



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN
GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

La gestión administrativa y los conflictos laborales influyen en la
productividad laboral de la Dirección General de Electrificación
Rural - Ministerio de Energía y Minas, 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTORA:

Castro Castillo, Deborah Mercedes (ORCID: 0000-0001-5941-2876)

ASESOR:

Dr. Santos Alvarez, Luis Alberto (ORCID: 0000-0002-0404-4073)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización de estado

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedico este trabajo a Dios, mi familia, este trabajo es para ellos por su incansable ayuda y aliento, por la confianza que tuvieron en mí, por ser mi fortaleza y porque sin ellos nada hubiera sido posible.

Agradecimiento

Mi agradecimiento a mis padres quienes de manera incondicional han puesto en mi camino a grandes personas que me ayudaron muchísimo en la realización de este trabajo; agradezco a Dios por permitirme tenerlos con vida y pasar días a su lado.

Mil gracias a todos, sin ustedes esto no hubiera sido posible.

Índice de Contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
Resumo	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	17
3.1 Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables	19
3.3. Población, muestra y muestreo	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recogida de datos	23
3.5. Procedimientos	25
3.6. Métodos de Análisis de Datos	25
3.7. Aspectos Éticos	25
IV. RESULTADOS	27
V. DISCUSIÓN	44
VI. CONCLUSIONES	49
VII. RECOMENDACIONES	51
VIII. PROPUESTA	52
REFERENCIAS	56
ANEXOS	66

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable Gestión administrativa	19
Tabla 2. Operacionalización de la variable conflictos laborales	19
Tabla 3. Operacionalización de la variable Productividad	20
Tabla 4. Confiabilidad de la variable gestión administrativa	24
Tabla 5. Confiabilidad de la variable Conflicto laboral	24
Tabla 6. Confiabilidad de la variable productividad laboral	25
Tabla 7. Variable Gestión Administrativa	27
Tabla 8. Dimensión 1. Planificación	28
Tabla 9. Organización	29
Tabla 10. Dirección	30
Tabla 11. Control	31
Tabla 12. Variable Conflicto Laboral	32
Tabla 13. Conflicto de roles	33
Tabla 14. Conflictos de estatus	34
Tabla 15. Comportamiento gerencial	35
Tabla 16. Variable Productividad	36
Tabla 17. Dimensión 1. Competencias	37
Tabla 18. Dimensión 2. Trabajo en equipo y Cohesión	38
Tabla 19. Dimensión 3. Cultura Organizacional	39
Tabla 20. Dimensión 4. Liderazgo	40
Tabla 21. Prueba de normalidad	41
Tabla 22. Significancia	42

Índice de gráficos

Gráfico 1. Variable Gestión Administrativa	27
Gráfico 2. Dimensión 1. Planificación	28
Gráfico 3. Dimensión 2. Organización	29
Gráfico 4. Dimensión 3. Dirección	30
Gráfico 5. Dimensión 4. Control	31
Gráfico 6. Variable Conflicto Laboral	32
Gráfico 7. Dimensión 1. Conflicto de roles	33
Gráfico 8. Dimensión 2. Conflictos de estatus	34
Gráfico 9. Comportamiento gerencial	35
Gráfico 10. Variable Productividad	36
Gráfico 11. Dimensión 1. Competencias	37
Gráfico 12. Dimensión 2. Trabajo en equipo y Cohesión	38
Gráfico 13. Dimensión 3. Cultura Organizacional	39
Gráfico 14. Dimensión 4. Liderazgo	40

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general explicar como la gestión administrativa y los conflictos laborales influyen en la productividad laboral de la Dirección General de Electrificación Rural, Ministerio de Energía y Minas, 2021.

La metodología fue tipo aplicada, cuantitativa, no experimental y nivel explicativo. La población estuvo conformada por 220 empleados de la Dirección General de Electrificación Rural - Ministerio de Energía y Minas; tomando como muestra 140 trabajadores. La técnica utilizada fue la encuesta con el instrumento del cuestionario. Los resultados mostraron para el anova que el sig.,000b lo cual significa que dichas variables si influyen dentro de la productividad, el coeficiente de beta fue de 0,989arrojaron que para la variable Gestión Administrativa 86,4% se ubicó en nivel alto, para la Variable Conflicto Laboral 70,7% se ubicó en un nivel alto y para la Variable Productividad 70,7% presento un nivel alto.

Se llegó a la conclusión que la gestión administrativa cumple una función importante dentro de la empresa, la cual puede orientar en situaciones de conflicto para que estas no influyan de forma negativa en la productividad, además, que las empresas deben llevar a cabo los procesos de planificación, organización, control y evaluación para poder lograr los objetivos trazados.

Palabras clave: gestión administrativa, conflictos, productividad

Abstract

The general objective of this research was to explain how administrative management and labor disputes influence labor productivity of the General Directorate of Rural Electrification, Ministry of Energy and Mines, 2021.

The methodology was applied, quantitative, non-experimental and explanatory level. The population consisted of 220 employees of the General Directorate of Rural Electrification - Ministry of Energy and Mines; taking 140 workers as a sample. The technique used was the survey with the questionnaire instrument. The results showed for the anova that the sig., 000b which means that these variables do influence productivity, the beta coefficient was 0.989, they showed that for the Administrative Management variable 86.4% was located at a high level, for the Variable Labor Conflict 70.7% was located at a high level and for the Variable Productivity 70.7% presented a high level.

It was concluded that administrative management fulfills an important function within the company, which can guide conflict situations so that they do not negatively influence productivity, in addition, that companies must carry out the processes of planning, organization, control and evaluation in order to achieve the objectives set.

Keywords: administrative management, conflicts, productivity.

Resumo

O objetivo geral desta pesquisa foi explicar como a gestão administrativa e os conflitos trabalhistas influenciam a produtividade do trabalho da Direção-Geral de Eletrificação Rural, Ministério de Minas e Energia, 2021.

A metodologia foi aplicada, em nível quantitativo, não experimental e explicativo. A população era composta por 220 funcionários da Direção-Geral de Eletrificação Rural - Ministério de Minas e Energia; tomando 140 trabalhadores como amostra. A técnica utilizada foi o levantamento com o instrumento questionário. Os resultados mostraram para a anova que o sig., 000b, o que significa que essas variáveis influenciam a produtividade, o coeficiente beta foi de 0,989 e que para a variável Gestão Administrativa 86,4% foi localizado em um nível alto, para a variável Conflito de Trabalho 70,7% foi localizado em nível alto e para a Produtividade Variável 70,7% apresentou nível alto.

Concluiu-se que a gestão administrativa desempenha um papel importante dentro da empresa, podendo orientar as situações de conflito para que não influenciem negativamente a produtividade, além disso, que as empresas devem realizar os processos de planejamento, organização, controle e avaliação para o seu alcance. os objetivos definidos.

Palavras-chave: gestão administrativa, conflitos, produtividade

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, las compañías deben dirigir sus operaciones y labores a través de una gestión administrativa ideal, basada en principios morales. Por lo cual, es necesario que todas las empresas mantengan un funcionamiento de actividades diarias que generará a su vez procesos y documentación donde la organización y planificación serán claves para el buen funcionamiento. (Medel y Pérez, 2017; Feria, et. al. 2018). Es importante señalar, la responsabilidad que tiene el gerente dentro de la organización, el cual deberá utilizar los recursos de forma adecuada cubriendo las necesidades de la empresa, además, se debe considerar que estos recursos son necesarios para conseguir las metas trazadas en la organización por lo que el uso de estas será clave para lograrlo (Castro, y Delgado, 2020; Barragán, et. al. 2021).

A nivel internacional Jaime, Márquez y Pernía (2016) mencionaron, que el comportamiento que tiene un trabajador, puede llegar a generar impactos negativos dentro de la organización, es por ello que se debe aplicar una buena gestión con el objetivo de guiar este tipo de situaciones y conseguir el bien tanto para el trabajador como para la empresa, en otras palabras, la gestión viene a ser el proceso por medio del cual se desarrollan actividades de forma eficiente y eficaz en la compañía con el fin de alcanzar sus metas y que se pueda mantener en el mercado (Yi y Chan, 2017; Kianto, et. al 2019; Caridad, et. al. 2017).

Siendo el trabajador un factor clave, las empresas aplican estrategias para que realicen sus labores de forma idónea sin perjudicar la productividad. Ante esta necesidad de incrementar la productividad a nivel empresarial en las organizaciones se realizan procesos, actividades que permitan la obtención de resultados favorables. (Díaz, et. al. 2017; Claus, 2020; Pérez, et. al. 2017; Shujahat, et. al. 2019). En este sentido, se puede asegurar que la productividad aumenta gracias al incremento de los procesos de gestión administrativa que, al ser implementados en las empresas genera el índice diferente respecto a una organización que no realizan una buena gestión (Calle, et. al. 2020).

Por ello dentro de las empresas, es importante conocer el nivel de productividad laboral, este nivel depende del desempeño alcanzado por los trabajadores en el uso de los recursos, sin embargo, medir la productividad del trabajador no siempre es sencillo, sobre todo cuando las actividades que se realizan por su variedad no tienen un tiempo de ciclo conocido, situación que se presenta generalmente en el sector servicios (Suárez, Rodríguez y Muñoz, 2017; Knies, et. al. 2018; Boom, et. 2019).

Dentro de las situaciones que suelen impactar de forma negativa en la productividad, son los conflictos laborales, en el cual se crean interacciones entre trabajadores y entre los directivos o gerentes, que al no ser bien dirigidas pueden ocasionar problemas significativos en la organización (Wael, et. al. 2019); (Khaled, 2019); (Bjuggren, 2017).

A nivel nacional Abarca, Espinoza, Llerenan y Berrios, (2020) mencionaron, que el conflicto es visto como una situación inevitable dentro de una empresa, que dependerá de la gestión para poder manejarlo de forma adecuada, planteando soluciones viables para que el impacto de este no sea significativo, por lo cual es importante que los sistemas de gestión o manejo de conflictos estimulen al trabajador a fin de impedir que se generen conflictos. En este sentido, para efectos del estudio observaron que el conflicto más frecuente en la empresa está relacionado a la comunicación individual por lo que el estilo de manejo referente al conflicto es el Cooperativo (22,1%), siendo que el 6,8% de los trabajadores presentan conflicto de tipo personal y manejo de conflicto asertivo (p.461).

En diferentes empresas del país se han presentado conflictos laborales dentro de los cuales se ha observado que los factores más recurrentes son competencias, prestigio y posiciones de poder. Es importante resaltar, que en todas las empresas se presentan desacuerdos, estos pueden surgir de informaciones incorrectas, o comunicación, es allí donde la gestión administrativa cumple sus funciones para que esto no afecte en la productividad (Herrera, et. al. 2017; Contreras y Moyano, 2018).

A nivel local, se analiza la situación de la Dirección General de Electrificación Rural - Ministerio de Energía y Minas, donde se han evidenciado

situaciones conflictivas por falta de gestión y esto ha influido dentro de la productividad, dentro de los factores que mencionaban estaban la falta de comunicación asertiva por parte de los jefes que conllevaban a realizar las actividades de manera errónea, además, se observó en los compañeros desánimo y falta de identidad para las prácticas de sus labores. Por tal motivo, se pretende implementar procesos de gestión administrativa de manera que se puedan mejorar dichos aspectos dentro de esta organización.

Partiendo de este hecho surgen los problemas de investigación enmarcados de la siguiente manera, ¿De qué manera la gestión administrativa y los conflictos laborales influyen en la productividad laboral de la Dirección General de Electrificación Rural, Ministerio de Energía y Minas, 2021?; respecto al planteamiento de problemas específicos estos son: ¿De qué manera la gestión administrativa y los conflictos laborales influyen en la Competencia laboral? y ¿De qué manera la gestión administrativa y los conflictos laborales influyen en el Trabajo en equipo y cohesión laboral?, ¿De qué manera la gestión administrativa y los conflictos laborales influyen en Cultura Organizacional? ¿De qué manera la gestión administrativa y los conflictos laborales influyen en el Liderazgo laboral?

En cuanto a la Justificación del estudio son las razones que motivan la investigación y según Valderrama (2015), atiende a la solución de un problema en el cual se presentan opciones viables para aplicar de acuerdo a la investigación. En cuanto a la justificación práctica, la gestión administrativa planteada, conforma un proceso de soluciones para la empresa, por lo cual se sugiere para mejorar la productividad de los trabajadores de la Dirección General de Electrificación Rural, Ministerio de Energía y Minas. Así se podrá reconocer los indicadores que contribuyen a fortalecer y afrontar sus debilidades las cuales son percibidas por la entidad corrigiendo lo concerniente a las deficiencias y fallas dirigiendo el esfuerzo del recurso humano respecto al cumplimiento de sus objetivos. Asimismo, se justifica metodológicamente, debido a que se han presentado tanto técnicas como instrumentos referidos a la recolección de datos los cuales pueden servir para próximas investigaciones. Finalmente se justifica teóricamente, en el cual se han presentado fundamentos

teórico que respalda la información acerca de las variables gestión administrativa, conflictos laborales y productividad.

Para Gonzales Arias (2019), los objetivos son los propósitos o fines trazados por el investigador que desea verificar y descubrir. El objetivo general consiste en explicar de que manera la gestión administrativa y los conflictos laborales influyen en la productividad laboral de la Dirección General de Electrificación Rural, Ministerio de Energía y Minas, 2021 y con relación a los objetivos específicos; explicar de qué manera la gestión administrativa y los conflictos laborales influyen en la Competencia laboral de la Dirección General de Electrificación Rural, Ministerio de Energía y Minas, 2021; explicar cómo la gestión administrativa y los conflictos laborales influyen en el trabajo en equipo y cohesión laboral de la Dirección General de Electrificación Rural, Ministerio de Energía y Minas, 2021; analizar de qué manera la gestión administrativa y los conflictos laborales influyen en la Cultura Organizacional de la Dirección General de Electrificación Rural, Ministerio de Energía y Minas, 2021 y finalmente analizar como la gestión administrativa y los conflictos laborales influyen en el Liderazgo laboral de la Dirección General de Electrificación Rural, Ministerio de Energía y Minas, 2021.

Finalmente, se presentan las hipótesis del estudio, iniciando con hipótesis general quedó definida de la forma siguiente: La gestión administrativa y los conflictos laborales influyen en la productividad laboral de la Dirección General de Electrificación Rural, Ministerio de Energía y Minas, 2021 y las hipótesis específicas son: la gestión administrativa y los conflictos laborales influyen en la Competencia laboral de la Dirección General de Electrificación Rural, Ministerio de Energía y Minas, 2021; la gestión administrativa y los conflictos laborales influyen en el Trabajo en equipo y cohesión laboral de la Dirección General de Electrificación Rural, Ministerio de Energía y Minas, 2021; la gestión administrativa y los conflictos laborales influyen en la Cultura Organizacional de la Dirección General de Electrificación Rural, Ministerio de Energía y Minas, 2021 y la gestión administrativa y los conflictos laborales influyen en el Liderazgo laboral de la Dirección General de Electrificación Rural, Ministerio de Energía y Minas, 2021.

II. MARCO TEÓRICO:

Para iniciar el siguiente capítulo, corresponde presentar los antecedentes consultados para la presente investigación, como antecedente internacional, Ferragud (2019) en su investigación denominada Propuestas para mejorar el clima laboral y resolución de situaciones conflictivas, tuvo como objetivo principal proponer un plan de mejora conforme a las áreas de oportunidades detectadas y los hallazgos productos de las entrevistas realizadas al equipo de trabajo. La metodología fue de diseño descriptivo, la técnica utilizada fue de análisis de documentos, entrevista además empleó la encuesta como instrumento. Se obtuvo resultados donde se muestran que dentro de la organización se debe considerar en su principal misión mejorar al personal como recursos humanos ofertando el mejorar las necesidades de modernización y la formación teórica y de sus habilidades necesarias. Se llegó a la conclusión que las organizaciones públicas deben estar dedicadas a distribuir justicia y de administrar los recursos que tienen, también el manejo de otros departamentos como el intercambiando de bienes y recursos para una posible mejoría. Después de realizar encuesta enfocado en la perspectiva de los trabajadores y el personal directivo percibió que un 65.6 requiere mejorar la organización interna, como los procesos de planificación, aumentar los eventos motivacionales, de adiestramiento en el sistema de comunicación y actualizaciones en el tipo de liderazgo.

Gil (2018) en su investigación denominada el trabajo en equipo, una estrategia para la productividad empresarial, tuvo como objetivo principal analizar la relevancia de trabajar en equipo dentro de las empresas y cómo influye en el desempeño del trabajador desde un estudio sistemático y literal entre el año 2001 y 2018. La metodología fue de enfoque cualitativo, la técnica utilizada fue el análisis observacional. Los resultados obtenidos muestran que actualmente las empresas consideran el trabajar en conjunto como un beneficio cuantificables, el cual facilita conseguir los objetivos planificados y mejorar el proceso de productividad, fomentando cada día la relevancia que tiene este método de trabajo en las organizaciones actuales, convirtiéndose en columnas fundamentales dentro de la empresa, cabe destacar que respecto a la satisfacción de usuarios internos y externos, poder presentarles un clima laboral

adecuado impartiendo un cambio positivo en el sentido del humor de los miembros de la empresa. Se llegó a la conclusión que el trabajador es un elemento e indicador de éxito en la organización, teniendo en cuenta que toda organización está integrada por un número de personas importantes, para alcanzar los objetivos organizacionales y es por eso que se convierte en aquella herramienta magnífica para trabajar en equipo.

Chadwick, Li, (2018) en su estudio titulado Sistemas de recursos humanos, departamentos de recursos humanos y establecimiento percibido Productividad laboral. Tuvo como objetivo principal examinar cómo un departamento de recursos humanos modera los efectos del trabajo de alto rendimiento. La metodología fue de diseño descriptiva, de corte transversal, se empleó la entrevista como técnica y la encuesta como instrumento. Según refieren los resultados mostraron que HPWS se esperaba una impresión moderadamente positiva en el departamento de RR. Maniquí de Ment ($r = .30$, $p < .01$). Los HPWS y HR varían entre los departamentos de muestra y los departamentos de recursos humanos no están relacionados juntamente, esto trae como consecuencia inestabilidad. Por otro lado, las variables de control están relacionadas con las expectativas los cuales son indicadores característicos claves de establecimiento, un ejemplo: la edad de establecimiento se correlaciona positivamente con el tamaño del establecimiento ($r = .19$, $p < .05$), y la presencia sindical es correlacionado negativamente con el estado de ánimo de lucro ($r = -0,33$, $p < 0,01$). Se llegó a la conclusión que no tomar en cuenta el papel de la función en las prácticas de recursos humanos y el capital humano se estaría excluyendo una parte importante sobre cómo la gestión de personas afecta cuantitativamente el rendimiento.

Álvarez, Freire, Gutiérrez (2017) en su tesis el impacto de la capacitación dentro de la productividad laboral de las empresas chilenas. Presento como objetivo medir el impacto de la capacitación en la productividad de los trabajadores. Se empleó el diseño descriptivo como método, a la encuesta como técnica empleada y al cuestionario como instrumento. Se refleja en los resultados que existen dos grupos de empresas que no presentan diferencias algunas con respecto a las capacitaciones en la productividad

laboral, las cuales son: las Empresas Grandes y Pymes, éstas solo varían en el parámetro ATE en PSM, donde las grandes empresas brindan una productividad laboral por debajo del 2.8% sobre las empresas que no lo hacen, en contra parte, las Pymes ofrecen una mayor productividad laboral de un 2.4% mostrando una diferencia sobre las empresas no capacitadas. Se llegó a la conclusión que en un estudio realizado en Perú las capacitaciones en la productividad laboral de la empresa han tenido impactos efectivos, sin embargo, se ha precisado que en el país existe niveles altos de rotación por parte de los empleados, cuyo fin después de ser capacitados son movilizadas a otra empresa, esto con lleva a perder efectividad en empresas. Estas manifestaciones se llevan a cabo en países que han aplicado este tipo de reformas, entre ellos Chile.

