementos de planeación, dirección, organización y evaluación; al obtener consecuencias favorables, se propagó a los demás espacios de la empresa incluyendo recursos

humanos, entre otras. Fue clara la mejora desde la selección de los empleados hasta la concepción de calidad en el producto terminado, teniendo en cuenta el ambiente laboral, el período de elaboración y demás. La dirección está definida como el curso de fundar un entorno favorable en el que los hombres obtengan con efectividad los objetivos establecidos. Otro concepto es la ciencia que se encarga de alcanzar los beneficios posibles; pueden ser económicos o sociales.

Según Chiavenato (2011) los recursos son los criterios que se necesitan para ejecutar la operación en el proceso administrativo:

(Recursos materiales) Se requieren para realizar las sistematizaciones primordiales de la empresa. (Recursos financieros) Describe al capital que está utilizable de manera líquida para desafiar una emergencia. Permite la efectividad de la sociedad para el beneficio de sus objetivos. (Recursos mercadológicos) Acciones de investigación, publicidad y retribución de los recursos de acuerdo a los requerimientos. (Capacidad humana) Es el factor humano que integra, persiste y significa en la empresa, sin examinar la jerarquía ejecutada.

La administración pública es una capacidad del Estado para originar cierta ventaja, a partir del siglo dieciocho se perfeccionó en el impulso del beneficio de la comunidad. Esta capacidad brinda una dupla de concepto de la administración pública y, en efecto a sentidos: En sentido amplio, administración pública es la acción orientada a incrementar el poder del Estado y difundir sus potencias interiores. Administración pública es la actividad que despliega la vida asociada a través del orden; en otras palabras, genera la convivencia civilizada (Guerrero Orozco O, 1997, p. 23).

Alejandro Carrillo Castro conceptualiza a la administración pública como "el régimen compuesto por normas, metas, niveles, jerarquías, funciones y procedimientos, factores humanos y monetarios; por el cual se realizan las disposiciones de quienes representan una sociedad, según lo referido por los autores este se puede definir a la Administración Pública como la actividad dirigida a desarrollar diversas funciones en el poder del Estado, gratificando los intereses públicos de manera instantánea. Así también esta actividad se puede clasificar en dos elementos: actividades funcionales, tienen como objetivo orientar la realización del trabajo de la administración pública; las actividades organizacionales son las que tienen como finalidad el mantenimiento de la

administración pública; y actividades Institucionales: son las que están implicadas en Pólizas, la seguridad, manutención, reclutamiento de los empleados, además de la contabilidad. Con respecto a esto, Dirnock (1947) indica que:

La administración pública está vinculada en cómo y qué del gobierno. El qué, es el conocimiento entendido de un área que instruye al administrador para ejecutar sus labores. El cómo son las metodologías de orientación, los elementos de acuerdo a los cuales se aplican de manera exitosa los esquemas cooperativos; en conjunto se forma la síntesis llamada administración (p. 31).

La administración definida por Koontz (2003) indica: “Administrar es planificar un medio en el que laborando en grupo los humanos cumplan efectivamente los propósitos establecidos” (p. 33). Concluyendo que la administración es el transcurso de aplicar las 04 fases de manera efectiva las instrucciones que se realicen en los diferentes campos de una empresa, a la vez velar por el desempeño humano y financiero los que son destinados para la realización de los objetivos, accediendo dar solución a problemas generados en la empresa. La importancia de la administración se soporta en la ejecución de proyectos sociales, empresariales, en la que se accede manejar con mayores índices de confiabilidad la información y la ejecución de actividades dentro del proyecto, para conseguir los objetivos de forma efectiva. Ramírez (2009) especifica que, “la importancia del estudio de la Administración y del proceso mismo, resulta de la necesidad de ser eficientes en la totalidad de actividades humanitarias” (p. 37). La administración es universal, porque se aplica en todas las empresas; es decir se realiza en todo lugar donde se desarrollan actividades que planteen metas por efectuar. La administración propone objetivos, los más resaltantes dentro de las organizaciones pueden ser: objetivos sociales: Pretende lograr la administración para colaborar con la satisfacción de la comunidad; objetivos monetarios, son los resultados que la administración busca para obtener mejoras económicas; los objetivos institucionales: La administración organiza los peculios totales de la institución.

La planificación según, Chiavenato (2011) es el establecer de manera

anticipada los objetivos empresariales que pretenden ser alcanzados posteriormente, para esto se establece procedimientos con parámetros tácticas que se deben aprovechar para conseguir los efectos esperados. Es la base principal donde todas las funciones se basan para su elaboración. La planeación empieza con la etapa de tomar de decisiones, comprende escenarios que permitirán situar un problema, escoger una opción y analizar cuan efectiva es la toma de una decisión con el reconocimiento de una dificultad, para luego fijar los juicios de disposición, determinar preferencias, proponer alternativas, analizarlas, seleccionarlas y evaluar la eficacia de la decisión elegida. La planificación es una fase fundamental dentro del proceso, admite fundar el rumbo indicado a seguir por la empresa, detallando los factores que llevarán a su ejecución, elementos que portarán para el logro de las metas. Si la organización no realizar planes, no gozará un espectáculo de lo que es en la actualidad y de lo que se desea conseguir, para así plantear las metas, y que es lo que se debe hacer para conseguirlos; si esto no es ejecutado, no se logrará medir los avances.

La categorización de la planificación según Chiavenato (2009) se divide en: Planificación estratégica: Es el curso de establecer los recursos a emplear y las políticas que sitúen de mejor manera la combinación de los mismos. Planificación táctica: Compromete a tomar decisiones de acuerdo a quién, qué y cómo lo ejecutará. En este tipo se ejecuta el transcurso de toma de decisiones, teniendo en cuenta los efectos que se conseguirán en la empresa, también establece los garantes y el periodo establecido en el cual necesitan emplear la acción que se ha delegado y por ultimo Planificación operativa: Es la retribución de los quehaceres que necesitan ejecutar cada colaborador en sus puestos, tomando en cuenta las tareas y las herramientas que se van a emplear.

La organización refiere a la disposición técnica de las relaciones que necesitan incluir los niveles, ocupaciones y acciones de los factores humanos de un organismo social, con el propósito de conseguir su máxima efectividad centralmente de las metas establecidas (Koontz, 2003). La organización, es la fracción de la administración que se ocupa de la formación de una distribución dirigida a señalar las funciones que los empleados van a desarrollar, se plantea la creación de un ambiente beneficioso para el desempeño humano. De acuerdo al propósito de la empresa Koontz refiere: Es la segmentación de labores a

ejecutar en las labores, plantear responsabilidades orientadas con oficios de forma individual, regular diversas labores, aglomerar las labores en elementos, instituir relaciones entre los interesados de la organización (Koontz, 2003). La organización es fundamental dentro de las organizaciones, admite intercambiar de forma imparcial los empleados que atenderá a la empresa, en sus respectivas áreas. La organización podrá implantar mando que debe existir entre cada área, así se ordenará el trabajo de cada empleado y su participación en el progreso de los objetivos. Según, Reyes, (2006) explica aristas:

La organización, por ser la entidad final del aspecto teórico, perfecciona los últimos detalles que la planeación han señalado respecto a su comportamiento. La organización es tan importante que, en algunas ocasiones ha sesgado a varios autores que forman parte de la organización, ocasionando su contravención. Constituye la unión de los aspectos teóricos, y las características prácticas, que recibe la denominación de: entre “lo que debe ser”, y “lo que es” (p.33).

Según, Chiavenato (2009). La organización se encuentra dividida de la siguiente manera:

(Diseño organizacional) hace referencia a la línea vertical, es decir, al de autoridad como a la de su organización, consiguiendo con ello una mejor comunicación entre las áreas que la conforman, sin olvidar el respeto que entre ellas debe existir. (Diseño departamental) respecto a la división de la empresa en departamentos, definiendo jerarquías; designando un espacio dentro de la misma donde se ejerce dicho mandato por encima de los trabajadores. (Diseño de cargos y tareas) de acuerdo al nivel de jerarquía, se encomienda tareas que deben realizar las distintas áreas o departamentos; sin perder de vista el mando de quien lo ejerce.

Fayol ( ) conceptualiza la dirección "Se debe hacer funcionar el equipo social, los jefes necesitan conseguir los más efectivos resultados de todos los factores que integren su elemento" es decir, hace referencia a como se va a

conducir las diversas actividades que realice cada miembro de la empresa, sabiendo que la autoridad del buscará influenciar a los demás de forma positiva. Por tanto, la dirección es la influencia que debe existir en los personales para que, éstos efectúen con los objetivos propuestos dentro de la empresa, sosteniendo el vínculo con las “cabezas” de mando.

La dirección dentro de las empresas permite elegir las actividades de sus miembros, convirtiéndose en una guía que coadyuvará a la consecución de las ocupaciones de cada miembro mediante la comunicación, con el único objetivo de conseguir las metas trazadas.

Según Chiavenato, (2006) los niveles son:

(Dirección), basada en conseguir un óptimo desempeño del empleado, son el recurso fundamental para cumplir objetivos interrelacionándose con los demás recursos de la empresa. (Gerencia), dirige la conducta con fin de cumplir las metas empresariales, apoyándose en la motivación, liderazgo y la comunicación, que coadyuvan a un mejor comportamiento, para conseguir los objetivos de la empresa. (Supervisión) refiere a la dirección del trabajo del recurso humano, conociendo las funciones de sus miembros dentro de la empresa, para la evaluación de su rendimiento y desempeño; corrigiendo las fallas que pudiere encontrarse.

El control, según Robbins (1996), como: el procedimiento utilizado para controlar las actividades que conlleven a asegurar que los objetivos se están cumpliendo, tal como fuere planificadas; caso contrario, corregir alguna desviación (p. 654).

Stoner (1996), señalaba que es el transcurso mediante el cual busca determinar que las acciones concuerden a las proyectadas (p.610). De otro lado Fayol, citado por Melinkoff (1990), establece que “reside en comprobar si todo se ejecuta de acuerdo al programa, órdenes y principios administrativos. Tiene el propósito de señalar las faltas con la finalidad que se deban remediar” (p.62).

El control es primordial para lograr los objetivos y motivar a los trabajadores mediante un mando eficiente.

En palabras de Chiavenato (2006) los estándares son:

(Estratégico), engloba a los criterios generales de toda organización. Acoge a la mayor parte de las áreas de la organización, para la verificación de los objetivos propuestos con la finalidad de corregir errores y evitar incidencias a futuro. (Táctico), analiza detenidamente los departamentos de la empresa. (Operacional), se enfoca en las labores realizadas por los trabajadores de la empresa. Su información es de manera instantánea puesto que, el periodo requerido para su ejecución es corto y por tanto las acciones de corrección serán aplicadas de manera inmediata (p. 390)

El desempeño laboral, según Chiavenato (2000) “el desempeño, cómo los compartimientos de los personales que son fundamentales para el logro de las metas de la sociedad. Por tanto, el desempeño laboral es lo más importante que requiere una empresa” (p. 43).

Según Reyes (2000), coexisten modos que repercuten en el desempeño laboral del empleado de la organización: (Las objetivas), aceptan una cuantificación directa y probable a través de las actas de una empresa. (Las subjetivas), admiten una apreciación subjetiva. Es decir, su medición va directamente ligada a la iniciativa, honradez, entre otros.

Así también, Chiavenato (2012) desde el punto de vista económico; la eficacia de una organización refiere a la satisfacción de las necesidades de una comunidad mediante sus productos; la eficiencia hace referencia a la vinculación de los productos e insumos. La eficacia está relacionada con la eficiencia (p.159).

En ese sentido Robbins y Judge (2013) indican, que va a depender de los juicios empleados para la conceptualización de la misma que los equipos sean más eficaces que los sujetos. Por tanto, la eficacia es la aceptación final. Se debe evaluar si la eficacia de los individuos compensa la reducción de la eficiencia, si ello es así, se deberá por decidir emplear grupos (p. 291).

La motivación según la teoría Chiavenato (2012) es aquello que persiste a la persona a adoptar determinado comportamiento para satisfacer sus necesidades (p.102). De igual manera, Hernández (2011) sostiene que, la

motivación es todo aquello que provoca un determinado comportamiento para satisfacer necesidades (p.102).

