



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

**La Gestión Administrativa y el Desempeño Laboral en la  
Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad  
Provincial de Tambopata, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

**AUTORA:**

Cappelletti Rodriguez, Ximena Marion (ORCID: 0000-0003-1134-0126)

**ASESOR:**

Maestro Ruiz, Barrera Lázaro (ORCID: 0000-0002-3174-7321)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

Lima-Perú

2021

### **Dedicatoria**

A Dios, por ser la luz que guía mis pasos.

A mis padres Ángel Mario y Aydee por su amor incondicional y por apoyarme en esta etapa importante de mi vida profesional.

## **Agradecimiento**

A mi asesor, por sus conocimientos y asesoramiento para poder lograr esta tesis.

A mis docentes de la Escuela de Postgrado, por sus enseñanzas en el transcurso de esta etapa de mi vida profesional.

A los trabajadores de la Gerencia de Seguridad Ciudadana por su participación y gran colaboración para poder llevar a cabo esta investigación.

## Índice de Contenido

Carátula.....	I
Dedicatoria .....	II
Agradecimiento.....	III
Índice de Contenido .....	IV
Carátula.....	IV
Índice de Tablas .....	V
Resumen .....	VII
Abstract.....	VIII
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	25
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	25
3.2. Variables y operacionalización.....	26
3.3. Población, muestra y muestreo .....	27
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos. ....	28
3.5. Procedimientos .....	29
3.6. Método de análisis .....	29
3.7. Aspectos éticos.....	30
IV. RESULTADOS.....	31
V. DISCUSIÓN .....	46
VI. CONCLUSIONES.....	52
VII. RECOMENDACIONES .....	53
REFERENCIAS .....	54
ANEXOS .....	60

## Índice de Tablas

Tabla 1 .....	27
<i>Población de estudio</i> .....	27
Tabla 2 .....	29
<i>Niveles de confiabilidad</i> .....	29
Tabla 3 .....	31
<i>Resumen del procesamiento de casos de la variable Gestión administrativa</i> .....	31
Tabla 4 .....	31
<i>Estadísticas de fiabilidad de la variable Gestión administrativa</i> .....	31
Tabla 5 .....	32
<i>Resumen del procesamiento de casos de la variable Desempeño laboral</i> .....	32
Tabla 6 .....	32
<i>Estadísticas de fiabilidad de la variable Desempeño laboral</i> .....	32
Tabla 7 .....	33
<i>Opinión de expertos</i> .....	33
Tabla 8 .....	33
<i>Tabla de frecuencia de la variable Gestión administrativa</i> .....	33
Tabla 9 .....	34
<i>Tabla de frecuencia de la dimensión Planeación administrativa</i> .....	34
Tabla 10 .....	34
<i>Tabla de frecuencia de la dimensión procesos administrativos</i> .....	34
Tabla 11 .....	35
<i>Tabla de frecuencia de la dimensión control administrativo</i> .....	35
Tabla 12 .....	35
<i>Tabla de frecuencia de la variable Desempeño laboral</i> .....	35
Tabla 13 .....	36
<i>Tabla de frecuencia de la dimensión capacidad laboral</i> .....	36
Tabla 14 .....	36
<i>Tabla de frecuencia de la dimensión desenvolvimiento</i> .....	36
Tabla 15 .....	37
<i>Tabla de frecuencia de la dimensión trabajo en equipo</i> .....	37
Tabla 16 .....	37
<i>Tabla de frecuencia de la dimensión perfil del trabajador</i> .....	37
Tabla 17 .....	38
<i>Tabla de frecuencia de la dimensión evaluación</i> .....	38
Tabla 18 .....	38
<i>Estadísticos descriptivos para la variable Gestión administrativa y sus dimensiones</i> .....	38
Tabla 19 .....	39
<i>Estadísticos descriptivos para la variable Desempeño laboral y sus dimensiones</i> .....	39
Tabla 20 .....	40
<i>Prueba de normalidad para las dos variables</i> .....	40
Tabla 21 .....	41
<i>Correlación entre las variables Gestión administrativa y el Desempeño laboral</i> .....	41

Tabla 22.....	42
<i>Correlación entre la dimensión Planeación administrativa y Desempeño laboral. ....</i>	<i>42</i>
Tabla 23.....	43
<i>Correlación entre la dimensión proceso administrativo y la variable Desempeño laboral. ....</i>	<i>43</i>
Tabla 24.....	45
<i>Correlación entre la dimensión control administrativo y la variable Desempeño laboral. ....</i>	<i>45</i>

## Resumen

La tesis “La Gestión Administrativa y el desempeño laboral en la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tambopata, 2021”, tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tambopata, 2021. La muestra se realizó a 37 trabajadores de la gerencia de seguridad ciudadana. El tipo de investigación fue aplicada con enfoque cuantitativo, el diseño no experimental puesto que en estas investigaciones no se efectúan la maniobra de variables, corte transversal por que la investigación se realizo en un solo periodo o tiempo, y para la realización de este estudio se utilizaron la técnica de encuesta, así como instrumento: el cuestionario, aplicado a los trabajadores de la Gerencia de Seguridad Ciudadana, cuyo cuestionario consta de 24 ítems para la variable 1 y 23 ítems para la variable 2 el cual se les administraron en un solo momento con una escala Likert que consta de cinco opciones de respuesta: (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre, y para el segundo cuestionario es (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre. Se ha demostrado que existe relación positiva entre las variables gestión administrativa y desempeño laboral alcanzando un índice de 0.785, con un nivel de confianza del 95%.

**Palabras clave:** Gestión administrativa, desempeño laboral, planeación, procesos, control, evaluación.

## **Abstract**

The thesis "Administrative Management and job performance in the Citizen Security Management of the Provincial Municipality of Tambopata, 2021", aimed to determine the relationship between administrative management and work performance of the workers of the Citizen Security Management of the Provincial Municipality of Tambopata, 2021. The sample was made up of 37 workers of the Citizen Security Management. The type of research was applied with a quantitative approach, the design was non-experimental since in this type of research the variables are not manipulated, cross-sectional because the research was carried out in a single period or time, and for the realization of this study the survey technique was used, as well as the instrument: the questionnaire, applied to the workers of the Citizen Security Management, whose questionnaire consists of 24 items for variable 1 and 23 items for variable 2 which were administered in a single moment with a Likert scale that consists of five response options: (1) Never (2) Almost never (3) Sometimes (4) Almost always (5) Always, and for the second questionnaire is (1) Never (2) Almost never (3) Sometimes (4) Almost always (5) Always. It has been shown that there is a positive relationship between the variables administrative management and job performance, reaching an index of 0.785, with a confidence level of 95%.

**Keywords:** Administrative management, job performance, planning, processes, control, evaluation.



## I. INTRODUCCIÓN

En el territorio peruano dentro de sus políticas de Modernización de la administración del Estado, está contemplado mejorar el sistema y los procesos administrativos en todo el sector público, para así ofrecer mejores servicios a la población. Como también dentro de esta política busca un mejor desempeño de sus servidores públicos<sup>1</sup>. Pues si existe una buena gestión administrativa y los adecuados desempeños laborales por parte de todos los colaboradores del sector público, podrá hacerse posible esta modernización que se está tratando de implementar hasta su consolidación.

Sin embargo, la realidad aun no es la esperada, las entidades públicas demuestran falencias en la administración pública y también existe un bajo desempeño laboral por parte de los servidores públicos, por consiguiente, se percibe y nota una débil gestión pública de forma general.

De la Municipalidad Provincial de Tambopata su Gerencia de Seguridad Ciudadana, según su ROF es un órgano de línea y además de estar en el segundo nivel organizacional de dicha Municipalidad, el cual administra las actividades relacionadas con el sistema de seguridad ciudadana<sup>2</sup>.

En la actualidad en la Gerencia de Seguridad Ciudadana se puede indicar que la problemática del estudio se generan básicamente por una inadecuada gestión administrativa, al no ejecutarse de manera adecuada los planes institucionales, por existir demora en los procedimientos administrativos, asimismo, por la falta de un buen presupuesto de acuerdo a las necesidades del sector que tienen como responsabilidad, por no buscar y aplicar buenas estrategias, reflejando un débil control de las actividades, además de presentar problemas por tener en las plazas o puesto laboral, individuos o empleados que trabajen sin cumplir el perfil que se requiere, por lo que se refleja en el personal que no se desempeña eficientemente y de la misma forma incrementan el incumplimiento de los objetivos de la gerencia, por consiguiente es necesario

---

<sup>1</sup> Secretaria de Gestión Pública. Presidencia del Consejo de Ministros. Política Nacional de Modernización de la gestión Pública al 2021.

<sup>2</sup> Municipalidad Provincial de Tambopata. Reglamento de Organización y Funciones – (ROF) y Cuadro para Asignación de Personal (CAP). 2020.

comprobar si las gestiones administrativas y los desempeños laborales están relacionadas parcial o totalmente.

En el presente estudio como pregunta al problema se trazó: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tambopata, 2021?, surgiendo los siguientes problemas específicos: a) ¿Cómo repercute la planeación administrativa en el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tambopata, 2021?, b) ¿En qué medida los procesos administrativos influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tambopata, 2021?, c) ¿Por qué el control administrativo influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tambopata, 2021?

Este estudio se justifica del siguiente modo: Justificación teórica, según Pérez (2012), la gestión administrativa es el acumulado de acciones encaminadas a conseguir objetivos y metas determinados por una organización. Así mismo Argote, citado por Moreno (2018) indica que el desempeño laboral radica de como un trabajador cumple sus funciones en su trabajo, midiendo así si el trabajador genero un rendimiento óptimo o deficiente. Por lo que de estas dos definiciones se generaran fuente de información a otras investigaciones de la misma línea de investigación, como también permitirá optimizar la gestión de estas dos variables estudiadas en dicha Gerencia.

Justificación Practica, esta investigación permitirá que se mejoren la estrategia dentro de la Gerencia de Seguridad Ciudadana para superar las conflictos y deficiencias que puedan acontecer, con el fin de alcanzar una Gestión administrativa de calidad y por ende tener mejoras en el desempeño de los empleados públicos; asimismo para realizar mejores atenciones en la Gerencia de Seguridad Ciudadana.

Esta investigación tendrá como objetivo general: Determinar la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los trabajadores de la

Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tambopata, 2021. Los objetivos específicos son: a) Determinar cómo influye la planeación administrativa en el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tambopata, 2021. b) Establecer en qué medida los procesos administrativos influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tambopata, 2021. c) Identificar por qué el control administrativo influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tambopata, 2021.

Como hipótesis general se planteó: Existe una relación significativa entre Gestión administrativa y desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tambopata, 2021. La hipótesis específicas son: a) Existe relación significativa entre la planeación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tambopata, 2021.

b) Existe relación significativa entre los procesos administrativos y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tambopata, 2021. c) Existe relación significativa entre el control administrativo y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tambopata, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Se tomó como antecedentes internacionales investigaciones que hayan estudiado las variables planteadas en esta investigación, por lo que, para Quezada (2019), dentro de su estudio “Justicia Organizacional, Gestión Administrativa y TIC”, planteo el objetivo en tres, el primero tiene que ver con el análisis el efecto que se consigue de las Tecnologías de Información y Comunicación y cómo aqueja en los fortalecimientos de la educación superior. La segunda finalidad fue la de realizar el análisis de la influencia de las gestiones administrativas en la justicia organizacional. Y como tercer objetivo se hizo un análisis econométrico sobre la percepción de los profesores en cuanto a la justicia organizacional a través de una valoración en la escala de Colquitt en Ecuador. La metodología de investigación a utilizar fue cualitativo y cuantitativo.

Se concluyó que los acontecimientos que sucedan en la organización respecto a gestión administrativa generaran impactos positivos o negativos de la organización, es decir que cuando existe una percepción mayor de justicia organizacional se obtendrá, mayor compromiso organizacional, por lo cual que sugieren que se implemente una gestión administrativa más equitativa e íntegro para lograr así un clima organizacional adecuado y con mayor productividad. Con respecto a las TIC y justicia organizacional, se sugiere que se reorganice la estructura con el fin de ir adaptándose de forma adecuada a ese crecimiento acelerado de la tecnología y a la que exige la sociedad.

Muñoz y González (2019), con su investigación “Reflexión de la gestión administrativa para mejorar los resultados académicos de la Comuna de Ovalle”, se proyectó entender cómo es que los procesos y operaciones respecto a las gestiones administrativas de una institución educativa municipal vulnerable interceden en el producto académico del alumnado de la comuna, durante el 2008-2009, esto mediante capacitaciones dirigido a directivos y profesores. En cuanto al aspecto metodológico que se usó para este estudio fue la cualitativa de tipo descriptiva, no experimental, transaccional, paradigma descriptivo interpretativo. Entonces se deduce que

los procesos y procedimientos que fueron ejecutados por la entidad educativa estaban relacionados a Gestión administrativa, Pedagógica y financiera, logrando significativamente mejores resultados académicos y mejores oportunidades para el equipo directivo y docentes. Se llegó a concluir que para lograr las mejoras en los resultados académicos es preciso que el equipo directivo cuente con capacidades fortalecidas en aspectos técnicos de la currícula, capacidad de liderazgo y que esta se reconozca y aprecie por los integrantes de la Entidad Educativa.

Solis, e Hidalgo (2019) en su estudio “Gestión administrativa y su incidencia en la sostenibilidad financiera de la Pymes sector manufacturero de Manabí”. Empleo un tipo de estudio de una metodología descriptiva y exploratoria, transversal -correlacional.

Con una población de 255 organizaciones y 123 empresas para su muestra, para esta investigación. Por lo que concluyó de este estudio que la sostenibilidad financiera de las PYMES de la provincia de Manabí, no está siendo influenciada o alterada por la gestión administrativa.

Morales (2016) en su estudio titulado “Competencias transversales en la inserción y desempeño laboral de las y los graduados de la Universidad Tecnológica Equinoccial sede Santo Domingo”. La finalidad de este estudio fue la de investigar la correlación que preexiste entre las variables. Para esto, se empleó la metodología para el estudio Tuning Educational Structure in Europe. Concluyendo que la elección de Universidades se basa en desarrollo integral de educación profesional e inclusión laboral. El alumnado próximo a su graduación y los ya graduados se hallan unos niveles altos de satisfacción con respecto a su carrera y que la universidad les brinda la posibilidad de desarrollar aspectos en lo personal y profesional. Si bien los estudiantes en su mayoría aspiran a grandes empresas para laborar, sin embargo, otro grupo prefiere trabajar en empresas medianas ya que les permite seguir en su zona.

Pérez (2018) menciona en su investigación intitulada “Gestión administrativa y su incidencia en el desempeño laboral, Cantón Vinces”– Ecuador. El

objetivo general fue conocer el nivel de relación entre las gestiones administrativas y los desempeños laborales; para los sujetos de estudio a quienes se aplicaron los instrumentos se consideraron a 162 servidores públicos gubernamentales, esta investigación concluye que los desarrollos administrativos estaban deficientes, debido a que no se aplican la técnica ni el proceso de las mejoras en las gestiones, por ello se afecta los desempeños laborales del trabajador, todo esto fue comprobado por medio de los métodos estadísticos del chi-cuadrado. El aceptar las hipótesis alternativas.

Solano (2018) indica en su tesis “Calidad de la gestión administrativa y desempeño del Instituto Colombo” - Venezuela. La finalidad en esta investigación es la decretar la conexión existente para la calidad de gestiones administrativas y los desempeños docentes; el método utilizado para este estudio fue de tipo cuantitativa transversal, descriptiva correlacional y exploratoria; se consideró una muestra equivalente a 114 participantes. Concluyó que se tiene la de acuerdo de los puntos de vista del alumnado, con respecto a la primera variable se logró determinar el nivel de correlación significativa con respecto a las dimensiones de la variable dependiente.

Veintimilla (2016) desarrolla un estudio nombrado “La gestión administrativa y su influencia con el desempeño laboral Prieto S.A” – Ecuador. La finalidad primordial del estudio consistía en la determinación de las gestiones administrativas y los desempeños laborales de las secretarias; con respecto a las metodologías se consideró a la metodología de tipo cuantitativa y cualitativa de nivel exploratoria, descriptiva y explicativa, como sujetos de estudio a quienes se les aplicará los instrumentos se consideró un total de 125 usuarios; el autor concluye que efectivamente existe un nivel de correlación significativo para ambas variables, no obstante, de logró determinar que las secretarias no venían cumpliendo a característica requerida para los correctos desempeños, al mismo tiempo que no existía comunicaciones efectivas para el desarrollo de las funciones que se les asignan.

Núñez y Padilla (2019) desarrolla un estudio intitulado “La gestión administrativa en el desempeño profesional, Cantón Quito” - Ecuador. La finalidad primordial de este estudio consistía en la determinación de la incidencia de las gestiones administrativas en los desempeños profesionales de la institución; en cuanto al aspecto metodológico, se consideró ser una investigación cuantitativa, exploratorio, descriptivo, teniendo una cantidad de la población de 1712 servidores. Concluyendo que se tiene la existencia de factores de la administración que requiere las mejoras en los procesos de planear, organizar, liderar, de la misma manera que se requiere la implementación del resultado futuro de la empresa.

Se tomó como antecedentes nacionales estudios que hayan estudiado las variables planteadas en esta investigación, por lo que, para Ferrer (2016) en su estudio “Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016”, la finalidad consistió en fijar la correlación de sus dos variables a investigar. La investigación tomó una metodología no experimental. Con respecto a la muestra disponible para este estudio fue de 121 empleados. Según este autor ha concluido con un resultado estadístico de Spearman Rho = 0,776. Deduciendo que es primordial saber cómo capacitar y dirigir a los empleados para que logren sus funciones.