De León (2016) en su tesis denominada Liderazgo y conflictos laborales (Estudio fue llevado a cabo en el Centro de Añejamiento, Organización y desarrollo de personal S.A.). Como objetivo principal busca establecer la relación del liderazgo y la solución de conflictos laborales. Se empleó la metodología de tipo descriptiva, la encuesta como técnica aplicada y el cuestionario como instrumento. Se obtuvo como resultados que un gran número de trabajadores afirman que hay que tener calma principalmente para poder controlar algún problema que se presente analizando las situaciones y lograr soluciones, tomando en cuenta los protocolos básico como dirigirse al jefe ya que una de las desventajas que producen los conflictos es la mala comunicación entre los jefes y colaboradores y se ha llegado a solucionar los problemas implementando el trabajo en equipo, la atención de cada decisión propuestas por ellos, la responsabilidad, el compromiso en el puesto de trabajo, las buenas relaciones de apoyo y animo mutuo entre sí en los proyectos, la motivación mutua y junto con ella el fluir continuo del optimismo diario dentro de sus funciones internas y fuera de sus labores empresariales.

De esta manera se indican los estudios nacionales, Menacho, Uribe, Campos, y Carajulca (2019) en su estudio titulado Incidencia de la gestión administrativa en los conflictos laborales de trabajadores administrativos del proyecto especial Sierra Centro Sur en Ayacucho, 2018. Tuvo como principal objetivo, examinar los tipos de problemáticas que se puedan presentar y

generar situaciones de conflicto, de manera que se puedan prevenir y no impactar el desempeño y bienestar del trabajador. Como metodología se empleó el enfoque cuantitativo, el diseño es no experimental, se utilizó la encuesta como técnica y al cuestionario como instrumento. Los resultados obtenidos muestran que empleados opinan de acuerdo a las encuestas previas sobre la gestión administrativa, apuntan que el 14,55% opinan que bajo, los siguientes que 37,27% dicen que medio y otros 48,2% es alto. También en el mismo proyecto de Sierra es importante mencionar sobre el conflicto laboral hay un 54,45% que asumen que es bajo, un 30,00% agregan que es medio y un 14,55% establecen que es alto. Se llegó a la conclusión que de acuerdo a la importancia de la gestión administrativa transmite fuertes impactos significativos hacia los conflictos laborales tanto así que menos de 1852 no fuere eficiente y menos de 1135 veces si no fuera buena, estas variables que se comentaron previamente producen un efecto en las diferenciaciones de las actividades y recursos compartidos.

El autor Cajo (2018) en un estudio que realizó y el cual tituló Incidencia en la gestión administrativa en la función laboral de los empleados del Ministerio de Agricultura y Riego, Lima, 2018, presentó como objetivo principal evidenciar la incidencia de la gestión administrativa en la función laboral de los empleados del Ministerio de Agricultura y Riego. La metodología usada fue descriptiva, cuantitativo, diseño no experimental, se aplicó como instrumento al cuestionario y la encuesta como instrumento. Los resultados esbozados señalan que del 100% de la población encuestada el 2% expresa total acuerdo a que en su área de trabajo se realiza a cabalidad la programación propuesta para la gestión de presupuesto actual, en tanto que el 19% expresa estar de acuerdo y un 25% indiferente, por otra parte, el 50% expresa desacuerdo y el 4% expresa total desacuerdo. Cabe destacar que, en relación a la encuesta en el área de trabajo estos están comprometidos con lograr los objetivos propuestos por la gerencia, se evidencia que el 100% cree que están comprometidos, el 2% expresa total acuerdo, en tanto que el 35% está de acuerdo, el 27% indiferente, el 33% expresa desacuerdo y el 4% expresa total desacuerdo. Se concluyó que se ha comprobado, estudiado, establecido y

confirmado que la gestión, coordinación, el desarrollo y control administrativo inciden en la función laboral de manera efectiva en los empleados.

Ramos (2018) tuvo como objetivo principal establecer la relación entre la gestión de conflictos y el compromiso organizacional en el personal administrativo de la municipalidad distrital de Chilca – 2018. La metodología empleada es de tipo descriptiva, el enfoque de tipo cuantitativo, su diseño es de corte transversal, se utilizó la encuesta como técnica y como instrumento al cuestionario. Los resultados obtenidos muestran que el 50.0% que es equivalente a 20 colaboradores administrativos consideran que hay una variable de gestión de conflictos, otras encuestas presentaron que el 27.5% lo cual representan 11 del personal administrativo lo mencionan como nivel regular y otros consideran que la gestión de conflicto es de un nivel bueno, esto representa a un 22.5% que en número de personal vendría siendo 9 colaboradores administrativos. Se llegó a la conclusión que tanto la variable denominada gestión de conflictos como acuerdo organizacional en el personal administrativo, denotan que existe correlación significativa. El coeficiente de correlación de Personal R que se eleva a 0,899, siendo $p=0,000$ equivalente al nivel de significancia que es menor al 0,05, comprobando la existencia de una correlación significativa en la hipótesis alterna.

Facho (2017) señaló como principal objetivo el establecer la relación existente entre la variable denominada Gestión Administrativa y la Productividad Laboral de los trabajadores de la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización en la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016. Su metodología fue de tipo descriptivo con enfoque cuantitativo, de diseño de tipo descriptiva, la entrevista fue la técnica aplicada, la encuesta como instrumento. Se obtuvo como resultado que de los 57 trabajadores consultados, un total de 42 personas han mencionado respecto a la dirección administrativa que cuentan con un nivel de satisfacción regular arrojando un resultado de 73.7%. Por lo que a su vez es seguida de la categoría malo, teniendo un porcentaje de 7.0%. Se concluyó la existencia de una gestión de nivel regular, planificación, organización, dirección y control administrativo. El servicio no es sumamente óptimo, podría mejorar si se implementa adecuadamente un buen proceso de gestión administrativa, los trabajadores no se sienten satisfechos, consideran

no ser valorados de la manera más adecuada ya que los procesos no se implementan correctamente.

Bullón (2017) consideró como principal objetivo establecer la incidencia de la Gerencia Administrativa en los Conflictos Laborales según el personal administrativo en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa Provincia de Tacna. Su metodología empleada es de tipo descriptiva, cuenta con un diseño no experimental, su enfoque cuantitativo, la encuesta fue empleada como técnica y el cuestionario como instrumento. Los resultados muestran que el personal administrativo aportó que un porcentaje de un 55.6% fue tomado como óptimo, seguido de un 34.2% de nivel regular y por último un 10.3% opinan que no es óptimo. Se llegó a la conclusión que la variabilidad de la dimensión intrapersonal de los conflictos laborales equivalente al 39.8% depende de la gerencia administrativa, asimismo la gerencia administrativa muestra una incidencia significativa respecto a la dimensión extra-personal en los conflictos laborales toda vez que depende en un 34%, por su parte los conflictos laborales referidos al personal administrativo de la Municipalidad dependen de un 39.8% de la gerencia administrativa.

Con respecto a las teorías vinculadas con el tema de estudio, Echevarría y Córdoba (2015) refirieron que la Gestión administrativa se encarga del diseño y mantenimiento del ambiente mediante procesos, en los cuales se realizan funciones grupales para lograr por parte de cada individuo, el cumplimiento de forma efectiva y segura de los objetivos específicos. Dicho proceso abarca las acciones de programación, coordinación, manejo y control con el propósito de conseguir el cumplimiento de las metas utilizando eficazmente los recursos físicos, humanos, económicos, entre otros (p.55).

Por otra parte, Gonzáles, Viteri, Izquierdo y Verdezoto (2020) exponen que, la gestión administrativa es una serie de acciones efectuadas para conducir una empresa o institución, por medio del manejo de varias actividades, trabajos, recursos, así como su facultad para organizar y guiar las acciones y las distintas tareas que se realiza en la empresa, las cuales faciliten la prevención de conflictos y así lograr los objetivos propuestos (p.34).

El autor Ramírez (2016) señala que, al introducir el actual modelo de gestión administrativa se busca una medición previa y detallada del estado actual de la institución para identificar todos los trabajos administrativos realizados dentro de ella y asimismo los componentes que corresponden a estos en lo material como en lo personal. La relevancia de la gestión administrativa consiste en la puesta en práctica de procesos, realizados con el propósito de aumentar la efectividad y desempeño en la gestión de los servicios que ofrecen en las instituciones públicas (Lino, 2014) (p.33).

Botero (2017) de acuerdo con la gestión de los directivos refiere que, para el alcance del éxito de la empresa se considera factor esencial la gestión de los altos directivos, debido a que se desempeñan como administradores de las estrategias para determinar la orientación de sus empresas. Las decisiones son tomadas por los gerentes fundamentados en sus valores, guías cognitivas, vivencias y procesos de percepción, los cuales es posible que incidan en el funcionamiento de la empresa (p.272).

El Clima Organizacional o laboral según Charry (2018) es un factor relevante y constructo intangible vinculado con la percepción acerca de su ambiente que poseen los empleados. Asimismo, es la actitud afectiva propia de los trabajadores de la empresa en concordancia con diferentes aspectos en cierto momento (p.28).

En este sentido, Arce (2017) expone que, el clima organizacional es la imagen que poseen los integrantes de una empresa de su desempeño sistemático y activo, dicha percepción implica grados de satisfacción y estimulación en la decisión de establecerse en la empresa y en el funcionamiento del personal. Aunque también implica aspectos fuertes que se convierten en actitudes precisas que impactan tanto el alcance de los objetivos como la rentabilidad (p.26).

Los autores González, Viteri, Izquierdo y Verdezoto (2020) hacen referencia a las dimensiones de la Gestión Administrativa y señalan que, en los últimos tiempos y específicamente en las décadas finales, la gestión administrativa ha sido un componente fundamental en el marco de la

administración y como aspecto de unión y organización en el fortalecimiento del crecimiento empresarial, social, tecnológico y financiero a nivel mundial. Dicha gestión atiende a cuatro funciones esenciales: Planificación: Principal ejercicio administrativo, con el cual se concretan los fines, se planean los objetivos y se determinan los medios y acciones que por un lapso de tiempo específico se realizarán. Organización: Es la forma de ordenar un sistema con el fin de realizar la distribución de los medios humanos, económicos, materiales, de información y tecnológicos para el avance de las tareas y conquistar los objetivos propuestos. Dirección: implica la realización de estrategias pautadas, dirigiendo acciones hacia las metas propuestas, por medio del estímulo, comunicación y liderazgo. Control: en este aspecto se busca ajustar las acciones propuestas con las estrategias planeadas, con el fin de subsanar ciertos problemas y medir los resultados para lograr en la toma de decisiones un efectivo proceso (p.33).

Asimismo se presentan las teorías referidas a los Conflictos laborales, según Guardia, Alva y Ramos (2016) señalaron que los conflictos laborales son dificultades de orden social en el área laboral, en el cual el empleado expresa su descontento al gerente por las fallas en sus condiciones de trabajo y exige reivindicación, estos conflictos laborales incluyen confrontaciones que se originan entre las personas que tienen criterios distintos como los trabajadores y empleadores; además dichos conflictos pueden resultar en suspensión del trabajo, realización de huelgas o protestas, entre otras formas de exigir valoración. Cualquier organización puede presentar conflictos laborales, debido a que las relaciones entre personas están sujetas a discrepancias y conflictos; por lo tanto, la existencia de conflictos se considera vinculada con la dinámica empresarial y son necesarios en algunos casos, aunque sus efectos pueden resultar negativos o positivos (p.63).

Igualmente, León (2018) señaló que: Dos o más intereses contrarios están presentes en cualquier conflicto e incluyen oposición, lo cual mayormente se esconde en sus posturas; es decir que, en todo enfrentamiento se presentan necesariamente aspectos subjetivos como: criterios personales, sentimientos, ideologías, puntos de vista, entre otros. Que asimismo son parte de la experiencia en colectivo y no es un objetivo, sino al contrario, subjetivo; por lo

cual se puede decir que el conflicto es toda situación que desagrada y molesta a la persona (p.253).

Por su parte, Adier y Marquardt (2017), mencionaron que los conflictos vienen a ser parte de todos los trabajos, siendo estos inevitables, desagradables o contraproducentes, uno de los factores puede ser la no disponibilidad, lo cual genera que el trabajador sea inestable en sus actividades laborales; caso diferente cuando este es consciente de las situaciones y busca resolverlas de la forma más adecuada con el propósito de contar con una asertividad mucho mayor. A partir de ello, se observan los medios de comunicación alternos siendo utilizados como una herramienta para dar solución a los diferentes conflictos que se generaría a día, los mismos que ejercen un rol clave para la mejora de sociedad en el tiempo (p.60).

Pasco (2018) con respecto a la Clasificación de los conflictos señaló que, es posible que los conflictos laborales se presenten de forma individual o colectiva; y asimismo de derechos económicos. Es importante decir que, los conflictos individuales laborales, son los originados en el marco del contrato de trabajo los cuales son denominados conflictos jurídicos (Pacheco, 2018). Por otra parte, los conflictos colectivos laborales, se refieren a que el interés presente es igual a un grupo o unión de trabajadores, cuando organizan un sindicato o una forma de representación laboral y que el fin sea colectivo, igualitario u homogéneo, y de acuerdo a lo expuesto puede ser de derechos o financiero.

Para solucionar el conflicto laboral existen estrategias, según afirman Castellano, Virviescas, Castro Alvarino, Pinzón y Gutiérrez (2017), en la actualidad se busca que la dirección de conflictos incluya como estrategia al paradigma comunicativo, toda vez que se orienta a un conjunto de procesos que guían y cooperan de forma efectiva en la resolución de diversos conflictos orientados al impulso de paz como cultura, ya que esta acción facilitará en las personas accionar en base a sus intereses, protegerse sin apuros y manifestar sencillamente sus emociones; esto incluye el valor del respeto hacia el mismo como persona y hacia los otros, de esta manera valoraremos en ellos los sentimientos y los derechos de cada persona.

A tal efecto, Mac, Cragh y Munné (2020) señalaron que, para accionar en casos críticos están habilitados los mediadores. Este se desempeña como facilitador imparcial y orienta a las partes por medio del proceso. Es quien ayuda a las partes a pensar "fuera de la caja" con el fin de buscar soluciones a los conflictos, extendiendo la variedad de soluciones posibles (Panduro, et. al. 2019).

De acuerdo con Tamaya y Yomond (2020) señalaron los factores que influyen hacia el conflicto laboral, la disminución de la acción financiera, e igualmente el condicionamiento a la libertad de tránsito han impactado el mercado laboral, causando consecuencias negativas en el fomento, contratación y reducción de personal, y de igual forma en los ingresos de los trabajadores. También esto ha generado la reducción del consumo de bienes y servicios, y causando influencia contraria en el desempeño de la actividad empresarial y en la facultad de recuperación financiera dando como resultado conflictos en el área laboral (González, et. al. 2020; Mendivel, et. al. 2020).

Por último, se exponen las teorías de la productividad laboral, según Unger, Flores y Ibarra, (2014) señalan que, la productividad es una cualidad empresarial en términos generales, la cual expresa el uso eficiente de ciertos recursos en la creación de bienes y servicios. Está característica no solamente obedece al trabajo y capital, sino también a la internalización de las empresas en los negocios a nivel mundial, la geografía, la política y la composición del capital. Seguidamente se efectúa una leve revisión de esta literatura (p.18).

Por otra parte, Verona (2019) indica que, al promedio de la producción que ejecuta un trabajador en un periodo de tiempo se le denomina productividad. Mediante el cálculo del volumen físico o por medio del valor (costo) de los bienes y servicios generados se puede adquirir la cifra (p.51)

Además de dichas afirmaciones Ulate (2020) precisa la siguiente forma de productividad: Asociación presente entre el número de productos adquiridos por una estructura productiva y los recursos utilizados para alcanzar esta producción. Igualmente se puede afirmar que es la vinculación presente entre los resultados y el tiempo empleado para adquirirlos: el sistema expresará

mayor productividad, en tanto que el tiempo de desarrollo para la obtención de resultados sea menor (p.27).

En relación a la Importancia de la productividad, Quijia, Guevara y Ramírez, (2021) señalaron que uno de los aspectos más valiosos en el desarrollo económico es la productividad. Dicha productividad a nivel micro, establece la competitividad de las empresas con el fin de que se sostengan activas en el mercado y a nivel macro, la productividad es un componente esencial para el crecimiento económico, los cambios en los sueldos, sosteniendo y perfeccionando de esa manera lo referido a calidad de vida de toda persona (p.17).

Malpartida (2018) afirmó que el desarrollo de los países se da principalmente por la contribución de la educación, toda vez que a partir de ella se obtiene la formación y acumulación de la fuerza de trabajo que, de igual manera, elevará la obtención de mayores recursos económicos (p.49).

En este sentido, Montoya y Boyero, (2016) afirmaron que, es posible que se logren destrezas y facultades por parte del personal de la empresa, las cuales les faciliten el beneficio de sostenibilidad de la ventaja competitiva y permanencia en el transcurso de los años a la empresa (p.49).

De acuerdo con Rojas, Céspedes y Bambaren (2015) se refirieron al tema de El talento humano hacia el resultado de la productividad, señalando que, una apropiada gestión de talento humano permitirá el fortalecimiento de la productividad laboral de los empleados activos que trabajan en una organización, ya que, la capacitación del talento humano, por medio del aprendizaje organizacional, se propone como un aspecto esencial para alcanzar el avance en las empresas de la competitividad y la productividad sustentables, para lo cual el recurso humano es la base primordial en una institución que efectúa los procesos y por esto es fundamental la gestión y ser parte de su propio progreso profesional e individual (p. 52).

Por otra parte, Miranda (2016) señala que, lo que se anhela es posible alcanzarlo, en este caso con toda la inversión financiera, la más adecuada infraestructura, iniciativa, estímulo y planificación, para el manejo del más

óptimo negocio, sin embargo, si no se tiene el recurso humano apropiado para alcanzar dicha meta, nunca se logrará el éxito. Es decir, si no se efectúa una adecuada selección de personal influirá notablemente en su producción laboral, lo cual desfavorecerá el buen funcionamiento de la empresa, toda vez que, a mayor producción laboral, mayor rendimiento y la empresa tendrá mejores resultados ya que podrá alcanzar sus metas (p.52).

Profundizando en este aspecto Albines y Bendezú (2018) indican que es esencial el proceso de escogencia del personal, es una etapa transcendental que permite ser muy selectivos al escoger el personal más capacitado, tomando en cuenta las incidencias a la productividad (p.52).

Los autores Marvel, Rodríguez y Núñez (2016) señalaron los factores en cuatro dimensiones, las cuales se observan en las personas cuando accionan en las empresas, integran factores personales (la satisfacción laboral, la motivación, la identificación, las competencias, la relación con la organización y el compromiso), y los factores grupales (la gestión de conflictos, la cohesión y la participación). Asimismo, están los factores organizacionales (el liderazgo, la cultura organizacional y el clima organizacional) (p.3).

III. METODOLOGÍA:

3.1 Tipo y Diseño de investigación:

Enfoque

En cuanto a Hernández, Fernández y Baptista (2014)refirieron que el enfoque cuantitativo se determina por ser metódico y neutral; asimismo se concentra en la discrepancia de hipótesis y teorías; en la utilización de fórmula para recolectar los datos, el análisis estadístico así como la interpretación de los resultados obtenidos del estudio de las variables (p.67)

En cuanto al enfoque fue cuantitativo, en el cual se analizaron las variables de manera estadística para responder la pregunta de investigación.

Tipo

Sostiene Valderrama (2015) que las investigaciones de tipo básica tienen como propósito principal proporcionar un conjunto estructurado de conocimientos científicos y no genera básicamente resultados de beneficio práctico rápido(p. 164).

La investigación abordada en el presente caso es de tipo básica, en este sentido busca incrementar los conocimientos científicos, además, se recoge información de teorías para conocer la situación actual del estudio.

Nivel

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalaron que los estudios explicativos se sobreponen a la descripción de conceptos o sucesos de la fijación de vinculaciones entre conceptos; su atención se enfoca en explicar la razón por la que se produce un fenómeno y de qué forma se expresa o la razón por la cual se vinculan dos o más variables entre sí (p.95).

