



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Procesos administrativos y desempeño laboral en colaboradores de los servicios del municipio de Gonzalo Pizarro, Ecuador, 2021.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Shiguango Reyes, María Del Carmen (ORCID: 0000-0002-8639-7832)

**ASESOR:**

Dr. Arévalo Luna, Edmundo Eugenio (ORCID: 0000-0001-8948-7449)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

PIURA –PERÚ

2022

### **Dedicatoria**

El presente trabajo lo dedico a mis hijos que son la fuerza para seguir adelante, a toda mi familia por su apoyo, a los maestros que han impartido sus conocimientos y dedicación en toda esta etapa de la carrera, para ser mejor profesional.

María Del Carmen

## **Agradecimiento**

Agradecer a Dios por permitirme cumplir una meta más profesional, y a quienes me han ofrecido su apoyo cuando lo he necesitado y con ellos, al Dr. Arévalo Luna, Edmundo Eugenio, mi tutor quien ha tenido paciencia y dedicación en todo este tiempo.

Maria Del Carmen

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen .....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	12
3.2. Variables y operacionalización .....	13
3.3. Población, muestra y muestreo .....	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	14
3.5. Procedimientos.....	15
3.6. Métodos de análisis de datos .....	15
3.7. Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS .....	17
V.DISCUSIÓN .....	26
VI.CONCLUSIONES.....	30
VII.RECOMENDACIONES .....	31
REFERENCIAS .....	32
ANEXO .....	50

## Índice de tablas

Tabla 1 Nivel de los procesos administrativos en el municipio GPE .....	17
Tabla 2 Nivel de los procesos administrativos, según dimensiones.....	18
Tabla 3 Nivel de desempeño laboral en el municipio Gonzalo Pizarro, Ecuador .	19
Tabla 4 Nivel de desempeño laboral, según dimensiones.....	20
Tabla 5 Correlación entre procesos administrativos y desempeño laboral .....	21
Tabla 6 Correlación entre la dimensión planificación y desempeño laboral.....	22
Tabla 7 Correlación entre la dimensión organización y desempeño laboral .....	23
Tabla 8 Correlación entre la dimensión dirección y desempeño laboral .....	24
Tabla 9 Correlación entre la dimensión control y desempeño laboral .....	25

## Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general determinar la relación entre procesos administrativos y desempeño laboral en los servicios del GADM de Gonzalo Pizarro, Ecuador, 2021. El abordaje de la tesis corresponde a un estudio básico, con diseño no experimental correlacional. Se recurrió a un grupo representativo de estudio, integrado por 165 trabajadores a quienes se les aplicó, un cuestionario constituido por 40 ítems, cuya validez se estableció mediante juicio de expertos y la confiabilidad a través del Alfa de Cronbach, alrededor de 0,898 y 0.904 estableciendo un alto nivel de fiabilidad. Se puede observar en la contratación de hipótesis que existe una relación positiva entre procesos administrativos y desempeño laboral en los colaboradores del municipio Gonzalo Pizarro, Ecuador. Las variables se asocian de manera directa o positiva como se demuestra con el coeficiente de correlación del Rho de Spearman = 0,886, siendo la relación alta. Se concluye que existe relación positiva entre procesos administrativos y desempeño laboral en los colaboradores del municipio Gonzalo Pizarro, Ecuador. Los resultados implican un conjunto de análisis de las variables, dimensiones e indicadores que reflejan el nivel de relación existente. Después del procedimiento se procedió a analizar, interpretar y discutir los resultados, concluyendo que se requiere fortalecer el nivel de los procesos administrativos y desempeño laboral en los servicios del GADM de Gonzalo Pizarro, Ecuador.

**Palabras clave:** Procesos administrativos, desempeño laboral ,servicios,colaboradores

## Abstract

The general objective of this research work is to determine the relationship between administrative processes and job performance in the GADM services of Gonzalo Pizarro, Ecuador, 2021. The thesis approach corresponds to a basic study, with a non-experimental correlational design. A representative study group was used, made up of 165 workers to whom a questionnaire made up of 40 items was applied, the validity of which was established through expert judgment and the reliability through Cronbach's Alpha, around 0.898 and 0.904 establishing a high level of reliability. It can be observed in the hiring of hypotheses that there is a positive relationship between administrative processes and job performance in the employees of the Gonzalo Pizarro municipality, Ecuador. The variables are associated in a direct or positive way as shown by the correlation coefficient of Spearman's Rho = 0.886, the relationship being high. It is concluded that there is a positive relationship between administrative processes and work performance in the employees of the Gonzalo Pizarro municipality, Ecuador. The results imply a set of analyzes of the variables, dimensions and indicators that reflect the level of existing relationship. After the procedure, the results were analyzed, interpreted and discussed, concluding that it is necessary to strengthen the level of administrative processes and work performance in the services of the GADM of Gonzalo Pizarro, Ecuador

**Keywords:** Administrative processes, job performance, services, collaborators

## **I. INTRODUCCIÓN**

A nivel internacional las organizaciones han incrementado la productividad a partir del bienestar de los empleados (Ledesma et al., 2020), pero en este siglo, tal como lo estampilla Tuesta et al., (2021), las organizaciones van mucho más allá y ven al trabajador y la comunidad como parte de la vida cotidiana de la organización. El servidor que labora en una organización lo hace porque tiene una serie de intereses de vida que espera satisfacer a través de ésta. El desempeño laboral muestra dos elementos básicos: uno relacionado directamente con el tipo de cargo y su comparación con el salario de los demás puestos laborales (Ledesma et al. 2020); y otro vinculado con la persona que ocupa el puesto, ambos se asocian con su nivel de estudios y su valía profesional (Gębczyńska y Brajer 2020).

En este contexto, las empresas en todo el mundo necesitan orientarse a la adopción de transformaciones en concordancia con las tendencias del mercado, que ponen en marcha nuevos regímenes de manera exclusiva para la competitividad que permitan a los servidores sentirse interesados en la realización de las acciones establecidas, debido a que sus labores no son valoradas, menos recompensadas, generando un estado de insatisfacción en el trabajo que reduce la productividad de la entidad (Bohórquez et al., 2020). En tal sentido a fin de que los servidores se perciban interesados, del mismo modo debe coexistir un ecosistema de labores apropiado que suministre confianza en instancias del ejercicio de las funciones, es decir que tenga las condiciones idóneas para el desarrollo de un mejor trabajo.

Ante ello, los procesos administrativos implican manifestaciones obligadas en toda la organización. Las transformaciones económicas, políticas y sociales experimentadas en el entorno global se orientan al desarrollo de actitudes reflexivas por parte de los gestores, considerando que hacen frente a contextos cada vez más complejos, a una ciudadanía que exige prestaciones de servicios en condiciones apropiadas (Zanabria, 2017), por lo que para la institución moderna constituye un imperativo la admisión de políticas adecuadas en la perspectiva de potenciar los procesos administrativos de modo que les permita insertarse al ecosistema de los grandes desafíos que les espera a las entidades.

En el Perú, de acuerdo con Zavaleta (2021) uno de los grandes retos a los que deben hacer frente las entidades es la administración de sus recursos para



alcanzar los propósitos previstos, que según Serkan et al. (2019) constituyen factores relevantes para el desarrollo institucional, para lo cual implica un imperativo la puesta en marcha de procesos administrativos orientados al fortalecimiento del ambiente de labores en escenarios muy volátiles y en los que priman los recientes avances tecnológicos que hacen que las corporaciones afronten cambios fundamentales en su dinámica y accionar de progreso (Besri y Boulmakoul, 2021).

Sin embargo, pese al tiempo transcurrido aún subsisten limitaciones en la administración como dificultades organizativas, carencias de planeamiento, que contrariamente profundizan las crisis organizacionales (Álvarez et al., 2019). No se han ofrecido las valoraciones que corresponde a los trabajadores, no obstante que juegan un papel significativo, ante ello es necesario potenciar sus habilidades, reconocer las acciones sobresalientes que ejecutan encaminadas a la obtención de mejores resultados en beneficio de la organización (Díaz et al., 2018)

En esta línea, el régimen administrativo ha sido materia de cambios con el objetivo de solucionar y alcanzar el progreso de la entidad, en razón de lo cual, resulta conveniente transformarlo y fortalecerlo a través de la verificación constante de su actividad y de su funcionamiento y políticas (Zanabria, 2017), por tanto la administración en las entidades estatales requiere de la implementación de políticas que garanticen la obtención de logros, mediante dispositivos de control determinados fortaleciendo los procesos administrativos para suministrarle seguimiento a los resultados alcanzados y adoptar determinaciones que transformen las líneas de acción potenciando los mismos. En Ecuador, de acuerdo con Galarza et al. (2021) las entidades necesitan ajustarse a los profundos cambios que se han generado hasta la actualidad sujetándose a nuevos procesos administrativos que favorezcan a los trabajadores, asociados con el desarrollo de habilidades y destrezas, horarios de trabajo, tiempo para la familia, así como la preservación del puesto de trabajo. De lo mencionado se formula el siguiente problema general: ¿Cuál es la relación entre procesos administrativos y desempeño laboral en los servicios del GADM de Gonzalo Pizarro, Ecuador, 2021?

La justificación teórica radica en diagnosticar los procesos administrativos y el desempeño de labores de los servicios del GADM de Gonzalo Pizarro, Ecuador en aras de contribuir a la superación de las limitaciones y lograr los propósitos previstos de modo apropiado, en base al análisis de los enfoques

teóricos. Con respecto a la justificación metodológica se implementarán dos cuestionarios, uno por cada variable con el propósito de valorar el nivel de relación que existe entre las cuales. En lo social se busca que el mejoramiento de los procesos administrativos y el despliegue laboral produzcan beneplácito en la gente ofreciendo servicios de calidad. En lo práctico se aspira a que el estudio se convierta en referente para la realización de otras investigaciones en la materia procurando siempre el mejoramiento continuo la GADM de Gonzalo Pizarro, Ecuador.