En ese sentido, para que la meta trazada por el individuo pueda ser cumplida, se requiere de la motivación; entendida esta, como el proceso de vinculación entre la dirección, intensidad y persistencia del sujeto (p. 202).

Por otro lado, Robbins y Judge (2013) sostuvieron que la evaluación del desempeño tiene objetivos. Uno de ellos, consiste en coadyuvar a la dirección a la toma de diversas decisiones de recursos humanos sobre grados, trasposos y destituciones. De igual manera, orientan a los trabajadores sobre la forma en que la sociedad entiende su desempeño. Dicha labora, recae en los gerentes, aunque otros también podrían hacerlo. En ese sentido, una encuesta realizada detectó que más de la mitad de los ejecutivos y muchos trabajadores participan en la evaluación de desempeño (p. 551).

En ese sentido, Robbins y Judge (2013). Referente a los Métodos de evaluación del desempeño, señalaron redactar una descripción de las fortalezas, debilidades, desempeño y potencial. Las escalas van de una calificación de 1 hasta una calificación de 5. Algunos evaluadores cometen errores y alteran las calificaciones favoreciendo inconscientemente a las personas (p.553).

Consecuentemente Koontz, Weihrich y Cannice (2012) señalaron otro enfoque, tales como el planeamiento, toma de decisiones, coordinación, motivación y control la Selección de los criterios relacionados con el puesto. Observación del comportamiento. Elección de cuatro a ocho calificadores. Elaboración de la calificación para el puesto. Llenado de las formas. Integración de las calificaciones. Estudio a resultados y posterior reporte.



### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

##### **Tipo de investigación**

La presente es una investigación de tipo básica, adaptada a lo indicado por Concytec (2018) que reseña que estas buscan incrementar las comprensiones y conocimientos de cualidades que resultan relevantes de los acontecimientos o procesos observables partiendo desde el conocimiento y buscando el incremento del mismo.

##### **Diseño de investigación**

Así mismo, se desarrolló bajo enfoque cuantitativo, dado que los datos que se obtuvieron fueron procesados estadísticamente, y se partió de ellos para realizar generalizaciones de lo que se estudia (Bernal, 2010).

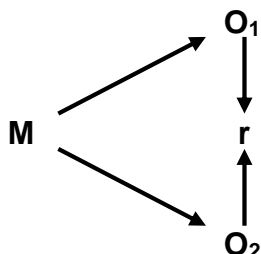
Adicionalmente, fue realizada con nivel descriptivo - correlacional debido a que se midieron dos variables para buscar la relación que hay entre las mismas. La principal utilidad de los estudios correlacionales es que se puede saber cómo se comportará una variable conociendo el comportamiento de las otras variables que se le relacionan (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

En cuanto al método utilizado, fue el no experimental y transversal, entendiendo que los diseños no experimentales son los que se presentan el comportamiento de las variables tal como se comportan sin la manipulación de las mismas por el investigador; tal como señala Marroquín (2014): “En los diseños no experimentales el investigador no manipula deliberadamente las variables” (p. 6). Mientras que el método transversal son los estudios que se realizan en un periodo tiempo determinado (Marroquín, 2014).

De esta forma, a través de los datos que se obtuvieron se pudo describir el comportamiento de las variables gestión administrativa y desempeño laboral estudiandolas de manera numérica para determinar la relación que existe entre ellas. Los datos que se recogieron fueron en el tiempo establecido en los objetivos del estudio y delimitado para el año 2020 y las variables no fueron manipuladas. Lo anterior permitió brindar un aporte a los conocimientos

existentes sobre la gestión administrativa y el desempeño laboral, tal como lo establecen las investigaciones básicas.

La investigación descrita puede graficarse de la siguiente manera, que corresponde a las investigaciones con nivel correlacional:



Dónde:

M: Muestra

O<sub>1</sub>: Gestión Administrativa

r: Relación entre las variables

O<sub>2</sub>: Desempeño Laboral

### 3.2 Variables y Operacionalización

#### **Variable independiente: Gestión administrativa**

**Definición conceptual:** La gestión administrativa se puede resumir como un conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo. Stoner y Gilbert (2009) define la gestión como: “la disposición y organización de los recursos de un individuo o grupo para alcanzar los resultados esperados”

**Definición operacional** Para efectos de la gestión administrativa se evaluara las políticas aplicadas por RENIEC-TRUJILLO en medidas a sus trabajadores.

#### **Dimensiones e indicadores**

D1. Planeamiento: Formulación de objetivos, formulación de estrategias, programación de actividades y manual de procedimientos.

D2. Organización: Función laboral, estructura organizacional y coordinación efectiva.

D3. Dirección: Liderazgo, motivación y comunicación.

D4. Control: Monitoreo, medición de logros, medidas correctivas y seguimiento continuo.

### **Variable dependiente: Desempeño laboral**

**Definición conceptual:** cómo las acciones o comportamientos observados en los servidores que son relevantes el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.

**Definición operacional:** Esta investigación de desempeño laboral es entendido como el desempeño de los logros de RENIEC - TRUJILLO

#### **Dimensiones e indicadores**

D1. Eficiencia: Consiste en alcanzar las metas establecidas en la empresa

D2. Eficacia: Se refiere a lograr las metas con la menor cantidad de recursos, optimización de tiempo o procesos, interés por mejorar y responsabilidades.

D3. Motivación: Entusiasmo al realizar labores, compromiso y reconocimiento.

D4. Evaluación: Desempeño, entusiasmo y cumplimiento laboral.

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

#### **Población**

Hernández, Fernández y Baptista (2014), mencionan que una población debe situarse claramente por sus características de contenido, lugar y tiempo; además señalan que esta se trata del conjunto o universo de unidades que tienen las mismas características de estudio. En el caso de la presente investigación, la población es finita por tener la cantidad exacta de población y está conformada por los 60 trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Trujillo.

Por otro lado, la muestra es un subconjunto de la población, siendo una cantidad reducida de la misma que se toma para el estudio (Hernández, et al., 2014); sin embargo, cuando se trata de poblaciones a las que se tiene acceso en su totalidad y no hay limitaciones para estudiarla completa, se habla de muestreos censales, ya que se toma la totalidad de la población para el estudio (Hernández et al, 2014); tal es el caso de la presente investigación, en donde la muestra quedó determinada por la misma población, siendo los 60 trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Trujillo, por lo que se trata de un muestreo censal no probabilístico. Quien me dice la muestra censal

Para la presente investigación, no se consideraron criterios de inclusión ni exclusión debido a que el muestreo fue censal, es decir, fue tomada toda la población de trabajadores de la RENIEC de Trujillo para el estudio, siendo cada uno de ellos la unidad de análisis.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnica**

La técnica para la recolección de datos que se utilizó en la investigación fue la encuesta, la cual es una estrategia para la recolección de datos que es práctica, sencilla y que tiene versatilidad (Carrasco, 2013). Se refiere a las preguntas de forma oral o escrita que el investigador aplica a la muestra de estudio referentes a su objeto de investigación (Marroquín, 2014).

#### **Instrumento**

En la presente investigación, se utilizaron como instrumento dos cuestionarios con la finalidad de recoger los datos de las dos variables de estudio, siendo uno para la medición de la gestión administrativa y otro para la medición del desempeño laboral, utilizando escalas de Likert para lograr medirlas, con preguntas cerradas, es decir, preguntas con opciones de respuestas, siendo las mismas para ambos cuestionarios, a saber: ( 1) Nunca (2) Casi Nunca 3 = A Veces 4 = Casi Siempre 5 = Siempre

## **Validez**

### **Validez de contenido**

La validez a través del juicio de expertos por contenido se trata del procedimiento para determinar la capacidad que tienen los instrumentos para la medición de lo que se desea investigar, sometiéndolo a juicio de expertos que, de acuerdo a su criterio, evalúan la pertinencia, concisión y claridad, entre otros aspectos, para finalmente determinar si el instrumento es válido para ser aplicado. En el caso de la presente investigación, el instrumento fue validado por este método de juicio de expertos por contenido, tratándose de docentes de la Universidad César Vallejo, quienes, de acuerdo a su criterio y experiencia, indicaron que los dos instrumentos eran válidos.

### **Confiabilidad**

Se calculó coeficiente de confiabilidad a través de Alfa de Cronbach a ambos cuestionarios y los resultados para el instrumento de gestión administrativa indicó un Alfa de Cronbach = 0,845 siendo  $\alpha > 0,700$  que es el valor mínimo que indica este coeficiente para que un instrumento sea válido, es decir, el instrumento de medición de gestión administrativa es confiable para su aplicación, Y el resultado para el instrumento de desempeño laborado indicó un Alfa de Cronbach = 0,914 siendo  $\alpha > 0,700$  que es el valor mínimo que indica este coeficiente para que un instrumento sea válido, es decir, el instrumento de medición de desempeño laboral es confiable para su aplicación.

## **3.5 Procedimientos**

Como parte de la recolección de datos, se procedió a la aplicación de los cuestionarios de manera presencial en la institución objeto de estudio teniendo la autorización de la directiva y el consentimiento informado de los participantes, a los que se les explicó detalladamente en qué consistía la consulta y se les prestó apoyo ante las dudas con algunos de los ítems y las opciones de respuesta. Los datos obtenidos fueron procesados y presentados en el informe, permitiendo esto establecer las conclusiones de la investigación.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Los datos obtenidos fueron analizados estadísticamente, para lo cual, en primer lugar, se ordenaron en una hoja de la herramienta de Microsoft Excel versión 18 para una mejor observación de los mismos, seguidamente se procedió a tabularlos y graficarlos para su análisis, presentando así los resultados descriptivos de la investigación, los cuales se muestran de manera global por dimensión. La base de datos de Excel, fue procesada mediante el software estadístico SPSS versión 25, permitiendo determinar los resultados inferenciales del estudio, la contrastación de hipótesis, las pruebas de normalidad de las variables y los coeficientes de relación mediante Rho de Spearman

### **3.7 Aspectos éticos**

La ética tiene como objetivo determinar los lineamientos aceptados en la realización de toda actividad. La viabilidad y la objetividad va relacionada con la manipulación correcta de sus fuentes. Por la presente, consideramos que el valor ético de la Gestión administrativa, sobre todo las que tienen que ver con procedimientos obedece a categorías o máximas de los fines del proceso, aspectos en que los conflictos de la administración pública deban ser lo más transparentes y justas posibles

## IV. RESULTADOS

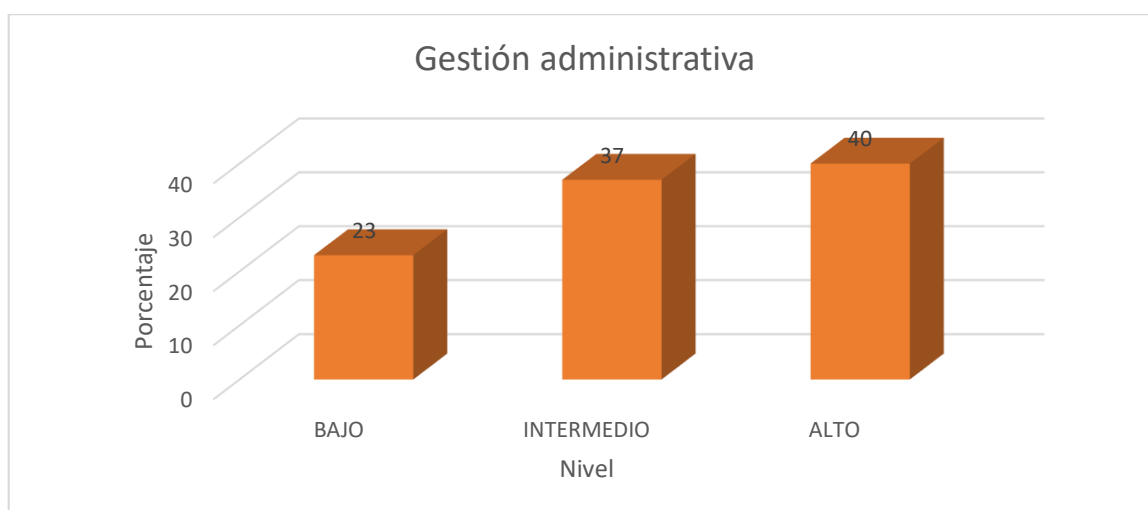
### 4.1 Resultados descriptivos de las variables y sus dimensiones

#### Variable1: Gestión administrativa

Tabla 3.