La presente investigación es de nivel explicativo, debido a que se utiliza la recolección de datos secundarios como principal herramienta de información, así mismo el tratamiento de la información publicada se discrimina con cautela con la finalidad de obtener una equilibrada y amplia comprensión del tema investigado, finalmente se analiza la información de las categorías con el fin de explicar su comportamiento.

Diseño

Se utilizará el diseño no experimental puesto que en el presente caso no se han manipulado las variables estudiadas, además la información obtenida se recolectó en un solo momento, así mismo es preciso señalar que el alcance también llamado nivel es explicativo causal, tomando como referencia que corresponde al semblante sin acceso de la naturaleza donde la ciencia se acerca a través de explicaciones de causa empleando para su fin modelos de orden correlacional tales como las regresiones además de análisis de ecuaciones, modelos de multi-nivel, análisis de senderos y o ecuaciones de líneas de estructura, entre otros.

En el presente caso, el esquema llevado a cabo en la investigación, es el siguiente:

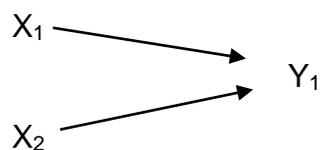


Figura N°1: Esquema de la investigación.

Dónde:

X₁= Variable independiente 1: Gestión administrativa

X₂= Variable independiente 2: Conflictos Laborales

Y₁= Variable dependiente: Productividad Laboral

3.2. Variables:

Tabla 1. Operacionalización de la variable Gestión administrativa

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Planeación	Toma de decisiones	Del 1 al 4	1= Muy en desacuerdo	Bajo
	Institucional		2=En desacuerdo	
Organización	Desempeño	Del 5 al 9	3= Indiferente	Medio
	Relaciones		4=De acuerdo	
Dirección	Comunicación	Del 10 al 14	5= Muy de acuerdo	Alto
Control	Acciones	Del 15 al 20		
	Atención			

Fuente: elaboración propia

Tabla 2. Operacionalización de la variable conflictos laborales

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Conflictos de roles	Ambigüedad de funciones	Del 1 al 9	1= Muy en desacuerdo	Bajo
	Recursos Información		2=En desacuerdo	
Conflictos de estatus	Desacuerdos	Del 10 al 15	3= Indiferente	Medio
	Incompatibilidad personal		4=De acuerdo	
Comportamiento gerencial	Liderazgo	Del 16 al 21	5= Muy de acuerdo	Alto
	Falta de comunicación			

Fuente: elaboración propia

Tabla 3. Operacionalización de la variable Productividad

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Competencias	Aptitudes	Del 1 al 4	1= Muy en desacuerdo	Bajo
	Rasgos de personalidad			
Trabajo en equipo y cohesión	Conocimientos	Del 5 al 9	2=En desacuerdo	Medio
	Unidad			
Cultura Organizacional	Bien común	Del 10 al 14	3= Indiferente	Alto
	Creencias			
Liderazgo	Valores	Del 15 al 20	4=De acuerdo	
	Visión			
	Misión			
	Políticas			
	Influencia			
	Aceptación			
	Convocatoria			

Fuente: elaboración propia

De conformidad con lo antes señalado, tenemos que el trabajo está conformado por tres variables, las mismas que son: gestión administrativa, conflictos laborales y productividad laboral; las cuales se van a operacionalizar tanto las variables dependientes como las independientes, por lo que dichas variables se expresarán en dimensiones e ítems, otorgándoles un valor en los instrumentos a través de una escala ordinal.

Variable 1: Gestión administrativa

Definición conceptual

Es un proceso que se encuentra bajo la responsabilidad de los ejecutivos, que supervisan cada operación o actividad de la empresa, con el fin de asegurar que los recursos sean usados de manera idónea y que el flujo de información (González, Viteri, Izquierdo y Verdezoto, 2020).

Definición operacional

Para efectuar la medición de la variable gestión administrativa como variable independiente, se ha tomado en consideración las dimensiones planeación, organización, dirección y control, además de ello, cuentan con sus indicadores para la conformación de los ítems del cuestionario.

Variable 2: Conflictos laborales

Definición conceptual

Los conflictos laborales son dificultades de orden social que se presentan en el ambiente de trabajo, donde el colaborador expresa su descontento al gerente por las fallas en sus condiciones de trabajo y exige reivindicación, estos conflictos laborales incluyen confrontaciones que se originan entre las personas que tienen criterios distintos como los trabajadores y empleadores; además dichos conflictos pueden resultar en suspensión del trabajo, realización de huelgas o protestas, entre otras formas de exigir valoración (Guardia, Alva y Ramos, 2016).

Definición operacional

Para que la variable dependiente conflictos laborales sea medida, se tomó en cuenta las dimensiones: conflictos de roles, conflictos de estatus y conflictos gerencial, adicionalmente a ello, se establecieron los indicadores para continuar con la conformación de los ítems del cuestionario.

Variable 3: Productividad Laboral

Definición conceptual

De acuerdo con lo manifestado por Tolentino (2004), la productividad laboral viene a ser la consecuencia entre la armonía y articulación del recurso o también llamado capital humano, la estructura y los procedimientos denominado sistema, llevados por las personas naturales mediante la eficacia, con la finalidad de obtener la mezcla equiparada de los recursos.

Definición operacional

Para ser medida, esta variable productividad laboral la misma que es dependiente, se tomó en consideración las dimensiones: competencias, trabajo

en equipo y cohesión, cultura organizacional y liderazgo posteriormente se establecieron los indicadores para proceder a la elaboración de los ítems del cuestionario.

Escala de medición

Para elaborar los instrumentos del presente trabajo de investigación se empleó la escala de Likert, con 5 opciones, siendo las alternativas de respuestas las siguientes: 1 (Muy en desacuerdo), 2 (En desacuerdo), 3 (Ni de acuerdo ni en desacuerdo), 4 (De acuerdo) y 5 (Muy de acuerdo).

3.3. Población, Muestra y Muestreo:

Población

De acuerdo con Arias, Villasís y Miranda (2016) refirieron que la población de todo trabajo de investigación hace referencia a un grupo de cualquier índole que son susceptibles de ser analizarlos y estudiarlos cumpliendo una serie de requisitos predeterminados (p.203).

Para el presente estudio la población total fue de 220 trabajadores pertenecientes a la Dirección General de Electrificación Rural - Ministerio de Energía y Minas.

Muestra

De acuerdo con lo señalado por Arias, Villasís y Miranda (2016) refirieron que la palabra muestra, viene a ser una porción de la población que la representa como objeto de estudio (p.205).

$$n = \frac{NZ^2P(1-p)}{(N-1)0,05^2 + Z^2p(1-p)}$$

N= tamaño poblacional 220

Z= Nivel de confianza 1.96

p= proporción 0.5

e= Error estándar = 0,05

Sustituyendo los valores, se tiene que

$$n = \frac{220 * 1.96^2 0.5(1 - 0.5)}{(220 - 1)0.05^2 + 1.96^2 0.5(1 - 0.5)} = 140$$

La muestra obtenida fue de 140 trabajadores pertenecientes a la Dirección General de Electrificación Rural - Ministerio de Energía y Minas.

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recogida de Datos

Técnica

Según Hernández y Duarte (2018) expresaron que “Cuando se habla de encuesta, se trata de un proceso de interrogación que se aplica con la intención de conocer lo que opinan las personas sobre alguna situación” (p.26).

Se enviaron tres cuestionarios, uno de ellos relacionado a la variable gestión administrativa con un total de veinte preguntas, para la variable productividad laboral con el segundo cuestionario se emplearon veintiún preguntas y para la tercera variable se elaboró el tercer cuestionario con la variable En cada uno de los cuestionarios empleados se ha incluido a los indicadores de las dimensiones para las variables.

La técnica aplicada para el estudio fue la encuesta virtual dirigida a los trabajadores, la misma que se remitió a través de correo electrónico para su respuesta, recolección de datos y análisis.

Instrumento

Para Pimienta y De La Hoz (2014) expresaron que un cuestionario “hace referencia a una lista de preguntas que se realizan para identificar y registrar las opiniones de las personas” (p.163).

En cuanto al instrumento aplicado fue el cuestionario en escala Likert.

Validez

Según Hernández, Fernández, y Baptista (2014) afirmaron que: hace referencia a la coherencia del instrumento que se va a aplicar el cual debe tener relación entre los conceptos y los aspectos suministrados por el tema(p.204).

Apellidos y nombres de los jueces validadores:

- Dr/ Mg: Sanchez Sotomayor, Segundo Ramiro DNI: 10553605
- Dr/ Mg: Leonidas Eduardo Pando Sussoni DNI: 09602489
- Dr/ Mg: Soria Chávez, Yuly Rosario DNI: 42435552

Confiabilidad

Según Hernández (2014) afirmaron que “hace referencia si estadísticamente el instrumento es confiable” (p.200).

En este sentido la prueba Alfa de Cronbach muestra:

Tabla 4. Confiabilidad de la variable gestión administrativa

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,817	20

Tabla 5. Confiabilidad de la variable Conflicto laboral

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,935	20

Tabla 6. Confiabilidad de la variable productividad laboral

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,940	21

3.5. Procedimientos:

La investigación tuvo como objetivo principal explicar como la gestión administrativa y los conflictos laborales influyen en la productividad laboral de la Dirección General de Electrificación Rural, Ministerio de Energía y Minas, 2021, por lo que se procedió a la medición de las mismas, con la aplicación de un cuestionario por medio del cual se obtuvieron los datos, que fueron posteriormente plasmados en tablas y gráficos para poder ser analizados en el programa SPSS V25. Los resultados obtenidos fueron contrastados con los autores de los antecedentes y, además, se emplearon para sustentar las hipótesis planteadas.

3.6. Métodos de Análisis de Datos:

Según Valderrama (2015) expresó que “hace referencia al método, programa que se utilizará para procesar los datos y analizarlos” (p.229).

El análisis de los datos obtenidos se realizó usando el programa estadístico del SPSS V25; mediante de la estadística descriptiva para identificar los niveles de las variables y sus dimensiones, seguidamente, se empleó estadística inferencial a fin de efectuar la comprobación de las hipótesis planteadas en el estudio.

3.7. Aspectos Éticos:

La presente investigación fue redactada cumpliendo con lo establecido en la normativa APA, toda la información que se proporcionó dentro de este proyecto de investigación es verídica obtenida de fuentes confiables,

igualmente se encontrará citado toda información que aporfo a la tesis y fue tomada de artículos, libros y otras tesis, manteniendo el respeto a la propiedad del autor, asimismo sus respectivas referencias. Por otro lado, hace cumplir con los principios de la investigación y honestidad del investigador.

IV. RESULTADOS

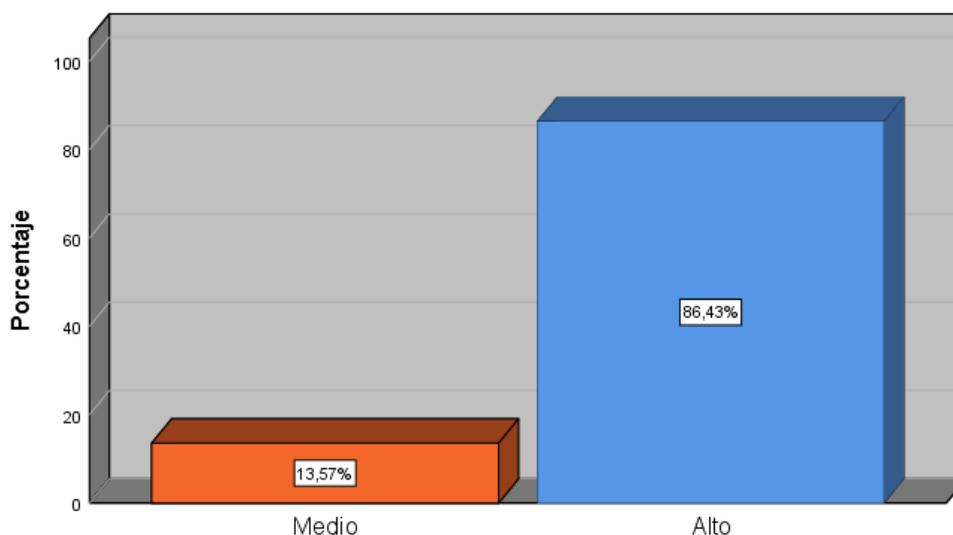
4.1 Resultados descriptivos de la Variable Gestión Administrativa

Tabla 7. Variable Gestión Administrativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	19	13,6	13,6	13,6
	Alto	121	86,4	86,4	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

Fuente elaboración propia

Gráfico 1. Variable Gestión Administrativa



Fuente elaboración propia

Interpretación: Como puede observarse en la tabla 7, Gráfico 1 en una muestra de 140 trabajadores, para la variable Gestión Administrativa 86,4% presento un nivel alto y 13,6% presento un nivel medio.

En este sentido, los resultados reflejan que la gestión dentro de la empresa es buena, sin embargo, hay aspectos que se pueden mejorar.

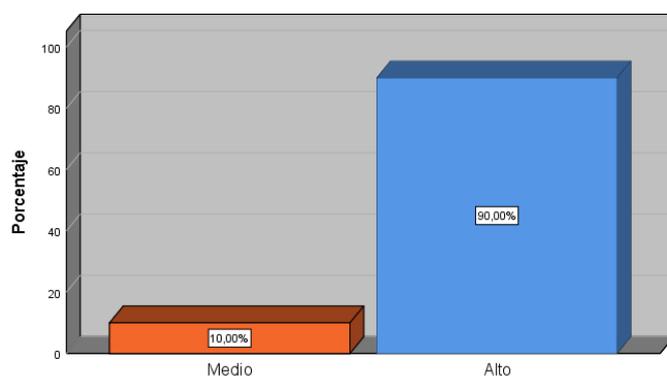
Dimensión 1. Planificación

Tabla 8. Dimensión 1. Planificación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	14	10,0	10,0	10,0
	Alto	126	90,0	90,0	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

Gráfico 2. Dimensión 1. Planificación



Fuente: elaboración propia

Interpretación: Como puede observarse en la tabla 8, Gráfico 2 en una muestra de 140 trabajadores, para la Dimensión 1. Planificación 90,0% presento un nivel alto y 10,0% presento un nivel medio.

En este sentido, los resultados reflejan que la Planificación de la empresa es adecuada y se han logrado los objetivos que planifican, sin embargo, hay aspectos que se pueden mejorar.

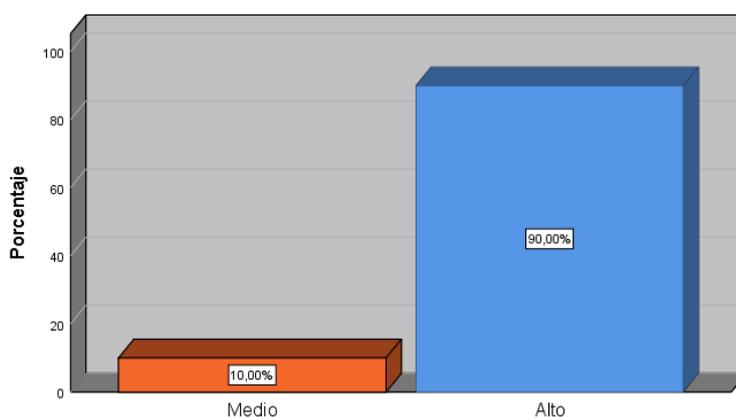
Dimensión 2. Organización

Tabla 9. Organización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	14	10,0	10,0	10,0
	Alto	126	90,0	90,0	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

Gráfico 3. Dimensión 2. Organización



Fuente: elaboración propia

Interpretación: Como puede observarse en la tabla 9, Gráfico 3 en una muestra de 140 trabajadores, para la *Dimensión 2. Organización* 90,0% presento un nivel alto y 10,0% presento un nivel medio.

En este sentido, los resultados reflejan que la organización tiene un buen nivel, que los aspectos concernientes a este proceso son buenos, sin embargo, algunos puntos se pueden mejorar.

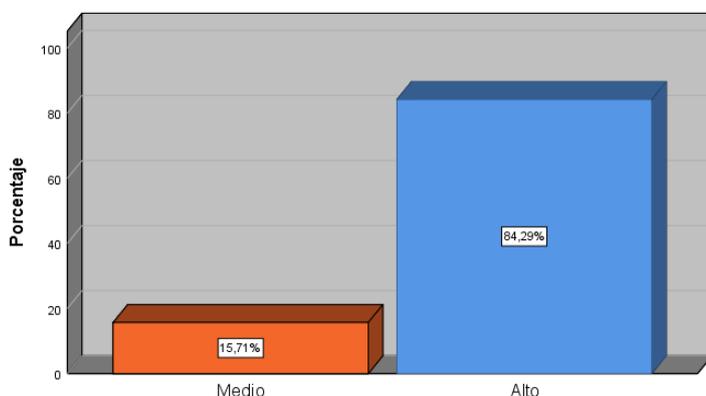
Dimensión 3. Dirección

Tabla 10. Dirección

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	22	15,7	15,7	15,7
	Alto	118	84,3	84,3	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

Gráfico 4. Dimensión 3. Dirección



Fuente: elaboración propia

Interpretación: Como puede observarse en la tabla 10, Gráfico 4 en una muestra de 140 trabajadores, para la Dimensión 3. Dirección 84,3% presento un nivel alto y 15,7% presento un nivel medio.

En este sentido, los resultados reflejan que la Dirección posee un buen nivel, que los aspectos concernientes a este proceso son buenos, sin embargo, algunos puntos se pueden mejorar.

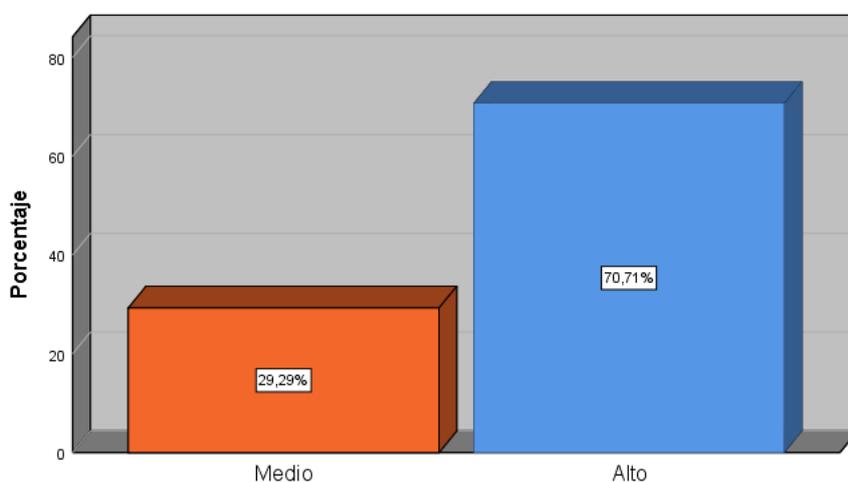
Dimensión 4. Control

Tabla 11. Control

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	41	29,3	29,3	29,3
	Alto	99	70,7	70,7	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

Gráfico 5. Dimensión 4. Control



Fuente: elaboración propia

Interpretación: Como puede observarse en la tabla 11, Gráfico 5 en una muestra de 140 trabajadores, para la Dimensión 4. Control 70,7% presento un nivel alto y 29,3% presento un nivel medio.

Lo cual refleja que, el proceso de control es aceptable, los encargados si realizan dicho proceso, pero este ha presentado fallas que deben considerar para mejorar.