Otoya (2016), en su investigación “La gestión administrativa y su relación con desempeño laboral en el Ministerio Público, Sede Tarapoto – 2016”, planteo establecer la correlación que podría existir entre sus dos variables, los cuales fueron estudiados en dicho ministerio. El estudio fue no experimental y correlacional. De la investigación se concluye que se halló una reciprocidad reveladora entre sus variables. Determinando de forma general así que los componentes de una gestión administrativa están correlacionados en un 92% con el desempeño del personal de dicho Ministerio.

Benites, L. (2017) en su estudio “Percepción de la gestión administrativa y el desempeño laboral del docente en una I.E.P de nivel secundario de la

Rinconada Trujillo 2017”. Empleo un diseño descriptivo – correlacional y explicativa, presentando una población y muestra de 30 profesores, del mismo modo se hizo uso de técnicas como las encuestas e instrumentos: al cuestionario según las variables.

De esta investigación dedujo la inexistencia de relación entre su primera variable y su segunda variable investigada en los profesores de dicha institución.

Rodríguez (2017) con su estudio “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2017”, la finalidad consistía en determinar la existencia de un nivel correlación para las dos variables. Se trazó una investigación de tipo no experimental, descriptiva y de corte transversal. Realizo una encuesta a 87 empleados de dicha municipalidad. Determinando así de esta investigación que el coeficiente de correlación es alto, 0,756, demostrando la correlación o correspondencia significativa entre las dos variables.

Cajo (2018), “Influencia de la gestión administrativa en el desempeño laboral de los trabajadores del ministerio de agricultura y riego, Lima, 2018”. Tuvo como propósito el de demostrar si la primera variable repercute en su segunda variable, con respecto a sus empleados. En cuanto al aspecto de la metodología de la tesis fue descriptivo, cuantitativa y de un diseño no experimental. Con su investigación se demostró que la primera variable estudiada si influye en la segunda variable de forma positiva en el personal de este ministerio, donde la planeación, los procesos administrativos y que los controles administrativos intervienen de manera significativa en los desempeños laborales de los empleados del MINAGRI.

Soto (2018), en su investigación “Gestión Administrativa Y Desempeño Laboral En La Municipalidad Distrital De Poroy Cusco 2018”. El propósito de esta investigación fue plantear el grado de reciprocidad entre las variables que planteo estudiar. Para esto, utilizó el diseño no experimental transversal, y de clase descriptiva, correlacional. Se concluye del estudio que, si existe



correlación con un grado de confianza del 95% entre las variables estudiadas, deduciendo de este que cuanto mayor son las gestiones administrativas mayores desempeños laborales.

Vargas (2018) en su estudio “Gestión administrativa y desempeño laboral del personal administrativo permanente y temporal de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C La Molina – Lima”, busco en sus objetivos la determinación del nivel de correlación de ambas variables, teniendo una población de 60 trabajadores de campo y oficina y con diferente régimen laboral. La investigación que planteó fue transversal, observacional y analítico. Logrando concluir en sus resultados que hay un nivel de correlación positivo en ambas variables.

Díaz y Ordoñez (2019), en su investigación “Gestión administrativa y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Lamas y la Municipalidad Distrital de Cacatachi -Tarapoto”. Tenía el propósito de determinar la correlación para ambas variables a estudiar. Su muestra fue de 80 trabajadores, y la tesis era descriptiva, no experimental y transversal. Contando como resultado que la municipalidad de lamas obtuvo un nivel de correlación para ambas variables a un grado de correlación positivo medio y para la municipalidad se logró un grado de correlación positiva débil.

En relación a los enfoques teóricos de la primera variable Gestiones Administrativas, para la RAE, expone que la gerencia son las acciones de la administración, los acuerdos realizados para el logro de algo o procesamiento de un asunto, es la labor y el resultado de la administración.

Para Anzola (2002) las Gestiones administrativas se consideran como el aglomerado de acciones en la promoción para organizar, esto quiere decir, que a través del trabajo que se realiza entre varias personas basadas en lo planear, organizar, dirección y control como a la vez se encuentran

relacionadas al desempeño que tienen estos trabajadores y esto con el fin de poder alcanzar objetivos. (p.70).

Por otro lado, Koontz, Weihrich y Cannice (2012) quienes desarrollan la definición de las gestiones administrativas como los procesos a través de las cuales se proyectan las estrategias y se mantienen el entorno en la que laboran en equipos en función al cumplimiento de los objetivos específicos de manera eficaz. (p.4).

Velásquez et al. (2016) mencionan que es aquella acción en la que el encargado requiere el establecimiento de la decisión o estrategia que se otorguen como consecuencias del resultado efectivo, de tal modo que las organizaciones puedan alcanzar la sostenibilidad de los mercados competitivos. (p.15).

Las gestiones administrativas tienen los caracteres sistemáticos, al ser portadores de los actos encaminados a los logros de las metas por medio de los cumplimientos de la función clásica de las gestiones en el proceso administrativo de planear, organizar, dirigir y controlar. En dichas gestiones, las innovaciones empresariales juegan un rol muy importante debido a que consideran las mejoras en los modelos de los negocios empresariales, no obstante, resultan novedosos la realización del cambio organizacional, innovación productiva o tecnología en las propuestas de negocios a los mercados con la finalidad de considerarse con mayor eficiencia y el alcance de los mejores posicionamientos, o la creación de los mercados nuevos en la que no se tienen competencias (Mendoza, 2017).

Por consiguiente, se deduce que las "gestiones administrativas" son una serie de gestiones, a través del cual, quien dirige muestra acción por medio de los desempeños del proceso administrativo (planificaciones, gestión, coordinación y controles). En este sentido, discurro que las gestiones administrativas, dentro de las instituciones o entidad son muy significativa, puesto que, mediante esta se da el logro de objetivos institucionales

planificados, y que esta se da por medio de la unión de esfuerzos de todos los que trabajan en esta institución. Entonces se entiende que toda entidad proyecta obtener resultados, los cuales se puede alcanzar a través de un proceso administrativo más simplificado y ordenado.

Con respecto a las Características de las Gestiones Administrativas, el autor Leal (2015) señala a las Universalidades: puesto que es utilizado en diferentes tipos de organismos sociales y en los sistemas políticos; otra característica es la Especificidad: concede una forma determinada generando que no se confunda con las demás ciencias; la Unidad Temporal otra característica más: ocurre en toda circunstancia dentro de una determinada empresa, que incluyen periodos, niveles y proceso; Unidad Jerárquica: se encuentra dotada de tener un líder, con potestad de atribución de compromiso desde el nivel jerárquico alto hasta el último nivel; Valor Instrumental: resulta ser intermediario en obtener los fines propuestos para alcanzar las administraciones eficientes y de calidades; Amplitud de Ejercicios: es aplicada para las distintas jerarquías de mando en una organización; Interdisciplinariedad: utiliza un entrelazado de principios con ética, valores, proceso y técnicas recogidas de otros estudios vinculados con la eficiencia laboral; Flexibilidad: adaptar principios con métodos administrativos de acuerdo a las carencias de una entidad.

Por lo general, en la actualidad, la coyuntura indica que las funciones elementales de la persona que administra son la planeación, la organización, asimismo que la persona que administra pueda direccionar y controlar. Por lo que el cumplimiento de estas funciones primordiales determina los procesos administrativos. (Chiavenato, 2014, p.123).

En otras palabras, los procesos administrativos le admiten a la institución o entidad a llevar a cabo adecuadamente su diligencia mediante la planificación, organización, gestión y control; conteniendo una práctica conveniente de sus trabajadores; de la misma manera, nos admitirá a

evaluar cómo se desempeñan los gerentes, sus funciones y si las realizan adecuadamente.

Bernal y Sierra (2013), señalan que el proceso administrativo puede ser entendidas como los sistemas socio técnicos (constituidos por individuos y el recurso físico e intangible) integrales, complejos, interactivos, flexibles y dinámicos, inherentes a los conjuntos de las organizaciones como instituciones así como el área funcional básica en las que se estructura las entidades encaminadas a los desarrollos de sus funciones; por ello los procesos administrativos (planeamiento, organizaciones, dirección y controles) a la vez que se realizan para los conjuntos de organizaciones, a la vez se tiene que planear de manera alineada para toda y cada una de los departamentos funcionales o dependencia en la que estas se estructuran. (p. 205).

Según Chiavenato (2014) El proceso administrativo, es un ciclo que se repite ordinariamente cada cierto tiempo, donde existe una interacción con profunda dinámica entre ellas. Por lo que deduce que el proceso administrativo es constante, dinámico y de intercambio. Además de indicar que la función de la gerencia consiste en la: planeación, organizaciones, dirigir y controles (p.124). Los cuáles serán tomados como dimensiones para esta investigación.

Teniendo entonces a la Planeación, que según Chiavenato (2014) precisa que toda organización trabaja mediante la anticipación, es decir planificando lo que hará. Ésta constituye de antemano los objetivos que deben lograrse para alcanzarlos. La planeación señala donde queremos llegar, que se debe hacer para lograrlo, cuando, como y cuál será el orden que nos llevará a cumplir lo planificado (p.124). De la misma forma, Reyes (2004) señala que para comenzar los procesos administrativos se requiere dar los primeros pasos el cual es el planear, debido a que en esta se define el punto de inicio, tal como: meta, objetivo, propósito, política y estrategia que comenzará las puestas en marcha de las organizaciones.

El proceso de la planeación presenta tener un grado de relación directo con las tomas de decisiones, debido a que con el fin de la determinación de los propósitos y la obtención de del resultado alto se requiere los análisis y la selección de mejores opciones, para MarchiSotti, Domingos y Almeida (2017) mencionan que las tomas de decisiones es una de las primeras escalas de las gestiones y están divididas en la intuitiva relación, el directivo posee las funciones de realizar los análisis y la toma de decisiones a través de las normas y reglamentos o dejando que se influencien por la emoción o presentimiento para el resultado óptimo esperado. (p.20).

El proceso de planear es concebido como una importante herramienta que hace fácil las optimizaciones del recurso material y humano, y allanan los caminos encaminados a los crecimientos de las organizaciones. En los casos de las pequeñas y medianas empresas, el proceso de planificación tiende a encaminar al avance sustancial, debido a que por lo común estos tipos de entidades por sus orígenes familiares, sus reducidos tamaños y los desconocimientos acerca de los temas no es posible la realización del proceso de planear los actos a realizar (Moura, 2015.)

La clasificación de la planeación de acuerdo con Chiavenato (2009) está dividido en: las planificaciones estrategias: son los cursos del establecimiento del recurso que se va a utilizar y la política que se situé del mejor modo las combinaciones de las mismas. Planeaciones tácticas: está comprometido con las tomas de decisiones con respecto a la persona, cosa y de cómo se va a realizar. En esta clase se efectúan los transcurros de tomas de decisiones, considerando el efecto que se consigue de las empresas, a la vez que establecen la garantía y los periodos establecidos en las cuales se requieren que se emplee las acciones que fueron delegadas y finalmente las planeaciones operativas: son las retribuciones del que hacer que requiere la ejecución de los colaboradores en sus áreas, considerando la función y herramienta que ha de utilizarse.

El proceso de Organizar, componente de los procesos administrativos; simboliza o personifica el accionar de poder decidir, ordenar y establecer todos los peculios y los órganos comprometidos; de la misma manera el establecer la vinculación entre ellos y las responsabilidades que les corresponde. (Chiavenato, 2014, p.129).

En ese sentido Organizar es:

- Constituir las tareas determinadas y que son fundamentales para conseguir objetivos que fueron anticipadamente planeadas.
- Asociar las tareas en una disposición lógica, es decir la departamentalización.
- Acordar cargos, funciones, tareas y responsabilidades para los trabajadores.

De acuerdo con, Chiavenato (2009). Las organizaciones están divididas del siguiente modo: diseños organizacionales, que se refiere a las líneas verticales, ello implica, al de las autoridades como a las de sus organizaciones, logrando la consecución de las mejores comunicaciones para el área que lo conforma. No olvidando los respetos que dentro de estas tiene que haber. Diseños departamentales: en cuanto a las divisiones de las empresas por departamentos, se define las líneas de jerarquía, con la designación de los espacios en los mismos en las que se efectúan dichos mandos que es encuentra arriba del colaborador. Diseños de cargo y tarea, con respecto a los niveles jerárquicos, se les asignan puestos y funcione, en base a las diferentes áreas o departamento; no perdiendo de vista los mandos de quienes los ejercen.

Organización, de acuerdo con Koontz et al. (2012) señala que el proceso de administrar hace posible las estructuras formales del puesto y función del trabajador, de modo que se tienen que realizar el diseño de manera intencional de tal manera que se asegure que toda actividad se realice a individuos más aptos que se imponga las eficiencias y efectividades (p.200)

Barrantes (2017) Menciona que el proceso de la organización en las empresas estatales son las de contar con los controles de las

programaciones que se irán realizando de manera eficaz obteniendo resultados positivos. Las empresas implican que la autoridad establece labores eficientes para alcanzar los objetivos.

David (2013) asegura, que la finalidad de las organizaciones es el alcance de los esfuerzos coordinados para la definición de las funciones y la relación de las subordinaciones. La organización implica la definición de las personas que hace que y quienes les reportaran a quienes.

Beuren, Dos Santos y Bernd (2019) menciona que la estrategia, objetivo y el éxito empresarial tiene que ser comunicado del modo más eficaz para la totalidad de colaboradores con la finalidad de fortalecer las competitividades y los esfuerzos el cual es el elemento de mayor validez para los procesos administrativos. (p.214).

La Dirección, después de realizar la planificación y de organizarse, las actividades deben realizarse y cumplirse. Esta entonces sería la función de la dirección, el dirigir y hacer cumplir los objetivos y metas. Esta función está relacionada directamente con recursos humanos. (Chiavenato, 2014, p. 130).

Para Koontz et al. (2012), el dirigir implica tener las capacidades de poder tener influencia en los individuos, con la finalidad de incrementar los niveles de cooperaciones acerca de los objetivos de la empresa, tiene que referirse a los aspectos interpersonales de gerencia. (p.200).

Bernal (2008). Se refiere al procedimiento que poseen vínculos con las motivaciones y los liderazgos de los individuos y el equipo laboral dentro de las empresas, las estrategias de comunicación, las resoluciones de problemas, los manejos de los cambios, entre otros, con la finalidad de encaminar a los demás al alcance de las metas propuestas en el proceso de planificación.

Dirigir simboliza interpretar un plan y proporcionar estrategias que orienten como se deben ejecutar de forma que se puedan alcanzar los planes ya encaminados. (Chiavenato, 2014, p. 130)

Control, su intención es certificar que se cumpla con lo proyectado, organizado y administrado, y que se ajusten a los objetivos fijos. El propósito del control está en verificar si las actividades monitoreadas han alcanzado o no lo planificado. El control es principalmente, un procedimiento que se faculta en ordenar las acciones desarrolladas con un objetivo evidente. (Chiavenato, 2014, p.131).

Según Robbins (1996) señala que el proceso de controlar como la etapa de realizar seguimientos en las que se verifican el cumplimiento de las metas establecidas y de la misma manera hace posible la corrección y realización del ajuste en los actos efectuados.

Para CUMMINGS (2007). El control es aquel procedimiento que determina lo que se viene realizando, valorizándolo, y si se requiere, en la aplicación de la medida correctiva, de modo que las ejecuciones se desarrollen con las cosas planificadas.

Control, según Koontz et al. (2012) es el encargado de los cálculos y las correcciones del desenvolvimiento del trabajador con el fin de afirmar que los propósitos establecidos se alcancen, de modo que se controlen las eficiencias ante el principio determinado y de no ser el caso la corrección del punto de falencia, comunicando para las reasignaciones o reestructuraciones de la función. (p.496).

Con respecto a lo mencionado por Chiavenato (2007) el propósito del proceso de controlar es el de brindar el aseguramiento de que el resultado de lo que se planificó, organizó y direccionó, se juste a las metas establecidas. El proceso de controlar consiste en la comprobación de que si las actividades controladas consiguen o no las metas o resultados que se esperan. La fase de controlar se fundamenta, en los procesos que orientan las actividades ejecutadas hacia los fines establecidos.



David (2013) señala que la finalidad del proceso de controlar de la gerencia tiene las funciones orientadas al aseguramiento de que la operación real este ajustada a la planeada. La totalidad de administradores de las empresas presentan la responsabilidad de controlar, como la de efectuar la evaluación de los desempeños y la aplicación de la medida necesaria en la minimización de lo deficiente, tal función es de mucha importancia, para las evaluaciones eficaces de las estrategias. La fase del control consiste en cuatro etapas básicas: 1. Establecimiento de la norma de desempeños. 2. Medición de los desempeños individuales y de las organizaciones. 3. Comparación de los desempeños reales con la norma de desempeños establecidos. 5 toma de la acción correctiva.

En cuanto a teorías o enfoques, Según Hellriegel, Jackson y Slocum (2009) describe 5 conceptos que son las más aceptadas de las gestiones administrativas: enfoques tradicionales o clásicos; se consideran como la de mayor aceptación y se encuentra dividida en tres enfoques, la primera es la gerencia burocrática, que es regida en torno a los reglamentos, jerarquía, delegaciones de la función y procedimiento específico. Luego está la administración científica que estableció Frederick W. Taylor, personaje que creía que los desempeños de los colaboradores a todas sus capacidades estarían motivados por los pagos salariales, ello implica la obediencia de órdenes de los administrativos en función de incrementar la productividad y la obtención de los aumentos en los salarios. Después de tiene al procedo administrativo, que se basa en las personas encargadas de la gerencia y la función básica de aquella, la cual es el planear, organizar, controlar y dirigir.

Teoría conductual; es caracterizada por la consideración de que los aspectos humanos del colaborador, por la necesidad que este posee, siente y quiere que se respete, y no de manera necesaria por las ideas que los trabajadores sean motivados por el factor económico como lo establecía Frederick W. Taylor.