*Resultados descriptivos de la variable gestión administrativa*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	14	23%
Regular	22	37%
Alto	24	40%
Total	60	100%



*Figura 1. Resultados descriptivos de la variable gestión administrativa*

#### Interpretación

En la tabla 3 y en el figura 1 se muestran los resultados obtenidos en cuanto a la variable gestión administrativa, donde puede observarse que en su mayoría tiene valores que representan un nivel alto con 40%, sin embargo, el resultado obtenido para el nivel intermedio es muy similar (37%), adicionalmente, se obtuvo un resultado que refleja niveles bajos de gestión administrativa en 23%.

Lo indicado anteriormente, da muestra que la gestión administrativa en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Trujillo se lleva a cabo de

buena manera, mostrando que hay buena planeación, organización, dirección y control dentro de la institución; sin embargo, no de la manera ideal u óptima, debido a que se obtuvieron valores muy cercanos en el rango de “regular”, dando cuenta que hay procesos en los que la gestión administrativa no se desenvuelve de la manera adecuada o que pueden mejorarse.

Principalmente, los resultados muestran que esto es debido a deficiencias de control en la gestión administrativa, ya que como se muestra a continuación, es una las dimensiones que resultó con valores negativos.

### Dimensión1. Planeación

Tabla 4.

*Resultados descriptivos de la dimensión planeación*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	3%
Regular	37	62%
Alto	21	35%
Total	60	100%

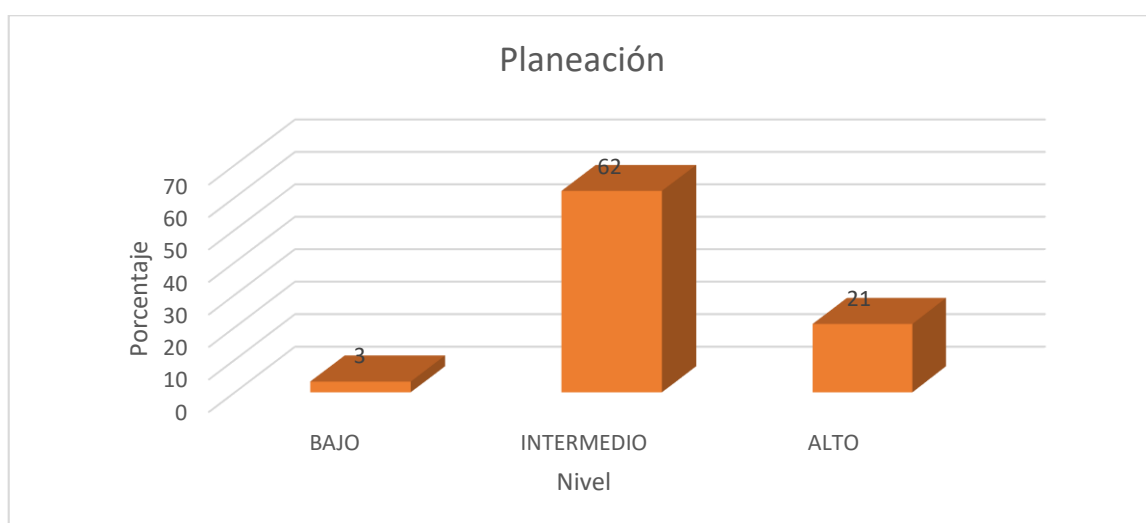


Figura 2. Resultados descriptivos de la dimensión planeación.



## Interpretación

Los resultados globales obtenidos para la dimensión de planeación administrativa se muestran en la tabla 4 y figura 2, donde puede observarse que la mayoría de los encuestados se inclinó por valores intermedios (62%), seguido por un 21% en valores positivos. Cabe resaltar que solo un 3% de los encuestados se inclinó por valores negativos en los indicadores de esta dimensión.

Lo anterior da muestra que, la planeación administrativa en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Trujillo no se lleva a cabo ni de mala manera ni buena manera, mostrando que, tanto la formulación de objetivos dentro de la organización, como la formulación de estrategias, la programación de actividades y el uso del manual de procedimientos son procesos que no se están realizando adecuada ni inadecuadamente, sino de manera regular, lo cual indica que estos procedimientos necesitan mejorarse.

## Dimensión2. Organización

Tabla 5.

*Resultados descriptivos de la dimensión organización*

---

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	8	13%
Regular	16	27%
Alto	36	60%
Total	60	100%

---

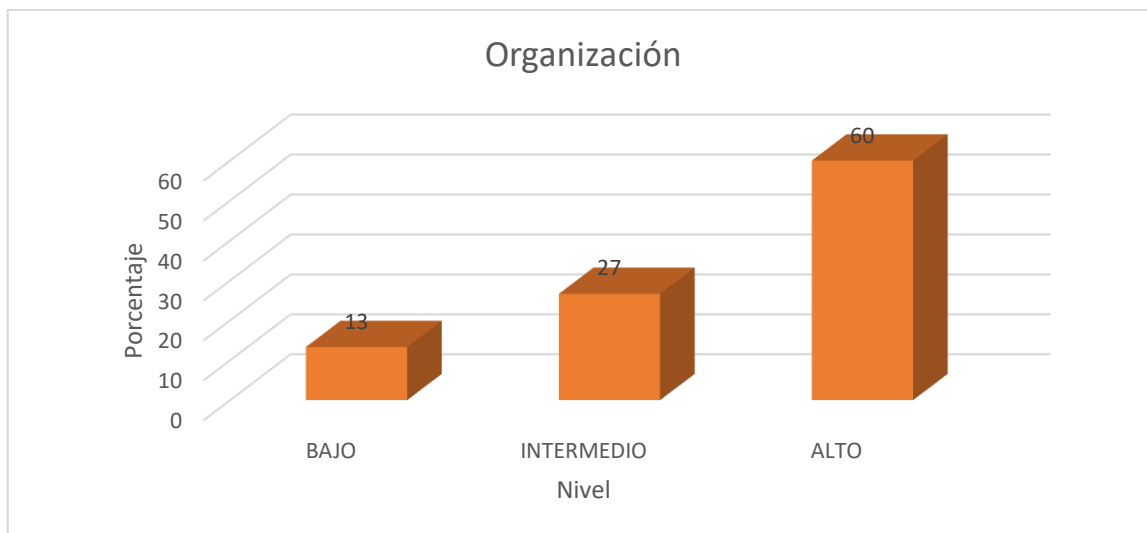


Figura 3. Resultados descriptivos de la dimensión organización

### Interpretación

En cuanto a la dimensión de organización, los resultados globales se muestran en la tabla 5 y figura 3, donde puede observarse que la organización presenta niveles altos que contribuyen a la buena gestión administrativa, con un 60% de los encuestados que se inclinan a un alto desempeño organizativo, mientras que un 27% de los resultados fueron con valores intermedios y 13% con valores que muestran un nivel bajo de organización.

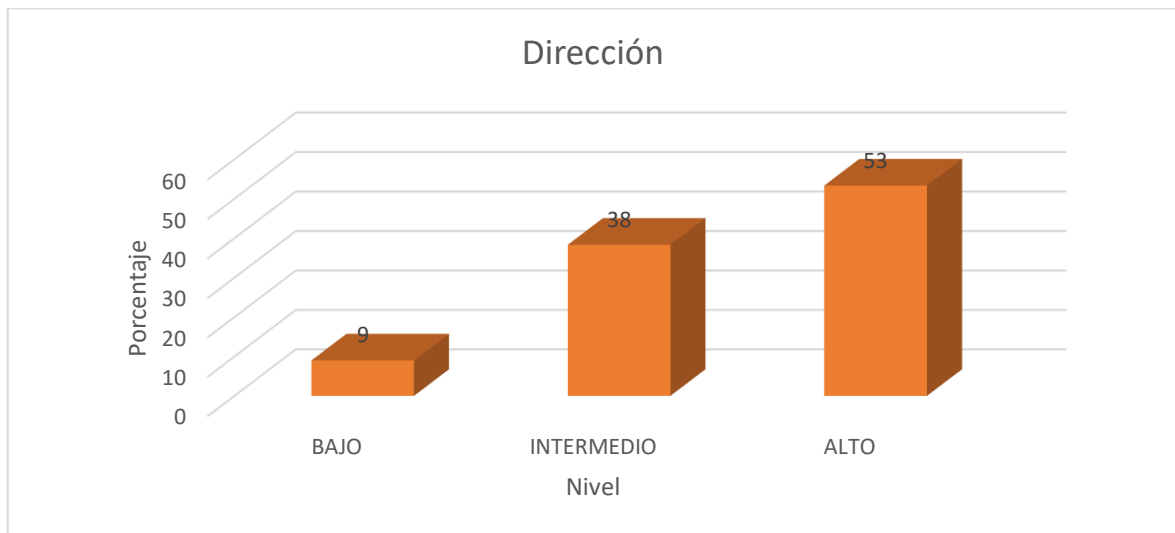
Por lo anterior, se puede indicar que en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Trujillo se tiene un nivel alto de organización que se ve reflejada en sus indicadores de buena estructura organizacional, de una coordinación efectiva y de funciones laborales que son las adecuadas.

### Dimensión3. Dirección

Tabla 6.

*Resultados descriptivos de la dimensión dirección*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5	9%
Regular	23	38%
Alto	32	53%
Total	60	100%



*Figura 4.* Resultados descriptivos de la dimensión dirección.

#### Interpretación

En cuanto a la dirección organizativa, los resultados obtenidos se muestran en la tabla 6 y figura 4, donde puede observarse que la mayoría de los resultados se inclinan a un nivel alto en la dirección (53%), mientras que un 38% de los encuestados indica que existe un nivel intermedio en la dirección organizativa, y solo el 9% indica que se tienen niveles bajos en la dirección.

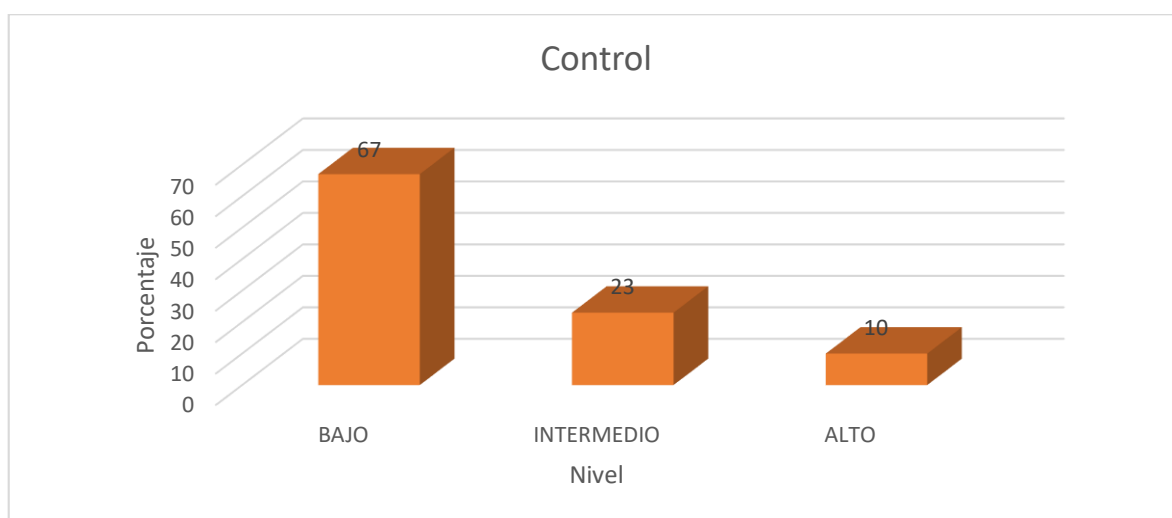
Lo indicado da muestra que, la dirección administrativa en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Trujillo se preocupa por mantener una buena comunicación con los empleados, hay un buen liderazgo y buenos niveles de motivación, aunque no con valores óptimos de desempeño en la dirección, ya que obtuvo una inclinación por nivel alto de solo un poco más de la mitad de los encuestados.

## Dimensión 4. Control

Tabla 7.