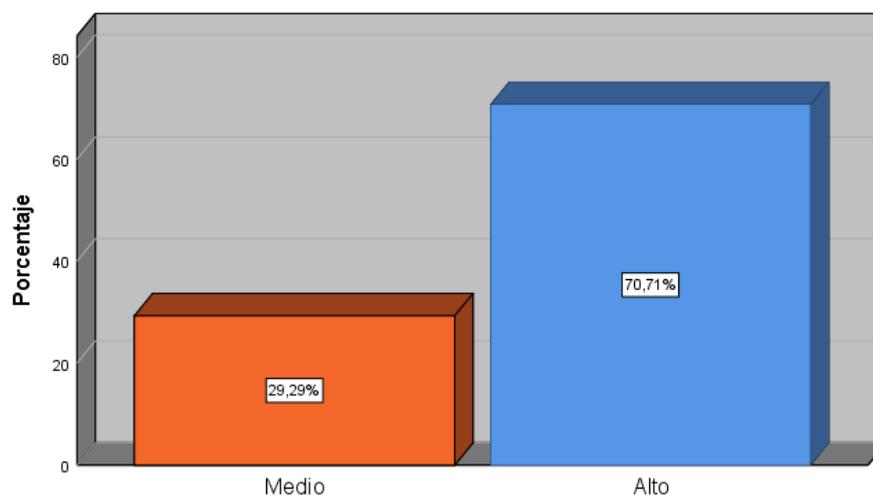
4.2 Resultados descriptivos de la Variable: Conflicto Laboral

Tabla 12. Variable Conflicto Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	41	29,3	29,3	29,3
	Alto	99	70,7	70,7	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

Gráfico 6. Variable Conflicto Laboral



Fuente: elaboración propia

Interpretación: Como puede observarse en la tabla 12, Gráfico 6 en una muestra de 140 trabajadores, para la Variable Conflicto Laboral 70,7% presento un nivel alto y 29,3% presento un nivel medio.

Lo cual refleja que, Conflicto Laboral se han presentado de forma recurrente dentro de la empresa, donde se han manejado de forma afectiva y solo algunos han referido incomodidades laborales.

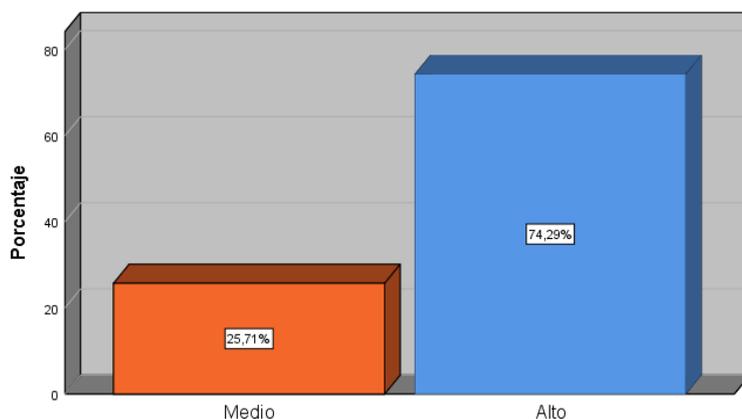
Dimensión 1. Conflicto de roles

Tabla 13. Conflicto de roles

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	36	25,7	25,7	25,7
	Alto	104	74,3	74,3	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

Gráfico 7. Dimensión 1. Conflicto de roles



Fuente: elaboración propia

Interpretación: Como puede observarse en la tabla 13, Gráfico 7 en una muestra de 140 trabajadores, para la Dimensión 1. Conflicto de roles 74,3% presento un nivel alto y 25,7% presento un nivel medio.

Lo cual refleja que, Conflicto de roles latente, donde se evidencia que los trabajadores refieren que existen áreas interdependientes con la suya que retrasan sus funciones. Sin embargo, no es una situación que no se pueda mejorar a través de la gestión.

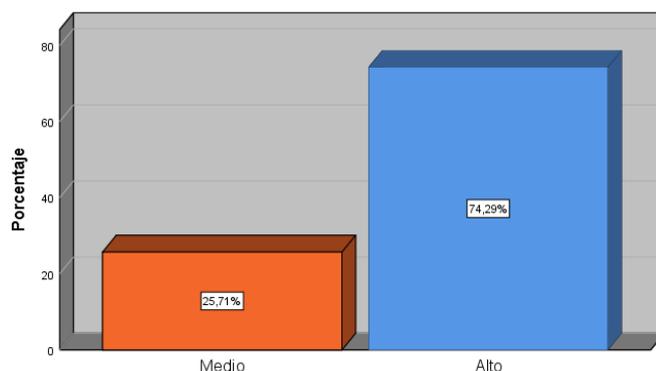
Dimensión 2. Conflictos de estatus

Tabla 14. Conflictos de estatus

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	36	25,7	25,7	25,7
	Alto	104	74,3	74,3	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

Gráfico 8. Dimensión 2. Conflictos de estatus



Fuente: elaboración propia

Interpretación: Como puede observarse en la tabla 14, Gráfico 8 en una muestra de 140 trabajadores, para la Dimensión 2. Conflictos de estatus 74,3% presento un nivel alto y 25,7% presento un nivel medio.

Lo cual refleja que, que han estado presentes conflictos de respeto a las opiniones de sus superiores, sin embargo, han aceptado críticas constructivas.

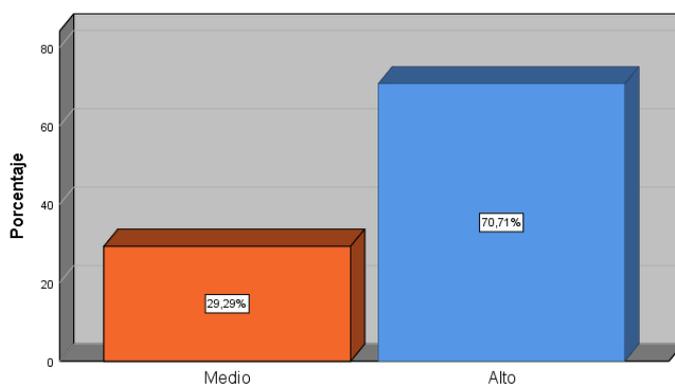
Dimensión 3. Comportamiento gerencial

Tabla 15. Comportamiento gerencial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	41	29,3	29,3	29,3
	Alto	99	70,7	70,7	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

Gráfico 9. Comportamiento gerencial



Fuente: elaboración propia

Interpretación: Como puede observarse en la tabla 14, Gráfico 9 en una muestra de 140 trabajadores, para la Dimensión 3. Comportamiento gerencial 70,7% presento un nivel alto y 29,3% presento un nivel medio.

Lo cual refleja que, que la alta gerencia confía en la capacidad y honestidad de los colaboradores, existe comunicación entre la dirección y los colaboradores efectiva. Sin embargo, gerente general de la empresa toma decisiones sin consultar a los colaboradores.

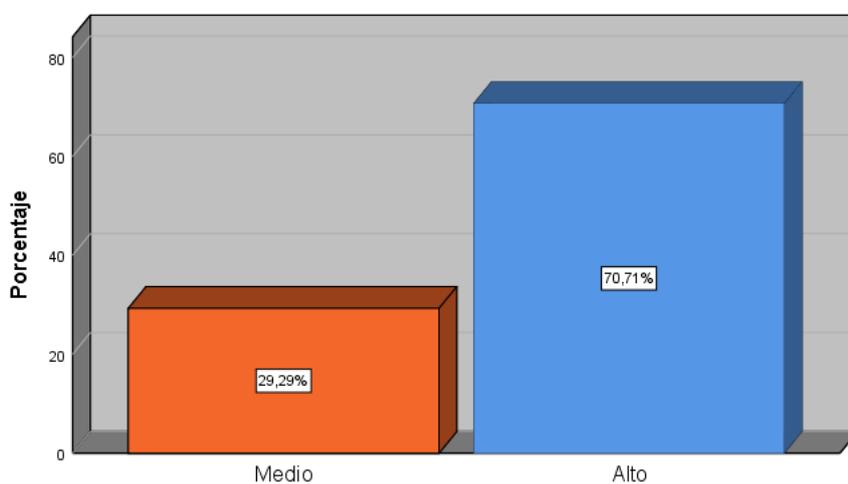
4.3 Resultados descriptivos de la variable Productividad

Tabla 16. Variable Productividad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	41	29,3	29,3	29,3
	Alto	99	70,7	70,7	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

Gráfico 10. Variable Productividad



Fuente: elaboración propia

Interpretación: Como puede observarse en la tabla 15, Gráfico 10 en una muestra de 140 trabajadores, para la Variable Productividad 70,7% presento un nivel alto y 29,3% presento un nivel medio.

Los resultados reflejan que la variable productividad es buena, los trabajadores cumplen con lo establecido, además, existe cultura organizacional adecuada, sin embargo, también presentan aspectos a mejorar.

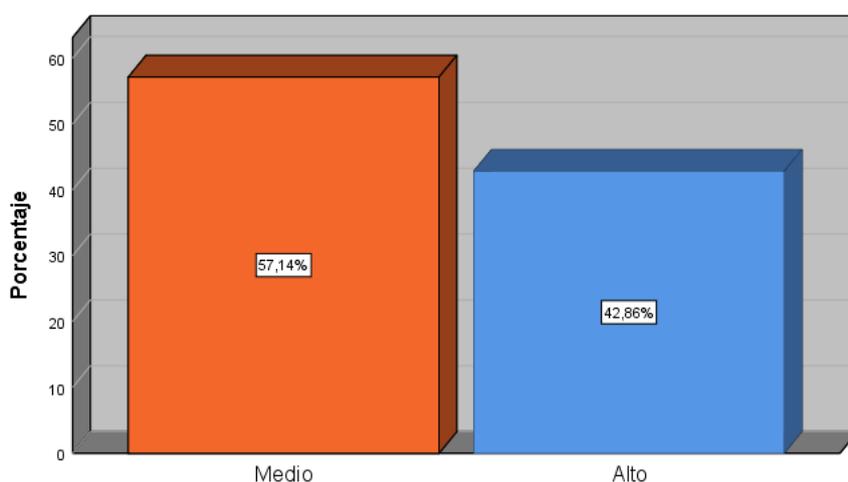
Dimensión 1. Competencias

Tabla 17. Dimensión 1. Competencias

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	80	57,1	57,1	57,1
	Alto	60	42,9	42,9	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

Gráfico 11. Dimensión 1. Competencias



Fuente: elaboración propia

Interpretación: Como puede observarse en la tabla 17, Gráfico 11 en una muestra de 140 trabajadores, para la Dimensión 1. Competencias 42,9% presento un nivel alto y 57,1% presento un nivel medio.

Los resultados reflejan que Dimensión 1. Competencias es buena, los trabajadores cumplen con lo establecido, además, existe cultura organizacional adecuada, sin embargo, también presentan aspectos a mejorar.

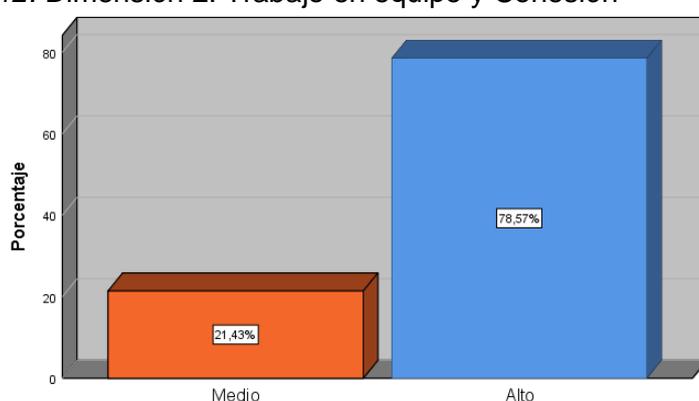
Dimensión 2. Trabajo en equipo y Cohesión

Tabla 18. Dimensión 2. Trabajo en equipo y Cohesión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	30	21,4	21,4	21,4
	Alto	110	78,6	78,6	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

Gráfico 12. Dimensión 2. Trabajo en equipo y Cohesión



Fuente: elaboración propia

Interpretación: Como puede observarse en la tabla 17, Gráfico 11 en una muestra de 140 trabajadores, para la Dimensión 2. Trabajo en equipo y Cohesión 78,6% presento un nivel alto y 21,4% presento un nivel medio.

Los resultados reflejan que la Dimensión 2. Trabajo en equipo y Cohesión es buena, lo mismo que significa que los trabajadores se integran con facilidad al grupo de trabajo, además, toman la iniciativa para colaborar en cada tarea encomendada como grupo.

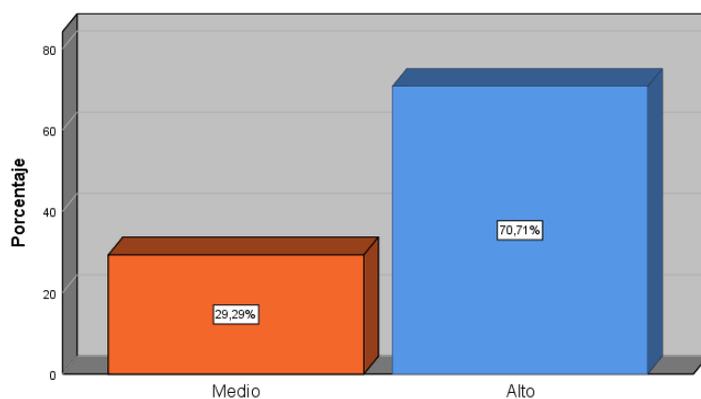
Dimensión 3. Cultura Organizacional

Tabla 19. Dimensión 3. Cultura Organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	41	29,3	29,3	29,3
	Alto	99	70,7	70,7	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

Gráfico 13. Dimensión 3. Cultura Organizacional



Fuente: elaboración propia

Interpretación: Como puede observarse en la tabla 19, Gráfico 13 en una muestra de 140 trabajadores, para la Dimensión 3. Cultura Organizacional 70,7% presento un nivel alto y 29,3% presento un nivel medio.

Los resultados reflejan que la Dimensión 3. Cultura Organizacional es buena, entre los trabajadores existiendo de ese modo un grupo de valores claro, ético y consistente a partir de los cuales se rigen la forma de conducir y ayudar a discernir lo correcto.

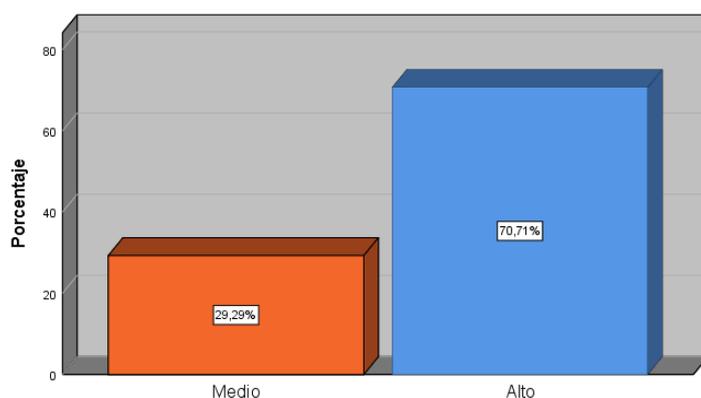
Dimensión 4. Liderazgo

Tabla 20. Dimensión 4. Liderazgo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	41	29,3	29,3	29,3
	Alto	99	70,7	70,7	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

Gráfico 14. Dimensión 4. Liderazgo



Fuente: elaboración propia

Interpretación: Como puede observarse en la tabla 20, Gráfico 14 en una muestra de 140 trabajadores, para la Dimensión 4. Liderazgo 70,7% presento un nivel alto y 29,3% presento un nivel medio.

Los resultados reflejan que la Dimensión 4. Liderazgo resulta ser buena, entre los trabajadores quienes expresaron que el jefe a cargo permanentemente propone tareas y reta su talento con tareas ambiciosas, además, facilita tanto la comunicación como la participación entre los colaboradores, obteniendo una buena convocatoria en todos los trabajadores.

4. 4. Prueba de hipótesis

4.4.1 Prueba de Normalidad

H0: La distribución de las variables no difiere de la distribución normal.

H1: La distribución de las variables de estudio difiere de la distribución normal

Regla a considerar:

Aceptamos la Hipótesis Nula (H0) siempre que el valor de significancia p sea $>0,05$.

Rechazamos la Hipótesis Nula (H0) siempre que el valor de significancia p sea $<0,05$.

Tabla 21. Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
VAR_GESTIONADMINISTRATIVA	,405	140	,000
DIM_PLANIFICACION	,342	140	,000
DIM_ORGANIZACION	,342	140	,000
DIM_DIRECCION	,436	140	,000
DIM_CONTROL	,571	140	,000
VAR_CONFLICTOS	,571	140	,000
DIM_CONFLICTOROLES	,544	140	,000
DIM_CONFLICTOESTATUS	,544	140	,000
DIM_COMPORTAMIENTOGERENCIAL	,571	140	,000
VAR_PRODUCTIVIDAD	,571	140	,000
DIM_COMPETENCIAS	,629	140	,000
DIM_TRABAJOEQUIPO	,505	140	,000
DIM_CULTURAORGA	,571	140	,000
DIM_LIDERAZGO	,571	140	,000

Conforme a lo señalado en la Tabla 21, se observan los resultados alcanzados de la prueba de Shapiro-Wilk, realizada para las variables independientes gestión administrativa y conflicto laboral con sus dimensiones así como a la variable independiente productividad laboral con sus dimensiones, se verifica que lo referido a los valores alcanzados de significancia p para cada uno de los casos es menor que 5% ($p < 0.05$), lo que simboliza que corresponde rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna de la investigación, a través de la cual se indica que las variables presentan distribución no normal, por lo tanto

se cumple el supuesto de normalidad que se requiere para aplicar un modelo de regresión lineal.

4.4.2 Resultados de la contrastación de hipótesis

Regresión lineal para conocer el grado de influencia

Hipótesis general

H0: La gestión administrativa y los conflictos laborales no influyen en la productividad laboral de la Dirección General de Electrificación Rural, Ministerio de Energía y Minas, 2021.

Ha: La gestión administrativa y los conflictos laborales influyen en la productividad laboral de la Dirección General de Electrificación Rural, Ministerio de Energía y Minas, 2021.

Tabla 22. Regresión lineal

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,999 ^a	,998	,998	,35342

Fuente: elaboración propia

Tabla 223. Significancia

ANOVA ^a						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	9985,288	2	4992,644	39971,673	,000 ^b
	Residuo	17,112	137	,125		
	Total	10002,400	139			

Fuente: elaboración propia

Como se puede observar en la tabla 22 el modelo es significativo con un valor $p = 0.0000$, lo cual es evidencia suficiente como para afirmar que estas variables tienen influencia en la productividad laboral.

Tabla 24. Coeficientes

Coeficientes^a

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t
		B	Desv. Error	Beta	
1	(Constante)	,206	,410		,502
	ZUM_VARGESTIONADMINISTRATIVA	,018	,008	,013	2,436
	ZUM_VARCONFLICTOS	,936	,005	,989	179,968

Fuente: elaboración propia

El modelo fue estimado como se puede apreciar en la tabla 23 con un coeficiente de determinación.

V. DISCUSIÓN

El presente estudio de investigación presento como objetivo general Explicar como la gestión administrativa y los conflictos laborales influyen en la productividad laboral de la Dirección General de Electrificación Rural, Ministerio de Energía y Minas, 2021. Los resultados arrojaron que para la variable Gestión Administrativa 86,4% presento un nivel alto y 13,6% presento un nivel medio para la Variable Conflicto Laboral 70,7% presento un nivel alto y 29,3% presento un nivel medio y para la Variable Productividad 70,7% presento un nivel alto y 29,3% presento un nivel medio.

Dichos resultados se corroboran con los estudios de Bullón (2017) tuvo como principal objetivo determinar la incidencia de la Gerencia Administrativa en los Conflictos Laborales según el personal administrativo. Los resultados muestran que el personal administrativo aportó que un porcentaje de un 55.6% fue tomado como óptimo, seguido de un 34.2% de nivel regular y por último un 10.3% opinan que no es óptimo. Se llegó a la conclusión que la variabilidad de la dimensión intrapersonal de los conflictos laborales depende el 39.8% de la gerencia administrativa, la gerencia administrativa incide significativamente en la dimensión extra-personal e los conflictos laborales depende el 34%, los conflictos laborales según el personal administrativo en la Municipalidad dependen el 39.8% de la gerencia administrativa.