Teoría de sistemas; se encuentra en la búsqueda de resoluciones del problema empresarial reconocida por medio del insumo, proceso de

transformaciones, producto y retroalimentaciones, que se encuentran relacionadas con los objetivos de la empresa, a la vez se señalan dos clases de sistema: sistemas abiertos que hacen posible la interacción con la totalidad de sus entornos y los sistemas cerrados en las que la interacción con los entornos está limitada. Todo ello significa que la comunicación e interacción con el empleado (interno) y cliente (externo) es un aspecto indispensable de los sistemas que se emplean para el gerenciar el proceso de transformaciones, planeamientos y toma de decisión que es de competencia de la administración.

Teoría de contingencias; sirve de mucha ayuda debido a que hace posible al administrador el poder realizar la evaluación y comprensión de los distintos momentos que se representa en las empresas a la hora de la producción de los bienes o prestaciones de los servicios, y con esto la selección de las mejores soluciones, los procesos y el talento humano que es parte de la empresa.

Teoría de la calidad; refiere al cumplimiento de la expectativa de los clientes y la satisfacción de la necesidad en cuanto a los bienes y servicios que la organización pretende ofrecer, ello requiere que la opinión haga posible las mejoras de los productos o los servicios que prestan las empresas si se requiere la sobrevivencia dentro de los mercados. Para ello la responsabilidad se encuentra en las altas direcciones encargadas de la aplicación del sistema que conduzca a las mejoras continuas. Los trabajos en equipos son un modo de alcanzar las metas organizacionales por medio de las delegaciones y las tomas de decisiones del colaborador siempre que este haya sido capacitado de modo suficiente.

De la misma manera, de acuerdo con Hurtado (2016) señala que las gestiones administrativas son de mucha importancia debido a que requiere que se trabaje con los talentos humanos, con su capacidad y aptitud con la finalidad de establecer las sociedades equilibradas con respecto a la economía, en función a la positiva y norma que se encuentra regulada.

Münch, (2007) lo importante que es las gerencias son indiscutibles; tales importancias de estas disciplinas se demuestran por los siguientes: 1. Se torna muy necesaria para la correcta función de los organismos sociales. 2. Reduce los trabajos por medio del establecimiento del principio, método y procedimiento, con la finalidad de alcanzar ser más rápidos y efectivos. 3. Tiende a optimizar el recurso. Las productividades y eficiencias se encuentran relacionadas de manera directa con las aplicaciones de la correcta administración. 4. Realiza una contribución al bienestar social, debido a que genera lineamiento para los aprovechamientos del recurso, encaminada a la mejora de la calidad de vivir y genera puestos aborales. 5. Forma parte de las estructuras en las que se centran en los desarrollos económicos y sociales de las comunidades.

Con respecto a las bases teóricas de la segunda variable Desempeño Laboral, según Robbins (2004) es donde el individuo presenta o exterioriza las capacidades profesionales que ha adquirido y que a esto le incluye para su estructura los conocimientos, emociones, actitudes, habilidades, experiencias, valores y otros, que colaboran a obtener resultados que se quieren. (p. 217).

Palmar, Valero, y Jhoan. (2014), lo señalan como “el progreso individual que desempeña sus actividades laborales en una institución o entidad, de modo que se reflejen en el cumplimiento de sus funciones y que den como resultado las metas planificadas”. Por otro lado, Noguera (2012), indica que los desempeños laborales son las capacidades, aseverando que, los colaboradores de una institución o entidad mejoren esas competitividades y mejore ese desempeño.

Asimismo, Milkovich y Boudrem (1994) señalan que los desempeños laborales son series de características personales, dentro de estas se encuentran: la capacidad, habilidad, necesidad y cualidad que interactúa con lo natural de la labor y de las organizaciones con el fin de lograr la producción del comportamiento que se encuentra en los individuos de la empresa.

Robbins y Timothy (2013, p. 36), puntualizan al desempeño laboral como la consecuencia del trabajo ejecutado por los trabajadores de una entidad, convirtiéndose como gran aporte positivo encaminada al cumplimiento de los propósitos organizacionales, igualmente, esto generaría en el trabajador satisfacción por lo realizado y lo motivara en la búsqueda de la excelencia.

También se tiene a Rubio (2016) personaje que define a los desempeños laborales como aquellos elementos clave a través del que se posibilita las productividades de la organización, es de mucha importancia la evaluación de los desempeños del trabajador en función con los puestos laborales, debido a que hace posible el análisis de los datos de los personajes que ayudan en las mejoras continuas de las productividades y de esta manera efectuando la herramienta para volver fácil los progresos de las empresas mediante las eficiencia en el cumplimiento de las metas. (p.256).

Montejo (2009, págs. 12-23), puntualiza que los desempeños laborales son los frutos de las conductas del colaborador y que fueron positivas por lo que impactan positivamente sobre el cumplimiento de los objetivos que vendrían a ser la valoración de todos los esfuerzos y la entrega de las capacidades de cada trabajador de la entidad.

Ahora, Quintero y Faría (2008) indicaron que consiste en la modalidad de los empleados de realizar su trabajo, que es determinado al momento de revisión de su desenvolvimiento laboral, es decir, todo trabajador que utiliza ciertas habilidades de liderazgo, administra su tiempo, destrezas de organización y productividad.

De acuerdo con Flores (2016) sostiene que los desempeños laborales están compuestos de una serie de datos que hacen posible el conocimiento de los niveles de satisfacciones, motivaciones e incluso la carencia de acuerdo a los niveles técnicos que se tienen, debido a que es evaluada toda la aptitud con el fin de la asignación de la herramienta que hace posible el aumento de los niveles productivos (p.200).

Newtron (2011) considera que el desempeño laboral consiste qué tan bien los empleados intentan los cumplimientos de los objetivos fijados por la empresa en un periodo de tiempo específico. En tal sentido, los desempeños antes mencionados constan de funciones que se pueden tocar, observar, medir, entre otras actividades que hacen posible el derivar del comportamiento de los colaboradores y las organizaciones. Por consiguiente, las actividades o comportamiento observado entre los trabajadores son importantes para el alcanzar las metas de la empresa, si todos ellos pueden producir un desempeño efectivo, entonces el resultado será la mejor opción para la empresa.

Entonces podemos indicar que el desempeño laboral es lo que efectúa o realiza el empleado y no solo lo que se entendería como lo que conoce y sabe hacer, por lo que es esencial asumir el aspecto siguiente: las eficiencias, eficacias, y los rendimientos de como aplica sus conocimientos profesionales lo que estará determinado en un ambiente y tiempo.

Por otra parte, al hablarse de los desempeños laborales, se tiene que saber la teoría de las motivaciones que están centradas a las variables, entre ellas se tiene al enfoque de las motivaciones de McClelland: Lussier y Achua (2011) señala que el enfoque de las motivaciones de David McClelland se basa en tres necesidades determinadas; de logros, poderes y afiliaciones. Con respecto a la necesidad de logro, menciona que los individuos presentan la necesidad y es debido a ello que se siente motivado al logro en búsqueda de algún desafío, se traza una meta que es posible alcanzar, suelen considerar un riesgo moderado, están en búsqueda de sobresalir frente a otros e inclusive están en búsqueda del progreso profesional, desafían constantemente y competitivos, no como aquellos que no presentan altos niveles de necesidades de logros.

Con respecto a las necesidades de poderes, los individuos que tienen altos niveles de estas necesidades están en búsqueda de la influencia sobre otros y están en búsqueda de poseer puestos de autoridad, demuestran tener mucha confianza en ellos mismos y no se interesan lo los pensamientos de los otros, prefieren ser competitivos en lugar del trabajo en equipo.

Finalmente se tiene las necesidades de afiliaciones, con la finalidad primordial de ser aceptados en los grupos sociales y estar cerca de ellos, de la misma manera poseen la característica de la preocupación del pensamiento de ellos y tienden a preferir ayuda a su compañero que ser competitivo o arriesgarse.

Otro enfoque que es considerado dentro de este, es en enfoque de la necesidad, que de acuerdo con Abraham Maslow: con respecto a Chiavenato (2011) menciona que Maslow hace presentación de su enfoque de las motivaciones centrándose en la necesidad de que todos los seres humanos tenemos para la satisfacción y la jerarquiza dentro de una pirámide acorde a las importancias, de la misma manera, menciona que esta necesidad es utilizada como un elemento que interviene en las conductas de los individuos. La necesidad a la cual se refiere Maslow es la siguiente: Fisiológica, se conoce también como la necesidad biológica el cual se debe de satisfacer para que este seguro las supervivencias de los individuos. Seguridad; se encuentra relacionada con los cuidados físicos en situaciones de peligro que pueda existir, las personas buscan el modo de estar protegidos, a pesar de que están en un segundo rango de importancias al mismo tiempo se encuentra vinculado con las supervivencias. Social; estas necesidades se encuentran relacionadas con las afiliaciones de los individuos con otras personas, en búsqueda de la aceptación en los círculos sociales. Estimas, están relacionadas al modo de que las personas se perciben sobre sí mismos, ello implica las autoestimas y autovaloraciones. En la cima piramidal se encuentra las necesidades de autorrealización; se refiere a las necesidades más elevadas de las personas, dentro de ella se emplean sus propios esfuerzos y buscan la superación de manera constante en todas las etapas de su existencia y conseguir las cosas propuestas.

También tenemos al enfoque de los dos factores representado por Frederick Herzberg: mientras que Maslow tiende a sostener su enfoque de motivaciones a partir del punto de vista introvertido, Frederick Herzberg (citado en Chiavenato, 2011) está centrado en las perspectivas extrovertidas debido a que para el personaje las motivaciones laborales depender de dos

elementos: la primera es los factores higiénicos; no está referida a las limpiezas, por lo contrario se refiere a la condición laboral de su entorno del colaborados con lo que la empresa suele impulsar o motivar, ello implica: la condición laboral, remuneración, beneficio social, política organizacional, relaciones superiores-subordinados, seguridades de los puestos, ya que cuando se es precario produce insatisfacciones laborales. La segunda son los factores motivacionales; son las funciones y trabajos relacionados con los puestos, el cual a la hora de ser efectuada produce sentimientos de satisfacciones debido a que los individuos se sienten realizados y reconocidos ya que tienen libertades para la decisión de cómo quieren efectuar sus labores, saben que tienen posibilidades para ascender, utilizan su capacidad personal para este fin, se tendrán delegaciones de responsabilidad, entre otros que hacen que los colaboradores se sienten cómodos en sus puestos.

Teoría General del desempeño laboral, Sergueyevna y Mosher (2013) precisaron: ¿Qué desean los empleados de sus empleos? ¿Meramente desean un sueldo elevado? ¿Desean estabilidad, compatibilidad con colegas del trabajo, ocasiones de aumento y avance, o algo distinto? El conocido Fredrick Herzberg psicólogo de profesión, planteó el mismo interrogante entre los años 50 y 60 para intentar entender cierto nivel de agrado en los trabajadores, trazándose en establecer las consecuencias de la iniciativa en el desempeño y la motivación, solicitando a los intervinientes una descripción de las circunstancias que consideraron sentirse bien y mal en el desempeño de sus labores. Estos hallazgos concluían que la naturaleza propia de un trabajo se relaciona con el bienestar en dicho lugar, y los demás factores se relacionan a una insatisfacción laboral.

Como dimensiones de la variable: desempeño laboral tenemos las siguientes:

Desenvolvimiento: Robbins y Timothy (2013, p. 47-48), definen que es la capacidad de comprometerse en desarrollar sus competencias, asertividad para una mejor comunicación laboral generando un mejor clima laboral.

Trabajo en equipo, según: Rovira (2015), asevera que es el complemento de competencias, destrezas y actitudes que son manejados para la ejecución de acciones laborales en una entidad; un equipo de trabajo se conoce y son consecuentes con los intereses de la entidad en relación a los objetivos y desafíos; además, se debe tener en cuenta que el ambiente laboral donde el grupo de trabajadores se desempeñará debe prometer condiciones básicas, que se mejorará con un buen clima laboral como resultado de la actuación de cada trabajador. Gutiérrez (2010), menciona que trabajar en equipo radica en la interacción de los empleados para poder efectuar con los objetivos en común que tiene la institución.

Perfil del Trabajador, Robbins y Timothy (2013, p. 47-48), indican que este será establecido por medio del comportamiento y características del trabajador en su centro laboral y que el comportamiento o conducta será según su edad, sexo y cuan identificado esta con la organización.

Evaluación, Maristany (2000), detalla que es medir como el trabajador asume sus tareas o funciones, y que estos deben medirse conforme a su capacidad, disponibilidad y lo que simboliza al momento de realizar la evaluación.



### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

El presente estudio es del tipo aplicada, por investigar una realidad problemática, también es correlacional puesto que permite identificar y analizar el nivel de correspondencia existente entre las variables a investigar. (Oseda, Chenet, Hurtado, Chávez, Patiño y Oseda, 2015).

Por lo que, para la investigación, permitirá que podamos establecer la relación entre la primera y segunda variable que serán estudiados en la Gerencia de Seguridad Ciudadana.

Asimismo, el presente estudio expresa un diseño no experimental, puesto que en estas investigaciones no se efectúan la maniobra de variables, para que seguido se puedan analizar; esto involucra recolectar los datos o información en un período explícito y en único momento o tiempo. (Kerlinger, 1983).

Tuvo un corte transversal por que la investigación de realizo en un solo periodo o tiempo.

Marroquín (2014) indica que es transversal cuando las investigaciones se ejecutan en un determinado periodo.

Su esquema de investigación es la siguiente.

Diseño: Correlacional

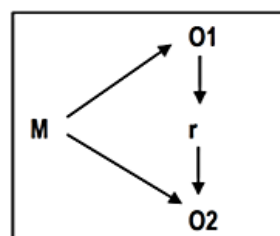
Dónde:

M = Muestra

O1= Observación de la variable 1

O2= Observación de la variable 2

r = Relación entre las dos variables



Asimismo, esta investigación es de enfoque Cuantitativo, debido a que se maneja una recolección de información para demostrar las hipótesis planteadas, basada en el cálculo numérico y a través del estudio estadístico, para constituir modelos de conducta y comprobar las teorías (Hernández et al., 2014).

### **3.2. Variables y operacionalización**

Para este estudio se tienen dos variables: la variable independiente Gestión administrativa y la variable dependiente Desempeño laboral.

La Variable Gestión administrativa, según Chiavenato (2012) abarca la gestión que contempla las labores de planeación, organización, dirección y control. Y las acciones son ejecutadas por la institución a través de sus puestos o cargos en sus diversas áreas.

Asimismo, como definición operacional de la variable 01, considera las siguientes dimensiones: a. Planeación Administrativa, b. procesos administrativo y c. Control administrativo, además la variable gestión administrativa está determinada por la aplicación de la técnica encuesta e instrumento cuestionario, teniendo 24 ítems para esta variable. Para su medición, se utilizó la escala ordinal mediante la escala de Likert, que consto de 5 niveles de respuesta: (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre.

La Variable “Desempeño laboral” según Robbins y Judge (2013, p.555) aseveraron que es cumplir los deberes, tareas y responsabilidades que aportan a la obtención de un bien o servicio para actividades administrativas. Znas (2017), nos expresa que el desempeño laboral es el resultado obtenido del trabajo cumplido, el cual puede ser positivo o negativo.

La definición operacional de la variable 02, está compuesta por 4 dimensiones: a. capacidad laboral, b. desenvolvimiento, c. trabajo en equipo, y d. evaluación. Esta variable está determinada por la aplicación de la técnica encuesta e instrumento cuestionario, habiendo 23 ítems para la variable. Para su medición, se utilizó la escala ordinal mediante la escala de Likert, que consto de 5 niveles de respuesta: (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre.

La matriz de operacionalización de variables podemos observarla en el Anexo N°01 y la matriz de consistencia en el Anexo N°02.

### 3.3. Población, muestra y muestreo

Para Vara, la población es el aglutinado de personas que tienen una o más características afines, los cuales se demarcan en un espacio y lapso de tiempo.

La población de esta investigación estará constituida por los 37 servidores públicos de la Gerencia de Seguridad Ciudadana, que se determinó según el Cuadro para asignación de Personal (CAP) de dicha institución.

Tabla 1

*Población de estudio*

<b>Personal según CAP</b>	<b>N° de personas</b>
<b>Gerencia de Seguridad Ciudadana</b>	
Gerente de Seguridad Ciudadana	1
Técnico Administrativo Secretarial III	1
<b>Sub Gerencia de Serenazgo y Policía Municipal</b>	
Sub Gerente de Serenazgo y Policía Municipal	1
Policía Municipal II	2
Policía Municipal I	8
Sereno II	1
Sereno I	19
<b>Sub Gerencia de Seguridad Vial y Transito</b>	
Sub Gerente de Seguridad Vial y Transito	1
Especialista en Transito Vial II	1
Técnico en Transito II (Inspector de tránsito)	1
Auxiliar en Transito	1
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>

Para este estudio se trabajará con el total de la población puesto que la población de esta Gerencia no es muy grande, teniendo así como muestra la misma cantidad que la población que son a los 37 empleados públicos de la Gerencia de Seguridad Ciudadana.

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

Angulo (2012) alude que las técnicas sirven para acopiar datos o información de diferentes orígenes para así poder examinar y efectuar la manifestación de los resultados. Por lo que para la presente investigación se empleara la encuesta como técnica.

Pues como afirma Caisa (2014) una encuesta nos permitirá medir las relaciones entre variables, evaluar los resultados, saber la opinión de las personas acerca de un tema.

Con respecto al instrumento, para este estudio se manejó el cuestionario. Puesto que según Ñaupas, etal. (2013) el cuestionario “es un acumulado de preguntas congruentes a las hipótesis y por consiguiente a las variables e indicadores del estudio. Su propósito es compilar información para comprobar la hipótesis de la investigación”.