*Resultados descriptivos de la dimensión control*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	40	67%
Intermedio	14	23%
Alto	6	10%
Total	60	100%



*Figura 5. Resultados descriptivos de la dimensión control*

### Interpretación

En la tabla 7 y figura 5, se muestran los resultados globales obtenidos para la dimensión de control en la gestión administrativa, donde puede observarse que, por mayoría en inclinación, se presenta un nivel bajo en cuanto al control dentro de la organización (68%), seguido por 23% que indica que se tienen niveles intermedios y 10% un nivel alto en el control organizacional.

Esto indica que, en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Trujillo no hay un control organizacional adecuado, es decir, no hay un monitoreo de los procesos que sea suficiente, no hay un seguimiento continuo a los empleados satisfactorio, no se realizan mediciones de los logros obtenidos de la manera adecuada ni hay medidas correctivas de las fallas detectadas en los

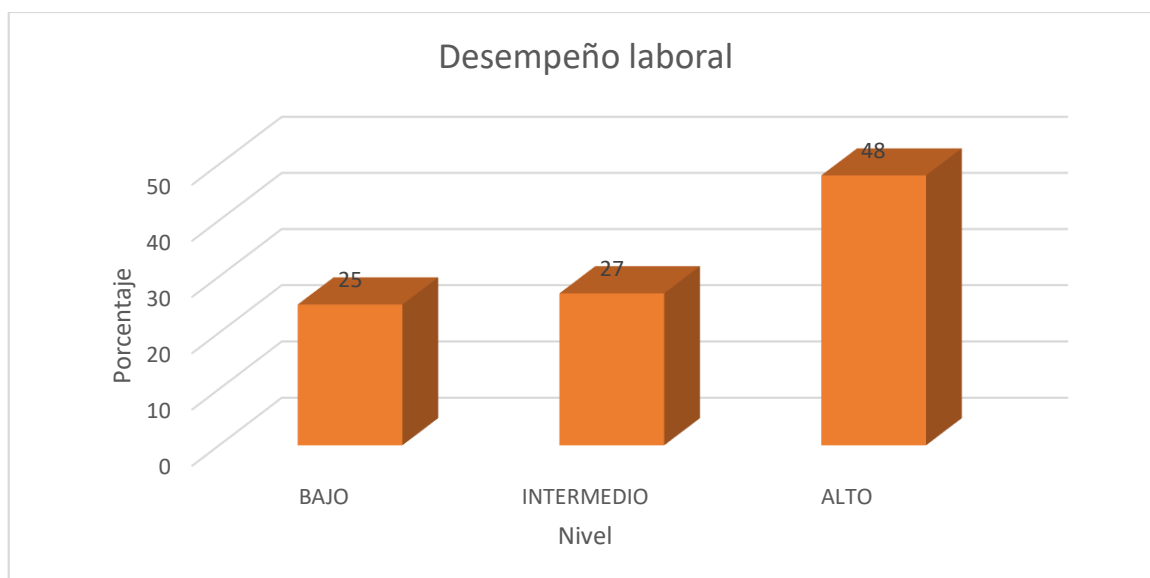
controles, mostrando que estos son aspectos que en la organización deben mejorarse por presentar valores inadecuados.

## 4.2 Variable Desempeño Laboral

Tabla 8.

*Resultados descriptivos de la variable desempeño laboral*

<i>Nivel</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Bajo</i>	15	25%
<i>Regular</i>	16	27%
<i>Alto</i>	29	48%
<i>Total</i>	60	100%



*Figura 6. Resultados descriptivos de la variable desempeño laboral*

### Interpretación

Los resultados que se muestran en la tabla 8 y figura 6 corresponden a la variable desempeño laboral, que indican en su mayoría un nivel alto de desempeño, con 48% de inclinación; sin embargo, este valor no llega a la mitad de la ponderación ideal. Por otro lado, se obtuvo que los resultados se inclinan a un nivel intermedio en un 27% de los encuestados, con un valor similar para el nivel bajo (25%).

Lo anterior da muestra que, en el Registro Nacional de Identificación y

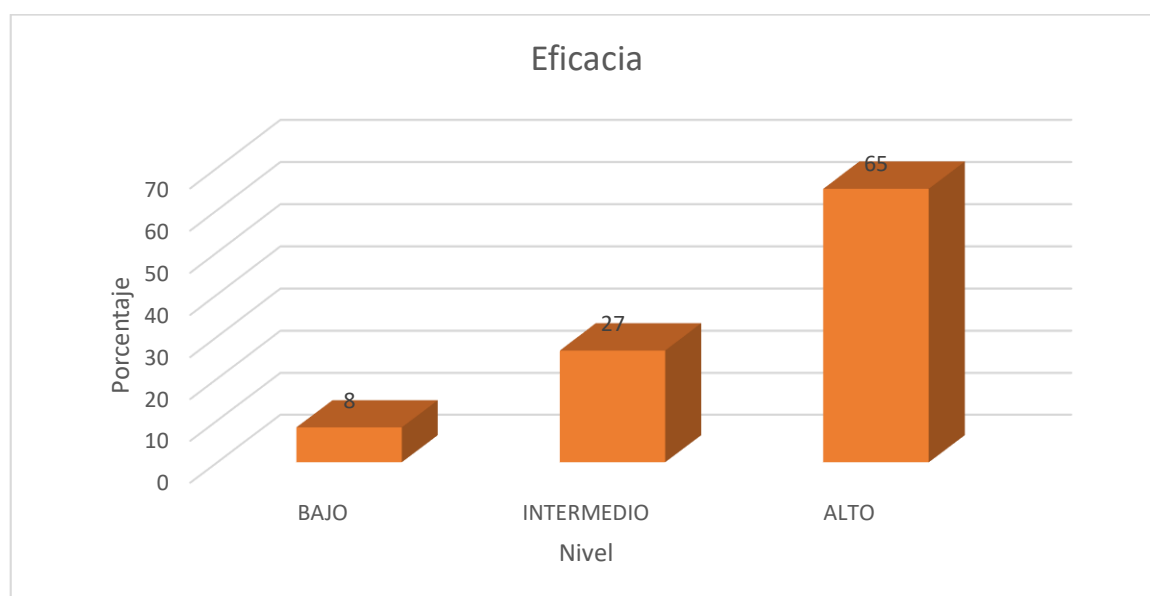
Estado Civil de Trujillo, se tiene un nivel de desempeño laboral bueno donde la eficacia, la eficiencia, la motivación y la evaluación son procesos que el personal maneja de buena manera, sin embargo, no con los valores óptimos, puesto que no alcanzan una ponderación ideal ni mayor al 50%, principalmente por la dimensión de motivación, ya que es la que obtuvo niveles más bajos, tal como se muestra a continuación en los resultados según cada dimensión de desempeño laboral.

### Dimensión 1. Eficacia

Tabla 9.

*Resultados descriptivos de la dimensión eficacia*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5	8%
Regular	16	27%
Alto	39	65%
Total	60	100%



*Figura 7. Resultados descriptivos de la dimensión eficacia*

## Interpretación

Los resultados globales de la dimensión de eficacia en el desempeño laboral, se muestran en la tabla 9 y figura 7, donde puede observarse que presenta niveles altos en su mayoría (65%) indicando una eficacia en el personal adecuada, mientras que para el nivel intermedio se obtuvo un 27% de inclinación por parte de los mismos empleados, y solo un 8% presenta niveles bajos de eficacia.

Lo mostrado es muestra que en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Trujillo los empleados se desempeñan eficazmente en cuanto al cumplimiento de cronogramas establecidos, cumplimiento de los plazos que se indican para la realización de sus funciones, los procesos de sus funciones permiten el logro de objetivos de las jefaturas, también los empleados siguen eficazmente las recomendaciones que indican sus jefes para realizar sus funciones de manera oportuna y piden ayuda cuando la necesitan para cumplir con sus responsabilidades.

## Dimensión 2. Eficiencia

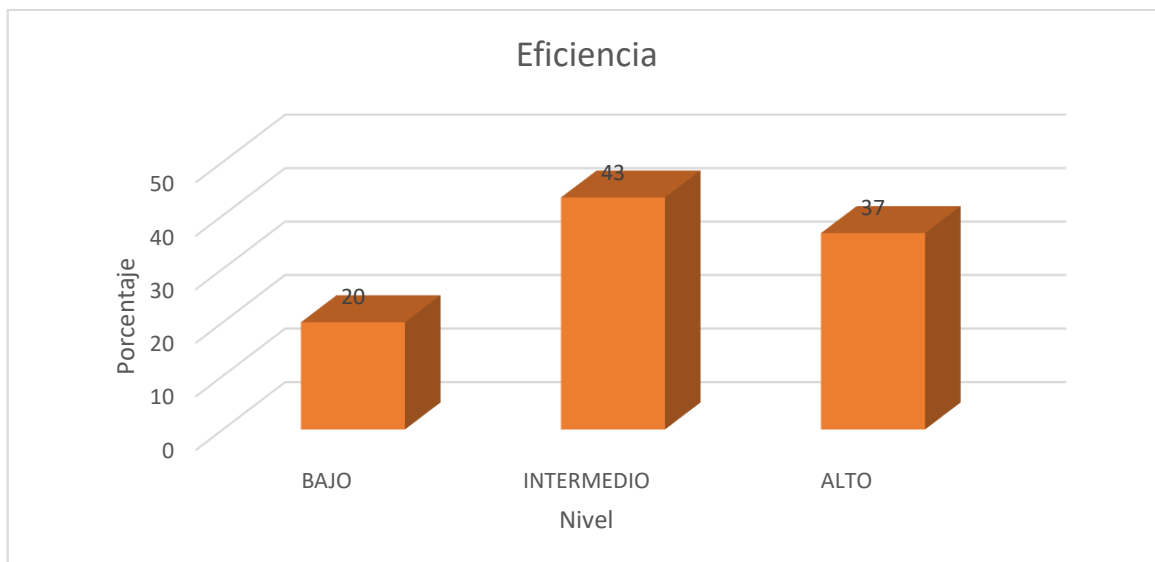
Tabla 10.

*Resultados descriptivos de la dimensión eficiencia*

---

<i>Nivel</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Bajo</i>	12	20%
<i>Regular</i>	26	43%
<i>Alto</i>	22	37%
<i>Total</i>	60	100%

---



*Figura 8.* Resultados descriptivos de la dimensión eficiencia.

### Interpretación

En cuanto a la dimensión de eficiencia en el desempeño laboral, los resultados globales se muestran en la tabla 10 y figura 8, donde puede observarse que los resultados se inclinan en su mayoría a un nivel intermedio de la misma (43%) a pesar de que no llega a la mitad de la ponderación ideal. Por otro lado, este porcentaje es seguido en frecuencia por un nivel alto de eficiencia en el desempeño laboral, con 37% y un 20% con inclinación a nivel bajo de esta.

Lo anterior, indica que en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Trujillo los procesos que muestran eficiencia en el desempeño laboral no es el ideal u óptimo, sin embargo, tampoco muestra valores totalmente negativos sino intermedios; es decir, los procesos de medición de los resultados por parte de las jefaturas como los indicadores que ayudan a alcanzar las metas, la formulación de objetivos en cada uno de los procesos de las jefaturas y las mediciones de desempeños individuales son procedimientos que en la organización deben mejorar para optimizarlos y para que presenten mayor eficiencia.

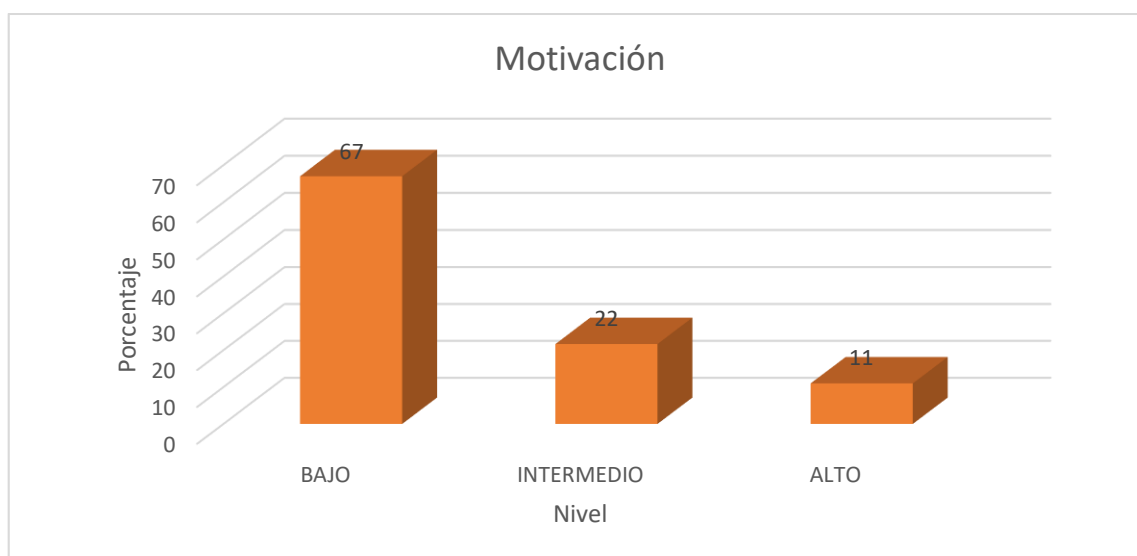


### Dimensión 3. Motivación

Tabla 11.