Asimismo, Facho (2017) tuvo como objetivo principal sostuvo como objetivo establecer la relación que existe tanto en la Gestión Administrativa como en la Productividad Laboral de los trabajadores. Se obtuvo como resultado que la mayor parte de los colaboradores, esto es 42 de los 57 trabajadores consultados han señalado respecto a dirección administrativa tener un nivel de satisfacción regular con un resultado de 73.7%. Por lo que a su vez es seguida de la categoría malo teniendo un porcentaje de 7.0%. Se llegó a la conclusión que basado a los hallazgos en dicho estudio hay un nivel regular de gestión, planificación, organización, dirección y control administrativo. El servicio no es sumamente óptimo, podría mejorar si se implementa adecuadamente un buen proceso de gestión administrativa, los

trabajadores no se sienten satisfechos, consideran no ser valorados de la manera más adecuada ya que los procesos no se implementan correctamente.

En cuanto al objetivo específico 1 Explicar como la gestión administrativa y los conflictos laborales influyen en la Competencias laboral de la Dirección General de Electrificación Rural, Ministerio de Energía y Minas, 2021. Para la Dimensión 1. Competencias 42,9% presento un nivel alto y 57,1% presento un nivel medio. Los resultados reflejan que las Competencias es buena, los trabajadores cumplen con lo establecido, además, existe cultura organizacional adecuada, sin embargo, también presentan aspectos a mejorar.

Resultados que se corroboran con el estudio de Chadwick, Li, (2018) Sistemas de recursos humanos, departamentos de recursos humanos y establecimiento percibido Productividad laboral. Los resultados obtenidos muestran que HPWS se esperaba una impresión moderadamente positiva en el departamento de RR. Maniquí de Ment ($r = .30, p <.01$). Los HPWS y HR varían entre los departamentos de muestra y los departamentos de recursos humanos no están relacionados juntamente, esto trae como consecuencia inestabilidad. Por otro lado, las variables de control están relacionadas con las expectativas los cuales son indicadores característicos claves de establecimiento, un ejemplo: la edad de establecimiento se correlaciona positivamente con el tamaño del establecimiento ($r = .19, p <.05$), y la presencia sindical es correlacionado negativamente con el estado de ánimo de lucro ($r = -0,33, p <0,01$). Se llegó a la conclusión que no tomar en cuenta el papel de la función en las prácticas de recursos humanos y el capital humano se estaría excluyendo una parte importante sobre cómo la gestión de personas afecta cuantitativamente el rendimiento.

En relación al objetivo específico 2 Explicar cómo la gestión administrativa y los conflictos laborales influyen en el Trabajo en equipo y cohesión laboral de la Dirección General de Electrificación Rural, Ministerio de Energía y Minas, 2021. Para la Dimensión 2. Trabajo en equipo y Cohesión 78,6% presento un nivel alto y 21,4% presento un nivel medio. Los resultados reflejan que la Dimensión 2. Trabajo en equipo y Cohesión es buena, los

trabajadores se integran con facilidad al grupo de trabajo, además, toman la iniciativa para colaborar en cada tarea encomendada como grupo.

Dichos resultados se corroboran con el estudio de Álvarez, Freire, Gutiérrez (2017) Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas. Los resultados obtenidos muestran que hay dos grupos de empresas que no presentan diferencias algunas con respecto a las capacitaciones en la productividad laboral, las cuales son: las Empresas Grandes y Pymes, éstas solo varían en el parámetro ATE en PSM, donde las grandes empresas brindan una productividad laboral por debajo del 2.8% sobre las empresas que no lo hacen, en contra parte, las Pymes ofrecen una mayor productividad laboral de un 2.4% mostrando una diferencia sobre las empresas no capacitadas. Se llegó a la conclusión que las capacitaciones en la productividad laboral de la empresa han tenido impactos efectivos, sin embargo, se ha precisado que en el país existe niveles altos de rotación por parte de los empleados, cuyo fin después de ser capacitados son movilizadas a otra empresa, esto con lleva a perder efectividad en empresas. Estas manifestaciones se llevan a cabo en países que han aplicado este tipo de reformas, entre ellos Chile.

Referente al objetivo específico 3 Analizar como la gestión administrativa y los conflictos laborales influyen en la Cultura Organizacional de la Dirección General de Electrificación Rural, Ministerio de Energía y Minas, 2021 para la Dimensión 3. Cultura Organizacional 70,7% presento un nivel alto y 29,3% presento un nivel medio. Los resultados reflejan que la Dimensión 3. Cultura Organizacional es buena, entre los trabajadores existe un conjunto de valores claro, ético y consistente que rige la forma en que se conducen y ayuda a distinguir lo correcto.

Los resultados se corroboran con el estudio de Menacho, Uribe, Campos, y Carajulca (2019) Incidencia de la gestión administrativa en los conflictos laborales de trabajadores administrativos del proyecto especial Sierra Centro Sur en Ayacucho, 2018. Los resultados obtenidos muestran que empleados opinan de acuerdo a las encuestas previas sobre la gestión administrativa con respecto al proyecto especial Sierra Centro Sur, Ayacucho

2018, apuntan que el 14,55% opinan que bajo, los siguientes que 37,27% dicen que medio y otros 48,2% es alto. También en el mismo proyecto de Sierra es importante mencionar sobre el conflicto laboral hay un 54,45% que asumen que es bajo, un 30,00% agregan que es medio y un 14,55% establecen que es alto. Se llegó a la conclusión que de acuerdo a la importancia de la gestión administrativa transmite fuertes impactos significativos hacia los conflictos laborales tanto así que menos de 1852 no fuere eficiente y menos de 1135 veces si no fuera buena, estas variables que se comentaron previamente producen un efecto en las diferenciaciones de las actividades y recursos compartidos.

Finalmente, en cuanto al objetivo específico 4 Analizar como la gestión administrativa y los conflictos laborales influyen en el Liderazgo laboral de la Dirección General de Electrificación Rural, Ministerio de Energía y Minas, 2021 para la Dimensión 4. Liderazgo 70,7% presento un nivel alto y 29,3% presento un nivel medio. Los resultados reflejan que la Dimensión 4. Liderazgo es buena, entre los trabajadores expresaron que el jefe reta constantemente mi talento con tareas ambiciosas, además, facilita la comunicación y participación y tiene una buena convocatoria en todos los trabajadores

Resultado que se corrobora con el estudio de Ferragud (2019) en su estudio titulado Propuestas para mejorar el clima laboral y resolución de situaciones conflictivas. Tuvo como objetivo principal proponer un plan de mejora conforme a las áreas de oportunidades detectadas y los hallazgos productos de las entrevistas realizadas al equipo de trabajo. La metodología fue de diseño descriptivo, la técnica utilizada fue de análisis de documentos, entrevista y como instrumento la encuesta. Los resultados obtenidos muestran que dentro de las organizaciones deben contener en su principal misión mejorar al personal como recursos humanos ofertando el mejorar las necesidades de modernización y la formación teórica y de sus habilidades necesarias. Se llegó a la conclusión que las organizaciones públicas deben estar dedicadas a distribuir justicia y de administrar los recursos que tienen, también el manejo de otros departamentos como el intercambiando de bienes y recursos para una posible mejoría. Después de realizar encuesta enfocado en la perspectiva de los trabajadores y el personal directivo percibió que un 65.6

requiere mejorar la organización interna, como los procesos de planificación, aumentar los eventos motivacionales, de adiestramiento en el sistema de comunicación y actualizaciones en el tipo de liderazgo.

VI. CONCLUSIONES

- Primero; se llegó a la conclusión que la gestión administrativa cumple una función importante dentro de la entidad, la cual puede orientar en situaciones de conflicto para que estas no influyan de forma negativa en la productividad, además, que las entidades deben llevar a cabo los procesos de planificación, organización, control y evaluación para poder lograr los objetivos trazados. Los resultados arrojaron que para la variable Gestión Administrativa 86,4% presentó un nivel alto y 13,6% presentó un nivel medio, para la variable Conflicto Laboral 70,7% presentó un nivel alto y 29,3% presentó un nivel medio y para la Variable Productividad 70,7% presentó un nivel alto y 29,3% presentó un nivel medio.
- Segundo, en relación al objetivo específico 1 para la Dimensión Competencias 42,9% presentó un nivel alto y 57,1% presentó un nivel medio. Los resultados reflejan que las Competencias son buenas, los trabajadores cumplen con lo establecido, además, existe cultura organizacional adecuada, sin embargo, también presentan aspectos a mejorar. Se observó que al mantener una gestión administrativa adecuada los trabajadores logran realizar sus actividades con mayor objetividad.
- Tercero; referente al objetivo específico 2 para la Dimensión Trabajo en equipo y Cohesión 78,6% presentó un nivel alto y 21,4% presentó un nivel medio. Los resultados reflejan que los trabajadores se integran con facilidad al grupo de trabajo, además, toman la iniciativa para colaborar en cada tarea encomendada como grupo.
- Cuarto; referente al objetivo específico 3 para la Dimensión Cultura Organizacional 70,7% presentó un nivel alto y 29,3% presentó un nivel medio. Los resultados reflejan que la Dimensión Cultura Organizacional es buena, toda vez que entre los trabajadores existe un conjunto de valores claros, éticos y consistentes que rigen la forma en que se conducen y ayuda a distinguir lo correcto.

- Quinto, finalmente se concluye que, si existe influencia de la gestión administrativa y los conflictos laborales en la productividad laboral de la Dirección General de Electrificación Rural, Ministerio de Energía y Minas, 2021 para la Dimensión Liderazgo 70,7% presentó un nivel alto y 29,3% presentó un nivel medio.

VII. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la gerencia de la entidad mantener el nivel que llevan debido a que ha dado buenos resultados y aunque tienen aspectos por mejorar, sus prácticas, políticas, estrategias y decisiones resultan positivas dentro de los trabajadores y la productividad en general.
- Se recomienda, a los trabajadores, mantener el mismo ritmo para cada proceso y actividad, debido a que suele variar un poco los resultados, sin embargo, se notó que estos cumplen con lo establecido.
- Se recomienda, realizar talleres y capacitaciones para fomentar el trabajo en equipo el cual es vital para tener resultados positivos en la productividad, además de un buen manejo de los conflictos que se presenten.
- Se recomienda a la institución materia de estudio, mantener una política de valores y cultura organizacional, pues se observó que los trabajadores están dispuestos y ello refleja un aspecto positivo para los mismos.
- Se recomienda, a la gerencia realizar prácticas que incentiven a los trabajadores, se observó que mantienen una buena comunicación y relación, sin embargo, siempre es bueno que se les brinde un factor de apoyo adicional para que se sientan motivados e identificados en sus labores.

VIII. PROPUESTA

Taller virtual sobre las estrategias de gestión administrativa y los conflictos laborales “Un mismo objetivo, una misma actitud”

Inicio

Como se ha venido analizando en todo el desarrollo del presente trabajo, la gestión administrativa comprende procesos de gran relevancia dentro de una organización, estos están enmarcados dentro de la planificación, organización, control y dirección en el cual se interrelacionan una serie de objetivos y metas a cumplir, esto bajo el apoyo del recurso humano.

Bajo esta premisa, se plantea un taller virtual dinámico, enfocado a las estrategias de gestión que se pueden aplicar y los conflictos laborales. Asimismo, se observó que ninguna empresa está libre de presentar situaciones conflictivas, pero el cambio radicara en cómo se les brinde atención y solución a dichas situaciones. El taller tendrá una duración de 3 horas y estará constituido por los trabajadores de la Dirección General de Electrificación Rural - Ministerio de Energía y Minas, 2021

Desarrollo

En este sentido, se presentan los siguientes pasos:

1. Planificación: en esta etapa se enseñará cómo es el proceso adecuado de planificar, realizando preguntas acerca que los pasos que se deben seguir y cuáles han sido las experiencias tanto negativas o positivas que han tenido luego de realiza un proceso de planificación.
2. Organización: en este apartado se les pedirá a los participantes virtuales conseguir una hoja y un lápiz, en el cual se le dará una lista de actividades empresariales y deberán ordenarlas según la prioridad y área correspondiente, una vez finalizado se evaluará como estos enfocan la organización y las deficiencias que presenten.

3. Control: dentro de la etapa de control, el tiempo es un factor de gran relevancia, por lo cual, se les presentará en la pantalla digital un reloj, este llevará actividades, horarios, encargados y otros aspectos de gestión, el participante deberá colocar en una página como considera que debe ser distribuido y controlado el proceso organizacional.
4. Evaluación: al finalizar se enseñará la realización de la matriz FODA, una herramienta importante para analizar, fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, esto lo harán enfocado a la empresa y a ellos mismos como trabajadores.

Cierre

Es importante señalar, que el taller lleva por nombre “Un mismo objetivo, una misma actitud”, en manera de reflexión se finalizara esta actividad, indicando que cada persona, trabajador, gerente, encargado y otras áreas, son claves dentro de la empresa, cualquier situación que pase dentro de ellos afectará directamente a la empresa y seguidamente sus labores, por lo cual, deben de unir objetivos y actitud para que estas se encaminen al éxito de ambos.

Además, indicar que los conflictos laborales pueden convertirse en oportunidades de desarrollo, donde se puedan potenciar las debilidades o deficiencias por un comportamiento más asertivo.

Se realizarán las recomendaciones correspondientes para los trabajadores y para los jefes, en el cual se sugiere que de manera trimestral se realicen talleres sobre comunicación organizacional, liderazgo, clima laboral, desempeño y otros temas que sirvan como herramienta o recordatorio de lo que se maneja dentro de la gestión de una empresa.

Finalmente, el personal forma parte de una empresa, la empresa forma parte de un país, el desarrollo del país dependerá tanto de la empresa como del trabajador; si deseamos ver mejoras en los ministerios es necesario empezar a mejorar como personas.

PLANIFICACIÓN DE LA PROPUESTA DE DOCTORADO

I. IDENTIFICACIÓN

- ✓ Nombre de la Institución: Dirección General de Electrificación Rural - Ministerio de Energía y Minas, 2021
- ✓ Representante: DEBORAH MERCEDES CASTRO CASTILLO
- ✓ Período: 4 semanas
- ✓ Cobertura: personal de Dirección General de Electrificación Rural - Ministerio de Energía y Minas

II. FUNDAMENTACIÓN

La gestión administrativa es de gran importancia dentro de una organización, en ella pueden medirse, establecerse, analizarse o preverse situaciones que perjudiquen a la empresa. Basado en ello se presenta el taller virtual “Un mismo objetivo, una misma actitud” partiendo de la necesidad observada en los trabajadores por conocer aspectos fundamentales de la gestión, además, conocer formas de resolver los conflictos laborales que se puedan presentar.

III. RECURSOS

- 4.1 HUMANOS: Se utilizará el personal de logística, difusión y capacitación, en lo cual se estima 10 personas.
- 4.2 INFRAESTRUCTURA: el taller será brindado de forma virtual, sin embargo, en la oficina de la dirección se reunirá solo el personal necesario que se capacitará.
- 4.3 MATERIALES: los materiales a utilizar serán laptop, proyector, hoja, lápiz.

V. PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO

Se estima una inversión mínima debido a que el taller será de forma virtual, solo sería gastos de internet, lo cual será financiado por el investigador.

VI. EVALUACIÓN

Al finalizar el taller se realizará una evaluación de todo el proceso para conocer si se lograron los objetivos establecidos.

CUADRO DE RESUMEN DE PROPUESTA DE DOCTORADO POR EJECUTAR

OBJETIVO	META	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	CRONOGRAMA (Semanas)			
				1	2	3	4
Capacitar al personal sobre las estrategias de gestión administrativa y la resolución de conflictos laborales	Finalizada la capacitación lograr un cambio de actitud en el personal donde logre ver una adecuada organización de los colaboradores de la entidad que va de la mano con su productividad.	<ul style="list-style-type: none"> - Organización del taller - Convocatoria a los participantes - Preparación de materiales - Explicación previa acerca del tema a abordar - Taller - Dinámica virtual - Cierre y reflexión 	<ul style="list-style-type: none"> •Equipo de logística •Equipo de difusión •Equipo de capacitación 	-Explicación previa acerca del tema a abordar (media hora)	-Taller una hora y media	-Dinámica virtual media hora	-Cierre y reflexión media hora

REFERENCIAS

- Abarca, Y., Espinoza, T., Llerenan, S y Berrios, N. (2020). Tipos de conflictos laborales y su manejo en el ejercicio de la enfermería. *Enfermería Global*, 19(57), 460-478. Recuperado de https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412020000100014
- Álvarez, B., Freire, D., y Gutiérrez, B. (2017). Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas. (Tesis de titulación). Universidad de Concepción. Recuperado de <http://repositorio.udec.cl/bitstream/11594/2495/3/%C3%81lvarez%20-%20Freire%20-%20Guti%C3%A9rrez.pdf>.
- Barragán, C., Borja, C., Barragan, J., y Quizhpe, V. (2021). Capacidades internas y su incidencia en la efectividad de la gestión académica de la Universidad Estatal de Bolívar, Ecuador. *Pro sciences: revista de producción, ciencia e investigación*. 5(39). 1-9. Recuperado de <http://www.journalprosciences.com/index.php/ps>
- Bjuggren, C. (2017). Employment protection and labor productivity. *Journal of Public Economics*. 157. 138-157. Recovered from <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0047272717302013>
- Bloom, N., Brynjolfsson, E., Foster, L., Jarmin, R., Patnaik, M., Saporta, I., y Van Reenen, J. (2019). What Drives Differences in Management Practices? *American Economic Review*. 109 (5). 1648-1683. Recovered from <https://www.aeaweb.org/articles?id=10.1257/aer.20170491>
- Botero, Luz. (2017). El liderazgo en la gestión administrativa como impulsor de la estrategia para la competitividad internacional empresarial. *Revista Ciencias Estratégicas*, 25(38), 271-276. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1513/151354939001.pdf>.
- Bullón, C. (2017). Gerencia administrativa y su incidencia en los conflictos laborales municipalidad distrital coronel Gregorio Albarracín

- Lanchipa2016. (Tesis de titulación). Universidad César Vallejo. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/5407/Bull%C3%B3n_ICDP.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Cajo, L. (2018). Gestión administrativa en el desempeño laboral de los trabajadores del Ministerio de Agricultura y Riego, Lima, 2018. (Tesis de titulación). Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Recuperado de http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2392/TESIS_%20CAJO%20ESCUDERO%20LICIA%20DELMY.pdf?sequence=2&isAllowed=y.
- Calle, D., Erazo, J., y Narváez, C. (2020). Estrategias de mediación y solución de conflictos para el sector industrial de pinturas. Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía. 5(10). 1-10 Recuperado de <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/105/1051316018/html/>
- Caridad, M., Cardeño, N., Cardeño, E., y Castellano, M. (2017). Contribuciones de la comunicación asertiva en la resolución de conflictos dentro de instituciones de educación superior. Revista Espacios. 38(50). 6. Recuperado de <http://www.revistaespacios.com/a17v38n50/a17v38n50p06.pdf>
- Carrasco, S. (2015). Metodología de la investigación científica. (2. a ed.). Lima: Editorial San Marcos, 476p.
- Castellano, M., Virviescas, J., Castro, E., Alvarino, C., Pinzón, B., y Gutiérrez, R. (2017). Resolución de conflictos para el fomento de la cultura de paz: importancia de los medios de comunicación alternos en Colombia. Revista Lasallista de Investigación. 14(1), 56-65. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/695/69551301005.pdf>.
- Castro, K., y Delgado, J. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo 2020. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. 4(2). 684-703. Recuperado de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/107>

- Chadwick, C., y Li, P. (2018). Sistemas de recursos humanos, departamentos de recursos humanos y establecimiento percibido Productividad laboral. *Gestión de recursos humanos*, 1–14. Recuperado de <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/hrm.21914>.
- Claus, L. (2020). HR Disruption—Time Already to Reinvent Talent Management. *BRQ Business Research Quarterly*.22(3). 207-215. Recovered from <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1016/j.brq.2019.04.002>
- Contreras, F., y Moyano, H. (2018). Factores individuales y grupales que influyen en la productividad de los trabajadores de las grandes y medianas empresas de Guayaquil. *Perspectivas*. 42(45). 97-122. Recuperado de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S1994-37332018000200005&script=sci_arttext
- De León, M. (2016). Liderazgo y conflictos laborales (Estudio realizado en el Centro de Añejamiento, Organización y desarrollo de personal S.A.). (Tesis de titulación). Universidad Rafael Landívar. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/De-Leon-Maria.pdf>.
- Díaz, M., Bornay, M., y López, A. (2017). HRM practices and innovation performance: a panel-data approach. *International Journal of Manpower*.38(3). 354-372. Recovered from <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJM-02-2015-0028/full/html>
- Echevarría, D., y Córdova, L. (2016). Comunicación organizacional y gestión administrativa en una organización cristiana. *Revista Valor Agregado*. 2(1), 53-66. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>.
- Facho, J. (2017). Gestión administrativa y productividad laboral en trabajadores de la subgerencia de operaciones de fiscalización, municipalidad de lima, 2016. (Tesis de Titulación). Universidad César Vallejo. Recuperado de

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6006/Facho_GJE.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Feria, J., Martelo, R., y Franco, D. (2018). Effects of Mobbing on Labor Productivity. Contemporary Engineering Sciences. 11(17). 841 – 850. Recovered from <http://www.m-hikari.com/ces/ces2018/ces17-20-2018/p/marteloCES17-20-2018-2.pdf>

Ferragud, C. (2019). Propuestas para mejorar el clima laboral y resolución de situaciones conflictivas. (Estudio de titulación). Universidad Siglo 21. Recuperado de <https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/16876/Ferragud%20Cynthia%20Elizabeth%20TFG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Gil, D. (2018). Trabajo en equipo, una estrategia para la productividad empresarial. (Estudio de Titulación). Universidad Cooperativa de Colombia. Recuperado de https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/6522/1/2018_estrat%20egia%20productividad%20empresarial.pdf.