Este cuestionario se elaboró mediante la valoración Likert, en categorías de respuesta politómicas. Siendo la escala las siguientes: 1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre.

El cuestionario que se elaboró para la variable 1 “Gestión administrativa” fue compuesto por 24 ítems o preguntas y para la variable 2 “Desempeño Laboral” fue conformado por 23 ítems o preguntas.

Con relación a la validez del instrumento, Hernández (2014) afirma que este concierne al nivel de contentamiento del instrumento que se procura obtener a través de su medición.

Por lo que para esta investigación y teniendo en cuenta lo estipulado por la universidad, se manejará el juicio de expertos, ya que ellos validarán y calificarán la matriz del instrumento, para la presente investigación se poseerá una participación de cuatro expertos.

Para esta investigación se empleará el coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach, puesto que utiliza un instrumento con respuestas de tipo politómicas.

Tabla 2

*Niveles de confiabilidad*

<b>VALORES</b>	<b>NIVELES</b>
De -1 a 0	No es confiable
De 0.01 a 0.49	Baja Confiabilidad
De 0.50 a 0.75	Moderada Confiabilidad
De 0.76 a 0.89	Fuerte Confiabilidad
De 0.90 a 1.00	Alta Confiabilidad

Tomado de: Ruiz Bolivar, C. (2002)

### **3.5. Procedimientos**

Se procedió a entregar una carta de presentación al gerente de Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tambopata en la cual se explicaba el porqué del estudio y se le solicitó la aprobación para efectuar la aplicación del cuestionario.

Al obtener los permisos necesarios para realizar el estudio, se procedió a la coordinación de las fechas y los horarios para la aplicación de los instrumentos para obtener la información necesaria y relevante.

La información recopilada se recogió de forma personal anónima y con carácter de confidencialidad, aplicando los cuestionarios a cada uno de los trabajadores de esta Gerencia.

### **3.6. Método de análisis**

El método del análisis que se manejó fue la estadística descriptiva, la cual permitió analizar los datos, de la misma forma logró crear las bases de datos, como también exponer las tablas de frecuencias para interpretar los datos a través de una descripción mucho más precisa.

La presente investigación usara como herramienta el programa de Excell, donde se elaboró los cuadros estadísticos, y el programa estadístico que se manejara para los análisis de datos fue el SPSS, y mediante el coeficiente de Pearson se medirá la existencia de correlación entre la variable independiente y la variable dependiente, analizando el nivel de influencia entre las variables estudiadas, es

así como se verificara que si una de las variables se modifica la otra también se ve afectada.

### **3.7. Aspectos éticos**

El presente estudio, primero se obtuvo el permiso por parte de la Gerencia de Seguridad Ciudadana dicha Municipalidad, luego se recogerá los datos mediante la encuesta que fue de forma anónima y bajo el principio de confidencialidad, asimismo, esta investigación se elaboró respetando las Normas APA y como también teniendo en cuenta el estatuto de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo y finalmente el proceso que se ha manejado es en base a la metodología de la investigación cuantitativa.

#### IV. RESULTADOS

##### a) Técnica del alfa de Cronbach.

Cumpliendo con la finalidad de afianzar el aspecto válido y el nivel de confianza de los datos recabados se consideró utilizar la escala de valores que será de utilidad para corroborar lo antes mencionado, ratificando la seguridad de los datos recopilados bajo los factores de prudencia y conflictos de la hipótesis y la conclusión que se edificarán posteriormente.

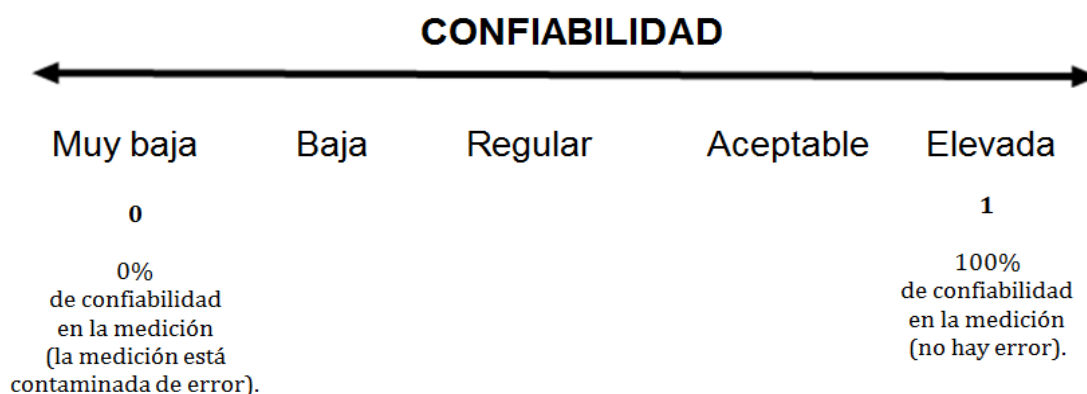


Tabla 3

*Resumen del procesamiento de casos de la variable Gestión administrativa*

		N	%
Casos	Válido	37	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	37	100,0

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

Tabla 4

*Estadísticas de fiabilidad de la variable Gestión administrativa*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,770	24

Observando la tabla 3, se puede ver que el valor para el alfa de cronbach equivale a 0,770, al ser el valor alfa mayor, se interpreta como el índice de existencia de un alto grado de confiabilidad para que se apliquen los instrumentos para la respectiva variable, teniendo al número 1 como el mayor

valor que puede existir para alfa. Por tanto, se tiene la presencia de un coeficiente científico que se obtuvo.

Tabla 5

*Resumen del procesamiento de casos de la variable Desempeño laboral*

		N	%
Casos	Válido	37	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	37	100,0

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

Tabla 6

*Estadísticas de fiabilidad de la variable Desempeño laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,776	23

Observando la tabla 5, se puede ver que el valor para el alfa de cronbach equivale a 0,776, al ser el valor alfa mayor, se interpreta como el índice de existencia de un alto grado de confiabilidad para que se apliquen los instrumentos para la respectiva variable, teniendo al número 1 como el mayor valor que puede existir para alfa. Por tanto, se tiene la presencia de un coeficiente científico que se obtuvo.

#### **b) Técnica de Opinión de expertos.**

Se hizo uso de la técnica de opinión de expertos con el objeto de realizar la complementación y ratificar una alta confiabilidad de la validez de los contenidos y la validez de la construcción de las herramientas de recolección de información que se adecuaron a los sujetos de estudio. Tales resultados se proceden a presentar en el cuadro siguiente.



Tabla 7

*Opinión de expertos*

<b>Categorías</b>	<b>Juez 1</b>	<b>Juez 2</b>	<b>Juez 3</b>	<b>Juez 4</b>	<b>Total</b>
<b>Claridad</b>	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno
<b>Objetividad</b>	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno
<b>Actualidad</b>	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno
<b>Organización</b>	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno
<b>Suficiencia</b>	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno
<b>Intencionalidad</b>	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno
<b>Consistencia</b>	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno
<b>Coherencia</b>	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno
<b>Metodología</b>	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno
<b>Estadístico de resumen</b>					<b>BUENO</b>

Fuente: Elaboración propia.

Leyenda:

Juez 1: Dr. Fredy Rolando Dueñas Linares

Juez 2: Mg. José Glenn Hurtado Cardicel

Juez 3: Dr. Wilian Quispe Layme

Juez 4: Mg. Hualberto Allison Jiménez

Estos resultados aseguran y reafirma el nivel de validez y grado de confiabilidad del instrumento que se utilizó, debido a que dichos instrumentos se sometieron a pruebas piloto para que puedan ser adecuadas al estudio.

#### 4.1. Resultados para la variable Gestión administrativa y sus dimensiones.

Tabla 8

*Tabla de frecuencia de la variable Gestión administrativa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	30	81,1	81,1	81,1
	CASI NUNCA	5	13,5	13,5	94,6
	CASI SIEMPRE	2	5,4	5,4	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v22

### INTERPRETACIÓN:

Como se puede observar en la tabla 7, podemos observar que un 81,1% de las personas encuestadas mencionan que la variable Gestión administrativa se encuentran dentro del rango de a veces, por otra parte, un 13,5% menciona encontrarse en el grado de casi nunca, por último, un el 5,4% considera encontrarse en el rango de casi siempre.

Tabla 9

*Tabla de frecuencia de la dimensión Planeación administrativa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	19	51,4	51,4	51,4
	CASI NUNCA	10	27,0	27,0	78,4
	CASI SIEMPRE	8	21,6	21,6	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v22

### INTERPRETACIÓN:

Como se puede observar en la tabla 8, podemos ver que un 51,4% de las personas encuestadas consideran que la dimensión planeación administrativa se encuentran en un rango de a veces, por otro lado, un 27,0% considera situarse en el rango de casi nunca, por último, un 21,6% considera encontrarse en el grado de casi siempre.

Tabla 10

*Tabla de frecuencia de la dimensión procesos administrativos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	26	70,3	70,3	70,3
	CASI NUNCA	9	24,3	24,3	94,6
	CASI SIEMPRE	2	5,4	5,4	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v22

## INTERPRETACIÓN

Como se puede ver en la tabla 9, podemos observar que un 70,3% de las personas encuestadas consideran que la dimensión procesos administrativos está en un grado de a veces, por otro lado, un 24,3% considera encontrarse en un grado de casi nunca y por último un 5,4% considera encontrarse en el grado de casi siempre.

Tabla 11

*Tabla de frecuencia de la dimensión control administrativo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	22	59,5	59,5	59,5
	CASI NUNCA	13	35,1	35,1	94,6
	CASI SIEMPRE	2	5,4	5,4	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v22

## INTERPRETACIÓN

Como se puede observar en la tabla 10, podemos ver que un 59,5% de las personas encuestadas consideran que la dimensión control administrativo está dentro del grado de a veces, por otro lado, un 35,1% considera que se encuentra en el grado de casi nunca y por último un 5,4% considera encontrarse en el grado de casi siempre.

### 4.2. Resultados para la variable Desempeño laboral y sus dimensiones.

Tabla 12

*Tabla de frecuencia de la variable Desempeño laboral.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	21	56,8	56,8	56,8
	CASI NUNCA	2	5,4	5,4	62,2
	CASI SIEMPRE	14	37,8	37,8	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v 25

## INTERPRETACIÓN

Como se observa en la tabla 11, podemos ver que un 56,8% de las personas encuestadas consideran encontrarse dentro del grado de a veces, por otro lado, un 37,8% considera encontrarse en el grado de casi siempre y por último un 5,4 % considera encontrarse en el grado de casi nunca.

Tabla 13

*Tabla de frecuencia de la dimensión capacidad laboral*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	27	73,0	73,0	73,0
	CASI NUNCA	1	2,7	2,7	75,7
	CASI SIEMPRE	9	24,3	24,3	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v22

## INTERPRETACIÓN:

Como se puede observar en la tabla 12, podemos ver que un 73,0% de las personas encuestadas consideran que la dimensión capacidad laboral está en el grado de a veces, por otro lado, un 24,3% considera encontrarse en el grado de casi siempre, y por último un 2,7% se encuentra en nivel casi nunca.

Tabla 14

*Tabla de frecuencia de la dimensión desenvolvimiento*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	23	62,2	62,2	62,2
	CASI NUNCA	7	18,9	18,9	81,1
	CASI SIEMPRE	7	18,9	18,9	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v22

## INTERPRETACIÓN

Como se puede observar en la tabla 13, podemos ver que un 62,2% de las personas encuestadas consideran que la dimensión desenvolvimiento está en el rango de a veces, por otro lado, un 18,9% considera que se encuentra en el grado de casi nunca y por último el 18,9% considera encontrarse en el grado de casi siempre.

Tabla 15

*Tabla de frecuencia de la dimensión trabajo en equipo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	1	2,7	2,7	2,7
	CASI SIEMPRE	6	16,2	16,2	18,9
	NUNCA	30	81,1	81,1	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v22

## INTERPRETACIÓN

Como se puede observar en la tabla 14, podemos ver que un 81,1% de las personas encuestadas consideran que la dimensión trabajo en equipo está en el grado de nunca, por otro lado, un 16,2% considera encontrarse en el grado de casi siempre y por último un 2,7% considera encontrarse en el grado de a veces.

Tabla 16

*Tabla de frecuencia de la dimensión perfil del trabajador*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	7	18,9	18,9	18,9
	CASI SIEMPRE	2	5,4	5,4	24,3
	NUNCA	28	75,7	75,7	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v22

## INTERPRETACIÓN

Como se puede observar en la tabla 15, podemos ver que un 75,7% de las personas encuestadas consideran que la dimensión de perfil del trabajador está en el grado de nunca, por otra parte, un 18,9% considera encontrarse en el grado de a veces y por último un 5,4% considera encontrarse en el grado de casi siempre.

Tabla 17

*Tabla de frecuencia de la dimensión evaluación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	23	62,2	62,2	62,2
	CASI NUNCA	9	24,3	24,3	86,5
	CASI SIEMPRE	5	13,5	13,5	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v22

## INTERPRETACIÓN

Como se puede observar en la tabla 16, podemos ver que un 62,2% de las personas encuestadas consideran situarse en el grado de a veces, por otra parte, un 24,3% considera encontrarse en el grado de casi nunca y por último el 13,5% considera encontrarse en el grado de casi siempre.

### 4.3. Resultados descriptivos

Tabla 18

*Estadísticos descriptivos para la variable Gestión administrativa y sus dimensiones*

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación	Varianza
GESTION ADMINISTRATIVA	37	57,00	83,00	69,5405	6,88232	47,366
PLANEACION ADMINISTRATIVA	37	19,00	28,00	23,1351	2,94545	8,676
PROCESOS ADMINISTRATIVOS	37	28,00	44,00	35,2703	3,87763	15,036
CONTROL ADMINISTRATIVO	37	9,00	14,00	11,1351	1,41740	2,009
N válido (por lista)	37					

Fuente: SPSS v 25

## ANÁLISIS:

De acuerdo con tabla 17, podemos observar que la variable Gestión administrativa posee una media igual a 69,5405 esto indica encontrarse en un rango de a veces, la desviación típica es igual a 6,88232, teniendo como el mínimo puntaje a 57 puntos y una puntuación máxima de 82 puntos. La dimensión Planeación administrativa presenta una media de valor equivalente a 23,1351 puntos, lo que indica que está en el rango de a veces, presentado una desviación típica con un valor equivalente a 2,94545, teniendo como puntaje mínimo a 19 puntos y la máxima puntuación a 28 puntos. en cuanto a la dimensión procesos administrativos presenta un valor para la media que equivale a 35,2703, lo que indica que se encuentra en un rango de a veces, con una desviación típica equivalente a 3,87763, teniendo como puntaje mínimo a 28 puntos y el valor máximo en puntaje a 44 puntos y culminando con la dimensión control administrativo presenta un valor para la media equivalente a 11,1351 puntos, puntos lo cual indica que se encuentra en el rango de a veces, con una desviación estándar equivalente a 1,41740, teniendo como puntaje mínimo a 9 puntos y una puntuación máxima de 14 puntos.

Tabla 19

*Estadísticos descriptivos para la variable Desempeño laboral y sus dimensiones*

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación	Varianza
DESEMPEÑO LABORAL	37	57,00	82,00	70,3514	6,81997	46,512
CAPACIDAD LABORAL	37	10,00	16,00	12,7297	1,32599	1,758
DESENVOLVIMIENTO	37	10,00	15,00	12,0270	1,57209	2,471
TRABAJO EN EQUIPO	37	14,00	25,00	19,1892	3,17838	10,102
PERFIL DEL TRABAJADOR	37	11,00	19,00	14,7568	2,07372	4,300
EVALUACION	37	9,00	14,00	11,6486	1,47603	2,179
N válido (por lista)	37					

Fuente: SPSS v 25

## ANÁLISIS:

De acuerdo con tabla 18, podemos observar que la variable desempeño laboral posee una media igual a 70,3514, esto indica encontrarse en un rango de a veces, la desviación típica es igual a 6,81997, teniendo como el mínimo puntaje a 57 puntos y una puntuación máxima de 82 puntos. La dimensión Capacidad laboral presenta una media de valor equivalente a 12,7297 puntos, lo que indica que está en el rango de a veces, presentado una desviación típica con un valor equivalente a 1,32599, teniendo como puntaje mínimo a 10 puntos y la máxima puntuación a 16 puntos. en cuanto a la dimensión desenvolvimiento presenta un valor para la media que equivale a 12,0270, lo que indica que se encuentra en un rango de a veces, con una desviación típica equivalente a 1,57209, teniendo como puntaje mínimo a 10 puntos y el valor máximo en puntaje a 15 puntos, la dimensión trabajo en equipo presenta un valor para la media equivalente a 19,1892 puntos, puntos lo cual indica que se encuentra en el rango de a veces, con una desviación estándar equivalente a 3,17838, teniendo como puntaje mínimo a 14 puntos y una puntuación máxima de 25 puntos, con la dimensión perfil del trabajador presenta un valor para la media equivalente a 14,7568 puntos, puntos lo cual indica que se encuentra en el rango de Nunca, con una desviación estándar equivalente a 2,07372, teniendo como puntaje mínimo a 11 puntos y una puntuación máxima de 19 puntos, y culminando con la dimensión evaluación presenta un valor para la media equivalente a 11,6486 puntos, puntos lo cual indica que se encuentra en el rango de a veces, con una desviación estándar equivalente a 1,47603, teniendo como puntaje mínimo a 9 puntos y una puntuación máxima de 14 puntos.

### 4.4. Prueba de normalidad

Tabla 20

*Prueba de normalidad para las dos variables*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
GESTION ADMINISTRATIVA	0,158	37	0,021	0,962	37	0,227
DESEMPEÑO LABORAL	0,131	37	0,112	0,962	37	0,228

a. Corrección de significación de Lilliefors



**Decisión:** Debido a que tal valor se encuentra por encima de 0.05 ( $p > 0.05$ ), es por esto que se decide utilizar la prueba paramétrica, bajo esta perspectiva para el estudio se hace utilización del coeficiente de correlación de Pearson.