*Resultados descriptivos de la dimensión motivación*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	40	67%
Intermedio	13	22%
Alto	7	11%
Total	60	100%



*Figura 9. Resultados descriptivos de la dimensión motivación*

#### Interpretación

Los resultados que se muestran en la tabla 11 y figura 9 son los obtenidos en cuanto a la dimensión de motivación para el desempeño laboral, en los cuales se observa que, en su mayoría, la inclinación es para un bajo nivel de motivación de los empleados (67%), seguido por un 22% que se inclina a que el nivel es intermedio y, finalmente, un 11% indica que el nivel de motivación es alto.

Lo que se ha señalado, es muestra de que, en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Trujillo, la motivación en el personal no es la adecuada, es decir, hay poco entusiasmo por parte de los empleados para

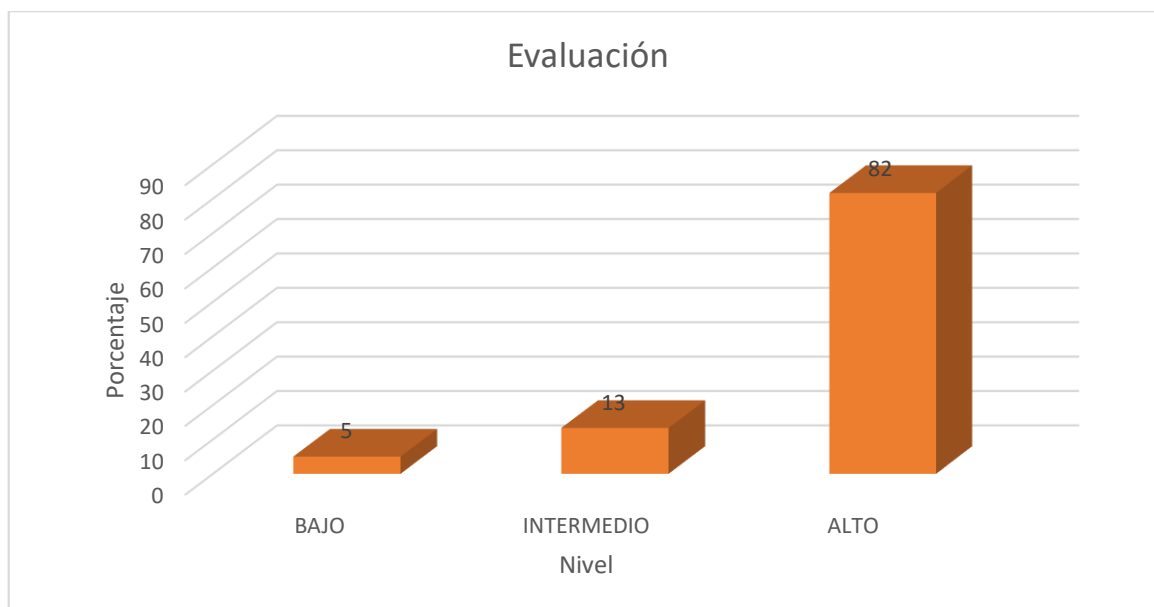
realizar sus labores, bajo nivel de compromiso hacia la organización y poco reconocimiento por parte de sus jefaturas ante los trabajos bien realizados y cumplimiento de metas.

#### Dimensión 4. Evaluación

Tabla 12.

*Resultados descriptivos de la dimensión evaluación*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	5%
Regular	8	13%
Alto	49	82%
Total	60	100%



*Figura 10. Resultados descriptivos de la dimensión evaluación.*

#### Interpretación

En cuanto a la dimensión de evaluación, los resultados se muestran en la tabla 12 y figura 10, los cuales reflejan que en mayoría los resultados tienen una inclinación a un nivel alto de evaluación en la organización (82%), seguido por un 13% que indica un nivel intermedio de la misma y solo un 5% se inclina por un nivel bajo de evaluación.

Lo anterior indica que, en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Trujillo se realizan evaluaciones adecuadas al desempeño de los

empleados, a sus niveles de entusiasmo y a que los colaboradores realicen sus trabajos cumpliendo con sus funciones, ya que los resultados mostraron que estos indicadores presentan valores positivos.

### 4.3 Contrastación de hipótesis

#### Hipótesis general

HG<sub>0</sub>. No existe relación entre gestión administrativa y el desempeño laboral en los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Trujillo en el 2020

HG<sub>a</sub> (Alternativa): Existe relación entre gestión administrativa tiene y el desempeño laboral en los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Trujillo en el 2020

Tabla 14.

Coeficiente de correlación entre las variables gestión administrativa y desempeño laboral.

		Gestión administrativa
Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,734
	Sig. (bilateral)	,018
	N	60

En la prueba de normalidad realizada a las variables gestión administrativa y desempeño laboral, se obtuvo un valor de  $p = 0,000$  siendo  $p < 0,050$  lo cual indica una distribución no normal entre las variables, por lo que se utilizó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, el cual arrojó un resultado de  $r = 0,734$  que para los valores de este coeficiente indica una relación positiva y fuerte entre las variables gestión administrativa y desempeño laboral, con una significancia bilateral de  $p = 0,018$  siendo  $p < 0,050$  mostrando que la relación es estadísticamente significativa. Es entonces como, las variables gestión administrativa y desempeño laboral tienen una relación positiva, fuerte y estadísticamente significativa, por lo cual se procede a aceptar la hipótesis

alterna, concluyendo que: La gestión administrativa tiene relación de forma positiva en el desempeño laboral en los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Trujillo en el 2020.

### Hipótesis específica 1

HE1<sub>o</sub> No Existe relación entre la planeación administrativa tiene relación y el desempeño laboral en los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Trujillo en el 2020

HE1<sub>a</sub> (Alternativa): Existe relación entre la planeación administrativa y el desempeño laboral en los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Trujillo en el 2020.

Tabla 16.

Coefficiente de correlación entre planeación y desempeño laboral

		Desempeño laboral
Planeación	Coefficiente de correlación	,560
	Sig. (bilateral)	,000
	N	60

En cuanto a la hipótesis específica 1, que indica que hay relación entre la planeación administrativa y el desempeño laboral, los resultados a la prueba de normalidad entre ambos indica un resultado de valor de  $p = 0,000$  siendo  $p < 0,050$  que indica una distribución no normal entre las variables, por lo que fue utilizado el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, del cual se obtuvo un resultado de  $r = 0,560$  que muestra que la relación entre la planeación administrativa y el desempeño laboral es moderada según los valores de este coeficiente; a su vez, la significancia bilateral resultó en  $p = 0,000$  siendo  $p < 0,050$  mostrando una relación estadísticamente significativa. Los resultados muestran que la relación que existe entre la planeación administrativa y el desempeño laboral es positiva, moderada y estadísticamente significativa, por lo tanto, se procede a aceptar la hipótesis alterna, concluyendo que: La planeación

administrativa tiene relación de forma positiva en el desempeño laboral en los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Trujillo en el 2020.

## Hipótesis específica 2

HE2<sub>o</sub> No Existe relación entre la organización y el desempeño laboral en los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Trujillo en el 2020.

HE2<sub>a</sub> (Alternativa): Existe relación entre la organización y el desempeño laboral en los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Trujillo en el 2020

Tabla 18.  
Coeficiente de correlación entre organización y desempeño laboral

		Desempeño laboral
Organización	Coeficiente de correlación	,849
	Sig. (bilateral)	,000
	N	60

En la hipótesis específica 2 se indica una relación entre la organización y el desempeño laboral, por lo que se realizó una prueba de normalidad que arrojó como resultado un valor de  $p = 0,000$  siendo  $p < 0,050$  que indica una distribución no normal entre las variables, por lo que fue calculada la relación a través del coeficiente de Rho de Spearman, que resultó con un valor  $r = 0,849$  lo cual, según los valores de este coeficiente, se trata de una relación positiva y fuerte. Adicionalmente, la significancia bilateral entre organización y desempeño laboral es de  $0,000$  siendo  $p < 0,050$  indicando una relación significativa entre ambas variables. Por lo tanto, la relación que existe entre organización y desempeño laboral es positiva, fuerte y estadísticamente significativa, por lo que se procede a aceptar la hipótesis alterna, concluyendo que: La organización tiene relación de forma positiva en el desempeño laboral en los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Trujillo en el 2020

### Hipótesis específica 3

HE3<sub>o</sub>: No existe relación entre la dirección y el desempeño laboral en los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Trujillo en el 2020

HE3<sub>a</sub> (Alterna): Existe relación entre la dirección no tiene relación de forma positiva en el desempeño laboral en los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Trujillo en el 2020

Tabla 20.  
Coeficiente de correlación entre dirección y desempeño laboral.

		Desempeño laboral
Dirección	Coeficiente de correlación	,672
	Sig. (bilateral)	,000
	N	60

Los resultados obtenidos a la prueba de normalidad realizada para la dirección y el desempeño laboral que resultó con un valor  $p = 0,000$  siendo  $p < 0,050$  indica una distribución no normal entre las variables, por lo que fue calculada la relación a través del coeficiente de Rho de Spearman que resultó con un valor  $r = 0,672$ . Según los valores teóricos del coeficiente de Rho de Spearman, el anterior es muestra de una relación positiva y fuerte; a su vez, se obtuvo una significancia bilateral para la dirección y el desempeño laboral de  $p = 0,000$  siendo  $p < 0,050$  lo cual muestra una relación significativa. Por lo tanto, la relación entre la dirección y el desempeño laboral es positiva, fuerte y estadísticamente significativa, lo que lleva a afirmar la hipótesis alterna, concluyendo: La dirección tiene relación de forma positiva en el desempeño laboral en los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Trujillo en el 2020.

#### Hipótesis específica 4

HE4<sub>o</sub>: No existe relación entre el control y el desempeño laboral en los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Trujillo en el 2020.

HE4<sub>a</sub> (Alternativa): Existe relación el control y el desempeño laboral en los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Trujillo en el 2020.

Tabla 22.

Coefficiente de correlación entre control y desempeño laboral

		Desempeño laboral
Control	Coefficiente de correlación	,765
	Sig. (bilateral)	,000
	N	60

La hipótesis específica 4 establece que el control administrativo se relaciona con el desempeño laboral, por lo que se realizó una prueba de normalidad para ambos, donde se obtuvo como resultado de  $p = 0,000$  siendo  $p < 0,050$  lo cual indica una distribución no normal entre las variables, llevando esto a calcular la relación a través del coeficiente de Rho de Spearman, donde el valor resultó en  $r = 0,765$  lo cual es muestra de una relación positiva y fuerte entre el control y el desempeño laboral; adicionalmente, la significancia bilateral resultó en  $p = 0,000$  siendo  $p < 0,050$  indicando una relación estadísticamente significativa; por lo tanto, la relación que existe entre el control y el desempeño laboral es positiva, fuerte y estadísticamente significativa, llevando a aceptar la hipótesis alternativa, concluyendo que: El control tiene relación de forma positiva en el desempeño laboral en los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Trujillo en el 2020.

## V. DISCUSIÓN

Referente a la hipótesis general A través de los resultados se pudo constatar que existe una relación estadísticamente significativa entre la gestión administrativa y el desempeño laboral con una significancia de 0,000 que indica 0% de posibilidades de error con un nivel de confianza de 95% y con un coeficiente de Rho de Spearman de 0,734 lo que indica que la relación es positiva, fuerte y significativa.