González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., y Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. Revista Universidad y Sociedad. 12(4). 32-37. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000400032&script=sci_arttext&lng=en

González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., y Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. Revista Universidad y Sociedad, 12(4), 32-37. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400032.

Guardia, F., Alva, J y Ramos, J. (2016). Conflictos laborales en el sector salud del Perú. Revista AnFacMed. 76(), 63-65. Recuperado de

https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412020000100014

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6a. ed.). México: Mc Graw Hill Education.

Herrera, L., Naranjo, P., Betancur, L., Hurtado, L. (2017). Factores que determinan la Motivación Laboral en empleados del Sector Público del municipio de Medellín y municipio de La Estrella. *Revista CIES*. 8(1). 23-42. Recuperado de <https://www.escolme.edu.co/revista/index.php/cies/article/view/109>

Jaimes, S., Márquez, J y Pernía, L. (2016). Factores psicosociales que influyen en el comportamiento laboral de acuerdo con los procesos de gestión administrativa y del talento humano que presentan los empleados de la Empresa Distraves S.A de Cúcuta. *Mundo FESC*, 5(10), 23-26. Recuperado de <https://www.fesc.edu.co/Revistas/OJS/index.php/mundofesc/article/view/73>

Khaled, A. (2019). Impact of Work-Life Balance, Happiness at Work, on Employee Performance. *International Business Research*. 12(2). 99-112. Recovered from <https://pdfs.semanticscholar.org/255e/18221ad3601c8d3ac91a74d6c613c58cc6e9.pdf>

Kianto, A., Shujahat, M., Hussain, S., Nawaz, F. y Ali, M. (2019). The impact of knowledge management on knowledge worker productivity. *Baltic Journal of Management*. 14(2). 178-197. Recovered from <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/BJM-12-2017-0404/full/html>

Knies, E., Boselie, P., Gould, J., y Vandenabeele, W. (2018). Strategic human resource management and public sector performance: context matters. *The International Journal of Human Resource Management*. 32(14). 1-13.

<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/09585192.2017.1407088>

León, A. (2018). Arbitraje y Conflictos Laborales en el Perú. *Revista de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas*. 70(10), 251-261. Recuperado de <http://revistas.unsaac.edu.pe/index.php/RFDPCP/article/view/43>.

Marvel, M., Rodríguez, C., y Núñez, M., (2016). La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores (2016). *Revista Intangible Capital*, 7(2), 549-584. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/549/54921605013.pdf>

Medel, R., y Pérez, D. (2017). Tres modelos de conflicto laboral en Chile: el peso de la economía, la organización sindical y el régimen de trabajo en las tendencias de la huelga extralegal. *Rev. Colomb. Soc.* 40(2). 173-195. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-159X2017000200173&script=sci_abstract&tlng=pt

Menacho, I., Uribe, Y., Campos H., y Caruajulca, W. (2019). Incidencia de gestión en conflictos laborales de trabajadores administrativos del proyecto especial Sierra Centro Sur en Ayacucho, 2018. *Revista de Ciencias de la Gestión Global*, 2(1), 6-14. Recuperado de <https://journals.cincader.org/index.php/gmsj/article/view/96/85>.

Mendivel, R., Lavado, C., Sánchez, A. (2020). Gestión administrativa y gestión de talento humano por competencias en la Universidad peruana Los Andes, Filial Chanchamayo. *Conrado*. 16(72). 262-268. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000100262

Pacheco, R., Robles, C., y Ospino, A. (2018). Análisis de la Gestión Administrativa en las Instituciones Educativas de los Niveles de Básica y Media en las Zonas Rurales de Santa Marta, Colombia. *Información Tecnológica*. 29(5). 259-266. Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-07642018000500259&script=sci_arttext

- Panduro, L., Bollet, F., Ramirez, L., y Chenet, M. (2019). Desempeño laboral y gestión administrativa de la universidad privada de Pucallpa, 2018-2019. Repositorio de revistas de la universidad privada de Pucallpa 4(2). 5. Recuperado de <http://www.revistas.upp.edu.pe/index.php/RICCVVA/article/view/149>
- Pérez, V., Palací, F., y Topa, G. (2017). Cultura de conciliación y conflicto trabajo/familia en trabajadores con turnos laborales. Acción psicológica. 14(2). 193-210. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3440/344054646013.pdf>
- Pimienta, J. y De la Hoz, A. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Pearson Educación
- Quijia, J., Guevara, R., y Ramírez, J. (2021). Determinantes de la Productividad Laboral para las Empresas Ecuatorianas en el Periodo 2009-2014. Revista Politécnica 2021,47(1), 17-26. Recuperado de <https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/download/194/177>.
- Ramos, J. (2018.) Gestión de conflictos y compromiso organizacional en el personal administrativo de la municipalidad distrital de chilca - 2018. (Tesis de titulación). Universidad Autónoma del Perú. Recuperado de [http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/784/1/Ramos %20Mollehuara%2C%20Jackeline%20Fiorella.pdf](http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/784/1/Ramos%20Mollehuara%2C%20Jackeline%20Fiorella.pdf).
- Rojas, M., Cespedes, R., y Bambaren, L. (2020). Gestión del talento humano y su incidencia en la productividad laboral del personal operativo en la Empresa FisimSac Huánuco – 2015. Revista Balance´s Tingo María, 8(11), 48-55. Recuperado de https://revistapolitecnica.epn.edu.ec/ojs2/index.php/revista_politecnica2/article/view/1187.
- Shujahat, M., Sousa, M., Hussain, S., Nawaz, F., Wang, M., y Umer, M. (2019). Translating the impact of knowledge management processes into knowledge-based innovation: The neglected and mediating role of

knowledge-worker productivity. *Journal of Business Research*. 94. 442-450. Recovered from <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S014829631730440X>

Silva, R., Pino, F., y López, F. (2020). Impacto de la mediación en los conflictos laborales de las empresas Mipymes y sus trabajadores. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*. 12(1), 187-193. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000100187.

Suárez, R., Rodríguez, Y y Muñoz, N. (2017). Análisis de percepción sobre estrategias administrativas y el impacto en la productividad laboral, *RIMCI*, 4(8), 61-67. Recuperado de <http://ojs.urepublicana.edu.co/index.php/ingenieria/article/view/396/349>

Toyama, J y Yomond, S. (2020). Los nuevos conflictos jurídicos laborales a propósito de la COVID-19. *Revista IUS ET VERITAS*. (61), 178-193. Recuperado de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/23153>.

Ulate, R. (2020). Teletrabajo y su impacto en la productividad empresarial y la satisfacción laboral de los Colaboradores: tendencias recientes (2020). *Revista Tecnología en Marcha*. 33 (), 23-31. Recuperado de https://revistas.tec.ac.cr/index.php/tec_marcha/article/view/5477.

Valderrama, S. (2015). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. Lima: San Marcos. 495 pp.

Wael, A., Abubaker, A., y Basel, S. (2019). Factors affecting construction labour productivity in Yemen. *International Journal of Construction Management*. 19 (1). 79-91. Recovered from <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/15623599.2017.1382091>

Yi, W., y Chan, A. (2017). Effects of Heat Stress on Construction Labor Productivity in Hong Kong: A Case Study of Rebar Workers. *Int. J.*

Environ. Res. Public Health.14(9). 1055. Recovered from <https://www.mdpi.com/1660-4601/14/9/1055>

Anchelia, V., Inga, M., Olivares, P., y Escalante, J. (2021). La gestión administrativa y compromiso organizacional en instituciones educativas. Propósitos y Representaciones. Special Number: Educational practices and teacher training. 9(1). 1-14. Recuperado de <https://revistas.usil.edu.pe/index.php/pyr/article/download/899/1200>

Ventura, A. (2021). Gestión administrativa y motivación en la producción de una empresa de productos naturales, 2020. 593 Digital Publisher CEIT. 6(2). 43-60. Recuperado de https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/465

Esteban, V. (2016). La gestión del capital humano y productividad laboral del personal de una entidad educativa privada, Arequipa 2016. Revista Científica Investigación Andina. 16(2). 89-95. Recuperado de <https://revistas.uancv.edu.pe/index.php/RClA/article/view/275>

Montejo, A (2015). Tecnologías blandas en la gestión administrativa de las empresas constructoras mipymes. Questionar: Investigación Específica. 3(1). 109-129. Recuperado de <https://revistas.uamerica.edu.co/index.php/rques/article/view/122>

Jaimes, L., Luzardo, M., y Rojas, M. (2018). Factores Determinantes de la Productividad Laboral en Pequeñas y Medianas Empresas de Confecciones del Área Metropolitana de Bucaramanga, Colombia. Información Tecnológica. 29(5). 175-186. Recuperado de <https://pdfs.semanticscholar.org/3a49/736f261484f7e49c59d6d33e52092df6a24d.pdf>

Pardo, C., y Díaz, O. (2014). Desarrollo del talento humano como factor clave para el desarrollo organizacional, una visión desde los líderes de gestión humana en empresas de Bogotá D.C. Suma de Negocios. 5(11). 39-48. Recuperado de <https://www.elsevier.es/es-revista-suma-negocios-208-articulo-desarrollo-del-talento-humano-como-S2215910X14700187>

Villalobos, M., y Pertuz, F. (2019). Manejo de conflictos en el emprendimiento de las empresas del sector gastronómico de santa marta Colombia. SAPIENTIAE: Ciênciassociais, Humanas e Engenharias. 5(1). 31-57. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7052370.pdf>

Carmona, O. (2015). Gestión de los conflictos laborales en los centros educativos de educación secundaria desde la normativa vigente. Rev. Gestión de la Educación. 5(2).69-97. Recuperado de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/gstedu/article/download/19943/20099/>

ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Instrucciones: La encuesta es anónima y sus respuestas son confidenciales, le agradecemos ser lo más sincero posible. Llene los espacios en blanco y marque con un aspa la alternativa que considere más conveniente.

DATOS ESPECÍFICOS	
1	Muy en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	De acuerdo
5	Muy de acuerdo

VARIABLE 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA						
Nº	Dimensión 1: Planificación	1	2	3	4	5
1	Se cuenta con un plan de necesidades de RRHH con base en el plan anual de actividades					
2	Existe un área de planificación para coordinar y tomar decisiones					
3	Se desarrollan, analizan y seleccionan alternativas de solución en el proceso de toma de decisiones					
4	Están definidos los planes de trabajo					
5	Los objetivos y metas se basan en la realidad					
	Dimensión 2: Organización					
6	Conoce usted la misión y visión					
7	Conoce usted el Manual de Organización y Funciones					
8	Usted dispone de los insumos necesarios para cumplir sus					
9	Se mide el desempeño del personal que labora					
10	Están claramente definidas y delimitadas las responsabilidades					
	Dimensión 3: Dirección					
11	Existe una buena relación entre la administración y el personal					
12	Se cuenta con personal de confianza para la supervisión de los					
13	Se proporciona a los supervisores la suficiente autoridad.					
14	Se da a los trabajadores administrativos la confianza de expresar sus comentarios y recomendaciones, sean personales o laborales					
15	Se comunica a todos trabajadores administrativos los planes y planificaciones de la empresa					

	Dimensión 4: Control					
16	Se controla el tiempo de atención por usuario					
17	Se toman acciones inmediatas a penas se detectan fallas y se soluciona de manera inmediata					
18	Se revisan informes de actividades, indicadores y cumplimiento de objetivos a fin de tomar decisiones					
19	Se manejan estándares de atención para garantizar el mejor servicio					
20	Se reciben sugerencias de los usuarios y se da seguimiento					

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE: PRODUCTIVIDAD LABORAL

Instrucciones: La encuesta es anónima y sus respuestas son confidenciales, le agradecemos ser lo más sincero posible. Llene los espacios en blanco y marque con un aspa la alternativa que considere más conveniente.

DATOS ESPECÍFICOS	
1	Muy en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	De acuerdo
5	Muy de acuerdo

N°	PREGUNTA	ESCALA				
		1	2	3	4	5
Competencias						
1	Tiene las capacidades para desarrollar la labor encargada					
2	Tiene las aptitudes para la labor que realiza					
3	Demuestra dominio en las actividades que se le encomienda					
4	Tiene los conocimientos para desarrolla la tarea encomendada					
Trabajo en equipo y Cohesión						
5	Considero que he aportado lo que se espera de mí en los equipos de trabajo en que he participado en mi organización					
6	Me integro con facilidad al grupo de trabajo					
7	Participo con disposición en las tareas, en grupo en el trabajo					
8	Tomo la iniciativa para colaborar en cada tarea encomendada como grupo					
9	Expreso mi disposición a trabajar en quipo por el bien común					

Cultura Organizacional						
10	Existe un conjunto de valores claro, ético y consistente que rige la forma en que nos conducimos y nos ayuda a distinguir lo correcto					
11	Se realizan reuniones periódicas para debatir y compartir la información del trabajo					
12	Se realizan capacitaciones y actividades de integración					
13	Los objetivos de la institución están bien definidos					
14	Existe un procedo para superar las deficiencias y dificultades laborales					
Liderazgo						
15	Mi jefe reta constantemente mi talento con tareas ambiciosas y lo suficientemente ejecutables para que sea posible llevarlas a la práctica					
16	El jefe facilita la comunicación y participación					
17	El jefe tiene aceptación positiva en todos los trabajadores					
18	El jefe tiene una buena convocatoria en todos los trabajadores					
19	El jefe tiene influencia positiva en todos los trabajadores					
20	El jefe ha establecido las normas y tareas claras para todos					

CUESTIONARIO PARA MEDIR CONFLICTOS LABORALES

Instrucciones: La encuesta es anónima y sus respuestas son confidenciales, le agradecemos ser lo más sincero posible. Llene los espacios en blanco y marque con un aspa la alternativa que considere más conveniente.

DATOS ESPECÍFICOS	
1	Muy en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	De acuerdo
5	Muy de acuerdo

Nº	ÍTEMS	PUNTAJE				
		1	2	3	4	5
Conflicto de roles						
1	Considera que el MOF para su puesto de trabajo está bien definido.					
2	Existe alguna área que se encarga a desarrollar funciones similares a las suyas.					
3	Existen áreas interdependientes con la suya que retrasan sus funciones.					
4	Los implementos informáticos son suficientes para el desarrollo de sus funciones.					
5	La tecnología es la adecuada en la organización.					
6	Los materiales son suficientes para el desarrollo adecuado de alguna obra o proyecto.					
7	Dispone de la información para el desarrollo de sus funciones.					
8	Esta informado de los constantes cambios que realiza la organización.					
9	Participa en las decisiones para algún cambio en la organización.					
Conflictos de estatus						
10	Respeto las opiniones de sus superiores.					

11	Acepta críticas constructivas de parte de sus superiores.					
12	Acepta sin reproches todas las órdenes de sus superiores.					
13	Tiene una buena relación con sus compañeros de trabajo.					
14	Tiene usted predisposición para ayudar y/o capacitar al nuevo personal en la organización.					
15	Mantiene el control de sus emociones ante algún tipo de incompatibilidad o conflicto.					
Comportamiento gerencial						
16	El liderazgo de la alta dirección es el adecuado.					
17	El gerente general de la empresa toma decisiones sin consultar a los colaboradores.					
18	La alta gerencia confía en la capacidad y honestidad de los colaboradores.					
19	La alta gerencia toma en cuenta sus opiniones antes de la toma de decisiones.					
20	La alta gerencia comunica a tiempo los nuevos proyectos de la organización.					
21	La comunicación entre la dirección y los colaboradores es efectiva.					

Anexo 2. Firma de Expertos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Planificación								
1	Se cuenta con un plan de necesidades de RRHH con base en el plan anual de actividades	x		x		x		Ninguna
2	Existe un área de planificación para coordinar y tomar decisiones	x		x		x		Ninguna
3	Se desarrollan, analizan y seleccionan alternativas de solución en el proceso de toma de decisiones	x		x		x		Ninguna
4	Están definidos los planes de trabajo	x		x		x		Ninguna
5	Los objetivos y metas se basan en la realidad	x		x		x		Ninguna
DIMENSIÓN 2: Organización								
6	Conoce usted la misión y visión	x		x		x		Ninguna
7	Conoce usted el Manual de Organización y Funciones	x		x		x		Ninguna
8	Usted dispone de los insumos necesarios para cumplir sus funciones.	x		x		x		Ninguna
9	Se mide el desempeño del personal que labora	x		x		x		Ninguna
10	Están claramente definidas y delimitadas las responsabilidades	x		x		x		Ninguna
DIMENSIÓN 3: Dirección								
11	Existe una buena relación entre la administración y el personal	x		x		x		Ninguna
12	Se cuenta con personal de confianza para la supervisión de los demás trabajadores administrativos	x		x		x		Ninguna
13	Se proporciona a los supervisores la suficiente autoridad.	x		x		x		Ninguna
14	Se da a los trabajadores administrativos la confianza de expresar sus comentarios y recomendaciones, sean personales o laborales	x		x		x		Ninguna
15	Se comunica a todos trabajadores administrativos los planes y planificaciones de la empresa	x		x		x		Ninguna
DIMENSIÓN 4: Control								
16	Se controla el tiempo de atención por usuario	x		x		x		Ninguna
17	Se toman acciones inmediatas a penas se detectan fallas y se soluciona de manera inmediata	x		x		x		Ninguna
18	Se revisan informes de actividades, indicadores y cumplimiento de objetivos a fin de tomar decisiones	x		x		x		Ninguna
19	Se manejan estándares de atención para garantizar el mejor servicio	x		x		x		Ninguna
20	Se reciben sugerencias de los usuarios y se da seguimiento	x		x		x		Ninguna

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Aplicable

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Sanchez Sotomayor, Segundo Ramiro** DNI: **10553605**

Especialidad del validador: Dr. en Economía (Investigador y Metodólogo)