Habiendo argumentado y justificado la investigación se formula el objetivo general: Determinar si existe relación significativa entre procesos administrativos y desempeño laboral en colaboradores de los servicios del municipio de Gonzalo Pizarro, Ecuador, 2021. Asimismo, se formularon los siguientes objetivos específicos: Identificar el nivel de conocimiento de los procesos administrativos en colaboradores de los servicios del municipio de Gonzalo Pizarro, Ecuador, 2021. Evaluar el nivel de desempeño laboral en colaboradores de los servicios del municipio de Gonzalo Pizarro, Ecuador, 2021. Establecer la relación entre los procesos administrativos y el desempeño laboral en colaboradores de los servicios del municipio de Gonzalo Pizarro, Ecuador, 2021.

De la misma forma, se formula la hipótesis general de la presente investigación:  $H_1$ : Existe relación significativa entre los procesos administrativos y el desempeño laboral en colaboradores de los servicios del municipio de Gonzalo Pizarro, Ecuador, 2021.  $H_0$ : No Existe relación significativa entre procesos administrativos y desempeño laboral en colaboradores de los servicios del municipio de Gonzalo Pizarro, Ecuador, 2021. Como hipótesis específicas se formulan del siguiente modo:  $H_1$ . Existe relación significativa entre la dimensión planificación del proceso administrativo con el desempeño laboral, en colaboradores de los servicios del municipio de Gonzalo Pizarro, Ecuador, 2021.  $H_2$ . Existe relación significativa entre la dimensión organización del proceso administrativo con el desempeño laboral.  $H_3$ : Existe relación significativa entre dirección del proceso administrativo con el desempeño laboral.  $H_4$ : Existe relación significativa entre control del proceso administrativo con el desempeño laboral.

## II. MARCO TEÓRICO

Existen investigaciones que se han desarrollado con anterioridad que guardan relación con la temática abordada, así en el plano internacional:

Sora et al. (2021) en su estudio sobre inseguridad y desempeño laboral realizado en Valencia, España tuvieron como objetivo proponer un modelo de intermediación multigrupo en aras de realizar una explicación respecto de las estrategias subyacentes de esta realidad, a partir de una investigación cuantitativa, con una muestra de 1 435 servidores de 138 entidades de España y Austria, a quienes se les aplicó un cuestionario para el acopio de información. Los hallazgos evidenciaron que la inseguridad en las labores se encontraba en forma directa asociada con el desempeño laboral, en conclusión, se ha llegado a entender de mejor manera la relación existente entre estas dos variables al esclarecer las dinámicas establecidas en las organizaciones de los países de España y Austria.

Meza (2021) donde gestionó una investigación cuyo propósito fue valorar los procesos administrativos para la elaboración de una estructura organizativa y un prototipo de planeamiento estratégico para una corporación de flotas atuneras, desde un enfoque mixto, de naturaleza cuantitativa y cualitativa, descriptivo y documental, para el ello empleó la encuesta e implementó cuestionarios a 18 colaboradores y una entrevista a las autoridades de la entidad. Concluye en el sentido que, de los resultados obtenidos se desprende que la corporación revela como la carencia de planes y de guías de procedimientos. Ante ello propuso un proyecto estratégico en aras de alcanzar los propósitos previstos, se plantearon acciones asociadas con talleres al recurso humano de la entidad y un diseño organizativo de procesos y acciones que contribuyan al mejoramiento del desempeño de los servidores en Guayaquil, Ecuador

Matabanchoy et al. (2019) desarrollaron un estudio que tuvo como objetivo precisar el juicio de valoración del desempeño y del impacto en las condiciones laborales del servidor en Colombia, a partir de una revisión ordenada de la literatura como trabajo integrador, observacional y regresivo de hasta 50 publicaciones efectuadas en datos de revistas indizadas, arribando a la conclusión que, la ED revaloriza la contribución del empleado orientado al logro de los propósitos institucionales previstos, considerando la productividad, el progreso y la calidad de vida laboral de los trabajadores, posibilitando la determinación de potencialidades,

generando el fortalecimiento en el progreso de la entidad e identificando el nivel de efectividad en el ejercicio de las funciones.

Gonzales et al. (2020) efectuaron una investigación que tuvo como objetivo elaborar un modelo de gestión de la administración para el progreso de una entidad empresaria hotelera de Quevedo, Ecuador, a partir de una perspectiva cualitativa y cuantitativa, empleando la observación, las entrevistas y las encuestas, concluyendo que, los procesos administrativos del hotel escasean de precisiones técnicas y científicas que limita el desarrollo de la corporación y por tanto el cumplimiento de los propósitos preestablecidos, agravándose esta realidad por el alto nivel de desconocimiento de los procesos administrativos de la entidad.

Castillo et al. (2019) desarrollaron un estudio, cuyo objetivo fue precisar el nivel de influencia de la gestión de la administración en la seguridad e higiene de los trabajadores en una municipalidad de Nicaragua. Fue de naturaleza aplicada, enfoque cualitativo de corte descriptivo, concluyendo que las condiciones laborales deben ser favorables para que los trabajadores realicen sus actividades de modo aceptable y por lo mismo la entidad necesita dotarles del equipamiento apropiado de salvaguardia en tanto ejerzan sus tareas, considerando el tipo de labor que realizan a fin de que no se ponga en riesgo su integridad evitando que expongan a la contaminación que les puede hacer vulnerables a los incidentes en materia laboral.

En el ámbito nacional, Fernández (2021) desarrolló un estudio con el propósito de determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en una entidad de Arequipa, a partir de una investigación cuantitativa, pura, correlacional transversal, con un grupo de estudio de 28 colaboradores. Se obtuvo como resultados una correlación positiva alta ( $r=0,834$ ) con un nivel de significatividad de 0,000 ( $p<0,05$ ), en conclusión, se presenta un grado de relación positivo y significativo entre las variables de estudio en la entidad educativa Andenes de Chilina de Arequipa.

Choes (2020) en Lima realizó un estudio que tuvo como objetivo precisar el nivel de relación entre los procesos administrativos y el desenvolvimiento en las labores en OSIPTEL, a partir de un enfoque de naturaleza cuantitativa y diseño de corte correlacional, con una muestra de 80 participantes a los que se aplicó los cuestionarios correspondientes, cuyos resultados muestran que se ha producido

una correlación positiva entre ambas variables, concluyendo en la necesidad que tiene la entidad de adoptar disposiciones correctivas en la búsqueda del mejoramiento de los procesos de índole administrativa que incida en el desenvolvimiento de los servidores y consecuentemente se refleje en provecho de los usuarios.

Pumacajia (2019) realizó un estudio en aras de determinar el grado de influencia de la administración de los recursos humanos en el despliegue laboral de los servidores de una empresa en Juliaca, cuya metodología fue de índole descriptiva, diseño de corte correlacional. Para el acopio de datos se empleó tres cuestionarios, anticipadamente efectuada la validación correspondiente, arribando a la conclusión que, existe relación entre la administración de los trabajadores y el desempeño de labores, precisándose que la confianza con los empleados es fundamental para que se contribuya a un mejor desenvolvimiento en el ejercicio de sus funciones, con el agregado de una buena comunicación generada en las diferentes áreas

En el contexto local, García (2020) en su investigación se orientó a determinar la relación existente entre el desempeño en el trabajo y la administración de las contrataciones en el municipio de Huarmaca. El estudio fue de carácter cuantitativo, no experimental correlacional, arribando a la conclusión, que el débil desenvolvimiento en la labores produce una inapropiada administración de las contrataciones inferiores a 8 UIT, precisando que es necesario propiciar la actualización de los mecanismos de gestión en las esferas administrativas generando una disposición interna direccionada a este tipo de procesos en aras de permitir la uniformización de cada uno de los procedimientos y por lo mismo se requiere de la implementación de dinámicas tendientes a la generación de un mejor ecosistema de trabajo y un mejor ejercicio de funciones de los servidores administrativos de la entidad.

Habiendo detallado los trabajos previos que guardan relación con el tema abordado es necesario desarrollar las concepciones teóricas que fundamentan la presente investigación.

En este contexto, los procesos administrativos como variable de estudio comprenden un abanico de pasos que se consideran para resolver una dificultad que se presenta en la gestión, para lo cual se debe respetar los mecanismos y

políticas de la entidad que contribuyan a prever dificultades y lograr los propósitos previstos (González et al., 2020). Advierten una particularidad sistemática, al convertirse en portadores de actividades, racionalmente encaminadas al logro de los propósitos (Mendoza, 2017). Es un conjunto de fases interconectadas para la administración de todos los recursos de la entidad en busca del cumplimiento de metas (Cárdenas, 2017).

Igualmente, Tubay (2016), los define como actos de administración que conducen al manejo organizacional; según Sierra (2017) constituye el conjunto de procesos secuenciales que permiten manejar los recursos para el cumplimiento de objetivos; en tanto, Velásquez (2016) la define como el arte de conducir una administración secuencial para cumplir con la planificación centrada en metas. Los procesos administrativos se encuentran destinados a precisar efectividad, seguridad y responsabilidad porque proveen mecanismos por los cuales debe conducirse la institución (Mendoza & Delgado, 2018).

Los procesos administrativos están asociados con las funciones que se llevan a cabo en las diferentes áreas de administración en la entidad en aras de coadyuvar al logro de los propósitos previstos mediante el fortalecimiento del empleo de los recursos que se encuentran disponibles, los cuales deben ser utilizados de modo correcto a fin de que se contribuya a la eficiencia institucional (Meza, 2021)

En la misma perspectiva, de acuerdo con Meza (2021) los procesos administrativos constituyen un flujo creciente de acciones que se tienen en cuenta para aprovechar los recursos de la entidad de la mejor forma que contribuyan al logro de los propósitos preestablecidos, siendo conveniente que haya normativas internas con el fin de potenciar la efectividad en el empleo de los recursos, por lo mismo los procesos administrativos están constituidos por un conjunto de fases interrelacionadas para alcanzar los objetivos de la entidad de la manera más favorable posible, reduciendo gastos y fortaleciendo la utilización de los recursos.