Lo anterior muestra que hay una relación positiva de la gestión administrativa en el desempeño laboral de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Trujillo en el año 2020, es decir, a mejor gestión administrativa, mejor será el desempeño de los trabajadores de la organización, lo mismo si el caso es inverso, cuando la gestión administrativa no sea eficiente, el desempeño de los trabajadores disminuirá.

Los resultados indicados concuerdan con los hallazgos de Ferrer (2016) en una investigación realizada en la Municipalidad Provincial de Cajamarca en el año 2016, donde el investigador encontró también una relación positiva entre gestión administrativa y el desempeño de los trabajadores de dicha organización; es decir, mientras la gestión administrativa mantenga los niveles adecuados, el desempeño de los trabajadores también los tendrá.

De igual forma, los resultados coinciden con los encontrados por Cajo (2018), en una investigación realizada en el Ministerio de Agricultura y Riego de Lima en el año 2018, donde también encontró que existe relación positiva de la gestión administrativa y el desempeño de los colaboradores.

Lo anterior, muestra la importancia de la gestión administrativa para que los trabajadores mantengan indicadores de desempeño en sus labores que sean positivos. En el caso de la presente investigación, se encontraron valores altos para ambas variables en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Trujillo, sin embargo, no con los valores ideales u óptimos que indiquen una excelente gestión administrativa y un excelente desempeño de los trabajadores, mostrando que son aspectos que deben mejorarse dentro de la organización.

A pesar de lo anterior, el tener valores entre altos e intermedios, muestra que los procesos no se están llevando a cabo de mala manera y que en la organización se trabaja por una buena gestión administrativa, lo cual, de acuerdo a los resultados influirá de manera positiva para que los trabajadores realicen



sus labores de la mejor manera.

Lo anterior, es diferente a lo encontrado por Ferrer (2016) en la investigación que realizó en la Municipalidad Provincial de Cajamarca en el año 2016, donde los valores de gestión administrativa y de desempeño laboral fueron en su mayoría bajos, encontrando que la gestión no se estaba desarrollando bien en sus labores, influyendo en las actividades de los empleados.

De la misma forma, los resultados encontrados en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Trujillo no coinciden con los encontrados por Cajo (2018) en su investigación en un ministerio peruano, donde los niveles de gestión administrativa y desempeño laboral no fueron positivos ni intermedios, al contrario, mostraron niveles bajos en los procesos que involucran a las variables estudiadas.

Tomando en consideración que la gestión administrativa se trata de los procesos que encierran elementos necesarios y precisos para acrecentar la producción de los diferentes factores de la organización a través del uso efectivo de los recursos (Chiavenato, 2011) se tiene entonces que esto influye de manera positiva en el desempeño de los empleados, que se trata de los comportamientos de estos que se necesitan para el logro de las metas organizacionales, lo cual se considera de suma importancia para las empresas sean competitivas y perduren en el tiempo (Chiavenato, 2000).

Es decir, los procesos que realice la gestión administrativa para el incremento de la producción van a influir en que los empleados realicen sus actividades de la manera correcta y que tengan los comportamientos adecuados para lograr los objetivos.

Por otro lado, referente a los resultados también se encontró que existe una relación positiva entre la planeación administrativa y el desempeño laboral, con una significancia de 0,000 que indica 0% de posibilidades de error, calculado con un nivel de confianza del 95%, además se encontró que la relación es moderada debido a que el coeficiente de Rho d Spearman arrojó un resultado de  $r = 0,560$ ; es decir, la planeación tiene una relación positiva, moderada y estadísticamente significativa con el desempeño laboral.

Lo anterior indica que la planeación administrativa se relaciona de manera positiva en el desempeño laboral en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Trujillo en el 2020, es decir, a mayor planificación administrativa,

mayor será el desempeño laboral de los trabajadores de la organización.

Los resultados encontrados en la presente investigación arrojaron que el nivel de planificación en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Trujillo en el presente año es intermedio, indicando que las actividades planificativas se están llevando de una forma que no es ni positiva ni negativa; y, según los resultados esto está influyendo en el desempeño laboral.

Resultados similares fueron encontrados por Pérez (2019) en una investigación en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Vinces en Babahoyo, donde estudió cómo estaban llevando a cabo actividades de capacitaciones como parte de la planificación administrativa para que el personal tuviera un buen desempeño, encontrando que el personal no tenía los niveles adecuados debido a que no se estaban tomando las medidas necesarias de planificación para esto, como capacitaciones a los mismos.

Lo anterior, es parte de una gestión administrativa planificada, ya que la planificación se trata de establecer de manera anticipada los objetivos empresariales que se buscan alcanzar posteriormente, esto se logra estableciendo procedimientos con parámetros y tácticas que se aprovechan para conseguir lo planeado (Chiavenato, 2011) es allí donde las capacitaciones son parte de la planificación porque buscan que los empleados se desempeñen de la mejor manera; lo cual significa que muestren los comportamientos necesarios para lograr los objetivos (Chiavenato, 2000).

Como se ha mencionado, la planeación en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Trujillo, presentó valores intermedios que indican niveles regulares en las actividades que buscan la formulación clara de objetivos, formulación de estrategias adecuadas para lograrlos, la programación y cumplimiento de las actividades a desarrollar y el uso y conocimientos sobre el manual de procedimientos de la organización. Tal como se ha demostrado, lo anterior influye en que el personal no presente el desempeño adecuado en la realización de sus labores.

Referente a la hipótesis específica 2 también, se encontró que existe una relación entre la organización de la gestión administrativa y el desempeño laboral, con una significancia de 0,000 que indica 0% de porcentaje de error, calculado con un nivel de confianza de 95%, lo cual muestra una relación estadísticamente significativa entre la organización y el desempeño laboral en el

Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Trujillo en el presente año. Adicionalmente, se encontró que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman arrojó un valor de  $r = 0,849$  que indica que la relación es positiva y fuerte, teniendo entonces que la organización en la gestión administrativa se relaciona de manera positiva en el desempeño laboral.

De acuerdo a lo anterior, a mayor organización en la gestión administrativa mayor será el desempeño laboral. En cuanto a la organización, en la presente investigación se encontró un nivel alto en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Trujillo, lo cual difiere de lo encontrado por Cabrera y Lazo (2017) en su investigación a la biblioteca municipal de Ibarra en Ecuador, donde los niveles encontrados de organización en la gestión administrativa fueron bajos que, además, estaban influyendo en el desempeño de los trabajadores para brindar un buen servicio a los clientes.

La teoría indica que la organización se trata de la disposición técnica de las relaciones que involucra a los diferentes niveles dentro de una institución, manejando las ocupaciones y acciones del factor humano para orientarlas al cumplimiento de objetivos (Koontz, 2003) lo cual, como ha sido indicado, en la institución adecuada presenta buen desenvolvimiento, mostrado a través de una coordinación efectiva, una estructura organizacional adecuada y una buena asignación de funciones laborales.

Por otro lado referente a la hipótesis específica 3, se encontró que existe una relación entre la dirección de la gestión administrativa y el desempeño laboral, con un valor  $p = 0,000$  que indica 0% de posibilidades de error, calculado con un nivel de confianza del 95%, mostrando además que la relación es estadísticamente significativa. En cuanto al coeficiente de Rho de Spearman, se encontró un valor  $r = 0,672$  que muestra una relación positiva y fuerte entre la dirección y el desempeño laboral en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Trujillo en el año 2020. Lo anterior indica que, mientras mejor se realicen las actividades de dirección en la institución, los empleados presentarán mejor desempeño también en sus labores.

Adicionalmente, se encontró un nivel alto en la dirección de gestión administrativa de la institución estudiada, lo cual indica que las actividades directivas se están llevando a cabo de manera correcta. Relacionado a esto, Cabezas (2015) realizó una investigación similar en una empresa pública

municipal de Saneamiento ambiental de Babahoyo, en la que encontró resultados diferentes.

Entre las conclusiones el autor indica una influencia de las actividades que realiza la dirección en el desempeño laboral, que en la institución estudiada presentaron valores negativos a diferencia de la presente, indicando la necesidad de realizar cambios en la dirección para revertir estos valores.

Tomando en consideración que la dirección se trata de la conducción de las actividades que realizan los miembros de una organización a través de las directrices de un mando con la finalidad de cumplir los objetivos organizacionales (Fayol, 2006) lo cual según los resultados en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Trujillo se desenvuelve de manera adecuada, reflejado a través del liderazgo de los mandos y la comunicación asertiva con los empleados, relacionándose esto en los comportamientos que deben tener los empleados que reflejan un buen desempeño laboral.

Finalmente referente a la hipótesis específica 4, se encontró que existe una relación entre el control en la gestión administrativa y el desempeño laboral con un valor de  $p = 0,000$  que indica 0% de posibilidades de error, calculado con un nivel de confianza de 95%, mostrando además una relación estadísticamente significativa entre el control y el desempeño laboral en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Trujillo.

También se encontró que la relación es positiva y fuerte, debido a que el coeficiente de Rho de Spearman arrojó un valor de  $r = 0,765$  mostrando que, a mayor control en la gestión administrativa, mayor será el desempeño de los colaboradores dentro de la organización estudiada.

En la investigación al Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Trujillo se encontró que los niveles en el control presentaron valores negativos, indicando que las actividades relacionadas a esto se están llevando a cabo de manera incorrecta, lo cual engloba a los procedimientos comprobatorios de las actividades con la finalidad de asegurar que los objetivos se estén cumpliendo tal como fueron planificados y, en caso de que no, la aplicación de acciones correctivas (Robbins, 1996).

Tal como ha sido reflejado en los resultados, el hecho que no se realicen acciones de control adecuadas repercute en el comportamiento que deben tener los empleados para mostrar un desempeño orientado al cumplimiento de metas.

## VI. CONCLUSIONES

Primero: Existe relación positiva entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Trujillo en el año 2020, con una relación entre ellos que es positiva, fuerte y estadísticamente significativa, con un valor de  $p = 0,000$  y un valor  $r = 0,734$ . Es decir, mientras mejor sea la gestión administrativa, mejor será el desempeño laboral de los trabajadores de la organización, y a menor gestión administrativa, menor será el desempeño laboral.

Segundo: Existe relación positiva entre la planeación de la gestión administrativa en el desempeño laboral en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Trujillo en el año 2020, con una relación entre ellos que es positiva, moderada y estadísticamente significativa, con un valor  $p = 0,000$  y un valor  $r = 0,560$ . Es decir, mientras mejor sean planificadas las actividades en la gestión administrativa, mejor será el desempeño laboral de los colaboradores, y cuando la planificación disminuya, también lo hará el desempeño de los trabajadores de la organización.

Tercero: Existe relación positiva entre la organización de la gestión administrativa en el desempeño laboral en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Trujillo en el año 2020, con una relación entre ellos que es positiva, fuerte y estadísticamente significativa, con un valor  $p = 0,000$  y un valor  $r = 0,849$ . Es decir, mientras mejor esté organizada la gestión administrativa, mejor será el desempeño de los trabajadores, y cuando la organización no muestre los valores adecuados, tampoco lo hará el desempeño de los colaboradores de la institución.

Cuarto: Existe relación positiva entre la dirección de la gestión administrativa y el desempeño laboral en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Trujillo en el año 2020, con una relación entre ellos que es positiva, fuerte y estadísticamente significativa, con un valor  $p = 0,000$  y un valor  $r = 0,672$ . Es decir, mientras mejor lleve a cabo las actividades la dirección, mejor será el desempeño laboral, y cuando la

dirección no se desenvuelva de la manera correcta, tampoco se desempeñarán los empleados correctamente.

Quinto: Existe relación positiva entre el control de la gestión administrativa en el desempeño laboral en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Trujillo en el año 2020, con una relación entre ellos que es positiva, fuerte y estadísticamente significativa, con un valor  $p = 0,000$  y un valor  $r = 0,765$ . Es decir, mientras mejor sea el control en la organización, mejor se desempeñarán los empleados, y cuando el control disminuya, también disminuirá el desempeño laboral de los colaboradores de la institución.