Fecha: 28 de diciembre del 2020



SANCHEZ SOTOMAYOR, SEGUNDO RAMIRO
DNI 10553605

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PRODUCTIVIDAD LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Competencias								
1	Tiene las capacidades para desarrollar la labor encargada	x		x		x		Ninguna
2	Tiene las aptitudes para la labor que realiza	x		x		x		Ninguna
3	Demuestra dominio en las actividades que se le encomienda	x		x		x		Ninguna
4	Tiene los conocimientos para desarrolla la tarea encomendada	x		x		x		Ninguna
DIMENSIÓN 2: Trabajo en equipo y Cohesión								
5	Considero que he aportado lo que se espera de mi en los equipos de trabajo en que he participado en mi organización	x		x		x		Ninguna
6	Me integro con facilidad al grupo de trabajo	x		x		x		Ninguna
7	Participo con disposición en las tareas, en grupo en el trabajo	x		x		x		Ninguna
8	Tomo la iniciativa para colaborar en cada tarea encomendada como grupo	x		x		x		Ninguna
9	Expreso mi disposición a trabajar en quipo por el bien común	x		x		x		Ninguna
DIMENSIÓN 3: Cultura Organizacional								
10	Existe un conjunto de valores claro, ético y consistente que rige la forma en que nos conducimos y nos ayuda a distinguir lo correcto	x		x		x		Ninguna
11	Se realizan reuniones periódicas para debatir y compartir la información del trabajo	x		x		x		Ninguna
12	Se realizan capacitaciones y actividades de integración	x		x		x		Ninguna
13	Los objetivos de la institución están bien definidos	x		x		x		Ninguna
14	Existe un procedo para superar las deficiencias y dificultades laborales	x		x		x		Ninguna
DIMENSIÓN 4: Liderazgo								
15	Mi jefe reta constantemente mi talento con tareas ambiciosas y lo suficientemente ejecutables para que sea posible llevarlas a la práctica	x		x		x		Ninguna
16	El jefe facilita la comunicación y participación	x		x		x		Ninguna
17	El jefe tiene aceptación positiva en todos los trabajadores	x		x		x		Ninguna
18	El jefe tiene una buena convocatoria en todos los trabajadores	x		x		x		Ninguna
19	El jefe tiene influencia positiva en todos los trabajadores	x		x		x		Ninguna
20	El jefe ha establecido las normas y tareas claras para todos	x		x		x		Ninguna

Observaciones (precisar si hay suficiencia):Aplicable

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Sanchez Sotomayor, Segundo Ramiro** DNI: **10553605**

Especialidad del validador: Dr. en Economía (Investigador y Metodólogo)

Fecha: 28 de diciembre del 2020



SANCHEZ SOTOMAYOR, SEGUNDO RAMIRO
DNI 10553605

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CONFLICTOS LABORALES

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Conflicto de roles								
1	Considera que el MOF para su puesto de trabajo está bien definido.	x		x		x		Ninguna
2	Existe alguna área que se encarga a desarrollar funciones similares a las suyas.	x		x		x		Ninguna
3	Existen áreas interdependientes con la suya que retrasan sus funciones.	x		x		x		Ninguna
4	Los implementos informáticos son suficientes para el desarrollo de sus funciones.	x		x		x		Ninguna
5	La tecnología es la adecuada en la organización.	x		x		x		Ninguna
6	Los materiales son suficientes para el desarrollo adecuado de alguna obra o proyecto.	x		x		x		Ninguna
7	Dispone de la información para el desarrollo de sus funciones.	x		x		x		Ninguna
8	Esta informado de los constantes cambios que realiza la organización.	x		x		x		Ninguna
9	Participa en las decisiones para algún cambio en la organización.	x		x		x		Ninguna
DIMENSIÓN 2: Conflictos de estatus								
10	Respeto las opiniones de sus superiores.	x		x		x		Ninguna
11	Acepta críticas constructivas de parte de sus superiores.	x		x		x		Ninguna
12	Acepta sin reproches todas las órdenes de sus superiores.	x		x		x		Ninguna
13	Tiene una buena relación con sus compañeros de trabajo.	x		x		x		Ninguna
14	Tiene usted predisposición para ayudar y/o capacitar al nuevo personal en la organización.	x		x		x		Ninguna
15	Mantiene el control de sus emociones ante algún tipo de incompatibilidad o conflicto.	x		x		x		Ninguna
DIMENSIÓN 3: Comportamiento gerencial								
16	El liderazgo de la alta dirección es el adecuado.	x		x		x		Ninguna
17	El gerente general de la empresa toma decisiones sin consultar a los colaboradores.	x		x		x		Ninguna
18	La alta gerencia confía en la capacidad y honestidad de los colaboradores.	x		x		x		Ninguna
19	La alta gerencia toma en cuenta sus opiniones antes de la toma de decisiones.	x		x		x		Ninguna
20	La alta gerencia comunica a tiempo los nuevos proyectos de la organización.	x		x		x		Ninguna
21	La comunicación entre la dirección y los colaboradores es efectiva.	x		x		x		Ninguna

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Aplicable

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Sanchez Sotomayor, Segundo Ramiro** DNI: **10553605**

Especialidad del validador: Dr. en Economía (Investigador y Metodólogo)

Fecha: 28 de diciembre del 2020



SANCHEZ SOTOMAYOR, SEGUNDO RAMIRO
DNI 10553605

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Planificación								
1	Se cuenta con un plan de necesidades de RRHH con base en el plan anual de actividades	x		x		x		Ninguna
2	Existe un área de planificación para coordinar y tomar decisiones	x		x		x		Ninguna
3	Se desarrollan, analizan y seleccionan alternativas de solución en el proceso de toma de decisiones	x		x		x		Ninguna
4	Están definidos los planes de trabajo	x		x		x		Ninguna
5	Los objetivos y metas se basan en la realidad	x		x		x		Ninguna
DIMENSIÓN 2: Organización								
6	Conoce usted la misión y visión	x		x		x		Ninguna
7	Conoce usted el Manual de Organización y Funciones	x		x		x		Ninguna
8	Usted dispone de los insumos necesarios para cumplir sus funciones.	x		x		x		Ninguna
9	Se mide el desempeño del personal que labora	x		x		x		Ninguna
10	Están claramente definidas y delimitadas las responsabilidades	x		x		x		Ninguna
DIMENSIÓN 3: Dirección								
11	Existe una buena relación entre la administración y el personal	x		x		x		Ninguna
12	Se cuenta con personal de confianza para la supervisión de los demás trabajadores administrativos	x		x		x		Ninguna
13	Se proporciona a los supervisores la suficiente autoridad.	x		x		x		Ninguna
14	Se da a los trabajadores administrativos la confianza de expresar sus comentarios y recomendaciones, sean personales o laborales	x		x		x		Ninguna
15	Se comunica a todos trabajadores administrativos los planes y planificaciones de la empresa	x		x		x		Ninguna
DIMENSIÓN 4: Control								
16	Se controla el tiempo de atención por usuario	x		x		x		Ninguna
17	Se toman acciones inmediatas a penas se detectan fallas y se soluciona de manera inmediata	x		x		x		Ninguna
18	Se revisan informes de actividades, indicadores y cumplimiento de objetivos a fin de tomar decisiones	x		x		x		Ninguna
19	Se manejan estándares de atención para garantizar el mejor servicio	x		x		x		Ninguna
20	Se reciben sugerencias de los usuarios y se da seguimiento	x		x		x		Ninguna

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Aplicable

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Leonidas Eduardo Pando Sussoni** DNI: **09602489**

Especialidad del validador: Dr. en Educación

Fecha: 28 de diciembre del 2020



PANDO SUSSONI, LEONIDAS EDUARDO
DNI 09602489

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PRODUCTIVIDAD LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Competencias								
1	Tiene las capacidades para desarrollar la labor encargada	x		x		x		Ninguna
2	Tiene las aptitudes para la labor que realiza	x		x		x		Ninguna
3	Demuestra dominio en las actividades que se le encomienda	x		x		x		Ninguna
4	Tiene los conocimientos para desarrolla la tarea encomendada	x		x		x		Ninguna
DIMENSIÓN 2: Trabajo en equipo y Cohesión								
5	Considero que he aportado lo que se espera de mi en los equipos de trabajo en que he participado en mi organización	x		x		x		Ninguna
6	Me integro con facilidad al grupo de trabajo	x		x		x		Ninguna
7	Participo con disposición en las tareas, en grupo en el trabajo	x		x		x		Ninguna
8	Tomo la iniciativa para colaborar en cada tarea encomendada como grupo	x		x		x		Ninguna
9	Expreso mi disposición a trabajar en quipo por el bien común	x		x		x		Ninguna
DIMENSIÓN 3: Cultura Organizacional								
10	Existe un conjunto de valores claro, ético y consistente que rige la forma en que nos conducimos y nos ayuda a distinguir lo correcto	x		x		x		Ninguna
11	Se realizan reuniones periódicas para debatir y compartir la información del trabajo	x		x		x		Ninguna
12	Se realizan capacitaciones y actividades de integración	x		x		x		Ninguna
13	Los objetivos de la institución están bien definidos	x		x		x		Ninguna
14	Existe un procedo para superar las deficiencias y dificultades laborales	x		x		x		Ninguna
DIMENSIÓN 4: Liderazgo								
15	Mi jefe reta constantemente mi talento con tareas ambiciosas y lo suficientemente ejecutables para que sea posible llevarlas a la práctica	x		x		x		Ninguna
16	El jefe facilita la comunicación y participación	x		x		x		Ninguna
17	El jefe tiene aceptación positiva en todos los trabajadores	x		x		x		Ninguna
18	El jefe tiene una buena convocatoria en todos los trabajadores	x		x		x		Ninguna
19	El jefe tiene influencia positiva en todos los trabajadores	x		x		x		Ninguna
20	El jefe ha establecido las normas y tareas claras para todos	x		x		x		Ninguna

Observaciones (precisar si hay suficiencia):Aplicable

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Leonidas Eduardo Pando Sussoni** DNI: **09602489**

Especialidad del validador: Dr. en Educación

Fecha: 28 de diciembre del 2020



PANDO SUSSONI, LEONIDAS EDUARDO
DNI 09602489

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CONFLICTOS LABORALES

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Conflicto de roles								
1	Considera que el MOF para su puesto de trabajo está bien definido.	x		x		x		Ninguna
2	Existe alguna área que se encarga a desarrollar funciones similares a las suyas.	x		x		x		Ninguna
3	Existen áreas interdependientes con la suya que retrasan sus funciones.	x		x		x		Ninguna
4	Los implementos informáticos son suficientes para el desarrollo de sus funciones.	x		x		x		Ninguna
5	La tecnología es la adecuada en la organización.	x		x		x		Ninguna
6	Los materiales son suficientes para el desarrollo adecuado de alguna obra o proyecto.	x		x		x		Ninguna
7	Dispone de la información para el desarrollo de sus funciones.	x		x		x		Ninguna
8	Esta informado de los constantes cambios que realiza la organización.	x		x		x		Ninguna
9	Participa en las decisiones para algún cambio en la organización.	x		x		x		Ninguna
DIMENSIÓN 2: Conflictos de estatus								
10	Respeto las opiniones de sus superiores.	x		x		x		Ninguna
11	Acepta críticas constructivas de parte de sus superiores.	x		x		x		Ninguna
12	Acepta sin reproches todas las órdenes de sus superiores.	x		x		x		Ninguna
13	Tiene una buena relación con sus compañeros de trabajo.	x		x		x		Ninguna
14	Tiene usted predisposición para ayudar y/o capacitar al nuevo personal en la organización.	x		x		x		Ninguna
15	Mantiene el control de sus emociones ante algún tipo de incompatibilidad o conflicto.	x		x		x		Ninguna
DIMENSIÓN 3: Comportamiento gerencial								
16	El liderazgo de la alta dirección es el adecuado.	x		x		x		Ninguna
17	El gerente general de la empresa toma decisiones sin consultar a los colaboradores.	x		x		x		Ninguna
18	La alta gerencia confía en la capacidad y honestidad de los colaboradores.	x		x		x		Ninguna
19	La alta gerencia toma en cuenta sus opiniones antes de la toma de decisiones.	x		x		x		Ninguna
20	La alta gerencia comunica a tiempo los nuevos proyectos de la organización.	x		x		x		Ninguna
21	La comunicación entre la dirección y los colaboradores es efectiva.	x		x		x		Ninguna

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Aplicable

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Leonidas Eduardo Pando Sussoni** DNI: **09602489**

Especialidad del validador: Dr. en Educación

Fecha: 28 de diciembre del 2020



PANDO SUSSONI, LEONIDAS EDUARDO
DNI 09602489

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Planificación								
1	Se cuenta con un plan de necesidades de RRHH con base en el plan anual de actividades	x		x		x		Ninguna
2	Existe un área de planificación para coordinar y tomar decisiones	x		x		x		Ninguna
3	Se desarrollan, analizan y seleccionan alternativas de solución en el proceso de toma de decisiones	x		x		x		Ninguna
4	Están definidos los planes de trabajo	x		x		x		Ninguna
5	Los objetivos y metas se basan en la realidad	x		x		x		Ninguna
DIMENSIÓN 2: Organización								
6	Conoce usted la misión y visión	x		x		x		Ninguna
7	Conoce usted el Manual de Organización y Funciones	x		x		x		Ninguna
8	Usted dispone de los insumos necesarios para cumplir sus funciones.	x		x		x		Ninguna
9	Se mide el desempeño del personal que labora	x		x		x		Ninguna
10	Están claramente definidas y delimitadas las responsabilidades	x		x		x		Ninguna
DIMENSIÓN 3: Dirección								
11	Existe una buena relación entre la administración y el personal	x		x		x		Ninguna
12	Se cuenta con personal de confianza para la supervisión de los demás trabajadores administrativos	x		x		x		Ninguna
13	Se proporciona a los supervisores la suficiente autoridad.	x		x		x		Ninguna
14	Se da a los trabajadores administrativos la confianza de expresar sus comentarios y recomendaciones, sean personales o laborales	x		x		x		Ninguna
15	Se comunica a todos trabajadores administrativos los planes y planificaciones de la empresa	x		x		x		Ninguna
DIMENSIÓN 4: Control								
16	Se controla el tiempo de atención por usuario	x		x		x		Ninguna
17	Se toman acciones inmediatas a penas se detectan fallas y se soluciona de manera inmediata	x		x		x		Ninguna
18	Se revisan informes de actividades, indicadores y cumplimiento de objetivos a fin de tomar decisiones	x		x		x		Ninguna
19	Se manejan estándares de atención para garantizar el mejor servicio	x		x		x		Ninguna
20	Se reciben sugerencias de los usuarios y se da seguimiento	x		x		x		Ninguna

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Aplicable

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Soria Chávez, Yuly Rosario** DNI: **42435552**

Especialidad del validador: Dra. en Gestión Pública y Gobernabilidad

Fecha: 28 de diciembre del 2020



Soria Chávez, Yuly Rosario
Dra. en Gestión Pública y Gobernabilidad
DNI: 42435552

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PRODUCTIVIDAD LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Competencias								
1	Tiene las capacidades para desarrollar la labor encargada	x		x		x		Ninguna
2	Tiene las aptitudes para la labor que realiza	x		x		x		Ninguna
3	Demuestra dominio en las actividades que se le encomienda	x		x		x		Ninguna
4	Tiene los conocimientos para desarrolla la tarea encomendada	x		x		x		Ninguna
DIMENSIÓN 2: Trabajo en equipo y Cohesión								
5	Considero que he aportado lo que se espera de mi en los equipos de trabajo en que he participado en mi organización	x		x		x		Ninguna
6	Me integro con facilidad al grupo de trabajo	x		x		x		Ninguna
7	Participo con disposición en las tareas, en grupo en el trabajo	x		x		x		Ninguna
8	Tomo la iniciativa para colaborar en cada tarea encomendada como grupo	x		x		x		Ninguna
9	Expreso mi disposición a trabajar en quipo por el bien común	x		x		x		Ninguna
DIMENSIÓN 3: Cultura Organizacional								
10	Existe un conjunto de valores claro, ético y consistente que rige la forma en que nos conducimos y nos ayuda a distinguir lo correcto	x		x		x		Ninguna
11	Se realizan reuniones periódicas para debatir y compartir la información del trabajo	x		x		x		Ninguna
12	Se realizan capacitaciones y actividades de integración	x		x		x		Ninguna
13	Los objetivos de la institución están bien definidos	x		x		x		Ninguna
14	Existe un procedo para superar las deficiencias y dificultades laborales	x		x		x		Ninguna
DIMENSIÓN 4: Liderazgo								
15	Mi jefe reta constantemente mi talento con tareas ambiciosas y lo suficientemente ejecutables para que sea posible llevarlas a la práctica	x		x		x		Ninguna
16	El jefe facilita la comunicación y participación	x		x		x		Ninguna
17	El jefe tiene aceptación positiva en todos los trabajadores	x		x		x		Ninguna
18	El jefe tiene una buena convocatoria en todos los trabajadores	x		x		x		Ninguna
19	El jefe tiene influencia positiva en todos los trabajadores	x		x		x		Ninguna
20	El jefe ha establecido las normas y tareas claras para todos	x		x		x		Ninguna

Observaciones (precisar si hay suficiencia):Aplicable

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Soria Chávez, Yuly Rosario**DNI: **42435552**

Especialidad del validador: Dra. en Gestión Pública y Gobernabilidad

Fecha: 28 de diciembre del 2020



Yuly Rosario Soria Chávez
Dra. en Gestión Pública y Gobernabilidad
DNI: 42435552

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CONFLICTOS LABORALES

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Conflicto de roles								
1	Considera que el MOF para su puesto de trabajo está bien definido.	x		x		x		Ninguna
2	Existe alguna área que se encarga a desarrollar funciones similares a las suyas.	x		x		x		Ninguna
3	Existen áreas interdependientes con la suya que retrasan sus funciones.	x		x		x		Ninguna
4	Los implementos informáticos son suficientes para el desarrollo de sus funciones.	x		x		x		Ninguna
5	La tecnología es la adecuada en la organización.	x		x		x		Ninguna
6	Los materiales son suficientes para el desarrollo adecuado de alguna obra o proyecto.	x		x		x		Ninguna
7	Dispone de la información para el desarrollo de sus funciones.	x		x		x		Ninguna
8	Esta informado de los constantes cambios que realiza la organización.	x		x		x		Ninguna
9	Participa en las decisiones para algún cambio en la organización.	x		x		x		Ninguna
DIMENSIÓN 2: Conflictos de estatus								
10	Respeto las opiniones de sus superiores.	x		x		x		Ninguna
11	Acepta críticas constructivas de parte de sus superiores.	x		x		x		Ninguna
12	Acepta sin reproches todas las órdenes de sus superiores.	x		x		x		Ninguna
13	Tiene una buena relación con sus compañeros de trabajo.	x		x		x		Ninguna
14	Tiene usted predisposición para ayudar y/o capacitar al nuevo personal en la organización.	x		x		x		Ninguna
15	Mantiene el control de sus emociones ante algún tipo de incompatibilidad o conflicto.	x		x		x		Ninguna
DIMENSIÓN 3: Comportamiento gerencial								
16	El liderazgo de la alta dirección es el adecuado.	x		x		x		Ninguna
17	El gerente general de la empresa toma decisiones sin consultar a los colaboradores.	x		x		x		Ninguna
18	La alta gerencia confía en la capacidad y honestidad de los colaboradores.	x		x		x		Ninguna
19	La alta gerencia toma en cuenta sus opiniones antes de la toma de decisiones.	x		x		x		Ninguna
20	La alta gerencia comunica a tiempo los nuevos proyectos de la organización.	x		x		x		Ninguna
21	La comunicación entre la dirección y los colaboradores es efectiva.	x		x		x		Ninguna

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Aplicable

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Soria Chávez, Yuly Rosario**DNI: **42435552**