En la misma línea, la planificación comprende una de las dimensiones de la variable de estudio, la cual constituye algo sumamente importante para la operatividad de las organizaciones, puesto que permite determinar los propósitos que se pretende alcanzar y cómo lograrlos. Orienta y ofrece los horizontes del camino que se propone alcanzar la organización (Loufatt, 2018)

La planificación es fundamental en la medida que plantea a las entidades flexibilidad en las actividades que desarrolla, analizando sus opciones y planificando la dirección, siendo pertinente comprender que la planeación no necesariamente implicaría a solución a todas las dificultades por las que transita la organización, no obstante, es una herramienta muy útil que puede ofrecer enormes beneficios si se emplea en forma oportuna (Meza, 2021),

La organización, también forma parte de las dimensiones de la gestión administrativa, en esta etapa el proceso administrativo proporciona las herramientas útiles para el funcionamiento de la entidad, poniendo énfasis en el hecho de la mejor forma de distribuir las labores, es decir el ordenamiento interno de la entidad. (Loufatt, 2018). Se empeña en el diseño de una estructura que se requiere para el desarrollo de las funciones con responsabilidad respecto a lo encomendado por la institución (Carreño, 2021)

La dirección, es otra de las dimensiones de la gestión administrativa, en tal sentido implica la orientación de los despliegues humanos hacia el alcance de los propósitos determinados, es por eso que se debe mejorar las situaciones factibles a fin de que los trabajadores a su cargo efectúen todas las actividades asignadas y así obtener los resultados esperados. Ejecuta los planes en concordancia con la estructura organizativa (Loufatt, 2018). Necesita utilizar las opciones estratégicas más favorables y que se encuentren a su alcance para orientar las acciones y actividades que desarrolla la institución (Carreño, 2021)

El control trata de buscar que lo planificado, sistematizado y lo administrado esté orientado hacia las metas previstas por la organización. Permite que el accionar dirigido se ejecute de acuerdo a lo planificado por la entidad. Verifica el nivel de eficiencia y efectividad (Loufatt, 2018), así como comprueba y observa que las labores se encaminen según lo dispuesto y en sentido correcto (Carreño, 2021)

En este orden de ideas, Chiavenato (2011) refuerza estas concepciones en el sentido que postula que el gestor es quien propicia la transformación de concepción, dogma, procesos, acciones, resultados y servicios. El resultado fundamental es la creatividad e innovación. Es el gestor quien permite que las instituciones resulten más idóneas y competentes y las direcciona hacia la búsqueda del éxito en un complejo contexto de oportunidades lleno de transformaciones.

De acuerdo con esta teoría, según Montoya y Boyero (2016), hoy el reto al que deben hacer frente quienes dirigen las instituciones se encuentra sustentado en el trabajo de los empleados, cuya tarea debe estar encaminada a alcanzar la eficiencia y eficacia en aras de lograr elevados índices de rendimiento sustentado en valor agregado y en una resaltante ventaja competitiva, considerando que cuando las instituciones hacen las cosas bien, se obtienen grandes beneficios a diferencia de las que no lo hacen.

Igualmente, la Teoría de la discrecionalidad que fue formulada por Beltrán De Felipe, (1995) indica que, existen concepciones que relacionan la discrecionalidad con las motivaciones holísticas y con la libertad para tomar decisiones en la gestión de las entidades sin lesionar los derechos consagrados en el ordenamiento jurídico. Según Giannini (1991), la discrecionalidad comprende el reconocimiento que la gestión administrativa le confiere al beneficio social, por la opción que le otorga la normativa para resolver los problemas laborales a favor o en contra de los administrados

Esta teoría se asocia con el presente estudio en la medida que ha de permitir a la entidad la identificación, mediante acciones de control de las situaciones que se observan y obstaculizan el funcionamiento de la institución a fin de adoptar los mecanismos correctivos. Asimismo, el desempeño laboral constituye otra de las variables de estudio. Es comprendido como un comportamiento desarrollado por los trabajadores que involucra el alcance de los propósitos organizacionales, por tanto, las entidades requieren de servidores con un idóneo desenvolvimiento en aras de alcanzar los objetivos previstos y ofrecer prestaciones que garanticen una ventaja competitiva (Espinoza et al., 2020). Se vincula con la conclusión del accionar, aun cuando implique muchas horas de preparación, así como también desarrolla compromisos de función de manera eficiente y eficaz (Robbins y Coulter, 2010).

El desempeño laboral se circunscribe como la efectividad del servidor, siendo pertinente para el efecto que la persona gestione sus actividades desarrollando una buena tarea y consecuentemente alcance satisfacción en lo que hace (Chiavenato, 2011). Implica la competencia de accionar en forma rápida y con efectividad ante las labores asignadas y gestionadas de modo correcto generando complacencia frente a las tareas realizadas, tanto para la entidad como para el



propio servidor (Velásquez, 2020). Se encuentra sujeto a las actitudes que el servidor necesita para el buen ejercicio de sus actividades (Robbins y Judge, 2013). Es la manifestación de aptitudes del empleado en la implementación de las labores encomendadas (Acosta, 2018).

En tal sentido, la iniciativa constituye una de las dimensiones del desempeño laboral e implica aquella predisposición hacia el emprendimiento de actividades a fin de generar ocasiones y fortalecer los resultados sin que exista el imperativo de una exigencia externa que lo empuje ayudado en la propia responsabilidad y la auto dirección, ostentar iniciativa implica apoderarse de una predisposición proactiva y asumir con suficiente madurez las consecuencias de sus acciones (Pumarcajia, 2019). Otra de las dimensiones del desempeño laboral es el trabajo en equipo en uno de los escenarios de labores de naturaleza psicológica es fundamental porque más incide en los servidores de manera directa, porque contribuye a que se desarrolle el compañerismo que puede ofrecer resultados favorables, en la medida que regularmente produce entusiasmo y genera complacencia en las labores encomendadas (Pumarcajia, 2019). Permite potenciar ciertos comportamientos de los servidores, en los cuales pueden emerger liderazgos que contribuirán al logro de los propósitos previstos por la entidad, con actuaciones que sirven de mucha ayuda a la institución debido a que los integrantes se apoyan recíprocamente en un ambiente donde prima el absoluto respeto (Robbins, 2013)

Las relaciones interpersonales comprenden otra de las dimensiones de la variable de estudio, las cuales procuran la subsistencia de un ecosistema social aceptable en el cual prime la ayuda y solidaridad entre compañeros de labores y también de las propias autoridades, cuyas características implican lazos próximos y profundos entre quienes comparten tareas al interior de una entidad (Pumarcajia, 2019). Asimismo, la satisfacción del trabajo como dimensión de la variable de estudio comprende un conjunto de sentimientos propicios con los que los servidores aprecian las labores que realizan, que se manifiestan en determinadas predisposiciones de índole laboral y que está asociada con las particularidades del trabajo que desempeña.

En este orden de ideas, Max. neef (1998) con su teoría del desarrollo a escala humana refuerza el presente estudio, quien postula que, una situación de esta índole se manifiesta encaminada en cierta medida a la complacencia de las

necesidades de las personas demandando un nuevo modo de interpretar el contexto, precisa a la apreciación del ecosistema, los individuos y sus procesos de una manera diferente a la convencional, por tanto los agentes del desarrollo tienen que advertir la competencia para gestionar la perspectiva de las insuficiencias de los seres humanos a fin de que encaminen sus actividades y anhelos, en tal sentido es un imperativo de la GADM de Gonzalo Pizarro, Ecuador implemente su accionar considerando la complacencia de las insuficiencias y si estas influyen o no en el desenvolvimiento en el trabajo.

En la misma línea, Adams (1965) con su teoría de la equidad laboral intenta ofrecer explicaciones a la valoración de las personas en relación al esfuerzo que realizan para alcanzar los objetivos institucionales y los reconocimientos que obtienen por sus logros, asociándolos con los incentivos que reciben en forma personal por parte de la entidad con aquellos que consigan sus pares o por otros que laboran en empresas de la competencia. El resultado de estas comparaciones permite a los trabajadores la adquisición de apreciaciones individuales sobre la justicia o imparcialidad con que son tratados sus logros en la institución (Lagos, 2015), lo cual implica que, cuando la persona perciba que su esfuerzo individual que ofrece a la entidad y las recompensas que obtiene son similares que las de sus compañeros, entonces va a considerar que existe equidad laboral y que el trato que recibe es justo (Moreno et al., 2016)

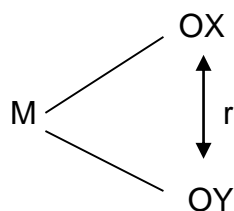
### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### Tipo de investigación

La investigación fue básica, porque estuvo orientada a la comprensión de los aspectos de los hechos observables o de correlaciones que precisan los entes (Hernández & Mendoza, 2018) y respondió a una situación problemática conceptual en la exploración verosímil para proseguir incrementando los conocimientos en torno a la asociación que existe entre los procesos administrativos y el desempeño laboral. Fue sustentada por el positivismo, perspectiva cuantitativa, toda vez que se valió de la estadística descriptiva e inferencial. Se verificó la hipótesis y se generaron resultados, los cuales fueron registrados en tablas (Hernández y Mendoza, 2018).

Se empleó el diseño no experimental correlacional, al amparo de la apreciación de las variables, pero sin manipularlas, tan sólo se perciben los hechos tal y como se presentan en el entorno (Hernández y Mendoza, 2018). Se evidencia en la siguiente representación



Donde:

M : Muestra

Ox: Observación de la variable 1

Oy: Observación de la variable 2

r: Relación entre las variables

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

Variable1: Procesos administrativos entendida como un conjunto de pasos que se consideran para resolver una dificultad que se presenta en la gestión, para lo cual se debe respetar los mecanismos y políticas de la entidad que contribuyan a prever dificultades y lograr los propósitos previstos (González et al., 2020). Asimismo, fue operacionalizada en razón de las siguientes dimensiones: planificación, organización, dirección y control; las cuales fueron medidas en escala valorativa ordinal, desde la aplicación del cuestionario correspondiente.

Variable 2: desempeño laboral entendida como la manifestación de aptitudes del empleado en la implementación de las labores encomendadas (Acosta, 2018). De la misma forma fue operacionalizada en función de las dimensiones: iniciativa, trabajo en equipo, relaciones interpersonales, satisfacción del trabajo, que fueron medidas en escala valorativa ordinal, para lo cual se aplicó el cuestionario pertinente.

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

Según Hernández et al. (2014), todas las personas con características similares en relación a un determinado problema sobre el que se desarrolló el estudio, constituye la población

La población estuvo constituida por 165 trabajadores de los servicios del GADM de Gonzalo Pizarro, Ecuador, 2021.