## VII. RECOMENDACIONES

- Primero: Se recomienda a los directivos Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Trujillo mejorar los indicadores de formulación de objetivos, formulación de estrategias, programación de las actividades y el uso de manuales de procedimientos a través del diseño de planes de acción que permitan subir los niveles de planeación en la gestión administrativa.
- Segundo: Se recomienda a los directivos del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Trujillo mejorar los indicadores de monitoreo, seguimiento continuo de las actividades, la aplicación de medidas correctivas y la medición de logros a través del diseño de estrategias que permitan corregir los valores bajos de control en la gestión administrativa que presentan actualmente.
- Tercero: Se recomienda a los directivos del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Trujillo mejorar los indicadores que ayuden a alcanzar metas de las jefaturas, la formulación de procesos para la planeación de objetivos en cada jefatura, medición de desempeños individuales de los colaboradores y la evaluación del cumplimiento de plazos a través del diseño de estrategias que busquen aumentar los niveles de eficiencia en el desempeño laboral que están actualmente regulares.
- Cuarto: Se recomienda a los directivos del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Trujillo el diseño y aplicación de estrategias que mejoren el entusiasmo de los trabajadores al momento de realizar sus trabajos, que busquen un mayor compromiso en ellos y el cumplimiento laboral, ya que la motivación de los trabajadores presenta niveles bajos actualmente.

## REFERENCIAS

- Adiego, C. (2015). *Evaluación del desempeño en las Administraciones Públicas, Recursos humanos en las Administraciones Públicas: evaluación del desempeño*.
- Aeval (2015). *Calidad y sostenibilidad de los Servicios Públicos*
- Alles, M. (2006). *Selección por Competencias*. Argentina: Granica.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. 3ª Ed. Bogotá: Editorial Pearson.
- Caballero, J. (2015). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Independencia*, 2015. (Tesis de maestría de la UCV).
- Cabezas, H. (2015) *Gestión administrativa y su incidencia en la satisfacción laboral de los empleados de la empresa pública municipal de saneamiento ambiental de Babahoyo – Emsaba E.P.* Tesis Maestría Administración Pública. Universidad Técnica De Babahoyo. Ecuador.
- Cabrera, A. & Lazo, C. (2017). *Repercusión de la gestión administrativa de la biblioteca municipal de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2016*. Tesis de Maestría. Universidad Técnica del Norte. Ecuador.
- Caisa, S. (2015). *La gestión administrativa y su impacto en el desempeño laboral en la empresa metalmeccánica Ahilce de la ciudad de Ambato. Tesis de Grado*. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. Disponible en: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/8058/1/184%20o.e..pdf>
- Cajo, L. (2018). *Influencia de la gestión administrativa en el desempeño laboral de los trabajadores del Ministerio de Agricultura y Riego de Lima. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Perú*. Disponible en: <http://repositorio.uiqv.edu.pe/handle/20.500.11818/2392>
- Calero, J. (2015). *Gestión administrativa y calidad de los servicios en la municipalidad provincial de Huaral en el año 2015*. Tesis de Grado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú. Disponible en: <http://repositorio.uladech.edu.pe>
- Carrasco, S. (2013) *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Editorial San Marcos. Lima.
- Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD). (2010). *Gestión Pública Iberoamericana para el siglo XXI*. Santo Domingo,



*Documento aprobado por la XL Reunión Ordinaria del Consejo Directivo del CLAD, [en línea]*

<http://www.clad.org/documentos/declaraciones/gestion-publica-iberoamericana-parael-siglo-xxi>

Chiavenato, I. (2002). *Administración en los nuevos tiempos*, Bogotá: Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México: McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc Graw Hill.

Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (Concytec, 2018). *Principales indicadores bibliométricos de la actividad científica peruana 2006-2011*. Plataforma digital única del estado peruano. Disponible en: <https://www.gob.pe/concytec>

Díaz, L. & Ordóñez, A. (2019). *Gestión administrativa y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Lamas y la Municipalidad Distrital de Cacatachi - Tarapoto 2019*. Universidad Privada Unión. Perú.

Džinić, J. (2017). Effective Implementation of a Quality Management Policy in Public Administration: Experiences from Spain and Lessons for Croatia. *Public Management – Javni Menadžment*, 17(4), 639–664.

Guzmán, B. (2014). *Diseño de un sistema de gestión administrativa y financiera para las operadoras que proporcionan el servicio de transporte comercial tipo taxi convencional de la ciudad de Cuenca*. Tesis de Grado, Universidad Politécnica Salesiana de Ecuador. Ecuador. Disponible en: <https://dspace.ups.edu.ec>

Hellriegel, D. y Slocum, J. (2009). *Administración*, México: International Thomson Editores.

Hellriegel, D. y Slocum, J. (2010). *Comportamiento Organizacional*. México: International Thomson Editores.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. 6ª Ed. México: McGraw Hill Interamericana.

Hernández, P. y Rodríguez, S. (2002). *Administración, pensamiento, proceso, estrategia y vanguardia*. México: Mc Graw Hill.

ISO (2008). ISO 9001. Sistema de gestión de la calidad - Requisitos. Recuperado de <https://www.mct.es/sites/default/files/archivos/ISO-9001.pdf>.

- Jalca, A. (2018). *Gestión administrativa y su incidencia en el desempeño laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Vinces*. Tesis de Grado. Universidad Técnica de Babahoyo. Ecuador. Disponible en: <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/4837/-E-UTB-FAFI-INGCOM-000267.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Marroquín, R. (2012). *Metodología de la investigación*. Publicaciones de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Lima.
- Medina, F., & Sánchez, M. (2014). *Desarrollo del plan estratégico y su operacionalización con Balanced Score Card en el molino Sudamérica S.A.C.* ubicado en el distrito de Lambayeque. Tesis de Grado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogroviejo, Chiclayo. Disponible en: <http://tesis.usat.edu.pe/>
- Meza, M (2019) *Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la autoridad administrativa del agua Mantaro - Huancayo 2019*, Universidad de Huánuco (UDH)
- Montoya, E. (2017) *La gestión administrativa y calidad del servicio en el personal de la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) "Aguamiro" – Yurimaguas – 2017*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12765/montoya\\_ve.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12765/montoya_ve.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Nikou, S., Selamat, H., Yusoff, R. & Khiabani, M. (2016). *Service Quality, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty: A Comprehensive Literature Review (1993-2016)*. International Journal of Advanced Scientific and Technical Research, 6(6), 29-46.
- Numpaque, A. & Rocha, A. (2016). *Modelos SERQUAL y SERVQHOS para la Evaluación de Calidad de los Servicios de Salud*. *Revista de la Facultad de Medicina*, 64 (4), 715-720.
- OCDE. (2017). *La Contratación Pública en el Perú*. Obtenido de *La Contratación Pública en el Perú*: <https://www.oecd.org/gov/lacontratacion-publica-en-el-peru-9789264281356-es.htm>
- Oré, A. (2017). *Gestión y desempeño en un hospital de Essalud, Cañete, Lima, 2017* (Tesis de Maestría). Universidad del Pacífico, Lima, Perú.
- Panduro, F. (2019). *Estrategias de Administración de Justicia para la atención del usuario en Juzgados Civiles de la Corte Superior de Justicia – Lambayeque* (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Chiclayo, Perú.
- Pérez, G. (2019) *Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad distrital de pólvora, provincia de Tocache, región San Martín*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Agraria de la Selva, Tingo María. Recuperado de

[http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1533/GPC\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1533/GPC_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Perrotti, D.(2014) *Planificación, prospectiva y gestión pública : reflexiones para la agenda de desarrollo*. eBook. Santiago de Chile : United Nations Publications.
- Phillips, A. (2017). *Gestión administrativa y la motivación laboral de los trabajadores del Policlínico Señor de los Milagros del Centro Poblado Vista Alegre de Ayacucho – Perú*. Tesis de Grado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú.
- Pires, A. & Machado, V. (2006). *Gestión por Procesos en el Diseño de las Organizaciones*. Información tecnológica, 17(1), 35-44. [www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642006000100005&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642006000100005&script=sci_arttext).
- Pollitt, C., y Bouckaert, G. (2000). *Public Management Reform: A Comparative Analysis*. Oxford, Oxford University Press.
- Ramirez, A. P., Ramirez, R. G. & Calderon, E. V. (2017). *La Gestión Administrativa en el Desarrollo Empresarial*. *Revista Académica Contribución a la Economía, En Línea*: <http://eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>.
- Ramírez, E (2017) *La Gestión Administrativa y el Desempeño del Personal en la Dirección Regional Sectorial de Educación de Tacna, Año 2017*. Universidad Privada de Tacna.
- Ramezani, A., Feiz, S. & Baharun, R. (2015). *Service Quality Measurements: A. Universiti Teknologi Malaysia (UTM)*, Faculty of Management, 81310 UTM Skudai, Johor.,, 5(2), 267-286
- Ramos, E (2018). *Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de carabaylo, 2018*. Universidad César Vallejo; Repositorio Institucional - UCV
- Rijal, S. (2016). *The influence of transformational leadership and organizational culture on learning organization: A comparative analysis of the IT sector*. *Journal of Administrative and Business Studies*, 121-129.
- Robbins, S. & Coulter, M. (2016) *Administración*. Quinta edición. México, 1996.
- Robbins, S. & De Cenzo, D. *Fundamentos de administración, concepto y aplicaciones*.
- Robina, R. (2015). *Condicionantes sociolaborales de los servidores públicos: motivación y satisfacción laboral en la administración regional extremeña*. Badajoz: Universidad de Extremadura.
- Rodriguez, R. (2019). *Gestión Administrativa y Calidad de Servicio Educativo de la Institucion Maria Ulises Davila Pinedo del distrito de Morales San*

Martin 2017. Lima: Tesis para optar el Grado Academico de Maestro en Administracion.

- Rosales, Yesi D. (2018). *La modernización de la Gestión Pública y su influencia con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizán Medrano Huánuco-2017*. Tesis de Maestría, Universidad Nacional Hermilio Valdizan.
- Salazar, W. & Vallejo, C. (2016). *Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al Cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo - Ecuador*. Revista Industrial DATA, 19(2), 13-20.
- Segovia, A. (2015). *Relaciones de puestos de trabajo. ¿Reglamento o acto administrativo? STS de 05 de febrero de 2014 (JUR 2014\1572)*”, Revista de Estudios de la Administración Local y Autonómica: Nueva Época, nº 3.
- Sierra, M. (2017). Análisis de la información de gestión Administrativa reportada en el departamento de Santander (2012-2015) (Artículo Científico) Administración & Desarrollo, Colombia. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6403437.pdf>
- Sifuentes, B. (2017). *Gestión Administrativa del Talento Humano y su incidencia en las Empresas Públicas Administradoras de Agua Potable en la Provincia del Carchi*. Tesis de Doctorado, Universidad Politécnica Estatal del Carchi. Ecuador.
- Simon, H. (2018). The Proverbs of Administration. Public Administration Review, 6(1), 53-67.
- Solís, V. & Hidalgo, H. (2018). *Gestión Administrativa y su Incidencia en la Sostenibilidad Financiera de la PYMES Sector Manufacturero de Manabí. (Artículo científico)*. Universidad de Matanzas, Cuba. [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/10049/Solis\\_cv.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/10049/Solis_cv.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Stefano, N., Casarotto, F., Barichello, R. & Sohn, A. (2015). *a fuzzy servqual based method for evaluated of service quality in the*. ELSEVIER Scientific Review, (30), 433-438.
- Trashlieva, V. & Radeva, T. (2018). *Administrative process modeling: an introduction in administrative services*. ResearchGate, <https://www.researchgate.net/publication/323880758>.
- Valdez, D. (2016). *Incidencias de las Tecnicas de Gestion en la Mejora de Decisiones Administrativas*. Retos, 12(2), 199-213.
- Vardarlier, P. (2016). *Strategic approach to human resources management during crisis*. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 463-472.
- Vargas, W (2018). *Gestión administrativa y desempeño laboral del personal administrativo permanente y temporal de la Empresa de*

*Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C La Molina – Lima 2018*, Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Repositorio Institucional – UNHEVAL.