#### 4.5. Pruebas de hipótesis.

##### 4.5.1. Prueba de Hipótesis General.

En este numeral probaremos la hipótesis: “Existe una relación significativa entre Gestión administrativa y desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tambopata, 2021”

Para ello se recurre a las estadísticas inferenciales y al sistema estadístico SPSS. Versión 25, a través de la cual se obtuvo el resultado para los análisis del nivel de relación para ambas variables de estudio que se procede a mostrar en los siguientes párrafos:

Tabla 21

*Correlación entre las variables Gestión administrativa y el Desempeño laboral.*

		GESTION ADMINISTRATIVA	DESEMPEÑO LABORAL
GESTION ADMINISTRATIVA	Correlación de Pearson	1	0,785*
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	37	37
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	0,785	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	37	37

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente. SPSS v 25

#### a) Hipótesis Estadísticas:

$$H_0: \rho = 0$$

No existe una relación significativa entre Gestión administrativa y desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tambopata, 2021.

$$H_i: \rho \neq 0$$

Existe una relación significativa entre Gestión administrativa y desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tambopata, 2021.

**b) Nivel de significación:**

$\alpha=0,05$ .

**c) Estadístico de prueba:**

Correlación de Pearson.

**d) Estimación del p-valor.**

P-valor = 0,000 = 0,00%

**e) Toma de Decisión:**

Debido a que el p-valor = 0,000 se encuentra por debajo del grado de significancia (0.05), se procede con rechazar la hipótesis nula y a aceptar la hipótesis alterna: lo que indica que Existe una relación significativa entre Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tambopata, 2021.

Teniendo un coeficiente de correlación de pearson equivalente a 0,785.

**4.5.2. Prueba de Hipótesis específicas**

Tabla 22

*Correlación entre la dimensión Planeación administrativa y Desempeño laboral.*

		PLANEACION ADMINISTRATIVA	DESEMPEÑO LABORAL
PLANEACION ADMINISTRATIVA	Correlación de Pearson	1	0,792*
	Sig. (bilateral)		0,012
	N	37	37
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	0,792*	1
	Sig. (bilateral)	0,012	
	N	37	37

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).  
Fuente. SPSS v 25

**a) Hipótesis Estadísticas:**

$H_0: \rho = 0$

No existe relación significativa entre la planeación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tambopata, 2021.

**$H_i: \rho \neq 0$**

Existe relación significativa entre la planeación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tambopata, 2021.

**b) Nivel de significación:**

$\alpha=0,05$ .

**c) Estadístico de prueba:**

Correlación de Pearson.

**d) Estimación del p-valor.**

P-valor = 0,000 = 0,00%

**e) Toma de Decisión:**

Debido a que el p-valor = 0,000 se encuentra por debajo del grado de significancia (0.05), se procede con rechazar la hipótesis nula y a aceptar la hipótesis alterna: lo que indica que Existe relación significativa entre la planeación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tambopata.

Teniendo un coeficiente de correlación de pearson equivalente a 0,792.

Tabla 23

*Correlación entre la dimensión proceso administrativo y la variable Desempeño laboral.*

		PROCESOS ADMINISTRATIVOS	DESEMPEÑO LABORAL
PROCESOS	Correlación de Pearson	1	0,720
ADMINISTRATIVOS	Sig. (bilateral)		0,062
	N	37	37
DESEMPEÑO	Correlación de Pearson	0,720	1
LABORAL	Sig. (bilateral)	0,062	
	N	37	37

Fuente. SPSS v 25

**a) Hipótesis Estadísticas:**

$$H_0: \rho = 0$$

No existe relación significativa entre los procesos administrativos y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tambopata, 2021.

$$H_i: \rho \neq 0$$

Existe relación significativa entre los procesos administrativos y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tambopata, 2021.

**b) Nivel de significación:**

$$\alpha=0,05.$$

**c) Estadístico de prueba:**

Correlación de Pearson.

**d) Estimación del p-valor.**

$$P\text{-valor} = 0,000 = 0,00\%$$

**e) Toma de Decisión:**

Debido a que el p-valor = 0,000 se encuentra por debajo del grado de significancia (0.05), se procede con rechazar la hipótesis nula y a aceptar la hipótesis alterna: lo que indica que existe relación significativa entre los procesos administrativos y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tambopata.

Teniendo un coeficiente de correlación de pearson equivalente a 0,720.

Tabla 24

*Correlación entre la dimensión control administrativo y la variable Desempeño laboral.*

		CONTROL ADMINISTRATIVO	DESEMPEÑO LABORAL
CONTROL ADMINISTRATIVO	Correlación de Pearson	1	0,770
	Sig. (bilateral)		0,065
	N	37	37
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	0,770	1
	Sig. (bilateral)	0,065	
	N	37	37

Fuente. SPSS v 25

**a) Hipótesis Estadísticas:**

$H_0: \rho = 0$

No existe relación significativa entre el control administrativo y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tambopata, 2021.

$H_0: \rho \neq 0$

Existe relación significativa entre el control administrativo y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tambopata, 2021.

**b) Nivel de significación:**

$\alpha=0,05$ .

**c) Estadístico de prueba:**

Correlación de Pearson.

**d) Estimación del p-valor.**

P-valor = 0,000 = 0,00%

**e) Toma de Decisión:**

Debido a que el p-valor = 0,000 se encuentra por debajo del grado de significancia (0.05), se procede con rechazar la hipótesis nula y a aceptar la hipótesis alterna: lo que indica que existe relación significativa entre el control administrativo y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tambopata. Siendo su coeficiente de correlación de pearson de 0,770.

## V. DISCUSIÓN

Se demuestra que existe un valor para el coeficiente de correlación entre la gestión administrativa y desempeño laboral equivalente a 0,785, mismo valor que representa un nivel de relación positivo, presentando un grado de confiabilidad equivalente a 95%, es por ello que, se procede al rechazo de la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna para ambas variables de estudio, Resultados que se asemejan con Ferrer (2016) en su estudio “Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016”, su finalidad fue fijar la correlación entre sus dos variables a investigar, también fueron corroborados con Quezada (2019), dentro de su estudio “Justicia Organizacional, Gestión Administrativa y TIC”, planteo el objetivo en tres, el primero tiene que ver con el análisis el efecto que se consigue de las Tecnologías de Información y Comunicación y cómo aqueja en los fortalecimientos de la educación superior. La segunda finalidad fue la de realizar el análisis de la influencia de las gestiones administrativas en la justicia organizacional. Y como tercer objetivo se hizo un análisis econométrico sobre la percepción de los profesores en cuanto a la justicia organizacional a través de una valoración en la escala de Colquitt en Ecuador. La metodología de investigación a utilizar fue cualitativo y cuantitativo, el cual concluyó que los acontecimientos que sucedan en la organización respecto a gestión administrativa generaran impactos positivos o negativos de la organización, es decir que cuando existe una percepción mayor de justicia organizacional se obtendrá, mayor compromiso organizacional, por lo cual que sugieren que se implemente una gestión administrativa más equitativa e íntegro para lograr así un clima organizacional adecuado y con mayor productividad. Con respecto a las TIC y justicia organizacional, se sugiere que se reorganice la estructura con el fin de ir adaptándose de forma adecuada a ese crecimiento acelerado de la tecnología y a la que exige la sociedad.

También se demuestra que existe un valor para el coeficiente de correlación para la dimensión planeación administrativa y la variable desempeño laboral equivalente a 0.792, lo mismo que hace referencia a un nivel de relación positivo, presentando un grado de confiabilidad equivalente al 95%, es por ello que, se procede al rechazo de la hipótesis nula y a aceptar la hipótesis alterna. Resultado similar a los de Otoyá (2016), en su investigación “La gestión administrativa y su relación con desempeño laboral en el Ministerio Público, Sede Tarapoto – 2016”, planteo establecer la correlación que podría existir entre sus dos variables, los cuales fueron estudiados en dicho ministerio. El estudio fue no experimental y correlacional, estos resultados se asemejan con Muñoz y González (2019), con su investigación “Reflexión de la gestión administrativa para mejorar los resultados académicos de la Comuna de Ovalle”, se proyectó entender cómo es que los procesos y operaciones respecto a las gestiones administrativas de una institución educativa municipal vulnerable interceden en el producto académico del alumnado de la comuna, durante el 2008-2009, esto mediante capacitaciones dirigido a directivos y profesores. En cuanto al aspecto metodológico que se usó para este estudio fue la cualitativa de tipo descriptiva, no experimental, transaccional, paradigma descriptivo interpretativo. Entonces se deduce que los procesos y procedimientos que fueron ejecutados por la entidad educativa estaban relacionados a Gestión administrativa, Pedagógica y financiera, logrando significativamente mejores resultados académicos y mejores oportunidades para el equipo directivo y docentes. Se llegó a concluir que para lograr las mejoras en los resultados académicos es preciso que el equipo directivo cuente con capacidades fortalecidas en aspectos técnicos de la currícula, capacidad de liderazgo y que esta se reconozca y aprecie por los integrantes de la Entidad Educativa, resultados que también se asimilan con Solano (2018) indica en su tesis “Calidad de la gestión administrativa y desempeño del Instituto Colombo” - Venezuela. La finalidad en esta investigación es la decretar la conexión existente para la calidad de gestiones administrativas y los desempeños docentes; el método utilizado para este estudio fue de tipo cuantitativa transversal, descriptiva correlacional y exploratoria; se consideró una

muestra equivalente a 114 participantes. Concluyó que se tiene la de acuerdo de los puntos de vista del alumnado, con respecto a la primera variable se logró determinar el nivel de correlación significativa con respecto a las dimensiones de la variable dependiente.

Se demuestra que existe un valor para el coeficiente de correlación para la dimensión proceso administrativo y la variable desempeño laboral equivalente a 0.720 mismo que hace referencia a un nivel de relación positivo, presentando un grado de confiabilidad equivalente a 95%, es por ello que, se procede al rechazo de la hipótesis nula y a aceptar la hipótesis alterna. Resultados que se asemejan con Rodríguez (2017) con su estudio “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2017”, planteó determinar si existe correlación entre las dos variables. Se trazó un estudio no experimental, descriptiva y de corte transversal, estos resultados también se corroboran con Pérez (2018) menciona en su investigación intitulada “Gestión administrativa y su incidencia en el desempeño laboral, Cantón Vinces”– Ecuador. El objetivo general fue conocer el nivel de relación entre las gestiones administrativas y los desempeños laborales; para los sujetos de estudio a quienes se aplicaron los instrumentos se consideraron a 162 servidores públicos gubernamentales, esta investigación concluye que los desarrollos administrativos estaban deficientes, debido a que no se aplican la técnica ni el proceso de las mejoras en las gestiones, por ello se afecta los desempeños laborales del trabajador, todo esto fue comprobado por medio de los métodos estadísticos del chi-cuadrado. El aceptar las hipótesis alternativas, los resultados también se asimilan con Veintimilla (2016) desarrolla un estudio nombrado “La gestión administrativa y su influencia con el desempeño laboral Prieto S.A”– Ecuador. La finalidad primordial del estudio consistía en la determinación de las gestiones administrativas y los desempeños laborales de las secretarías; con respecto a las metodologías se consideró a la metodología de tipo cuantitativa y cualitativa de nivel exploratoria, descriptiva y explicativa, como sujetos de estudio a quienes se les aplicará los instrumentos se consideró un total de 125 usuarios; el autor



concluye que efectivamente existe un nivel de correlación significativo para ambas variables, no obstante, de logró determinar que las secretarias no venían cumpliendo a característica requerida para los correctos desempeños, al mismo tiempo que no existía comunicaciones efectivas para el desarrollo de las funciones que se les asignan.

Se demuestra que existe un valor para el coeficiente de correlación para la dimensión Control administrativo y la variable desempeño laboral equivalente a 0.770, mismo que hace referencia a un nivel de relación positivo, presentando un grado de confiabilidad equivalente a 95%, es por ello que, se procede al rechazo de la hipótesis nula y a aceptar la hipótesis alterna. Resultados que se asemejan con Soto (2018), en su investigación “Gestión Administrativa Y Desempeño Laboral En La Municipalidad Distrital De Poroy Cusco 2018”. El propósito de esta investigación fue plantear el grado de reciprocidad entre las variables que planteo estudiar. Para esto, utilizó diseño no experimental transversal, y tipo descriptivo, correlacional, resultados que se asemejan con Muñoz y González (2019), con su investigación “Reflexión de la gestión administrativa para mejorar los resultados académicos de la Comuna de Ovalle”, se proyectó entender cómo es que los procesos y operaciones respecto a las gestiones administrativas de una institución educativa municipal vulnerable interceden en el producto académico del alumnado de la comuna, durante el 2008-2009, esto mediante capacitaciones dirigido a directivos y profesores. En cuanto al aspecto metodológico que se usó para este estudio fue la cualitativa de tipo descriptiva, no experimental, transaccional, paradigma descriptivo interpretativo. Entonces se deduce que los procesos y procedimientos que fueron ejecutados por la entidad educativa estaban relacionados a Gestión administrativa, Pedagógica y financiera, logrando significativamente mejores resultados académicos y mejores oportunidades para el equipo directivo y docentes. Se llegó a concluir que para lograr las mejoras en los resultados académicos es preciso que el equipo directivo cuente con capacidades fortalecidas en aspectos técnicos de la currícula, capacidad de liderazgo y que esta se reconozca y aprecie por los integrantes de la Entidad Educativa,

también se asemejan con Núñez y Padilla (2019) desarrolla un estudio intitulado “La gestión administrativa en el desempeño profesional, Cantón Quito” - Ecuador. La finalidad primordial de este estudio consistía en la determinación de la incidencia de las gestiones administrativas en los desempeños profesionales de la institución; en cuanto al aspecto metodológico, se consideró ser una investigación cuantitativa, exploratorio, descriptivo, teniendo una cantidad de la población de 1712 servidores. Concluyendo que se tiene la existencia de factores de la administración que requiere las mejoras en los procesos de planear, organizar, liderar, de la misma manera que se requiere la implementación del resultado futuro de la empresa, resultados que se asimilan con Núñez y Padilla (2019) desarrolla un estudio intitulado “La gestión administrativa en el desempeño profesional, Cantón Quito” - Ecuador. La finalidad primordial de este estudio consistía en la determinación de la incidencia de las gestiones administrativas en los desempeños profesionales de la institución; en cuanto al aspecto metodológico, se consideró ser una investigación cuantitativa, exploratorio, descriptivo, teniendo una cantidad de la población de 1712 servidores. Concluyendo que se tiene la existencia de factores de la administración que requiere las mejoras en los procesos de planear, organizar, liderar, de la misma manera que se requiere la implementación del resultado futuro de la empresa, también se corroboran con Diaz y Ordoñez (2019), en su investigación “Gestión administrativa y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Lamas y la Municipalidad Distrital de Cacatachi -Tarapoto”. Tenía el propósito de determinar la correlación para ambas variables a estudiar. Su muestra fue de 80 trabajadores, y la tesis era descriptiva, no experimental y transversal. Contando como resultado que la municipalidad de lamas obtuvo un nivel de correlación para ambas variables a un grado de correlación positivo medio y para la municipalidad se logró un grado de correlación positiva débil, finalmente se asemeja con Soto (2018), en su investigación “Gestión Administrativa Y Desempeño Laboral En La Municipalidad Distrital De Poroy Cusco 2018”. El propósito de esta investigación fue plantear el grado de reciprocidad entre las variables que planteo estudiar. Para esto, utilizó el

diseño no experimental transversal, y de clase descriptiva, correlacional. Se concluye del estudio que, si existe correlación con un grado de confianza del 95% entre las variables estudiadas, deduciendo de este que cuanto mayor son las gestiones administrativas mayores desempeños laborales.

## **VI. CONCLUSIONES**

### **Primero**

Existe relación positiva entre las variables gestión administrativa y desempeño laboral alcanzando un índice de 0.785, con un nivel de confianza del 95%. se observa que el 81.1% de los encuestados señalan que la variable Gestión administrativa se encuentran en un nivel de a veces, asimismo, la media es de 69.54 puntos y para la variable desempeño laboral la media es 70.35 puntos.

### **Segundo**

Existe relación positiva entre la dimensión planeación administrativa y la variable desempeño laboral, alcanzando un índice de 0.767, con un nivel de confianza del 95%. Además, se observa que el 51.4% de los encuestados señalan que la dimensión planeación administrativa se encuentran en un nivel de a veces

### **Tercero**

Existe relación positiva entre la dimensión proceso administrativo y la variable desempeño laboral alcanzando un índice de 0.720, con un nivel de confianza del 95%. Además, se observa que el 70.3% de los encuestados señalan que la dimensión procesos administrativos se encuentran en un nivel de a veces.

### **Cuarto**

Existe relación positiva entre la dimensión control administrativo y la variable desempeño laboral alcanzando un índice de 0.770, con un nivel de confianza del 95%. Además, se observa que el 59.5% de los encuestados señalan que la dimensión control administrativo se encuentran en un nivel de a veces.

## **VII. RECOMENDACIONES**

### **Primero**

Evaluar el nivel de desempeño laboral a través de la formulación de ciertos indicadores de gestión, asimismo capacitar al personal de acuerdo al puesto de trabajo que ocupa, y motivar mediante estrategias efectivas que ayuden al colaborador incrementar su nivel de rendimiento.

### **Segundo**

Fortalecer la gestión administrativa con el fin de mejorar el desempeño laboral del personal Para lo cual se deberá programar y efectuar una evaluación trimestral para obtener información sobre la satisfacción del usuario, a través de la metodología del cliente incognito para poder tomar medidas correctivas.