Criterio de inclusión:

- a) Por razones operacionales: Se tomaron trabajadores que desearon intervenir de modo voluntario en la implementación del instrumento
- b) Por razones de contenidos: trabajadores menores de 60 años

Criterio de exclusión:

- a) Por razones operacionales: Se exceptuaron a trabajadores con problemas con la entidad de caracteres disciplinarios y afectados por COVID-19
- b) Por razones de contenido del estudio: trabajadores mayores de 60 años y menores de 24

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

Se utilizó la encuesta, la cual permitió el desarrollo del análisis indagatorio en aras de conseguir datos necesarios por medio de un cuestionario de reactivos como la herramienta fundamental para el acopio de información, tal como señala Hernández y Mendoza (2018). El cuestionario es el instrumento con el que se realizó el recojo y acopio de los datos, conformado por 40 ítems, 20 por cada variable.

La validez de contenido, estuvo dada por la evaluación y apreciación metodológica de tres profesionales conocedores del tema; con experiencia en la gestión pública; contando con el grado académico de doctor o maestro; dicha acción garantiza que la revisión y evaluación de los cuestionarios para ambas variables de estudio precisen el objeto que se buscó medir, expresando su dictamen respecto a la adecuación de los instrumentos, asimismo el juicio de expertos académicos garantiza la coherencia con los objetivos planteados en el estudio.

La validez de criterio; que se formuló para ambas variables se sustentó en base a la revisión del marco teórico; desarrollándose la operacionalización de las variables a partir de la guía de productos observables en su versión 2.0 de la EPUCV donde se identifican las dimensiones e indicadores. Las variables trabajadas comprenden cuatro dimensiones y veinte indicadores cada una de ellas, las cuales se fundamentarán, no sólo en el marco teórico, sino que se tuvo en cuenta la operacionalización, considerando las dimensiones e indicadores.

La validez de constructo estuvo definida y avalada por expertos que han sido citados. Los procesos administrativos se fundamentó en los conceptos de: Carreño (2021), Castillo et al. (2019). Choez (2020), Díaz et al. (2018), entre otros; en tanto que la segunda variable desempeño laboral se precisó en los aportes de Arias (2021), Bohórquez et al. (2021), Galarza et al. (2021), Fernández (2021), entre otros autores.

La confiabilidad se realizó por medio del Alfa de Cronbach; utilizando para ello el Programa Estadístico SPSS, la cual arrojó en su prueba piloto un puntaje mayor a 0,898 y 0.904 puntos; con este valor se evidenció un nivel alto de confiabilidad, ante ello se aplicaron los instrumentos diseñados para este fin.

### **3.5. Procedimientos.**

El estudio se desarrolló a partir de la implementación de la encuesta aplicada al grupo de estudio. La aplicación de los cuestionarios estuvo a cargo del investigador; para lo cual el estudio se efectuó teniendo en cuenta la estructura según lo que indica la escala ordinal, tipo Likert con base en los indicadores señalados en cada una de las dimensiones y ubicando los resultados en las categorías o intervalos de: bajo, medio y alto para cada variable. Los resultados porcentuales obtenidos sirvieron para la discusión contrastando teorías y resultados

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

En el estudio siguió los siguientes pasos respecto a los métodos de procesamiento y análisis de datos:

#### Pruebas previas

Pruebas de normalidad: El estudio requirió de un análisis de normalidad, para este estudio se utilizó las pruebas de normalidad de Smirnov-Kolmogorov; las cuales fueron determinadas por la cantidad de sujetos de la unidad de análisis, buscando precisar si la data es normal o no normal; y seguir con los procedimientos estadísticos idóneos

Generación de datos: Con la data recopilada para las variables, se construyó una base de datos empleando el software Microsoft Excel 2016; y para el procesamiento, el Programa Estadístico SPSS.

#### Pruebas finales

Herramientas Estadísticas: En correspondencia con el tipo de estudio y los objetivos planteados se emplearon estadísticos de correlación, considerando para el establecimiento de la correlación, el Rho Spearman.

Tipo de análisis: El análisis fue bivariado y de enfoque cuantitativo; ya que, el diseño investigativo responde a un estudio con paradigma positivista, enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, y tipo correlacional simple.

Visualización de datos: Los resultados se apreciaron en armonía con los niveles de las dimensiones categóricas propuestas representadas a través de tablas y figuras, obtenidas mediante el uso del software y programas empleados

### **3.7. Aspectos éticos**

La presente investigación se desarrolló con absoluto respeto a los sujetos del grupo de estudio, bajo criterios de respuesta anónima y reserva por parte de los participantes en el cuestionario aplicado.

Por lo mismo se identificó la autoría intelectual del cuerpo de saberes y cada una de las fuentes de datos que se citarán de manera parcial o total en la situación problemática y el marco teórico del estudio.

Los resultados fueron presentados tal y como se tabulen cumpliendo de esta manera con el criterio de inalterabilidad; asimismo, dichos resultados se pretenden sean comunicados al municipio de Gonzalo Pizarro, Ecuador con la finalidad de enriquecer el quehacer de las actividades y su desempeño acorde con el principio de beneficencia.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Nivel de los procesos administrativos en el municipio Gonzalo Pizarro, Ecuador*

Nivel	f	%
Bajo	41	24.8
Medio	96	58.2
Alto	28	17.0
Total	165	100

*Nota. Elaboración propia*

Los hallazgos en torno al nivel de los procesos administrativos del municipio Gonzalo Pizarro, Ecuador evidencian que la mayoría de los integrantes del grupo de estudio; es decir, el 58.2% la perciben en un nivel medio; en tanto que, el 24.8%, en un nivel bajo, el 17%, en un nivel alto. En este orden de ideas es necesario que la entidad fortalezca aquellos aspectos relacionados con los procesos administrativos.



**Tabla 2**

*Nivel de los procesos administrativos, según dimensiones, en los colaboradores del municipio de Gonzalo Pizarro, Ecuador*

Nivel	Dimensiones							
	Planificación		Organización		Dirección		Control	
	F	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	45	27.3	36	21.8	32	19.4	40	24.2
Medio	82	49.7	91	55.2	102	61.8	78	47.3
Alto	38	23.0	38	23.0	31	18.8	47	28.5
Total	165	100	165	100	165	100	165	100

*Nota. Elaboración propia*

De los resultados obtenidos sobre los procesos administrativos se evidencia que, por mayoría el grupo de estudio los percibe en un nivel medio, así lo aprecia un 49.7% en planificación, en tanto que un 55.2% en organización, un 61.8% en dirección y un 47.3% en control, lo cual implica que el municipio Gonzalo Pizarro Ecuador se encuentra en la necesidad de fortalecer los aspectos relacionados con los procesos administrativos.

**Tabla 3**

*Nivel de desempeño laboral en el municipio Gonzalo Pizarro, Ecuador*

Nivel	f	%
Bajo	53	32.1
Medio	85	51.5
Alto	27	16.4
Total	165	100

*Nota. Elaboración propia*

Los hallazgos en torno al nivel del desempeño laboral de los colaboradores del municipio Gonzalo Pizarro, Ecuador evidencian que la mayoría de los integrantes del grupo de estudio; es decir, el 51.5% la perciben en un nivel medio; en tanto que, el 32.1% presenta un nivel bajo, el 16.4% en un nivel alto. En este orden de ideas es necesario que la entidad fortalezca aquellos aspectos relacionados con el desempeño laboral.

**Tabla 4**

*Nivel de desempeño laboral, según dimensiones, de los colaboradores del municipio de Gonzalo Pizarro, Ecuador*

Nivel	Dimensiones							
	Iniciativa		Trabajo en equipo		en Relaciones interpersonales		Satisfacción del trabajo	
	F	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	50	30.3	41	24.8	36	21.8	46	27.9
Medio	77	46.7	85	51.5	97	58.8	71	43.0
Alto	38	23.0	39	23.6	32	19.4	48	29.1
Total	165	100	165	100	165	100	165	100

*Nota. Elaboración propia*

De los resultados obtenidos sobre el desempeño laboral se evidencia que, por mayoría el grupo de estudio lo percibe en un nivel medio, así lo aprecia un 46.7% en iniciativa, en tanto que un 51.5% en trabajo en equipo, un 58.8% en relaciones interpersonales y un 43% en satisfacción del trabajo, lo cual implica que el municipio Gonzalo Pizarro Ecuador se encuentra en la necesidad de fortalecer los aspectos relacionados con el desempeño laboral

**Tabla 5**

*Correlación entre procesos administrativos y desempeño laboral en colaboradores del municipio Gonzalo Pizarro, Ecuador*

		Procesos administrativos	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Procesos administrativos	Coeficiente de correlación	1.000
			.886
	Sig (bilateral)		.000
	N		165
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	.886
			1.000
	Sig (bilateral)		.000
	N		165

*La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).*

En la evaluación de los resultados se aprecia que las variables se asocian de manera directa o positiva como se demuestra con el coeficiente de correlación del Rho de Spearman = 0,886, siendo la relación alta. Se concluye que existe relación positiva entre procesos administrativos y desempeño laboral en los colaboradores del municipio Gonzalo Pizarro, Ecuador

**Tabla 6**

*Correlación entre la dimensión planificación de los procesos administrativos con las dimensiones del desempeño laboral (iniciativa, trabajo en equipo, relaciones interpersonales, satisfacción del trabajo), en el municipio Gonzalo Pizarro, Ecuador*

		Planificación	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Planificación	Coeficiente de correlación	1.000
	Sig (bilateral)		.000
	N	165	165
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	.800
	Sig (bilateral)		.000
	N	165	165

*La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).*

En la tabla 6 se aprecia que la dimensión planificación y las dimensiones del desempeño laboral (iniciativa, trabajo en equipo, relaciones interpersonales, satisfacción del trabajo), se correlacionan de manera positiva como se confirma con el Rho de Spearman = 0,800, siendo la relación positiva alta.