- Velásquez, B., Ponce, A. & Franco, M. (2016). *La Gestión Administrativa y Financiera, una perspectiva desde los Supermercados del Canton Quevedo*. Revista Empresarial Latindex, 38(10), 15-20.
- Veliz, V., Alonso, A., Fleitas, M. & Alfonso, D. (2016). *Una gestión universitaria basada en los enfoques de gestión de proyecto y por proceso*. Revista Electrónica Educare, 20(3), 466-482. <https://dx.doi.org/10.15359/ree.20-3.23>
- Veloz, C. & Vasco, J. (2016). *Calidad en el Servicio de las Empresas Hoteleras de Segunda Categoría*. Revista Ciencia UNEMI, (9) 19-25.
- Vite, N. (2015). *Gestión por procesos y calidad de servicio según colaboradores de la Dirección Nacional de Fiscalización y Procesos Electorales del Jurado Nacional de Elecciones (Tesis de Maestría)*. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú.
- Vuksic, V., Bach, M. & Vugec, D. (2017). *Understanding the Soft Side of BPM as a Competitiveness Driver: a Preliminary Research*, In E. Tomé, G. Neumann & B. Knežević (editors), *Theory and Applications in the Knowledge Economy* (161-171). Croatia: Take.
- Yousef, H. & Lawrence, O. (2017). *The Roles of Strategic Planning in Organizational Crisis Management: The Case of Jordanian Banking Sector*. International Review of Management and Marketing, 7(3), 50-60

## ANEXOS

### ANEXO 1

#### MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
<b>GESTION ADMINISTRATIVA</b>	La gestión administrativa se puede resumir como un conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo. Stoner y Gilbert (2009) define la gestión como: "la disposición y organización de los recursos de un individuo o grupo para alcanzar los resultados esperados"	Para efectos de la gestión administrativa se evaluará las políticas aplicadas por RENIEC-TRUJILLO en medidas a sus trabajadores.	Planeamiento	Formulación de objetivos Formulación de la Estrategia Programación de Actividades Manual Procedimientos	1 = Nunca 2 = Casi Nunca 3 = A Veces 4 = Casi Siempre 5 = Siempre
			Organización	Función Laboral Estructura Organizacional Coordinación Efectiva	1 = Nunca 2 = Casi Nunca 3 = A Veces 4 = Casi Siempre 5 = Siempre
			Dirección	Liderazgo Motivación Comunicación	1 = Nunca 2 = Casi Nunca 3 = A Veces 4 = Casi Siempre 5 = Siempre
			Control	Monitoreo Medición de Logros Medidas Correctivas Seguimiento Continuo	1 = Nunca 2 = Casi Nunca 3 = A Veces 4 = Casi Siempre 5 = Siempre

<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	El desempeño, cómo las acciones o comportamientos observados en los servidores que son relevantes el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.	Esta investigación de desempeño laboral es entendido como el desempeño de los logros de RENIEC - TRUJILLO	Eficiencia	Metas alcanzadas Productividad Responsabilidad	1 = Nunca 2 = Casi Nunca 3 = A Veces 4 = Casi Siempre 5 = Siempre
			Eficacia	Cumplimiento de Objetivos Cumplimiento de cronograma Calidad en los procesos	1 = Nunca 2 = Casi Nunca 3 = A Veces 4 = Casi Siempre 5 = Siempre
			Motivación	Entusiasmo al realizar los trabajos Compromiso Reconocimiento	1 = Nunca 2 = Casi Nunca 3 = A Veces 4 = Casi Siempre 5 = Siempre
			Evaluación	Desempeño Entusiasmo al realizar los trabajos Cumplimiento Laboral	1 = Nunca 2 = Casi Nunca 3 = A Veces 4 = Casi Siempre 5 = Siempre

## ANEXO 3. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO ESCUELA DE POSTGRADO

Marca con una "X", en el recuadro tu respuesta según la siguiente escala de valores:

**1: Nunca Siempre      2: Casi nunca      3: Algunas veces      4: Casi siempre      5:**

#### CUESTIONARIO GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N <sup>a</sup>	DESCRIPCIÓN	CALIFICACIÓN				
		N 1	CN 2	AV 3	CS 4	S 5
	<b>PLANIFICACIÓN</b>					
1	¿Los objetivos institucionales son de conocimiento de todo el personal permanente y temporal?					
2	¿Considera que los objetivos institucionales de este año van acorde a la situación actual de país?					
3	¿El Plan Estratégico de este año es de utilidad en su área?					
4	¿El cronograma de actividades se cumple de acuerdo a lo planeado?					
5	¿El personal permanente y temporal conoce el manual de organización y funciones?					
	<b>ORGANIZACIÓN</b>					
6	¿La institución realiza coordinaciones eficientes para un mejor desempeño de los servidores?					
7	¿La gestión actualiza continuamente la estructura Institucional?					
8	¿La estructura organizacional permite desarrollar una adecuada Gestión Administrativa?					
9	¿La estructura organizacional genera una óptima distribución de las funciones?					
10	¿Su área realiza coordinaciones efectivas con las demás áreas?					
	<b>DIRECCIÓN</b>					
11	¿Considera usted un líder a su jefe Inmediato?					
12	¿Considera que existe liderazgo positivo dentro de la institución?					
13	¿El liderazgo directivo influye en el logro de los objetivos institucionales?					
14	¿La gestión promueve la motivación del personal para alcanzar las metas propuestas?					
15	¿La institución tiene una adecuada comunicación a todo el personal?					
	<b>CONTROL</b>					
16	¿La jefatura monitorea las actividades para que se ejecuten de manera eficiente?					
17	¿El jefe inmediato evalúa de manera constante el desempeño del personal?					
18	¿Los logros obtenidos por el personal son medidos por la jefatura?					
19	¿Se aplican las medidas correctivas en la ejecución de los planes operativos de la institución?					
20	¿Existe un seguimiento continuo de las tareas efectuadas durante la semana?					



## CUESTIONARIO DESEMPEÑO LABORAL

**1: Nunca Siempre**

**2: Casi nunca**

**3: Algunas veces**

**4: Casi siempre**

**5:**

N°	DESCRIPCIÓN	CALIFICACIÓN				
		N 1	CN 2	AV 3	CS 4	S 5
	<b>EFICIENCIA</b>	N 1	CN 2	AV 3	CS 4	S 5
1	¿Se formulan indicadores para medir los resultados de la jefatura?					
2	¿Los indicadores permiten ayudar a alcanzar las metas de la jefatura?					
3	¿Se formula un objetivo para cada proceso en su jefatura?					
4	¿Se mide su desempeño individual en su jefatura?					
5	¿Realiza sus trabajos oportunamente cumpliendo con los plazos establecidos?					
	<b>EFICACIA</b>	N 1	CN 2	AV 3	CS 4	S 5
6	¿La jefatura sigue el cronograma de actividades establecidas?					
7	¿Realiza sus funciones oportunamente cumpliendo con los plazos establecidos?					
8	¿Los procesos de sus funciones permiten cumplir con los objetivos de la jefatura?					
9	¿Sigue las recomendaciones indicados por jefatura para realizar sus funciones oportunamente?					
10	¿Solicita ayuda ante una dificultad, con el fin de cumplir con responsabilidad asignada?					
	<b>MOTIVACIÓN</b>	N 1	CN 2	AV 3	CS 4	S 5
11	¿Trabaja con buena actitud y está conforme con funciones encomendadas su jefatura?					
12	¿Existe un adecuado ambiente de cooperación entre todos los integrantes de la institución?					
13	¿Se encuentra comprometido con la Institución?					
14	¿Los reconocimientos que brinda la institución incentivan a mejorar el desempeño laboral?					
15	¿Sus superiores le ayudan a tener mayor interés y dedicación para el logro de los objetivos institucionales?					
	<b>EVALUACION</b>	N 1	CN 2	AV 3	CS 4	S 5
16	¿Realiza su trabajo de acuerdo con los requerimientos en términos de contenido, exactitud, precisión y atención?					
17	¿Su Jefe evalúa en forma permanente su cumplimiento laboral?					
18	¿La evaluación que se hace a su carga laboral ayuda a mejorar las tareas?					
19	¿Cómo considera el rendimiento de los trabajadores de su jefatura?					
20	¿Su Jefe valora la calidad del trabajo que realiza?					

## ANEXO 4. VALIDEZ DE INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Variable: Gestión Administrativa

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>PLANEAMIENTO</b>							
1	¿Los objetivos institucionales son de conocimiento de todo el personal permanente y temporal?	X		X		X		
2	¿Considera que los objetivos institucionales de este año van acorde a la situación actual de país?	X		X		X		
3	¿El Plan Estratégico de este año es de utilidad en su área?	X		X		X		
4	¿El cronograma de actividades se cumple de acuerdo a lo planeado?	X		X		X		
5	¿El personal permanente y temporal conoce el manual de organización y funciones?	X		X		X		
	<b>ORGANIZACIÓN</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	¿La institución realiza coordinaciones eficientes para un mejor desempeño de los servidores?	X		X		X		
7	¿La gestión actualiza continuamente la estructura Institucional?	X		X		X		
8	¿La estructura organizacional permite desarrollar una adecuada Gestión Administrativa?	X		X		X		
9	¿La estructura organizacional genera una óptima distribución de las funciones?	X		X		X		
10	¿Su área realiza coordinaciones efectivas con las demás áreas?	X		X		X		
	<b>DIRECCION</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	

11	¿Considera usted un líder a su jefe Inmediato?	X		X		X		
12	¿Considera que existe liderazgo positivo dentro de la institución?	X		X		X		
13	¿El liderazgo directivo influye en el logro de los objetivos institucionales?	X		X		X		
14	¿La gestión promueve la motivación del personal para alcanzar las metas propuestas?	X		X		X		
15	¿La institución tiene una adecuada comunicación a todo el personal?	Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>CONTROL</b>	X		X		X		
16	¿La jefatura monitorea las actividades para que se ejecuten de manera eficiente?	X		X		X		
17	¿El jefe inmediato evalúa de manera constante el desempeño del personal?	X		X		X		
18	¿Los logros obtenidos por el personal son medidos por la jefatura?	X		X		X		
19	¿Se aplican las medidas correctivas en la ejecución de los planes operativos de la institución?	X		X		X		
20	¿Existe un seguimiento continuo de las tareas efectuadas durante la semana?	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Mg.: Wilder Denys Contreras Ramos      DNI: 18010410**

**Especialidad del validador: Magíster en Administración**

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

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

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

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

**03 de Noviembre del 2020**



**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Variable: Desempeño Laboral**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>EFICIENCIA</b>							
1	¿Se formulan indicadores para medir los resultados de la jefatura?	X		X		X		
2	¿Los indicadores permiten ayudar a alcanzar las metas de la jefatura?	X		X		X		
3	¿Se formula un objetivo para cada proceso en su jefatura?	X		X		X		
4	¿Se mide su desempeño individual en su jefatura?	X		X		X		
5	¿Realiza sus trabajos oportunamente cumpliendo con los plazos establecidos?	X		X		X		
	<b>EFICACIA</b>							
6	¿La jefatura sigue el cronograma de actividades establecidas?	X		X		X		
7	¿Realiza sus funciones oportunamente cumpliendo con los plazos establecidos?	X		X		X		
8	¿Los procesos de sus funciones permiten cumplir con los objetivos de la jefatura?	X		X		X		
9	¿Sigue las recomendaciones indicados por jefatura para realizar sus funciones oportunamente?	X		X		X		
10	¿Solicita ayuda ante una dificultad, con el fin de cumplir con responsabilidad asignada?	X		X		X		

<b>MOTIVACION</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>11</b>	¿Trabaja con buena actitud y está conforme con funciones encomendadas por su jefatura?	X		X		X		
<b>12</b>	¿Existe un adecuado ambiente de cooperación entre todos los integrantes de la institución?	X		X		X		
<b>13</b>	¿Se encuentra comprometido con la Institución?	X		X		X		
<b>14</b>	¿Los reconocimientos que brinda la institución incentivan a mejorar el desempeño laboral?	X		X		X		
<b>15</b>	¿Sus superiores le ayudan a tener mayor interés y dedicación para el logro de los objetivos institucionales?	X		X		X		
<b>EVALUACION</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>16</b>	¿Realiza su trabajo de acuerdo con los requerimientos en términos de contenido, exactitud, precisión y atención?	X		X		X		
<b>17</b>	¿Su Jefe evalúa en forma permanente su cumplimiento laboral?	X		X		X		
<b>18</b>	¿La evaluación que se hace a su carga laboral ayuda a mejorar las tareas?	X		X		X		
<b>19</b>	¿Cómo considera el rendimiento de los trabajadores de su jefatura?	X		X		X		
<b>20</b>	¿Su Jefe valora la calidad del trabajo que realiza?	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mg.: **Wilder Denys Contreras Ramos**      **DNI: 18010410**

**Especialidad del validador:** **Magíster en Administración**

**03 de noviembre del 2020**

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

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

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



**Firma del Experto Informante.**