### **Tercero**

Fortalecer la gestión administrativa con el fin de mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tambopata. Para lo cual se deberá programar y efectuar una evaluación trimestral para obtener información sobre la satisfacción del usuario, a través de la metodología del cliente incognito para poder tomar medidas correctivas.

### **Cuarto**

Capacitar constantemente a los trabajadores, para que adopten nuevas actitudes que fortalezcan las habilidades y conocimientos administrativos.

## REFERENCIAS

- Anzola, Sérvulo; "Administración De Pequeñas Empresas", Segunda Edición, Editorial McGrawhill, México 2002.
- Alles, M. Desempeño por competencias. Buenos Aires, Granica, 2002, p.28.
- Barrantes (2017) "La organización institucional en la gestión administrativa y académica propuesta de un proyecto de desarrollo institucional para la escuela fiscal mixta"
- Bernal, C. Y. (2008). Proceso Administrativo por las Organizaciones del siglo XXI. México: Pearson Prentice Hall
- Bernal, C. y Sierra H. (2013). Proceso Administrativo. Colombia: Editorial Marisa de Anta.
- Beuren, I., Dos Santos, V. & Bernd, D. (2019). Effects of the Management Control System on Empowerment and Organizational Resilience. Universidade Federal de Santa
- Catarina, 17(2). 212 – 232. DOI: <http://dx.doi.org/10.15728/bbr.2020.17.2.5>.
- Cajo Escudero, Licia Delmy (2018) Influencia de la gestión administrativa en el desempeño laboral de los trabajadores del ministerio de agricultura y riego, Lima, 2018. DOI <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2392>
- Chiavenato, I. (2007). Administración de Recursos Humanos. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato. (2014). "Introducción a la Teoría General de la Administración". Colombia MC. Graw Gill-HILL/INTERNAMERICANA. Octava Edición.
- Chiavenato Idalberto (2009). Comportamiento Organizacional. La Dinámica del éxito en las organizaciones. Segunda Edición. Editorial Mc Graw Hill. INTERAMERICANA EDITORES, S.A. Méjico.

- Chiavenato, I. (2009). Gestión del Talento Humano. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2011). Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones. (9na ed.). México: McGraw-Hill / Interamericana editores, S.A.
- CUMMINGS, C. (2007). Desarrollo Organizacional y Cambio (Octava Edición ed.). México: Thomson.
- David, F. (2013). Conceptos de Administración Estratégica. 14a. edición, Hall. México: Copyright © Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Díaz, L. & Ordóñez, A. (2019). Gestión administrativa y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Lamas y la Municipalidad Distrital de Cacatachi -Tarapoto 2019. Universidad Privada Unión. Perú. Disponible en: <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/2243>
- Diccionario de la real academia española. Disponible en <https://dle.rae.es/administraci%C3%B3n?m=form>
- Flores, R. (2016). Administración de recursos humanos. México: Editorial digital UNID.
- Gutiérrez, H. (2010). Calidad total y productividad (3ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Hellriegel, D., Jackson, S. & Slocum, J. (2009) Administración, un enfoque basado en competencias (11va ed.), México: Cengage Learning Editores, S.A.
- Hurtado, D. (2016). Principio de Administración (6ta ed.). Medellín, Colombia: ITM.
- Koontz, H., Weihrich, H., y Cannice, M. (2012). Administración, una perspectiva global y empresarial. (14ª ed.). México: Mc Graw Hill.
- Leal, J. (2015) Principios de la gestión administrativa. S.A. McGraw-Hill / Interamericana de España. Recuperada de:

<http://www.abc.com.py/articulos/principios-de-la-gestionadministrativa-1154671.html>.

Lussier, R., & Achua, C. (2011). Liderazgo: Teoría, aplicación y desarrollo de habilidades. (4ta ed.) México: Cengage Learning Editores, S.A.

Marchisotti, G., Almeida, L., & Domingos, C. (2018). Decision-making at the first management level: The interference of the organizational culture. *Revista de Administração Mackenzie*, 19(3), 1-26. doi:10.1590/1678-6971/eRAMR180106

Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de Las Ciencias*, 3(2), 947–964.

Milkovich, G y Boudrem, T. (1994). Dirección y administración de Recursos Humanos. Un enfoque de Estrategia. Addison Wesley. Iberoamericana. Estados Unidos.

Moura, R. (2015.). Gestión empresarial en el proceso de contabilidad de la pequeña y mediana empresa (PYMES) sector comercial del municipio José Félix Ribas del Estado Aragua. Carabobo.

Municipalidad Provincial de Tambopata . Manual de Organización y Funciones – MOF. Disponible en: <https://digital.munitambopata.gob.pe/download/dXBsb2Fkcy9ET0NVTVUVOVE9TLURFLUdFU1RJT04vTU9GL01PRi5wZGY=/h/3ba5374d5a379da2e5641b1f5bd6dcaf>

Municipalidad Provincial de Tambopata. Reglamento de Organización y Funciones – (ROF) y Cuadro para Asignación de Personal (CAP). 2020. Disponible en: [https://www.admin.munitambopata.gob.pe/backend/storage/documentos/Reglamento%20y%20Manual%20de%20Obligaci%C3%B3n%20y%20Funciones/ROF/Reglamento\\_y\\_Manual\\_de\\_Obligacion\\_y\\_Funciones\\_2020\\_2.pdf](https://www.admin.munitambopata.gob.pe/backend/storage/documentos/Reglamento%20y%20Manual%20de%20Obligaci%C3%B3n%20y%20Funciones/ROF/Reglamento_y_Manual_de_Obligacion_y_Funciones_2020_2.pdf)



- Münch, L. (2007). Administración: escuelas, proceso administrativo y desarrollo emprendedor. Retrieved from Disponible en: <http://biblioteca.utma.edu.pe/sites/default/files/Administración - Lourdes Münch -1ed.pdf>
- Morales Aguilar, Paulina Liliana (2016) Competencias transversales en la inserción y desempeño laboral de las y los graduados de la Universidad Tecnológica Equinoccial sede Santo Domingo. DOI <http://hdl.handle.net/10045/69525>
- Muñoz Morales, Natalie del Carmen y González González, Albino Enzon (2019) Reflexión de la gestión administrativa para mejorar los resultados académicos de la Comuna de Ovalle. DOI <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.E.8.136-152>
- Newstrom, J. (2011). Comportamiento humano en el trabajo. México: McGraw Hill/Inter American a Editores, S.A.
- Núñez, R.P. y Padilla, A. P. (2018). La gestión administrativa en el desempeño profesional directivo de la unidad educativa fiscal “Arturo Borja”, Cantón Quito, provincia Pichincha en el año 2018. Elaboración de un Plan de Fortalecimiento del desempeño profesional directivo. (Tesis de licenciatura. Universidad de Guayaquil, Quito, Ecuador). <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/41071>
- Otoya Yglesias, Herson Antonio (2016) La gestión administrativa y su relación con desempeño laboral en el Ministerio Público, Sede Tarapoto – 2016. DOI <https://hdl.handle.net/20.500.12692/26003>
- Pérez, A. (2018). Gestión administrativa y su incidencia en el desempeño laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Vinces. (Tesis de licenciatura en Ingeniería. Universidad Técnica de Babahoyo, Ecuador). <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/4837>

- Quintero, N., Africano, N. y Faría, E. (2008). Clima organizacional y desempeño laboral del personal empresa vigilantes asociados costa oriental del lago. (Artículo Científico). Universidad de Zulia, España.
- Reyes, A. (2004). Administración de empresas: Teoría y Práctica. (5ta ed.). México: Editorial Limusa S.A.
- Robbins, S. P., DeCenzo, y Coulter (2013). Fundamentals of Management: Essential concepts and applications. 8ed. Essex : Pearson.
- Robbins, S. (1995) Comportamiento Organizacional. Teoría y Práctica (7ma ed.). México: Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.
- Robbins, S., y Timothy, J. (2013) Comportamiento Organizacional. Editorial Pearson. México.
- Rubio, T. (2016). Recursos Humanos, dirección y gestión de personas en las organizaciones. España: Ediciones Octaedro.
- Sergueyevna, N. y Mosher, E. (2013). Teorías motivacionales desde la perspectiva de comportamiento del consumidor. *Negotium*, 9(26), 5-18. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/782/78228464001.pdf>
- Vargas (2010) "Gestión pedagógica del trabajo docente a través de grupos cooperativos" Presentado en la Pontificia Universidad Católica Del Perú Escuela de Post Grado –Lima.
- Vargas, W (2018). Gestión administrativa y desempeño laboral del personal administrativo permanente y temporal de la Empresa de Mantenimiento de Infraestructura Total Supervisión y Obras Ingenieros S.A.C La Molina – Lima 2018, Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Repositorio Institucional – UNHEVAL. Disponible en: <https://1library.co/document/zx527xoq-administrativa-desempeno-administrativo-permanente-mantenimiento-infraestructura-supervision-ingenieros.html>

- Veintimilla, N. (2016). La gestión administrativa y su influencia en el desempeño laboral de la secretaria que laboran en la Empresa Agrícola Prieto S.A. del Cantón Pasaje. (Tesis de Licenciatura. Universidad Técnico de Machala, El Oro, Ecuador). Disponible en: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/4862>
- Velásquez, B., Ponce V. & Coello M. (2016). La gestión administrativa y financiera, una perspectiva desde los supermercados del Cantón Quevedo, Revista Empresarial, 10(38), 15-20. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5603313>
- Quezada – Abad, Cesar Javier (2019) Justicia Organizacional, Gestión Administrativa y TIC. DOI <http://hdl.handle.net/2183/24525>
- Secretaria de Gestión Pública. Presidencia del Consejo de ministros. (2017) Política Nacional de Modernización de la gestión Pública al 2021. Disponible en: <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/PNMGP.pdf>
- Solano, M., B. (2018). Calidad de la gestión administrativa y desempeño docente según la percepción de los estudiantes de noveno y décimo grados del Instituto Colombo. (Tesis Doctorado. Universidad de Montemorelos, Colombo, Venezuela). Disponible en: <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/handle/20.500.11972/1008>
- Soto Ccalle, Jose Roger (2018) Gestión Administrativa Y Desempeño Laboral En La Municipalidad Distrital De Poroy Cusco 2018. DOI <https://hdl.handle.net/20.500.12692/33920>
- Stephen P. Robbins. (2004) Administración Teoría y Práctica, México: edición español, Cuarta edición en inglés.

## **ANEXOS**

## ANEXO 1 MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

<b>VARIABLES DE ESTUDIO</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>
<b>Gestión Administrativa</b>	Según Antúnez, 1993, citado por Jabif (2004) Gestión Administrativa es el conjunto de acciones que se realizan a fin de movilizar recursos para la consecución de los objetivos de una institución. Implica la planificación, la distribución de tareas y responsabilidades, la coordinación y la evaluación de procesos, el dar a conocer los resultados, y a la vez, incluye actuaciones relativas a la toma de decisiones a la resolución de conflictos.	La variable Gestión Administrativa será medida a través de la Técnica: Encuesta y como Instrumento: Cuestionario con 24 preguntas. Además, se utilizó la escala de Likert, con 5 niveles de respuesta: (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	Planeación administrativa	-Objetivos -Metas -Programas -Métodos	Ordinal
			Procesos Administrativos	-Estructura organizacional y Jerarquías -Diseño de Cargos -Liderazgo -Toma de decisiones -Comunicación	
			Control Administrativo	-Verificación de actividades -Evaluación de resultados -Medidas correctivas	
<b>Desempeño Laboral</b>	Según Robbins y Judge (2013) aseveraron que es cumplir los deberes, tareas y responsabilidades que aportan a la obtención de un bien o servicio para actividades administrativas. Znas (2017), nos expresa que los desempeños laborales son los resultados obtenidos por los trabajos cumplidos, el cual puede ser positivo o negativo.	La variable Desempeño Laboral será medido a través de la Técnica: Encuesta y como Instrumento: Cuestionario con 23 preguntas. Además, se utilizó la escala de Likert, con 5 niveles de respuesta: (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	Capacidad laboral	-Resultados en sus funciones	Ordinal
			Desenvolvimiento	-Estrategias en acciones concretas	
			Trabajo en equipo	-Participación en equipo -Relaciones interpersonales	
			Perfil del Trabajador	-Permanencia laboral -Crecimiento profesional	
			Evaluación	-Medición de mejoras -Supervisión del personal	

## ANEXO 2 MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: “La Gestión Administrativa y su relación con el desempeño laboral en la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tambopata, 2021” AUTOR: Ximena Marion Cappelletti Rodríguez															
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES / CATEGORÍAS Y SUBCATEGORÍAS												
<p><b>Problema principal:</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tambopata, 2021?</p> <p><b>Problemas secundarios:</b> <b>Problema Específico 1</b> ¿Cómo repercute la planeación administrativa en el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tambopata, 2021? <b>Problema Específico 2</b> ¿En qué medida los procesos administrativos influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tambopata, 2021? <b>Problema Específico 3</b> ¿Por qué el control administrativo influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tambopata, 2021?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tambopata, 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> <b>Objetivo Específico 1:</b> Determinar cómo influye la planeación administrativa en el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tambopata, 2021. <b>Objetivo Específico 2:</b> Establecer en qué medida los procesos administrativos influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tambopata, 2021. <b>Objetivo Específico 3:</b> Identificar por qué el control administrativo influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tambopata, 2021.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> Existe una relación significativa entre Gestión administrativa y desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tambopata, 2021.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> <b>Hipótesis específica 1</b> Existe relación significativa entre la planeación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tambopata, 2021. <b>Hipótesis específica 2</b> Existe relación significativa entre los procesos administrativos y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tambopata, 2021. <b>Hipótesis específica 3</b> Existe relación significativa entre el control administrativo y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tambopata, 2021.</p>	<p><b>Variable 1: Gestión administrativa</b> <b>Concepto:</b> Según Antúnez, 1993, citado por Jabif (2004) La dimensión administrativa de la gestión, es el conjunto de acciones que se realizan a fin de movilizar recursos (personas, tiempo, dinero, materiales, etc.) Para la consecución de los objetivos de la institución. Implica la planificación, la distribución de tareas y responsabilidades, la coordinación y la evaluación de procesos, el dar a conocer los resultados, y a la vez, incluye actuaciones relativas a la toma de decisiones a la resolución de conflictos (p. 7)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Dimensiones</th> <th style="text-align: center;">Indicadores</th> <th style="text-align: center;">Niveles o rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;"><b>Planeación Administrativa</b></td> <td style="text-align: center;">-Objetivos -Metas -Programas -Métodos</td> <td style="text-align: center;">1)Nunca (2) Muy Pocas (3) Algunas Veces (4) Casi Siempre (5) Siempre</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><b>Procesos Administrativos</b></td> <td style="text-align: center;">-Estructura organizacional y Jerarquías -Diseño de Cargos -Liderazgo -Toma de decisiones -Comunicación</td> <td style="text-align: center;">1)Nunca (2) Muy Pocas (3) Algunas Veces (4) Casi Siempre (5) Siempre</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><b>Control Administrativo</b></td> <td style="text-align: center;">-Verificación de actividades -Evaluación de resultados -Medidas correctivas</td> <td style="text-align: center;">1)Nunca (2) Muy Pocas (3) Algunas Veces (4) Casi Siempre (5) Siempre</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Niveles o rangos	<b>Planeación Administrativa</b>	-Objetivos -Metas -Programas -Métodos	1)Nunca (2) Muy Pocas (3) Algunas Veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	<b>Procesos Administrativos</b>	-Estructura organizacional y Jerarquías -Diseño de Cargos -Liderazgo -Toma de decisiones -Comunicación	1)Nunca (2) Muy Pocas (3) Algunas Veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	<b>Control Administrativo</b>	-Verificación de actividades -Evaluación de resultados -Medidas correctivas	1)Nunca (2) Muy Pocas (3) Algunas Veces (4) Casi Siempre (5) Siempre
Dimensiones	Indicadores	Niveles o rangos													
<b>Planeación Administrativa</b>	-Objetivos -Metas -Programas -Métodos	1)Nunca (2) Muy Pocas (3) Algunas Veces (4) Casi Siempre (5) Siempre													
<b>Procesos Administrativos</b>	-Estructura organizacional y Jerarquías -Diseño de Cargos -Liderazgo -Toma de decisiones -Comunicación	1)Nunca (2) Muy Pocas (3) Algunas Veces (4) Casi Siempre (5) Siempre													
<b>Control Administrativo</b>	-Verificación de actividades -Evaluación de resultados -Medidas correctivas	1)Nunca (2) Muy Pocas (3) Algunas Veces (4) Casi Siempre (5) Siempre													

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA		<b>Variable/categoría 2: Desempeño Laboral</b>		
<p><b>TIPO:</b> La presente investigación es el tipo correlacional que tiene como objetivo establecer el grado de relación o asociación no causal en la investigación que existe "entre dos o más variables.</p> <p><b>DISEÑO:</b> El presente estudio expresa a un diseño no experimental de corte transversal. Además, esta investigación presenta un diseño correlacional que "es el diseño más utilizado".</p> <p><b>ENFOQUE:</b> La presente investigación presenta un enfoque: Cuantitativo ya que se usa recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías (Hernández et al., 2014)..</p>	<p><b>POBLACIÓN:</b> La población de esta investigación estará conformado por todos los 37 trabajadores de la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tambopata, 2021.</p> <p><b>TIPO DE MUESTREO:</b> En la presente investigación se utilizó un muestreo no probalístico, Según Hernández, Fernández &amp; Batista. ("2006, p.241") "Subgrupo de la población donde la designación de los elementos" "depende a las características de la investigación", "por tanto se aplicará el método censal".</p> <p><b>TAMAÑO DE MUESTRA:</b> Los 37 trabajadores de la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tambopata, 2021</p>	<p><b>Concepto:</b> Según Robbins y Judge (2013) aseveraron que es cumplir los deberes, tareas y responsabilidades que aportan a la obtención de un bien o servicio para actividades administrativas. Znas (2017), nos expresa que los desempeños laborales son los resultados obtenidos por los trabajos cumplidos, el cual puede ser positivo o negativo.</p>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Niveles o rangos</b>
			<b>Capacidad laboral</b>	Resultados en sus funciones	(1) Nunca (2) Muy Pocas (3) Algunas Veces (4) Casi Siempre (5) Siempre
			<b>Desenvolvimiento</b>	Estrategias en acciones concretas	1)Nunca (2) Muy Pocas (3) Algunas Veces (4) Casi Siempre (5) Siempre
			<b>Trabajo en equipo</b>	Participación en equipo Relaciones interpersonales	1)Nunca (2) Muy Pocas (3) Algunas Veces (4) Casi Siempre (5) Siempre
			<b>Perfil del trabajador</b>	Permanencia laboral Crecimiento profesional	1)Nunca (2) Muy Pocas (3) Algunas Veces (4) Casi Siempre (5) Siempre
			<b>Evaluación</b>	Medición de mejoras Supervisión al personal	1)Nunca (2) Muy Pocas (3) Algunas Veces (4) Casi Siempre (5) Siempre

## ANEXO 3: CUESTIONARIOS

### CUESTIONARIO SOBRE GESTION ADMINISTRATIVA

**Instrucciones:** Leer las interrogantes y responder marcando con una “X” en la casilla correspondiente de cada pregunta, según considere conveniente sobre su modo de pensar y sentir concernidas a sus actividades en el trabajo.