**Tabla 7**

*Correlación entre la dimensión organización de los procesos administrativos con las dimensiones del desempeño laboral (iniciativa, trabajo en equipo, relaciones interpersonales, satisfacción del trabajo), en el municipio Gonzalo Pizarro, Ecuador*

		Organización	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1.000
	Sig (bilateral)		.629
	N		165
			165
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	.629
	Sig (bilateral)		1.000
	N		165
			165

*La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).*

En la Tabla 7, se aprecia los resultados de la dimensión organización y las dimensiones del desempeño laboral (iniciativa, trabajo en equipo, relaciones interpersonales, satisfacción del trabajo), señalando la evaluación que las variables se correlacionan de manera positiva como se confirma con el Rho de Spearman = 0,629, siendo la relación positiva moderada.

**Tabla 8**

*Correlación entre la dimensión dirección de los procesos administrativos con las dimensiones del desempeño laboral (iniciativa, trabajo en equipo, relaciones interpersonales, satisfacción del trabajo), en el municipio Gonzalo Pizarro, Ecuador*

		Dirección	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	1.000
	Sig (bilateral)		.688
	N		.000
	N	165	165
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	.688
	Sig (bilateral)		1.000
	N		.000
	N	165	165

*La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).*

En la tabla 8 se encuentran los resultados de la correlación de la dimensión dirección y las dimensiones del desempeño laboral (iniciativa, trabajo en equipo, relaciones interpersonales, satisfacción del trabajo), determinando una correlación de manera positiva como se confirma con el Rho de Spearman = 0,688, siendo la relación positiva moderada.

**Tabla 9**

*Correlación entre la dimensión control de los procesos administrativos con las dimensiones del desempeño laboral (iniciativa, trabajo en equipo, relaciones interpersonales, satisfacción del trabajo), en el municipio Gonzalo Pizarro, Ecuador*

		Control	Desempeño laboral	
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1.000	
	Sig (bilateral)			.830
	N			.000
				165
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	.830	
	Sig (bilateral)			1.000
	N			.000
				165

*La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).*

En la tabla 9 se aprecia el resultado de la correlación de la dimensión control con las dimensiones del desempeño laboral señalando que se correlacionan de manera positiva como se confirma con el Rho de Spearman = 0,830, siendo la relación positiva alta.



## V.DISCUSIÓN

Para el desarrollo de la discusión se consideró los trabajos investigativos y enfoques teóricos expuestos por autores de los diferentes países a nivel de Latinoamérica donde se plasma los procesos administrativos y el desempeño laboral, para lo cual se realizó un contraste considerando estos países extranjeros, la situación y el entorno de las organizaciones en el Ecuador, lo cual va a permitir generar una opinión más clara de cómo se están trabajando a nivel de los procesos administrativos y desempeño laboral, reflejando tener un mejor panorama en el desarrollo administrativo ecuatoriano a nivel organizacional

Con respecto al objetivo general de este estudio se determinó la relación entre procesos administrativos y desempeño laboral en colaboradores del municipio Gonzalo Pizarro, Ecuador señalando que las variables se asocian de manera directa o positiva como se demuestra con el coeficiente de correlación del Rho de Spearman = 0,886, siendo la relación alta. Asimismo, concluyendo que existe relación positiva entre procesos administrativos en los colaboradores del municipio Gonzalo Pizarro, Ecuador. Concluyendo que a mejor procesos administrativos mejor desempeño laboral, asimismo se puede mencionar que si se aplican procesos administrativos adecuados en la organización generará sostenibilidad a largo plazo, ocasionando tener resultados productivos, llevando a tener ventaja en la competencia e innovación lo cual el desempeño laboral en los colaboradores del municipio Gonzalo Pizarro, Ecuador será óptimo.

Estos resultados están fundamentados en la teoría de Chiavenato (2011) quien refuerza estas concepciones en el sentido que postula que el gestor es quien propicia la transformación de concepción, dogma, procesos, acciones, resultados y servicios., fortaleciendo creatividad e innovación. Por lo tanto, el teórico señala que el gestor es quien permite que las instituciones resulten más idóneas y competentes y las direcciona hacia la búsqueda del éxito en un complejo contexto de oportunidades lleno de transformaciones.

Al respecto, tomamos también en consideración los trabajos de Calizaya y Bellido (2019)., Chávez y Chauca (2020) y Arteché et al. (2020,) quienes concuerdan en

señalar que en el desempeño laboral también influye la edad, género y las condiciones físicas, cognitivas y mentales impactando en el desempeño laboral y procesos administrativos en colaboradores del municipio Gonzalo Pizarro, Ecuador

Del mismo modo, Sora et al. (2021) en España en su trabajo concluye en enfatizar que los procesos administrativos son fundamentales en la gestión pública, aseverando seguridad, compromiso, flexibilidad, trabajo en equipo a través de una motivación a un nivel interno y externo en la organización., generando alto desempeño en los colaboradores

En la tabla 2 el mejor volumen perciben en un 58.2%, es decir un nivel medio a los procesos administrativos . En este orden de ideas es necesario que la entidad fortalezca aquellos aspectos relacionados con los procesos administrativos. Estos resultados concuerdan con Meza (2021) donde concluye que para mejorar la carencia de planes y de guías de procedimientos se propuso un proyecto estratégico donde, se plantearon acciones asociadas con talleres al recurso humano de la entidad y un diseño organizativo de procesos y acciones que contribuyan al mejoramiento del desempeño de los servidores en Guayaquil, Ecuador

En la tabla 3 el mejor volumen perciben en un medio en un 51.5%. , en este orden de ideas es necesario que la entidad fortalezca aquellos aspectos relacionados con el desempeño laboral. Coinciden con Matabanchoy et al. (2019) donde revalora el progreso y la efectividad de la entidad a través de la contribución del empleado orientado al logro de los propósitos institucionales como la productividad, y la calidad de vida laboral de los trabajadores

En la tabla 5 con respecto a la relación entre planificación y el desempeño laboral y las variables se asocian de manera directa o positiva como se demuestra con el coeficiente de correlación del Rho de Spearman = 0,886, siendo la relación alta. Se concluye que existe relación positiva entre procesos administrativos y desempeño laboral. A mayor planificación mayor desempeño laboral.

En tal sentido estos hallazgos se fundamentan con Gonzales et al. (2020), concluyendo que, los procesos administrativos escasean de precisiones técnicas y científicas que limita el desarrollo de la corporación y por tanto el cumplimiento de los propósitos preestablecidos, agravándose esta realidad por el alto nivel de desconocimiento de los procesos administrativos de la entidad. Asimismo, Castillo et al. (2019) en Nicaragua demuestra en su estudio que la entidad necesita dotarles del equipamiento apropiado para desarrollar una adecuada planificación salvaguardando la tarea que realizan en materia laboral.

En la tabla 7 con respecto a la relación entre organización y el desempeño laboral , se correlacionan de manera positiva como se confirma con el Rho de Spearman = 0,629, siendo la relación positiva moderada. Existiendo una asociación entre dichas variables. Confirmando a mejor organización mejor desempeño laboral . En tal sentido estos hallazgos constituyen evidentemente correspondencia con Fernández (2021) cuyos resultados evidencian una correlación positiva alta ( $r=0,834$ ) con un nivel de significatividad de 0,000 ( $p<0,05$ ), en conclusión, se presenta un grado de relación positivo y significativo entre las variables de estudio en la entidad educacional Andenes de Chilina de Arequipa.

En la tabla 8, con respecto a la relación entre dirección y el desempeño laboral se correlacionan de manera positiva como se confirma con el Rho de Spearman = 0,688, siendo la relación positiva moderada. En tal sentido estos hallazgos constituyen evidentemente son contradictorios con el estudio realizado por otro lado para Choes (2020) en Lima realizó un estudio que concluye que la organización debe gestionar adecuadas habilidades directivas para desplegar alto rendimiento laboral .

En la tabla 9, con respecto a la relación entre control entre planificación y el desempeño laboral se correlacionan de manera positiva como se confirma con el Rho de Spearman = 0,830, siendo la relación positiva alta. En tal sentido estos hallazgos constituyen evidentemente coincidencias favorables con el estudio realizado por otro lado para Pumacajia (2019), precisándose que la confianza con los empleados es fundamental para que se contribuya a un mejor desenvolvimiento

en el ejercicio de sus funciones, con el agregado de una buena comunicación generada en las diferentes áreas trabajo en equipo.

De la misma forma, García (2020) en su aporta que es necesario propiciar la actualización de los mecanismos de gestión en las esferas administrativas estableciendo una disposición interna direccionada a este tipo de procesos en aras de permitir la uniformización de cada uno de los procedimientos y por lo mismo se requiere de la implementación de dinámicas tendientes a la generación de un mejor ecosistema de trabajo y un mejor ejercicio de funciones de los servidores administrativos de la entidad. Es importante indicar, la colisión de algunas restricciones en el desarrollo del presente estudio, que deben tomar en cuenta los investigadores en adelante. Primero, la limitada cantidad de artículos referidos a los procesos administrativos y desempeño laboral que investigan de manera profunda aspectos innovadores para mejorar ambas variables analizadas. Segundo, la mayoría son investigaciones descriptivas simples que solo presentan resultados y conclusiones, no brindan aportes que contribuya al desarrollo epistemológico. Y tercero, al desarrollarse este estudio enmarcado en la zona geográfica latinoamericana, ha limitado a tener una concepción, filosofía, resultados, aportes y conclusiones de investigadores de otros continentes. Es necesario continuar las investigaciones de los procesos administrativos en todas sus dimensiones, de la misma forma el desempeño laboral.

## **VI.CONCLUSIONES**

1.Respecto a los procesos administrativos y desempeño laboral, se determinó la relación alta con un valor (886), lo cual implica que el municipio Gonzalo Pizarro, Ecuador necesita poner mucho énfasis en el fortalecimiento de los procesos administrativos y desempeño laboral.

2.Se identificó el nivel de los procesos administrativos en el municipio Gonzalo Pizarro, Ecuador, llegando a un 58.2% donde la muestra lo perciben en un nivel medio; es necesario que la entidad fortalezca aquellos aspectos relacionados con los procesos administrativos.

3.Se determinó el nivel desempeño laboral en el municipio Gonzalo Pizarro, Ecuador y el 51.5% la perciben en un nivel medio, refiriendo que se tiene que fortalecer el desempeño laboral en los colaboradores de la organización.