Especialidad del validador: Dra. en Gestión Pública y Gobernabilidad

Fecha: 28 de diciembre del 2020



Yuly Rosario Soria Chávez
Dra. en Gestión Pública y Gobernabilidad
DNI: 42435552

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Planificación								
1	Se cuenta con un plan de necesidades de RRHH con base en el plan anual de actividades	x		x		x		Ninguna
2	Existe un área de planificación para coordinar y tomar decisiones	x		x		x		Ninguna
3	Se desarrollan, analizan y seleccionan alternativas de solución en el proceso de toma de decisiones	x		x		x		Ninguna
4	Están definidos los planes de trabajo	x		x		x		Ninguna
5	Los objetivos y metas se basan en la realidad	x		x		x		Ninguna
DIMENSIÓN 2: Organización								
6	Conoce usted la misión y visión	x		x		x		Ninguna
7	Conoce usted el Manual de Organización y Funciones	x		x		x		Ninguna
8	Usted dispone de los insumos necesarios para cumplir sus funciones.	x		x		x		Ninguna
9	Se mide el desempeño del personal que labora	x		x		x		Ninguna
10	Están claramente definidas y delimitadas las responsabilidades	x		x		x		Ninguna
DIMENSIÓN 3: Dirección								
11	Existe una buena relación entre la administración y el personal	x		x		x		Ninguna
12	Se cuenta con personal de confianza para la supervisión de los demás trabajadores administrativos	x		x		x		Ninguna
13	Se proporciona a los supervisores la suficiente autoridad.	x		x		x		Ninguna
14	Se da a los trabajadores administrativos la confianza de expresar sus comentarios y recomendaciones, sean personales o laborales	x		x		x		Ninguna
15	Se comunica a todos trabajadores administrativos los planes y planificaciones de la empresa	x		x		x		Ninguna
DIMENSIÓN 4: Control								
16	Se controla el tiempo de atención por usuario	x		x		x		Ninguna
17	Se toman acciones inmediatas a penas se detectan fallas y se soluciona de manera inmediata	x		x		x		Ninguna
18	Se revisan informes de actividades, indicadores y cumplimiento de objetivos a fin de tomar decisiones	x		x		x		Ninguna
19	Se manejan estándares de atención para garantizar el mejor servicio	x		x		x		Ninguna
20	Se reciben sugerencias de los usuarios y se da seguimiento	x		x		x		Ninguna

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Aplicable

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Dora Lourdes Ponce Yactayo** DNI: **09747014**

Especialidad del validador: Dra. en Administración de la Educación (Metodóloga)

Fecha: 28 de diciembre del 2020



Dora Lourdes Ponce Yactayo
Dra. en Administración de la Educación
DNI: 09747014

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PRODUCTIVIDAD LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Competencias								
1	Tiene las capacidades para desarrollar la labor encargada	x		x		x		Ninguna
2	Tiene las aptitudes para la labor que realiza	x		x		x		Ninguna
3	Demuestra dominio en las actividades que se le encomienda	x		x		x		Ninguna
4	Tiene los conocimientos para desarrolla la tarea encomendada	x		x		x		Ninguna
DIMENSIÓN 2: Trabajo en equipo y Cohesión								
5	Considero que he aportado lo que se espera de mi en los equipos de trabajo en que he participado en mi organización	x		x		x		Ninguna
6	Me integro con facilidad al grupo de trabajo	x		x		x		Ninguna
7	Participo con disposición en las tareas, en grupo en el trabajo	x		x		x		Ninguna
8	Tomo la iniciativa para colaborar en cada tarea encomendada como grupo	x		x		x		Ninguna
9	Expreso mi disposición a trabajar en quipo por el bien común	x		x		x		Ninguna
DIMENSIÓN 3: Cultura Organizacional								
10	Existe un conjunto de valores claro, ético y consistente que rige la forma en que nos conducimos y nos ayuda a distinguir lo correcto	x		x		x		Ninguna
11	Se realizan reuniones periódicas para debatir y compartir la información del trabajo	x		x		x		Ninguna
12	Se realizan capacitaciones y actividades de integración	x		x		x		Ninguna
13	Los objetivos de la institución están bien definidos	x		x		x		Ninguna
14	Existe un procedo para superar las deficiencias y dificultades laborales	x		x		x		Ninguna
DIMENSIÓN 4: Liderazgo								
15	Mi jefe reta constantemente mi talento con tareas ambiciosas y lo suficientemente ejecutables para que sea posible llevarlas a la práctica	x		x		x		Ninguna
16	El jefe facilita la comunicación y participación	x		x		x		Ninguna
17	El jefe tiene aceptación positiva en todos los trabajadores	x		x		x		Ninguna
18	El jefe tiene una buena convocatoria en todos los trabajadores	x		x		x		Ninguna
19	El jefe tiene influencia positiva en todos los trabajadores	x		x		x		Ninguna
20	El jefe ha establecido las normas y tareas claras para todos	x		x		x		Ninguna

Observaciones (precisar si hay suficiencia):Aplicable

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Dora Lourdes Ponce Yactayo** DNI: **09747014**

Especialidad del validador: Dra. en Administración de la Educación (Metodóloga)

Fecha: 28 de diciembre del 2020



Dora Lourdes Ponce Yactayo
Dra. en Administración de la Educación
DNI: 09747014

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CONFLICTOS LABORALES

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Conflicto de roles								
1	Considera que el MOF para su puesto de trabajo está bien definido.	x		x		x		Ninguna
2	Existe alguna área que se encarga a desarrollar funciones similares a las suyas.	x		x		x		Ninguna
3	Existen áreas interdependientes con la suya que retrasan sus funciones.	x		x		x		Ninguna
4	Los implementos informáticos son suficientes para el desarrollo de sus funciones.	x		x		x		Ninguna
5	La tecnología es la adecuada en la organización.	x		x		x		Ninguna
6	Los materiales son suficientes para el desarrollo adecuado de alguna obra o proyecto.	x		x		x		Ninguna
7	Dispone de la información para el desarrollo de sus funciones.	x		x		x		Ninguna
8	Esta informado de los constantes cambios que realiza la organización.	x		x		x		Ninguna
9	Participa en las decisiones para algún cambio en la organización.	x		x		x		Ninguna
DIMENSIÓN 2: Conflictos de estatus								
10	Respeto las opiniones de sus superiores.	x		x		x		Ninguna
11	Acepta críticas constructivas de parte de sus superiores.	x		x		x		Ninguna
12	Acepta sin reproches todas las órdenes de sus superiores.	x		x		x		Ninguna
13	Tiene una buena relación con sus compañeros de trabajo.	x		x		x		Ninguna
14	Tiene usted predisposición para ayudar y/o capacitar al nuevo personal en la organización.	x		x		x		Ninguna
15	Mantiene el control de sus emociones ante algún tipo de incompatibilidad o conflicto.	x		x		x		Ninguna
DIMENSIÓN 3: Comportamiento gerencial								
16	El liderazgo de la alta dirección es el adecuado.	x		x		x		Ninguna
17	El gerente general de la empresa toma decisiones sin consultar a los colaboradores.	x		x		x		Ninguna
18	La alta gerencia confía en la capacidad y honestidad de los colaboradores.	x		x		x		Ninguna
19	La alta gerencia toma en cuenta sus opiniones antes de la toma de decisiones.	x		x		x		Ninguna
20	La alta gerencia comunica a tiempo los nuevos proyectos de la organización.	x		x		x		Ninguna
21	La comunicación entre la dirección y los colaboradores es efectiva.	x		x		x		Ninguna

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Aplicable

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Dora Lourdes Ponce Yactayo** DNI: **09747014**

Especialidad del validador: Dra. en Administración de la Educación (Metodóloga)

Fecha: 28 de diciembre del 2020



Dora Lourdes Ponce Yactayo
Dra. en Administración de la Educación
DNI: 09747014

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Planificación								
1	Se cuenta con un plan de necesidades de RRHH con base en el plan anual de actividades	x		x		x		Ninguna
2	Existe un área de planificación para coordinar y tomar decisiones	x		x		x		Ninguna
3	Se desarrollan, analizan y seleccionan alternativas de solución en el proceso de toma de decisiones	x		x		x		Ninguna
4	Están definidos los planes de trabajo	x		x		x		Ninguna
5	Los objetivos y metas se basan en la realidad	x		x		x		Ninguna
DIMENSIÓN 2: Organización								
6	Conoce usted la misión y visión	x		x		x		Ninguna
7	Conoce usted el Manual de Organización y Funciones	x		x		x		Ninguna
8	Usted dispone de los insumos necesarios para cumplir sus funciones.	x		x		x		Ninguna
9	Se mide el desempeño del personal que labora	x		x		x		Ninguna
10	Están claramente definidas y delimitadas las responsabilidades	x		x		x		Ninguna
DIMENSIÓN 3: Dirección								
11	Existe una buena relación entre la administración y el personal	x		x		x		Ninguna
12	Se cuenta con personal de confianza para la supervisión de los demás trabajadores administrativos	x		x		x		Ninguna
13	Se proporciona a los supervisores la suficiente autoridad.	x		x		x		Ninguna
14	Se da a los trabajadores administrativos la confianza de expresar sus comentarios y recomendaciones, sean personales o laborales	x		x		x		Ninguna
15	Se comunica a todos trabajadores administrativos los planes y planificaciones de la empresa	x		x		x		Ninguna
DIMENSIÓN 4: Control								
16	Se controla el tiempo de atención por usuario	x		x		x		Ninguna
17	Se toman acciones inmediatas a penas se detectan fallas y se soluciona de manera inmediata	x		x		x		Ninguna
18	Se revisan informes de actividades, indicadores y cumplimiento de objetivos a fin de tomar decisiones	x		x		x		Ninguna
19	Se manejan estándares de atención para garantizar el mejor servicio	x		x		x		Ninguna
20	Se reciben sugerencias de los usuarios y se da seguimiento	x		x		x		Ninguna

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Aplicable

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Torres Cabanillas, Luis Alberto** DNI: **08404690**

Especialidad del validador: Mg. en Ciencias (Metodólogo)

Fecha: 28 de diciembre del 2020



Torres Cabanillas, Luis Alberto
Mg. en Ciencias e Ing. Estadístico
DNI: 08404690

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PRODUCTIVIDAD LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Competencias								
1	Tiene las capacidades para desarrollar la labor encargada	x		x		x		Ninguna
2	Tiene las aptitudes para la labor que realiza	x		x		x		Ninguna
3	Demuestra dominio en las actividades que se le encomienda	x		x		x		Ninguna
4	Tiene los conocimientos para desarrolla la tarea encomendada	x		x		x		Ninguna
DIMENSIÓN 2: Trabajo en equipo y Cohesión								
5	Considero que he aportado lo que se espera de mi en los equipos de trabajo en que he participado en mi organización	x		x		x		Ninguna
6	Me integro con facilidad al grupo de trabajo	x		x		x		Ninguna
7	Participo con disposición en las tareas, en grupo en el trabajo	x		x		x		Ninguna
8	Tomo la iniciativa para colaborar en cada tarea encomendada como grupo	x		x		x		Ninguna
9	Expreso mi disposición a trabajar en quipo por el bien común	x		x		x		Ninguna
DIMENSIÓN 3: Cultura Organizacional								
10	Existe un conjunto de valores claro, ético y consistente que rige la forma en que nos conducimos y nos ayuda a distinguir lo correcto	x		x		x		Ninguna
11	Se realizan reuniones periódicas para debatir y compartir la información del trabajo	x		x		x		Ninguna
12	Se realizan capacitaciones y actividades de integración	x		x		x		Ninguna
13	Los objetivos de la institución están bien definidos	x		x		x		Ninguna
14	Existe un procedo para superar las deficiencias y dificultades laborales	x		x		x		Ninguna
DIMENSIÓN 4: Liderazgo								
15	Mi jefe reta constantemente mi talento con tareas ambiciosas y lo suficientemente ejecutables para que sea posible llevarlas a la práctica	x		x		x		Ninguna
16	El jefe facilita la comunicación y participación	x		x		x		Ninguna
17	El jefe tiene aceptación positiva en todos los trabajadores	x		x		x		Ninguna
18	El jefe tiene una buena convocatoria en todos los trabajadores	x		x		x		Ninguna
19	El jefe tiene influencia positiva en todos los trabajadores	x		x		x		Ninguna
20	El jefe ha establecido las normas y tareas claras para todos	x		x		x		Ninguna

Observaciones (precisar si hay suficiencia):Aplicable

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Torres Cabanillas, Luis Alberto** DNI: **08404690**

Especialidad del validador: Mg. en Ciencias (Metodólogo)

Fecha: 28 de diciembre del 2020



Torres Cabanillas, Luis Alberto
Mg. en Ciencias e Ing. Estadístico
DNI: 08404690

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CONFLICTOS LABORALES

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Conflicto de roles								
1	Considera que el MOF para su puesto de trabajo está bien definido.	x		x		x		Ninguna
2	Existe alguna área que se encarga a desarrollar funciones similares a las suyas.	x		x		x		Ninguna
3	Existen áreas interdependientes con la suya que retrasan sus funciones.	x		x		x		Ninguna
4	Los implementos informáticos son suficientes para el desarrollo de sus funciones.	x		x		x		Ninguna
5	La tecnología es la adecuada en la organización.	x		x		x		Ninguna
6	Los materiales son suficientes para el desarrollo adecuado de alguna obra o proyecto.	x		x		x		Ninguna
7	Dispone de la información para el desarrollo de sus funciones.	x		x		x		Ninguna
8	Esta informado de los constantes cambios que realiza la organización.	x		x		x		Ninguna
9	Participa en las decisiones para algún cambio en la organización.	x		x		x		Ninguna
DIMENSIÓN 2: Conflictos de estatus								
10	Respeto las opiniones de sus superiores.	x		x		x		Ninguna
11	Acepta críticas constructivas de parte de sus superiores.	x		x		x		Ninguna
12	Acepta sin reproches todas las órdenes de sus superiores.	x		x		x		Ninguna
13	Tiene una buena relación con sus compañeros de trabajo.	x		x		x		Ninguna
14	Tiene usted predisposición para ayudar y/o capacitar al nuevo personal en la organización.	x		x		x		Ninguna
15	Mantiene el control de sus emociones ante algún tipo de incompatibilidad o conflicto.	x		x		x		Ninguna
DIMENSIÓN 3: Comportamiento gerencial								
16	El liderazgo de la alta dirección es el adecuado.	x		x		x		Ninguna
17	El gerente general de la empresa toma decisiones sin consultar a los colaboradores.	x		x		x		Ninguna
18	La alta gerencia confía en la capacidad y honestidad de los colaboradores.	x		x		x		Ninguna
19	La alta gerencia toma en cuenta sus opiniones antes de la toma de decisiones.	x		x		x		Ninguna
20	La alta gerencia comunica a tiempo los nuevos proyectos de la organización.	x		x		x		Ninguna
21	La comunicación entre la dirección y los colaboradores es efectiva.	x		x		x		Ninguna

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Aplicable

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Torres Cabanillas, Luis Alberto** DNI: **08404690**

Especialidad del validador: Mg. en Ciencias (Metodólogo)

Fecha: 28 de diciembre del 2020



Torres Cabanillas, Luis Alberto
Mg. en Ciencias e Ing. Estadístico
DNI: 08404690

Anexo 3. Matriz de consistencia

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIONES Y/O REGISTROS	INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN	METODOLOGÍA
<p>Problema General: ¿De qué manera la gestión administrativa y los conflictos laborales influyen en la productividad laboral de la Dirección General de Electrificación Rural, Ministerio de Energía y Minas, 2021?</p>	<p>Objetivo General: Explicar como la gestión administrativa y los conflictos laborales influyen en la productividad laboral de la Dirección General de Electrificación Rural, Ministerio de Energía y Minas, 2021</p>	<p>Hipótesis General HI: La gestión administrativa y los conflictos laborales influyen en la productividad laboral de la Dirección General de Electrificación Rural, Ministerio de Energía y Minas, 2021</p>	GESTION ADMINISTRATIVA	Planificación Organización Dirección Control	Cuestionario de 20 preguntas	<p>Tipo de estudio: Enfoque cuantitativo Tipo básica Nivel explicativo</p> <p>Diseño de Estudio: No experimental</p> <p>Población: 200 trabajadores de la Dirección General de Electrificación Rural - Ministerio de Energía y Minas, 2021</p> <p>Muestra: 140 trabajadores.</p>
		<p>Hipótesis Nula HO: La gestión administrativa y los conflictos laborales no influyen en la productividad laboral de la Dirección General de Electrificación Rural, Ministerio de Energía y Minas, 2021</p>	CONFLICTOS LABORALES	Conflicto de roles Conflictos de estatus Comportamiento gerencial	Cuestionario de 20 preguntas	
<p>Problemas Específicos: ¿De qué manera la gestión administrativa y los conflictos laborales influyen en la Competencias laboral de la Dirección General de Electrificación Rural, Ministerio de Energía y Minas, 2021?</p>	<p>Objetivos Específicos: Explicar como la gestión administrativa y los conflictos laborales influyen en la Competencias laboral de la Dirección General de Electrificación Rural, Ministerio de Energía y Minas, 2021</p>	<p>Hipótesis Específica La gestión administrativa y los conflictos laborales influyen en la Competencias laboral de la Dirección General de Electrificación Rural, Ministerio de Energía y Minas, 2021</p> <p>La gestión administrativa y los conflictos laborales influyen en el Trabajo en equipo y cohesión laboral de la Dirección General</p>	PRODUCTIVIDAD LABORAL	Competencias Trabajo en equipo y Cohesión Cultura Organizacional Liderazgo	Cuestionario de 21 preguntas	

<p>¿De qué manera la gestión administrativa y los conflictos laborales influyen en el Trabajo en equipo y cohesión laboral de la Dirección General de Electrificación Rural, Ministerio de Energía y Minas, 2021?</p>	<p>Explicar como la gestión administrativa y los conflictos laborales influyen en el Trabajo en equipo y cohesión laboral de la Dirección General de Electrificación Rural, Ministerio de Energía y Minas, 2021</p>	<p>de Electrificación Rural, Ministerio de Energía y Minas, 2021</p>				
<p>¿De qué manera la gestión administrativa y los conflictos laborales influyen en Cultura Organizacional de la Dirección General de Electrificación Rural, Ministerio de Energía y Minas, 2021?</p>	<p>Analizar como la gestión administrativa y los conflictos laborales influyen en la Cultura Organizacional de la Dirección General de Electrificación Rural, Ministerio de Energía y Minas, 2021</p>	<p>La gestión administrativa y los conflictos laborales influyen en la Cultura Organizacional de la Dirección General de Electrificación Rural, Ministerio de Energía y Minas, 2021</p>				
<p>¿De qué manera la gestión administrativa y los conflictos laborales influyen en el Liderazgo laboral de la Dirección General de Electrificación Rural, Ministerio de Energía y Minas, 2021?</p>	<p>Analizar como la gestión administrativa y los conflictos laborales influyen en el Liderazgo laboral de la Dirección General de Electrificación Rural, Ministerio de Energía y Minas, 2021</p>	<p>La gestión administrativa y los conflictos laborales influyen en el Liderazgo laboral de la Dirección General de Electrificación Rural, Ministerio de Energía y Minas, 2021</p>				

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p>TIPO: Básica</p> <p>NIVEL: Explicativo</p> <p>DISEÑO: No experimental y corte transversal.</p> <p>MÉTODO: Hipotético deductivo.</p>	<p>POBLACIÓN: Conformada por 200 trabajadores de la Dirección General de Electrificación Rural - Ministerio de Energía y Minas, 2021</p> <p>MUESTRA: 140 trabajadores</p>	<p>Variable 1: Gestión Administrativa Instrumento: Cuestionario de gestión administrativa Autor: Deborah Mercedes Castro Castillo Año: 2020 Objetivo: Determinar los niveles de la gestión administrativa Duración : Aproximadamente de 15 minutos Estructura: La escala consta de 20 ítems, con 05 alternativas de respuestas de opción múltiple, de tipo Likert</p> <p>Variable 2: Conflictos Laborales Instrumento: Cuestionario de conflictos laborales Autor: Deborah Mercedes Castro Castillo Año: 2020 Objetivo: Determinar los niveles de conflictos laborales Duración : Aproximadamente de 15 minutos Estructura: La escala consta de 20 ítems, con 05 alternativas de respuestas de opción múltiple, de tipo Likert</p>	<p>DESCRIPTIVA: Tabla de frecuencias y porcentajes, tablas de contingencias, figura de barras.</p> <p>INFERENCIAL: Prueba de hipótesis: Modelo de regresión logística ordinal</p>

		<p>Variable 3: Productividad Laboral</p> <p>Instrumento: Cuestionario de conflictos laborales Autor: Deborah Mercedes Castro Castillo Año: 2020 Objetivo: Determinar los niveles de conflictos laborales Duración : Aproximadamente de 15 minutos Estructura: La escala consta de 21 ítems, con 05 alternativas de respuestas de opción múltiple, de tipo Likert.</p>	
--	--	--	--