**Donde:**

(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre  
(5) Siempre

	ITEMS	1	2	3	4	5
	<b>PLANEACION ADMINISTRATIVA</b>					
	<b>Objetivos</b>					
1	¿Los objetivos de su institución son claras y precisas para su cumplimiento?					
2	¿Los trabajadores son conscientes de los objetivos a lograr?					
	<b>Metas</b>					
3	¿Su institución planifica las metas de acuerdo a documentos de gestión?					
4	¿Considera usted que su institución genera estrategias administrativas para el cumplimiento de las metas?					
	<b>Programas</b>					
5	¿Su institución cuenta con programas de actividades y capacitaciones adecuadas?					
6	¿Su institución cuenta con tiempos programados para la realización de sus funciones y objetivos?					
	<b>Métodos</b>					
7	¿Su institución cuenta con métodos administrativos adecuadamente establecidos?					
8	¿Los métodos establecidos en su área de trabajo facilitan la realización de sus labores?					
	<b>PROCESOS ADMINISTRATIVOS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	<b>Estructura Organizacional y Jerarquía</b>					
9	¿Su institución actualiza continuamente la estructura organizacional?					
10	¿Considera usted que su institución tiene claramente establecidas las jerarquías?					
	<b>Diseño de Cargos</b>					



11	¿Considera usted que el organigrama de la institución define las responsabilidades y funciones?					
12	¿Considera usted que su institución cuenta con el personal adecuado de acuerdo al diseño de cargos?					
<b>Liderazgo</b>						
13	¿Considera usted que en su institución se lidera y se motiva para que todas las acciones sean eficaces?					
14	¿Considera usted que el liderazgo directivo influye en los logros de los objetivos?					
<b>Toma de Decisiones</b>						
15	¿Considera usted que las decisiones de la alta jerarquía son comunicadas a las áreas de modo transparente?					
16	¿Su institución respalda que los equipos de trabajo tomen decisiones en el logro de los objetivos?					
<b>Comunicación</b>						
17	¿Considera usted que su institución exista comunicación fluida y asertiva?					
18	¿Cuándo tienes dudas sobre algún caso consulta a su jefe inmediato o superior?					
<b>CONTROL ADMINISTRATIVO</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Verificación de Actividades</b>						
19	¿Considera usted que el órgano de control de su institución se desempeña adecuadamente?					
20	¿Su institución verifica oportunamente el desarrollo las actividades planificadas?					
<b>Evaluación de Resultados</b>						
21	¿Su institución realiza la evaluación de desempeño de los trabajadores de forma oportuna?					
22	¿Considera usted que la evaluación del desempeño laboral permite conocer las debilidades y fortalezas del personal?					
<b>Medidas Correctivas</b>						
23	¿Considera usted que las medidas correctivas están bien implementadas?					
24	¿Considera usted que las medidas correctivas establecidas ayudan a prevenir futuros errores?					

## CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL

**Instrucciones:** Leer las interrogantes y responder marcando con una "X" en la casilla correspondiente de cada pregunta, según considere conveniente sobre su modo de pensar y sentir concernidas a sus actividades en el trabajo.

**Donde:**

(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre  
(5) Siempre

ITEMS		1	2	3	4	5
<b>CAPACIDAD LABORAL</b>						
<b>Resultados en sus Funciones</b>						
1	¿Considera usted que ha logrado alcanzar las metas establecidas por su institución de manera óptima y adecuada?					
2	¿Cree usted que cumple con las responsabilidades encomendadas por su institución?					
3	¿Usted considera que tiene un nivel de compromiso con la labor que realiza dentro de su institución?					
4	¿Considera usted que los recursos brindados por su institución son suficientes para cumplir sus funciones?					
<b>DESENVOLVIMIENTO</b>		1	2	3	4	5
<b>Estrategias en acciones concretas</b>						
5	¿Usted sugiere ideas con el propósito de cumplir con los objetivos de su institución?					
6	¿Considera usted que tiene un espíritu de líder dentro de su área de trabajo?					
7	¿Considera usted que muestra iniciativa en la realización de las actividades de su área de trabajo?					
8	¿Considera usted que desarrolla una visión estratégica para cumplir los objetivos de su institución?					
<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>		1	2	3	4	5
<b>Participación en Equipo</b>						
9	¿Participa usted de las reuniones y jornadas de capacitación?					

10	¿Considera usted que sus compañeros de trabajo tienen el conocimiento necesario de las actividades que deben ejecutar?					
11	¿Considera usted que el trabajo en equipo ayuda a cumplir con las metas y objetivos de la institución?					
<b>Relaciones Interpersonales</b>						
12	¿Usted coopera con sus compañeros de trabajo?					
13	¿Usted muestra actitud positiva para integrarse en su área de trabajo?					
14	¿Usted establece relaciones de trabajo cordiales y respetuosas en su área de trabajo?					
<b>PERFIL DEL TRABAJADOR</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Permanencia Laboral</b>						
15	¿Considera usted que su institución le genera expectativas a futuro que le permita permanecer en la organización?					
16	¿Su institución utiliza los medios necesarios para motivar su permanencia como por ejemplo remuneraciones adecuadas a su perfil y reconocimientos para el cumplimiento de sus metas?					
<b>Crecimiento profesional</b>						
17	¿Considera usted que su institución le brinda capacitaciones que permitan fortalecer sus capacidades profesionales?					
18	¿Considera usted que realiza sus tareas y actividades con éxito y deseos de superación?					
19	¿Considera usted que laborar en esta institución le brindara un crecimiento profesional?					
<b>EVALUACION</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Medición de Mejoras</b>						
20	¿Considera usted que los criterios de evaluación que tiene la institución ayuda a mejorar su desempeño laboral?					
21	¿Considera usted que los criterios de evaluación que tiene la institución son los adecuados?					
<b>Supervisión al Personal</b>						
22	¿Usted está de acuerdo con los métodos de evaluación implementadas en su institución?					
23	¿Considera usted que los trabajadores demuestran mejora continua reconociendo que existen mecanismos de supervisión al personal?					

## ANEXO 4: VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE "GESTION ADMINISTRATIVA"

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: PLANEACION ADMINISTRATIVA</b>								
1	¿Los objetivos de su institución son claras y precisas para su cumplimiento?	✓		✓		✓		
2	¿Los trabajadores son conscientes de los objetivos a lograr?	✓		✓		✓		
3	¿Su institución planifica las metas de acuerdo a documentos de gestión?	✓		✓		✓		
4	¿Considera usted que su institución genera estrategias administrativas para el cumplimiento de las metas?	✓		✓		✓		
5	¿Su institución cuenta con programas de actividades y capacitaciones adecuadas?	✓		✓		✓		
6	¿Su institución cuenta con tiempos programados para la realización de sus funciones y objetivos?	✓		✓		✓		
7	¿Su institución cuenta con métodos administrativos adecuadamente establecidos?	✓		✓		✓		
8	¿Los métodos establecidos en su área de trabajo facilitan la realización de sus labores?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: PROCESOS ADMINISTRATIVOS</b>								
9	¿Su institución actualiza continuamente la estructura organizacional?	✓		✓		✓		
10	¿Considera usted que su institución tiene claramente establecidas las jerarquías?	✓		✓		✓		
11	¿Considera usted que el organigrama de la institución define las responsabilidades y funciones?	✓		✓		✓		
12	¿Considera usted que su institución cuenta con el personal adecuado de acuerdo al diseño de cargos?	✓		✓		✓		
13	¿Considera usted que en su institución se lidera y se motiva para que todas las acciones sean eficaces?	✓		✓		✓		
14	¿Considera usted que el liderazgo directivo influye en los logros de los objetivos?	✓		✓		✓		
15	¿Considera usted que las decisiones de la alta jerarquía son comunicadas a las áreas de modo transparente?	✓		✓		✓		
16	¿Su institución respalda que los equipos de trabajo tomen decisiones en el logro de los objetivos?	✓		✓		✓		
17	¿Considera usted que su institución exista comunicación fluida y asertiva?	✓		✓		✓		
18	¿Cuándo tienes dudas sobre algún caso consulta a su jefe inmediato o superior?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: CONTROL ADMINISTRATIVO</b>								
19	¿Considera usted que el órgano de control de su institución se desempeña adecuadamente?	✓		✓		✓		
20	¿Su institución verifica oportunamente el desarrollo las actividades planificadas?	✓		✓		✓		
21	¿Su institución realiza la evaluación de desempeño de los trabajadores de forma oportuna?	✓		✓		✓		
22	¿Considera usted que la evaluación del desempeño laboral permite conocer las debilidades y fortalezas del personal?	✓		✓		✓		
23	¿Considera usted que las medidas correctivas están bien implementadas?	✓		✓		✓		

24	¿Considera usted que las medidas correctivas establecidas ayudan a prevenir futuros errores?	✓		✓		✓	
----	--	---	--	---	--	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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


Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Freddy Rolando Duñán Jimenez    DNI: 238664414

Especialidad del validador: Mgt. en Gestión Pública

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

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

21 de Maya del 2021

  
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE "DESEMPEÑO LABORAL"**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: CAPACIDAD LABORAL</b>								
1	¿Considera usted que ha logrado alcanzar las metas establecidas por su institución de manera óptima y adecuada?	✓		✓		✓		
2	¿Cree usted que cumple con las responsabilidades encomendadas por su institución?	✓		✓		✓		
3	¿Usted considera que tiene un nivel de compromiso con la labor que realiza dentro de su institución?	✓		✓		✓		
4	¿Considera usted que los recursos brindados por su institución son suficientes para cumplir sus funciones?	✓		✓		✓		
5	¿Usted sugiere ideas con el propósito de cumplir con los objetivos de su institución?	✓		✓		✓		
6	¿Considera usted que tiene un espíritu de líder dentro de su área de trabajo?	✓		✓		✓		
7	¿Considera usted que muestra iniciativa en la realización de las actividades de su área de trabajo?	✓		✓		✓		
8	¿Considera usted que desarrolla una visión estratégica para cumplir los objetivos de su institución?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: TRABAJO EN EQUIPO</b>								
9	¿Participa usted de las reuniones y jornadas de capacitación?	✓		✓		✓		
10	¿Considera usted que sus compañeros de trabajo tiene el conocimiento necesario de las actividades que deben ejecutar?	✓		✓		✓		
11	¿Considera usted que el trabajo en equipo ayuda a cumplir con las metas y objetivos de la institución?	✓		✓		✓		
12	¿Usted coopera con sus compañeros de trabajo?	✓		✓		✓		
13	¿Usted muestra actitud positiva para integrarse en su área de trabajo?	✓		✓		✓		
14	¿Usted establece relaciones de trabajo cordiales y respetuosas en su área de trabajo?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: PERFIL DEL TRABAJADOR</b>								
15	¿Considera usted que su institución le genera expectativas a futuro que le permita permanecer en la organización?	✓		✓		✓		
16	¿Su institución utiliza los medios necesarios para motivar su permanencia como por ejemplo remuneraciones adecuadas a su perfil y reconocimientos para el cumplimiento de sus metas?	✓		✓		✓		
17	¿Considera usted que su institución le brinda capacitaciones que permitan fortalecer sus capacidades profesionales?	✓		✓		✓		
18	¿Considera usted que realiza sus tareas y actividades con éxito y deseos de superación?	✓		✓		✓		
19	¿Considera usted que laborar en esta institución le brindara un crecimiento profesional?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 4: EVALUACION</b>								
20	¿Considera usted que los criterios de evaluación que tiene la institución ayuda a mejorar su desempeño laboral?	✓		✓		✓		
21	¿Considera usted que los criterios de evaluación que tiene la institución son los adecuados?	✓		✓		✓		
22	¿Usted está de acuerdo con los métodos de evaluación implementadas en su institución?	✓		✓		✓		

23	¿Considera usted que los trabajadores demuestran mejora continua reconociendo que existen mecanismos de supervisión al personal?	✓		✓		✓	
----	--	---	--	---	--	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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


Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Fredy Roldando Duñas Limaco    DNI: 28864414

Especialidad del validador: Mgt. en Gestión Pública

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

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

..21...de Mayo del 20..21

  
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE "GESTION ADMINISTRATIVA"**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: PLANEACION ADMINISTRATIVA</b>								
1	¿Los objetivos de su institución son claras y precisas para su cumplimiento?	✓		✓		✓		
2	¿Los trabajadores son conscientes de los objetivos a lograr?	✓		✓		✓		
3	¿Su institución planifica las metas de acuerdo a documentos de gestión?	✓		✓		✓		
4	¿Considera usted que su institución genera estrategias administrativas para el cumplimiento de las metas?	✓		✓		✓		
5	¿Su institución cuenta con programas de actividades y capacitaciones adecuadas?	✓		✓		✓		
6	¿Su institución cuenta con tiempos programados para la realización de sus funciones y objetivos?	✓		✓		✓		
7	¿Su institución cuenta con métodos administrativos adecuadamente establecidos?	✓		✓		✓		
8	¿Los métodos establecidos en su área de trabajo facilitan la realización de sus labores?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: PROCESOS ADMINISTRATIVOS</b>								
9	¿Su institución actualiza continuamente la estructura organizacional?	✓		✓		✓		
10	¿Considera usted que su institución tiene claramente establecidas las jerarquías?	✓		✓		✓		
11	¿Considera usted que el organigrama de la institución define las responsabilidades y funciones?	✓		✓		✓		
12	¿Considera usted que su institución cuenta con el personal adecuado de acuerdo al diseño de cargos?	✓		✓		✓		
13	¿Considera usted que en su institución se lidera y se motiva para que todas las acciones sean eficaces?	✓		✓		✓		
14	¿Considera usted que el liderazgo directivo influye en los logros de los objetivos?	✓		✓		✓		
15	¿Considera usted que las decisiones de la alta jerarquía son comunicadas a las áreas de modo transparente?	✓		✓		✓		
16	¿Su institución respalda que los equipos de trabajo tomen decisiones en el logro de los objetivos?	✓		✓		✓		
17	¿Considera usted que su institución exista comunicación fluida y asertiva?	✓		✓		✓		
18	¿Cuándo tienes dudas sobre algún caso consulta a su jefe inmediato o superior?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: CONTROL ADMINISTRATIVO</b>								
19	¿Considera usted que el órgano de control de su institución se desempeña adecuadamente?	✓		✓		✓		
20	¿Su institución verifica oportunamente el desarrollo las actividades planificadas?	✓		✓		✓		
21	¿Su institución realiza la evaluación de desempeño de los trabajadores de forma oportuna?	✓		✓		✓		
22	¿Considera usted que la evaluación del desempeño laboral permite conocer las debilidades y fortalezas del personal?	✓		✓		✓		
23	¿Considera usted que las medidas correctivas están bien implementadas?	✓		✓		✓		



24	¿Considera usted que las medidas correctivas establecidas ayudan a prevenir futuros errores?	✓		✓		✓	
----	--	---	--	---	--	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

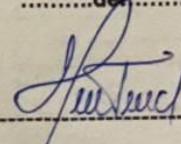
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Hurtado Cardical, Jose Glenn    DNI: 72646699

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

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

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

.....de.....del 20.....