4.Al asociar la dimensión de planificación de los procesos administrativos con el desempeño laboral, se encuentra una alta correlación positiva entre las variables estudiadas (,886), es decir que a mejor planificación habrá mayor eficacia en el desempeño laboral.

5. Al asociar la dimensión de organización de los procesos administrativos con el desempeño laboral, se encuentra una correlación positiva moderada entre las variables estudiadas (,686), es decir que a mejor organización habrá mayor eficacia en el desempeño laboral.

6.Al asociar la dimensión dirección de los procesos administrativos con el desempeño laboral, se encuentra una correlación positiva moderada entre las variables estudiadas (,688), es decir que a mejor dirección habrá mayor eficacia en el desempeño laboral.

7.Al asociar la dimensión control de los procesos administrativos con el desempeño laboral, se encuentra una correlación positiva moderada entre las variables estudiadas (,830), es decir que a mejor control habrá mayor eficacia en el desempeño laboral.

## **VII.RECOMENDACIONES**

De acuerdo a los resultados alcanzados en este trabajo se propone las siguientes recomendaciones:

1.Al hallar una alta relación entre las variables procesos administrativos y desempeño laboral., es pertinente que los gerentes y líderes de cada instancia del municipio propongan programas y ejecuten planes de mejoras para fortalecer tanto los procesos administrativos y desempeño laboral

2.Se recomienda Gerentes del municipio de Gonzalo Pizarro, Ecuador, realizar capacitaciones gestionar adecuadamente el proceso administrativo

2.Se propone a los responsables del municipio de Gonzalo Pizarro, Ecuador, realizar capacitaciones dos veces por año para los colaboradores de acuerdo a su puesto y funciones que desarrollen, desplegando un adecuado desempeño laboral

3. A los trabajadores de los servicios del municipio de Gonzalo Pizarro, Ecuador, tomar iniciativas y fomentar actividades para mejorar el conocimiento de los procesos administrativos, con la participación de colaboradores de diferentes áreas, para que se conozcan entre sí y generar una adecuada respuesta de los colaboradores ante cualquier situación laboral, ya sea hacia los demás colaboradores fomentando un buen desempeño laboral

4. Al hallar una alta relación entre las dimensiones de la variable procesos administrativos con la variable desempeño laboral., es adecuado que se optimice talleres de capacitación en planificación, organización, dirección y control, con el fin de forjar desempeños óptimos en la institución,

## REFERENCIAS

- Álvarez, L., Ponce, D. & Gómez, C. (2019). Academic strategy for the implementation of the teaching management model and the method for vocational training at the Uniandes Quevedo University. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. <https://search.proquest.com/scholarly-journals/academic-strategy-implementation-teaching/docview/2245649427/se-2?accountid=37408>.
- Arias, J. (2021) Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los servidores públicos profesionales de la Municipalidad Distrital El Porvenir. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/54781>.
- Arteche, D., Almazan, J. & Adolfo, C. (2020). Functional Capability and Job Competence of Part-Time Postretiree Workers in Higher Academic Institutions. *Ageing International*, 45(3), 305-314. 10.1007/s12126-019-09357-7. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_nlinks&pid=S2219-7168202100030016300005&lng=en](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_nlinks&pid=S2219-7168202100030016300005&lng=en)
- Ávila, R., Farias, H., Guerrero, C., y Sandoval, P. (2005). Sistemas de auto evaluación del desempeño. (Tesis de pregrado). Universidad de Chile. Santiago de Chile, Chile.
- Bernal, C. & Sierra, H. (2008). Proceso administrativo para las organizaciones del siglo XXI. (2a ed.). México: editorial Pearson. [https://issuu.com/bidfriend/docs/adm\\_proceso\\_administrativo-del-sig](https://issuu.com/bidfriend/docs/adm_proceso_administrativo-del-sig)
- Besri, Z., & Boulmakoul, A. (2021). An Intuitionist Fuzzy Method for Discovering Organizational Structures that Support Digital Transformation. *Advances Intelligent and Computing*, 1197 AISC, 331-338. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_nlinks&pid=S2219-71682021000100](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_nlinks&pid=S2219-71682021000100).

- Blandez, M. (2014). Proceso administrativo. Editorial digital UNID. [https://play.google.com/books/reader?id=TYHDCwAAQBAJ&hl=es\\_419&pg=GBS.PT3](https://play.google.com/books/reader?id=TYHDCwAAQBAJ&hl=es_419&pg=GBS.PT3)
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., y Benavides, A. (2020). Motivation and work performance: human capital as a key factor in an organization. Revista Universidad y Sociedad. 12(3). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?cv=1&pid=S2218-36202020000300385&script=sci\\_arttext](http://scielo.sld.cu/scielo.php?cv=1&pid=S2218-36202020000300385&script=sci_arttext)
- Calizaya, J. y Bellido, R. (2019). Clima organizacional y rendimiento laboral en servidores administrativos de una universidad pública de Arequipa. Revista de Psicología, 9(3), 37-55. 10.36901/psicologia.v9i3.701. <https://revistas.ucsp.edu.pe/index.php/psicologia/article/view/701>
- Cárdenas, G. (2017). ¿Existe Relación entre la Gestión Administrativa y la Innovación Educativa? Un Estudio de Caso en Educación Superior. REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, 15(1),19-35. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=551/55149730002>
- Carreño, D. H. (2021). Gestión administrativa y satisfacción en los usuarios de la municipalidad distrital de Caleta de Carquin. (Tesis doctoral). Universidad Nacional de Trujillo. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/4801/DANILO%20HUGO%20CARRE%C3%91O%20RAMIREZ%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castillo, U. S., Calderón, A. A., y Venegas, Y. (2019). Incidencia de la Gestión Administrativa en la Higiene y Seguridad del personal de servicios municipales en la Alcaldía de San Juan de Limay. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. <https://repositorio.unan.edu.ni/13269/1/19986.pdf>
- Chávez, R. y Chauca, P. (2020). Liderazgo y clima organizacional en docentes del área de la salud. REICE: Revista Electrónica de Investigación En Ciencias Económicas, 8(16), 40-53. 10.5377/reice.v8i16.10659. <https://www.camjol.info/index.php/REICE/article/view/10659>



- Chiang, M., Méndez, G., y Sánchez, G., (2010). Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: caso empresa de retail. *Theoria*, 19(2), 21-36.
- Chiavenato, I. (2011). *Introducción a la teoría general de la administración*. Editorial McGraw Hill. México. <https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>
- Choes, J. M.(2020) Procesos administrativos y desempeño laboral de trabajadores en el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/43744>.
- Cruelles, J. (2012). Productividad en tareas administrativas. España: Morcombo S.A.<https://articulo.mercadolibre.com.ar/MLA-774765112-productividad-en-las-tareas-administrativas-cruelles-ruiz-j- JM> .
- Díaz, J., Núñez, L. & Cáceres, K. (2018). Influencia de las competencias gerenciales y la gestión por resultados en la imagen institucional. *Difusión cultural y científica de la Universidad La Salle en Bolivia*, 16(16), 169-197. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2071-081X2018000200010&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2071-081X2018000200010&lng=es&tlng=es).
- Encalada, M. I.(2020) Conocimiento de los procesos administrativos disciplinarios y el compromiso laboral de las Comisiones PAD en los IESPP, Cajamarca. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/46392>
- Espinoza, R., Ramos, O. M., Espinoza, M. A., Asca, P. G. (2020). Work performance and intention to rotate workers in the DRELM Human Resources Unit, a qualitative analysis. *INNOVA*. 6(1), 61-83. <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/1566>.
- Fernández, D. G. (2021). Gestión administrativa y desempeño laboral en una entidad educativa de Arequipa en la coyuntura de COVID-19. *Economía y Negocios*. 3(1), 47-62. <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/eyn/article/view/1041/1153>
- Galarza. I. D., Tocto, B. T., & Peñaloza, B. C. (2021). Riesgos psicosociales y desempeño laboral de los funcionarios del Hospital Básico Píllaro y su

García, F. G.(2020) Desempeño laboral y gestión de contrataciones menores a 8 unidades impositivas tributarias de la Municipalidad Distrital de Huarmaca, Piura. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/60745>

Gębczyńska, A., & Brajer-Marczak, R. (2020). Review of Selected Performance Measurement Models Used in Public Administration. *Administrative Sciences*, 10(4), 99. <https://www.mdpi.com/2076-3387/10/4/99>

Gonzales, S. S., Viteri, D. A., Izquierdo, A. M., y Verdezoto, G. O. (2020). Administrative management model for the business development of Hotel Barros in Quevedo city. *Revista Universidad y Sociedad*. 12(4). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000400032](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400032).

Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas. México: Editorial Mc Graw Hill Education

Holgerson & Gottschan, Police officers´ professional knowledge (2008). *Police officers´ professional knowledge*. EEUU: Download citación. :<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/15614260801980802>

Jaramillo Briones, M. A.(2019) Propuesta de manual de procedimiento administrativo para direccionar el proceso disciplinario de las educadoras del Centro de Desarrollo Infantil “Mi Segundo Hogar N° 98”, Guayaquil. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/51925>.

Keijzers, B. (2010). “Employee Motivation and Performance (Bachelor Thesis). Universidad de Tilburg”. Tilburg, Países bajos

Latorre, S y Obregón, E (2018). “La influencia del estrés laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa DINO S.R.L., Nuevo Chimbote, 2018”. Universidad Cesar Vallejo, Chimbote-Perú.