  
-----  
**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE "DESEMPEÑO LABORAL"**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: CAPACIDAD LABORAL</b>								
1	¿Considera usted que ha logrado alcanzar las metas establecidas por su institución de manera óptima y adecuada?	✓		✓		✓		
2	¿Cree usted que cumple con las responsabilidades encomendadas por su institución?	✓		✓		✓		
3	¿Usted considera que tiene un nivel de compromiso con la labor que realiza dentro de su institución?	✓		✓		✓		
4	¿Considera usted que los recursos brindados por su institución son suficientes para cumplir sus funciones?	✓		✓		✓		
5	¿Usted sugiere ideas con el propósito de cumplir con los objetivos de su institución?	✓		✓		✓		
6	¿Considera usted que tiene un espíritu de líder dentro de su área de trabajo?	✓		✓		✓		
7	¿Considera usted que muestra iniciativa en la realización de las actividades de su área de trabajo?	✓		✓		✓		
8	¿Considera usted que desarrolla una visión estratégica para cumplir los objetivos de su institución?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: TRABAJO EN EQUIPO</b>								
9	¿Participa usted de las reuniones y jornadas de capacitación?	✓	No	✓	No	✓	No	
10	¿Considera usted que sus compañeros de trabajo tiene el conocimiento necesario de las actividades que deben ejecutar?	✓		✓		✓		
11	¿Considera usted que el trabajo en equipo ayuda a cumplir con las metas y objetivos de la institución?	✓		✓		✓		
12	¿Usted coopera con sus compañeros de trabajo?	✓		✓		✓		
13	¿Usted muestra actitud positiva para integrarse en su área de trabajo?	✓		✓		✓		
14	¿Usted establece relaciones de trabajo cordiales y respetuosas en su área de trabajo?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: PERFIL DEL TRABAJADOR</b>								
15	¿Considera usted que su institución le genera expectativas a futuro que le permita permanecer en la organización?	✓	No	✓	No	✓	No	
16	¿Su institución utiliza los medios necesarios para motivar su permanencia como por ejemplo remuneraciones adecuadas a su perfil y reconocimientos para el cumplimiento de sus metas?	✓		✓		✓		
17	¿Considera usted que su institución le brinda capacitaciones que permitan fortalecer sus capacidades profesionales?	✓		✓		✓		
18	¿Considera usted que realiza sus tareas y actividades con éxito y deseos de superación?	✓		✓		✓		
19	¿Considera usted que laborar en esta institución le brindara un crecimiento profesional?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 4: EVALUACION</b>								
20	¿Considera usted que los criterios de evaluación que tiene la institución ayuda a mejorar su desempeño laboral?	✓	No	✓	No	✓	No	
21	¿Considera usted que los criterios de evaluación que tiene la institución son los adecuados?	✓		✓		✓		
22	¿Usted está de acuerdo con los métodos de evaluación implementadas en su institución?	✓		✓		✓		

23	¿Considera usted que los trabajadores demuestran mejora continua reconociendo que existen mecanismos de supervisión al personal?	✓		✓		✓	
----	--	---	--	---	--	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Hurtado Cardona, José. Glenn    DNI: 72646699

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

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

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

..... de ..... del 20.....

Hurtado

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE "GESTION ADMINISTRATIVA"**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: PLANEACION ADMINISTRATIVA</b>								
1	¿Los objetivos de su institución son claras y precisas para su cumplimiento?	✓		✓		✓		
2	¿Los trabajadores son conscientes de los objetivos a lograr?	✓		✓		✓		
3	¿Su institución planifica las metas de acuerdo a documentos de gestión?	✓		✓		✓		
4	¿Considera usted que su institución genera estrategias administrativas para el cumplimiento de las metas?	✓		✓		✓		
5	¿Su institución cuenta con programas de actividades y capacitaciones adecuadas?	✓		✓		✓		
6	¿Su institución cuenta con tiempos programados para la realización de sus funciones y objetivos?	✓		✓		✓		
7	¿Su institución cuenta con métodos administrativos adecuadamente establecidos?	✓		✓		✓		
8	¿Los métodos establecidos en su área de trabajo facilitan la realización de sus labores?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: PROCESOS ADMINISTRATIVOS</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	¿Su institución actualiza continuamente la estructura organizacional?	✓		✓		✓		
10	¿Considera usted que su institución tiene claramente establecidas las jerarquías?	✓		✓		✓		
11	¿Considera usted que el organigrama de la institución define las responsabilidades y funciones?	✓		✓		✓		
12	¿Considera usted que su institución cuenta con el personal adecuado de acuerdo al diseño de cargos?	✓		✓		✓		
13	¿Considera usted que en su institución se lidera y se motiva para que todas las acciones sean eficaces?	✓		✓		✓		
14	¿Considera usted que el liderazgo directivo influye en los logros de los objetivos?	✓		✓		✓		
15	¿Considera usted que las decisiones de la alta jerarquía son comunicadas a las áreas de modo transparente?	✓		✓		✓		
16	¿Su institución respalda que los equipos de trabajo tomen decisiones en el logro de los objetivos?	✓		✓		✓		
17	¿Considera usted que su institución exista comunicación fluida y asertiva?	✓		✓		✓		
18	¿Cuándo tienes dudas sobre algún caso consulta a su jefe inmediato o superior?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: CONTROL ADMINISTRATIVO</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
19	¿Considera usted que el órgano de control de su institución se desempeña adecuadamente?	✓		✓		✓		
20	¿Su institución verifica oportunamente el desarrollo las actividades planificadas?	✓		✓		✓		
21	¿Su institución realiza la evaluación de desempeño de los trabajadores de forma oportuna?	✓		✓		✓		
22	¿Considera usted que la evaluación del desempeño laboral permite conocer las debilidades y fortalezas del personal?	✓		✓		✓		
23	¿Considera usted que las medidas correctivas están bien implementadas?	✓		✓		✓		

24	¿Considera usted que las medidas correctivas establecidas ayudan a prevenir futuros errores?	✓		✓		✓	
----	--	---	--	---	--	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Wilian Guispe Layme ..... DNI: 43378537 .....

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública .....

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

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

31 de Mayo del 2021  
  
-----  
**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE "DESEMPEÑO LABORAL"**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: CAPACIDAD LABORAL</b>								
1	¿Considera usted que ha logrado alcanzar las metas establecidas por su institución de manera óptima y adecuada?	✓		✓		✓		
2	¿Cree usted que cumple con las responsabilidades encomendadas por su institución?	✓		✓		✓		
3	¿Usted considera que tiene un nivel de compromiso con la labor que realiza dentro de su institución?	✓		✓		✓		
4	¿Considera usted que los recursos brindados por su institución son suficientes para cumplir sus funciones?	✓		✓		✓		
5	¿Usted sugiere ideas con el propósito de cumplir con los objetivos de su institución?	✓		✓		✓		
6	¿Considera usted que tiene un espíritu de líder dentro de su área de trabajo?	✓		✓		✓		
7	¿Considera usted que muestra iniciativa en la realización de las actividades de su área de trabajo?	✓		✓		✓		
8	¿Considera usted que desarrolla una visión estratégica para cumplir los objetivos de su institución?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: TRABAJO EN EQUIPO</b>								
9	¿Participa usted de las reuniones y jornadas de capacitación?	✓	No	✓	No	✓	No	
10	¿Considera usted que sus compañeros de trabajo tiene el conocimiento necesario de las actividades que deben ejecutar?	✓		✓		✓		
11	¿Considera usted que el trabajo en equipo ayuda a cumplir con las metas y objetivos de la institución?	✓		✓		✓		
12	¿Usted coopera con sus compañeros de trabajo?	✓		✓		✓		
13	¿Usted muestra actitud positiva para integrarse en su área de trabajo?	✓		✓		✓		
14	¿Usted establece relaciones de trabajo cordiales y respetuosas en su área de trabajo?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: PERFIL DEL TRABAJADOR</b>								
15	¿Considera usted que su institución le genera expectativas a futuro que le permita permanecer en la organización?	✓		✓		✓		
16	¿Su institución utiliza los medios necesarios para motivar su permanencia como por ejemplo remuneraciones adecuadas a su perfil y reconocimientos para el cumplimiento de sus metas?	✓		✓		✓		
17	¿Considera usted que su institución le brinda capacitaciones que permitan fortalecer sus capacidades profesionales?	✓		✓		✓		
18	¿Considera usted que realiza sus tareas y actividades con éxito y deseos de superación?	✓		✓		✓		
19	¿Considera usted que laborar en esta institución le brindará un crecimiento profesional?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 4: EVALUACION</b>								
20	¿Considera usted que los criterios de evaluación que tiene la institución ayuda a mejorar su desempeño laboral?	✓		✓		✓		
21	¿Considera usted que los criterios de evaluación que tiene la institución son los adecuados?	✓		✓		✓		
22	¿Usted está de acuerdo con los métodos de evaluación implementadas en su institución?	✓		✓		✓		

23	¿Considera usted que los trabajadores demuestran mejora continua reconociendo que existen mecanismos de supervisión al personal?	✓		✓		✓	
----	--	---	--	---	--	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Wilian Quispe Layme ..... DNI: 43378537

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública .....

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

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

21 de Marzo del 2021  
  
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE "GESTION ADMINISTRATIVA"**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: PLANEACION ADMINISTRATIVA</b>								
1	¿Los objetivos de su institución son claras y precisas para su cumplimiento?	✓		✓		✓		
2	¿Los trabajadores son conscientes de los objetivos a lograr?	✓		✓		✓		
3	¿Su institución planifica las metas de acuerdo a documentos de gestión?	✓		✓		✓		
4	¿Considera usted que su institución genera estrategias administrativas para el cumplimiento de las metas?	✓		✓		✓		
5	¿Su institución cuenta con programas de actividades y capacitaciones adecuadas?	✓		✓		✓		
6	¿Su institución cuenta con tiempos programados para la realización de sus funciones y objetivos?	✓		✓		✓		
7	¿Su institución cuenta con métodos administrativos adecuadamente establecidos?	✓		✓		✓		
8	¿Los métodos establecidos en su área de trabajo facilitan la realización de sus labores?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: PROCESOS ADMINISTRATIVOS</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	¿Su institución actualiza continuamente la estructura organizacional?	✓		✓		✓		
10	¿Considera usted que su institución tiene claramente establecidas las jerarquías?	✓		✓		✓		
11	¿Considera usted que el organigrama de la institución define las responsabilidades y funciones?	✓		✓		✓		
12	¿Considera usted que su institución cuenta con el personal adecuado de acuerdo al diseño de cargos?	✓		✓		✓		
13	¿Considera usted que en su institución se lidera y se motiva para que todas las acciones sean eficaces?	✓		✓		✓		
14	¿Considera usted que el liderazgo directivo influye en los logros de los objetivos?	✓		✓		✓		
15	¿Considera usted que las decisiones de la alta jerarquía son comunicadas a las áreas de modo transparente?	✓		✓		✓		
16	¿Su institución respalda que los equipos de trabajo tomen decisiones en el logro de los objetivos?	✓		✓		✓		
17	¿Considera usted que su institución exista comunicación fluida y asertiva?	✓		✓		✓		
18	¿Cuándo tienes dudas sobre algún caso consulta a su jefe inmediato o superior?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: CONTROL ADMINISTRATIVO</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
19	¿Considera usted que el órgano de control de su institución se desempeña adecuadamente?	✓		✓		✓		
20	¿Su institución verifica oportunamente el desarrollo las actividades planificadas?	✓		✓		✓		
21	¿Su institución realiza la evaluación de desempeño de los trabajadores de forma oportuna?	✓		✓		✓		
22	¿Considera usted que la evaluación del desempeño laboral permite conocer las debilidades y fortalezas del personal?	✓		✓		✓		
23	¿Considera usted que las medidas correctivas están bien implementadas?	✓		✓		✓		



24	¿Considera usted que las medidas correctivas establecidas ayudan a prevenir futuros errores?	✓		✓	✓	
----	--	---	--	---	---	--

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

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Econ. Hualberta Allison Jimenez ..... DNI: 06046424 .....

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública .....

21 de Mayo del 2021

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

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

\_\_\_\_\_  
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE "DESEMPEÑO LABORAL"**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: CAPACIDAD LABORAL</b>								
1	¿Considera usted que ha logrado alcanzar las metas establecidas por su institución de manera óptima y adecuada?	✓		✓		✓		
2	¿Cree usted que cumple con las responsabilidades encomendadas por su institución?	✓		✓		✓		
3	¿Usted considera que tiene un nivel de compromiso con la labor que realiza dentro de su institución?	✓		✓		✓		
4	¿Considera usted que los recursos brindados por su institución son suficientes para cumplir sus funciones?	✓		✓		✓		
5	¿Usted sugiere ideas con el propósito de cumplir con los objetivos de su institución?	✓		✓		✓		
6	¿Considera usted que tiene un espíritu de líder dentro de su área de trabajo?	✓		✓		✓		
7	¿Considera usted que muestra iniciativa en la realización de las actividades de su área de trabajo?	✓		✓		✓		
8	¿Considera usted que desarrolla una visión estratégica para cumplir los objetivos de su institución?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: TRABAJO EN EQUIPO</b>								
9	¿Participa usted de las reuniones y jornadas de capacitación?	✓	No	✓	No	✓	No	
10	¿Considera usted que sus compañeros de trabajo tiene el conocimiento necesario de las actividades que deben ejecutar?	✓		✓		✓		
11	¿Considera usted que el trabajo en equipo ayuda a cumplir con las metas y objetivos de la institución?	✓		✓		✓		
12	¿Usted coopera con sus compañeros de trabajo?	✓		✓		✓		
13	¿Usted muestra actitud positiva para integrarse en su área de trabajo?	✓		✓		✓		
14	¿Usted establece relaciones de trabajo cordiales y respetuosas en su área de trabajo?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: PERFIL DEL TRABAJADOR</b>								
15	¿Considera usted que su institución le genera expectativas a futuro que le permita permanecer en la organización?	✓		✓		✓		
16	¿Su institución utiliza los medios necesarios para motivar su permanencia como por ejemplo remuneraciones adecuadas a su perfil y reconocimientos para el cumplimiento de sus metas?	✓		✓		✓		
17	¿Considera usted que su institución le brinda capacitaciones que permitan fortalecer sus capacidades profesionales?	✓		✓		✓		
18	¿Considera usted que realiza sus tareas y actividades con éxito y deseos de superación?	✓		✓		✓		
19	¿Considera usted que laborar en esta institución le brindará un crecimiento profesional?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 4: EVALUACION</b>								
20	¿Considera usted que los criterios de evaluación que tiene la institución ayuda a mejorar su desempeño laboral?	✓		✓		✓		
21	¿Considera usted que los criterios de evaluación que tiene la institución son los adecuados?	✓		✓		✓		
22	¿Usted está de acuerdo con los métodos de evaluación implementadas en su institución?	✓		✓		✓		

23	¿Considera usted que los trabajadores demuestran mejora continua reconociendo que existen mecanismos de supervisión al personal?	✓		✓		✓	
----	--	---	--	---	--	---	--

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

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr/ Mg: Econ. Hualberto Allison Jimenez ..... DNI: 06046424

**Especialidad del validador:** Magister en Gestión Pública .....

21 de May del 2021.

\_\_\_\_\_  
**Firma del Experto Informante.**

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

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

## ANEXO 5: FICHA TECNICA

### Ficha técnica del cuestionario sobre la Gestión Administrativa

---

Nombre del instrumento:	Cuestionario sobre la Gestión Administrativa
-------------------------	--

---

Autor:	Br. Ximena Marion Cappelletti Rodríguez
Descripción:	Cuestionario impreso de aplicación individual, que consta de 24 ítems con respuestas múltiples y medida según escala de valores tipo Likert.
Objetivo:	Determinar la valoración de los trabajadores, respecto a la variable gestión administrativa, que se desarrolla en la Gerencia de Seguridad Ciudadana de Municipalidad Provincial de Tambopata
Lugar:	Gerencia de Seguridad Ciudadana de Municipalidad Provincial de Tambopata
Año:	2021
Universo de estudio:	37 trabajadores
Nivel de confianza:	
Margen de error:	
Tamaño muestral:	37 trabajadores
Tipo de técnica:	Encuesta
Tipo de instrumento :	Cuestionario
Aplicación:	Directa
Fecha de Aplicación:	Mayo 2021
Escala de medición:	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
Tiempo utilizado:	15 minutos

---

### Ficha técnica del cuestionario sobre el Desempeño Laboral

Nombre del instrumento:	Cuestionario sobre el Desempeño Laboral
Autor:	Br. Ximena Marion Cappelletti Rodríguez
Descripción:	Cuestionario impreso de aplicación individual, que consta de 23 ítems con respuestas múltiples y medida según escala de valores tipo Likert.
Objetivo:	Determinar la valoración de los trabajadores, respecto a la variable desempeño laboral, que se desarrolla en Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tambopata
Lugar:	Gerencia de Seguridad Ciudadana de Municipalidad Provincial de Tambopata
Año:	2021
Universo de estudio:	37 trabajadores
Nivel de confianza:	
Margen de error:	
Tamaño muestral:	37 trabajadores
Tipo de técnica:	Encuesta
Tipo de instrumento :	Cuestionario
Aplicación:	Directa
Fecha de Aplicación:	Mayo 2021
Escala de medición:	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
Tiempo utilizado:	15 minutos

## ANEXO 6: Autorización de la Institución



"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERU: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"  
"Madre de Dios, Capital de la Biodiversidad del Perú"  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TAMBOPATA  
GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA



Puerto Maldonado, 18 de junio 2021.

**CARTA N° 243- 2021- MPT-GSC**

Señor:  
Juan Manuel Pacheco  
Director de la Escuela de Posgrado  
Universidad Cesar Vallejo

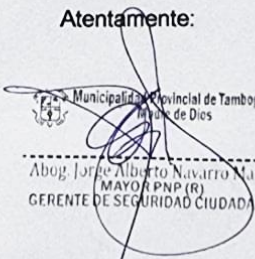
**Asunto: Autorización para realizar investigación y encuesta  
en la Gerencia de Seguridad Ciudadana.**

**Referencia: CARTA 001-2021-XMCR-MDD**

Tengo el agrado de dirigirme a usted, con la finalidad de saludarle y a la vez hacer de su conocimiento que se **AUTORIZA** a la señorita **Ximena Marion Cappelletti Rodríguez**, identificada con DNI N° **72165170**, actualmente estudiante del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Post Grado de la Universidad Cesar Vallejo a llevar a cabo la investigación con la Tesis de denominada "**La Gestión Administrativa y el desempeño laboral en la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tambopata, 2020**" para poder optar el grado correspondiente, asimismo se autoriza realizar la aplicación de la encuesta y cuestionarios correspondientes para esta investigación.

Aprovecho la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente:

  
Municipalidad Provincial de Tambopata  
Madre de Dios  
Abog. Jorge Alberto Navarro Naim  
MAYOR PNP (R)  
GERENTE DE SEGURIDAD CIUDADANA

Av. ANDRES MALLEA CON Jr. RICARDO BENTIN.