- Ledesma, K. N. F., & González, R. R. (2020). Etica sindical en la negociación de contrato colectivo de construcción de obras públicas. Caso Ducolsa. CIID Journal, 1(1), 01-14.  
<https://ciidjournal.com/index.php/abstract/article/view/48/46>
- Llontop, A. (2017). "El laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la empresa Elausi E.I.R.L Callao, 2017". Universidad Cesar Vallejo, Lima-Perú
- Louffat, E. (2017). Diseño organizacional basado en procesos. México D.F: Cengage Learning.  
[https://www.academia.edu/36807677/Administracion\\_Proceso\\_administrativo\\_Enrique\\_Louffat](https://www.academia.edu/36807677/Administracion_Proceso_administrativo_Enrique_Louffat).
- Louffat, E. (2018). Administración: Fundamentos del proceso administrative (4<sup>a</sup> ed.). Cengage Learning, Mx Cengage
- Louffat, E. (2018). Diseño organizacional basado en procesos .  
<https://nasyel.li/index.php/es/libros/libros-administrativos/item/19344-diseno-organizacional-basado-en-procesos-pdf-enrique-louffat>.
- Matabanchoy, S. M., Álvarez, K. M., y Riobamba, O. D. (2019). Effects of performance evaluations on the quality of work life of employees: a review from 2008 to 2018. Universidad y Salud. 21(2):176-187.  
<http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v21n2/2389-7066-reus-21-02-176.pdf>
- Max.neef, M (1998). El Desarrollo a Escala Humana. Editorial Icaria SA. Barcelona-España. <http://habitat.aq.upm.es/deh/adeh.pdf>
- Mendoza, A. 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.
- Mendoza, V. M., y Moreira, J. S. (2021). Administrative Management Processes, a journey from its origin. FIPCAEC. 6(3), 608-620.  
<https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/414/736>

- Mendoza, W., & Delgado, M. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Revista científica dominio de las ciencias*, 4(4), 206-240.
- Meza, M. F. (2021). Evaluación de los procesos administrativos para el diseño de la estructura organizacional y modelo de planificación estratégica en una empresa de buques atuneros. (Tesis de maestría). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15968/1/T-UCSG-POS-MAE-339.pdf>
- Montoya, C. y Boyero, M. (2016). *El Recurso Humano como elemento fundamental para la gestión decalidad y la competitividad organizacional*. Universidad Nacional de Misiones. Misiones, Argentina. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 20(2), 1-20. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357947335001.pdf>
- Ocola Gadea, K. Y.(2020) Procedimiento administrativo sancionador y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/47359>.
- Pumacajia, D. S. (2019). La gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de la empresa master con G.S. E.I.R.L.- Juliaca. (tesis). Universidad Nacional del Altiplano. Puno. [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/13191/Pumacajia\\_Silvestre\\_Dafne\\_Selene.pdf?sequence=1&isAllowed=y&](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/13191/Pumacajia_Silvestre_Dafne_Selene.pdf?sequence=1&isAllowed=y&)
- Rabanal, J. A.(2020) Procesos administrativos y cumplimiento de metas de la Unidad de Gestión Educativa Local de Picota. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/52441>.
- Robbins, P. y Judge, A. (2009). *Organizational behavior*. 13th Edition, México: Pearson Prentice Hall. Recuperado de: <https://bit.ly/2ZCHN0p>
- Sánchez, H., Reyes, C., Mejía, K. (2018). *Manual de términos de investigación científica, tecnología y humanista*. Edit. Universidad Ricardo Palma. Perú

- Sanín, J., y Salanova, M., (2014). Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios. *Universitas Psychologica*, 13(1), 1-23.
- Serkan, N., Kanan, S., Bayraktar, Özgü, Emiroğlu, O., & Güneyli, A. (2019). Levels of readiness in total quality management. *Amazonia Investiga*, 7(16), 268-275.  
<https://amazoniainvestiga.info/index.php/amazonia/article/view/403/378>.
- Serpa, W. A.(2020) Gobierno electrónico en los procesos administrativos del Centro de Salud El Progreso – Carabayllo.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/44530>
- Sierra, S. (2017). Análisis de la información de gestión administrativa reportada en el departamento de Santander. *Rev. Administración & Desarrollo*, 47(1), 118-139. [DialnetAnalisisDeLaInformacionDeGestionAdministrativaRepo-6403437.pdf](https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6403437)
- Sora, B., Höge, T., Caballer, A., Peiró, J. M., & Boada, J. (2021). Job Insecurity and Performance: The Mediating Role of Organizational Justice in Terms of Type of Contract. *Psicothema*. 33(1), 86-94.  
<http://www.psicothema.com/pdf/4651.pdf>
- Trujillo, N. (2017) “El Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño laboral de los Colaboradores del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo –2015”, (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional de Trujillo
- Tubay, M. (2016). Gestión administrativa y su incidencia en la rentabilidad y calidad de los servicios a los usuarios de una institución educativa. *Journal of Science and Research: Revista Ciencia e Investigación* 1(4).  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6118761>
- Tuesta , J. A., Angulo , M.,Chávez , R., & Morante , M. A.(2021) .Desempeño laboral en entidades públicas peruanas: Impacto salarial, antigüedad y nivel académico. Universidad del Zulia (LUZ *Revista Venezolana de Gerencia*  
<https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/36271/38>  
[801](https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/36271/38)

- Velásquez, G. (2016). La Gestión Administrativa y Financiera Una Perspectiva desde los Supermercados del Cantón Quevedo. Revista Empresarial, 10(38).  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5603313>
- Wayne, R., (2010). Administración de recursos humanos, Decimoprimer edición, México DF, México: Editorial Pearson
- Zanabria, R. (2017). Dinámica del proceso administrativo y el desempeño organizacional en la dirección regional de transportes y comunicaciones Huancavelica. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Huancavelica.  
<http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/1730>
- Zapana, A. J.(2020) Desempeño laboral de la Comisión Permanente de Procesos Administrativos Disciplinarios de la Dirección Regional de Educación del Callao. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/51108>
- Zavaleta, E. M. (2021). Análisis de la gestión institucional en las unidades académicas de la Policía Nacional – Perú. Comunic12 (1).  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682021000100053&script=sci\\_arttext.](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682021000100053&script=sci_arttext)

## ANEXO

### Anexo1. Matriz de consistencia de las variables

Título: Procesos administrativos y desempeño laboral en los servicios del GADM de Gonzalo Pizarro, Ecuador, 2021.					
FORM. PROBLEMA	HIPOTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES E INDICADORES / PRECATEGORIAS		
<p><b>Problema general:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre procesos administrativos y desempeño laboral en los servicios del GADM de Gonzalo Pizarro, Ecuador, 2021?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre planificación e iniciativa?</p> <p>¿Cuál es la relación entre organización y trabajo en equipo?</p> <p>¿Cuál es la relación entre dirección y</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b></p> <p>Existe relación significativa entre procesos administrativos y desempeño laboral en los servicios del GADM de Gonzalo Pizarro, Ecuador, 2021</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b></p> <p>Existe relación significativa entre planificación e iniciativa.</p> <p>Existe relación significativa entre</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar el nivel de relación entre procesos administrativos y desempeño laboral en los servicios del GADM de Gonzalo Pizarro, Ecuador, 2021</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Identificar la relación entre planificación e iniciativa.</p> <p>Evaluar la relación entre</p>	<p><b>VARIABLE 1: Procesos administrativos</b></p> <p><b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL:</b> La variable fue de carácter cuantitativa, porque se ha de procesar estadísticamente la información y comprenden un conjunto de pasos que se consideran para resolver una dificultad que se presenta en la gestión, para lo cual se debe respetar los mecanismos y políticas de la entidad que contribuyan a prever dificultades y lograr los propósitos previstos (González et al., 2020).</p> <p>Población. Constituida por 65 trabajadores de los servicios del GADM de Gonzalo Pizarro, Ecuador, 2021. Muestra. constituida por 65 trabajadores de los servicios del GADM de Gonzalo Pizarro, Ecuador, 2021.</p>		
			<b>Dimensiones Precategorías</b>	<b>Indicadores / rasgos</b>	<b>Escala de medición</b>
			<b>Planificación</b>	Planes y programas definidos Proceso de planeación Preparación del presupuesto	ordinal
			<b>Organización</b>	División del trabajo Departamentalización Jerarquía	
			<b>Dirección</b>	Reconocimiento de logros y compromiso Liderazgo Toma de decisiones	
			<b>Control</b>	Normas y políticas de control Procesos de control	

<p>relaciones interpersonales?</p> <p>¿Cuál es la relación entre control y satisfacción del trabajo?</p>	<p>organización y trabajo en equipo.</p> <p>Existe relación significativa entre dirección y relaciones interpersonales.</p> <p>Existe relación significativa entre control y satisfacción del trabajo.</p>	<p>organización y trabajo en equipo.</p> <p>Establecer la relación entre dirección y relaciones interpersonales.</p> <p>Identificar la relación entre control y satisfacción del trabajo</p>	<p>Normas y políticas de contro</p> <p><b>Variable 2: Desempeño laboral</b></p> <p><b>Definición conceptual:</b> La variable de estudio, también fue de índole cuantitativa y constituye Es la manifestación de aptitudes del empleado en la implementación de las labores encomendadas (Acosta, 2018).</p> <p>iniciativa, trabajo en equipo, relaciones interpersonales, satisfacción del trabajo</p>	<p>Normas y políticas de contro</p>	
			<p><b>Dimensiones / Precategorías</b></p>	<p><b>Indicadores / rasgos</b></p>	<p><b>Escala de medición</b></p>
			<p><b>Iniciativa</b></p>	<p>Crecimiento personal Funciones establecidas Imagen personal</p>	<p>Ordinal</p>
			<p><b>Trabajo en equipo</b></p>	<p>Rendimiento laboral Tareas Idoneidad</p>	
			<p><b>Relaciones interpersonales</b></p>	<p>Colaborar Esfuerzo</p>	
			<p><b>Satisfacción del trabajo</b></p>	<p>Condiciones físicas y/o materiales Beneficios laborales y remuneraciones</p>	



## Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>V1. Procesos administrativos</b>	La variable fue de carácter cuantitativa, porque se ha de procesar estadísticamente la información y comprenden un conjunto de pasos que se consideran para resolver una dificultad que se presenta en la gestión, para lo cual se debe respetar los mecanismos y políticas de la entidad que contribuyan a prever dificultades y lograr los propósitos previstos (González et al., 2020).	La variable de estudio será operacionalizada en razón de las siguientes dimensiones: planificación, organización, dirección y control; las cuales serán medidas en escala valorativa ordinal, desde la aplicación del cuestionario correspondiente.	<b>Planificación</b>	Planes y programas definidos Proceso de planeación Preparación del presupuesto	Ordinal
			<b>Organización</b>	División del trabajo Departamentalización Jerarquía	
			<b>Dirección</b>	Reconocimiento de logros y compromiso Liderazgo Toma de decisiones	
			<b>Control</b>	Normas y políticas de control Procesos de control Normas y políticas de control	

<b>V2.Desempeño laboral</b>	La variable de estudio, también fue de índole cuantitativa y constituye Es la manifestación de aptitudes del empleado en la implementación de las labores encomendadas (Acosta, 2018).	La variable de estudio será operacionalizada en función de las dimensiones: iniciativa, trabajo en equipo, relaciones interpersonales, satisfacción del trabajo, que serán medidas en escala valorativa ordinal, para lo cual se aplicará el cuestionario pertinente	<b>Iniciativa</b>	Crecimiento personal Funciones establecidas Imagen personal	Ordinal
			<b>Trabajo en equipo</b>	Rendimiento laboral Tareas Idoneidad	
			<b>Relaciones interpersonales</b>	Colaborar Esfuerzo	
			<b>Satisfacción del trabajo</b>	Ambiente laboral Herramientas laborales Sueldo	

### Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

#### Cuestionario de procesos administrativos

**Objetivo:** La finalidad de este cuestionario es recoger información clara, detallada y objetiva sobre cada uno de los indicadores propuestas sobre los procesos administrativos a los trabajadores de los servicios del GADM de Gonzalo Pizarro, Ecuador, en el siguiente instrumento.

**Instrucciones:** Además, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su percepción.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

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

N°	Ítems	Niveles				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión Planificación</b>						
1	Están claramente definidos los planes y programas de las diferentes áreas en los servicios del GADM de Gonzalo Pizarro, Ecuador					
2	Es política de la institución socializar los objetivos estratégicos					
3	En los servicios del GADM de Gonzalo Pizarro, Ecuador se planifica adecuadamente el presupuesto institucional					
4	En los servicios del GADM de Gonzalo Pizarro, Ecuador planifica y da a conocer con antelación la visión y misión institucional					
5	En los servicios del GADM de Gonzalo Pizarro, Ecuador, los documentos son formulados dentro de los planes de trabajo de la institución					
<b>Dimensión Organización</b>						
6	Están claramente definidas las áreas de trabajo y las funciones.					
7	Se actualizan los manuales de funciones en los servicios del GADM de Gonzalo Pizarro, Ecuador					
8	El espacio físico en los servicios del GADM de Gonzalo Pizarro, Ecuador en que labora se encuentra establecido					

9	En los servicios del GADM de Gonzalo Pizarro, Ecuador pone de manifiesto un cronograma actualizado					
10	En los servicios del GADM de Gonzalo Pizarro, Ecuador se dispone con los equipos, recursos materiales e insumos necesarios					
<b>Dimensión Dirección</b>						
11	La dirección recompensa la labor destacada					
12	La dirección promueve el trabajo en equipo para optimizar la calidad del servicio					
13	Reconoce la dirección los logros y el compromiso de su trabajo					
14	Se consulta y toma en cuenta su opinión frente a algunas situaciones institucionales					
15	Se realizan planes por parte de la dirección para el desarrollo de las capacidades del personal.					
<b>Dimensión Control</b>						
16	Se evalúa el logro de los objetivos y emprenden acciones de mejora					
17	Se evidencian normas y políticas de control en los servicios del GADM de Gonzalo Pizarro, Ecuador					
18	La evaluación del logro de metas y objetivos estratégicos se realiza de manera continua.					
19	Se evalúa adecuadamente el desempeño de los trabajadores de la institución					
20	Se dispone de documentación cronológica y consecutiva para la realización de las actividades de control en la institución.					

## Cuestionario de desempeño laboral

**Objetivo:** La finalidad de este cuestionario es recoger información clara, detallada y objetiva sobre cada uno de los indicadores propuestas sobre desempeño laboral a los trabajadores de los servicios del GADM de Gonzalo Pizarro, Ecuador, en el siguiente instrumento.

**Instrucciones:** Además, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su percepción.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

ESCALA DE MEDICIÓN				
(6) Nunca	(7) Casi nunca	(8) A veces	(9) Casi siempre	(10) Siempre

N°	Ítems	Niveles				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión iniciativa</b>						
1	Se tiene iniciativa de crecimiento laboral en los servicios del GADM de Gonzalo Pizarro, Ecuador.					
2	Se tiene iniciativa propia laboral en ausencia del gerente y/o supervisor.					
3	Se tiene iniciativa propia en plantear ideas claras de lo que se quiere y se debe hacer en el área asignada					
4	Se tiene iniciativas de en las funciones que desempeña fuera del horario establecido.					
5	Se tiene iniciativa en presentar una buena imagen personal					
<b>Dimensión trabajo en equipo</b>						
6	Las relaciones con tus compañeros te motivan a tener un mejor desempeño laboral					
7	Te sientes satisfecho con tu trabajo y con tus compañeros					
8	Disponen de los materiales y equipos que necesitas para hacer bien tus actividades del día					
9	Realizan sus trabajos durante el día al día con total seguridad					
10	Considera que su equipo de trabajo desempeña de manera correcta sus trabajos					
<b>Dimensión relaciones interpersonales</b>						
11	Consideras que en su institución se aplica el compañerismo					
12	Trabajas fácilmente con personas con puntos de vista diferentes al mío aplicando el compañerismo					

13	Te es difícil trabajar la empatía en tu día a día					
14	Sientes que has llenado las expectativas de tus jefes con el ingreso a la institución					
15	Sientes que tu empleador reconoce y valora tus esfuerzos brindándote recompensas					
<b>Dimensión satisfacción laboral</b>						
16	El espacio que le brindan para realizar sus labores se ajusta a sus necesidades					
17	Le brindan la logística y EPP necesaria para realizar sus labores					
18	El sueldo está acorde a la labor que realiza					
19	Generalmente el reconocimiento que obtiene por su trabajo es muy reconfortante					
20	Su salario mensual es pagado de manera oportuna					

## Anexo 4 . Validez y confiabilidad del instrumento de recolección de datos

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Mg. Brenis Diaz Rolando Martin, identificado con DNI N° 17448152, grado académico de magister, expreso que, por medio de la presente dejo constancia que he revisado con fines de validación el instrumento: Procesos administrativos y desempeño laboral y luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

N°	INDICADORES	CATEGORÍAS			
		MB	B	R	D
1	La redacción empleada es clara y precisa	x			
2	Los términos utilizados son propios de la investigación científica	x			
3	Está formulado con lenguaje apropiado	x			
4	Está expresado en conductas observables	x			
5	Tiene rigor científico	x			
6	Existe una organización lógica	x			
7	Está formulado en relación a los objetivos de la investigación	x			
8	Expresa con claridad la intencionalidad de la investigación	x			
9	Observa coherencia con el título de la investigación	x			
10	Guarda relación con el problema e hipótesis de la investigación	x			
11	Es apropiado para la recolección de información	x			
12	Está caracterizado según criterios pertinentes	x			
13	Está adecuado para valorar aspectos relevantes	x			
14	Muestra relación con las variables, dimensiones e indicadores	x			
15	Guarda relación con la hipótesis de la investigación	x			
16	El instrumento está orientado al propósito de la investigación	x			
17	Los métodos y técnicas empleados en el tratamiento de la información son propios de la investigación científica	x			
18	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas	x			
19	Es apropiado a la muestra representativa	x			
20	Se fundamenta en referencias actualizadas	x			
VALORACIÓN FINAL		x			

El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado y en señal de conformidad firmo la presente en el mes de octubre del 2021



Firma del evaluado

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Mg. Vanessa Isabel Flores Montero, identificado con DNI N° 41357659, grado académico de magister, expreso que, por medio de la presente dejo constancia que he revisado con fines de validación el instrumento: Procesos administrativos y desempeño laboral y luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

N°	INDICADORES	CATEGORIAS			
		MB	B	R	D
1	La redacción empleada es clara y precisa	x			
2	Los términos utilizados son propios de la investigación científica	x			
3	Está formulado con lenguaje apropiado	x			
4	Está expresado en conductas observables	x			
5	Tiene rigor científico	x			
6	Existe una organización lógica	x			
7	Está formulado en relación a los objetivos de la investigación	x			
8	Expresa con claridad la intencionalidad de la investigación	x			
9	Observa coherencia con el título de la investigación	x			
10	Guarda relación con el problema e hipótesis de la investigación	x			
11	Es apropiado para la recolección de información	x			
12	Está caracterizado según criterios pertinentes	x			
13	Está adecuado para valorar aspectos relevantes	x			
14	Muestra relación con las variables, dimensiones e indicadores	x			
15	Guarda relación con la hipótesis de la investigación	x			
16	El instrumento está orientado al propósito de la investigación	x			
17	Los métodos y técnicas empleados en el tratamiento de la información son propios de la investigación científica	x			
18	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas	x			
19	Es apropiado a la muestra representativa	x			
20	Se fundamenta en referencias actualizadas	x			
VALORACIÓN FINAL		x			

Fuente: Cuadro elaborado por la investigadora

El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado y en señal de conformidad firmo la presente en el mes de octubre del 2021 .



Firma del evaluado



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Dr. Idrogo Pérez Jorge Luis, identificado con DNI N° 41570969, grado académico de doctor, expreso que, por medio de la presente dejo constancia que he revisado con fines de validación el instrumento: Procesos administrativos y desempeño laboral y luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

N°	INDICADORES	CATEGORIAS			
		MB	B	R	D
1	La redacción empleada es clara y precisa	x			
2	Los términos utilizados son propios de la investigación científica	x			
3	Está formulado con lenguaje apropiado	x			
4	Está expresado en conductas observables	x			
5	Tiene rigor científico	x			
6	Existe una organización lógica	x			
7	Está formulado en relación a los objetivos de la investigación	x			
8	Expresa con claridad la intencionalidad de la investigación	x			
9	Observa coherencia con el título de la investigación	x			
10	Guarda relación con el problema e hipótesis de la investigación	x			
11	Es apropiado para la recolección de información	x			
12	Está caracterizado según criterios pertinentes	x			
13	Está adecuado para valorar aspectos relevantes	x			
14	Muestra relación con las variables, dimensiones e indicadores	x			
15	Guarda relación con la hipótesis de la investigación	x			
16	El instrumento está orientado al propósito de la investigación	x			
17	Los métodos y técnicas empleados en el tratamiento de la información son propios de la investigación científica	x			
18	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas	x			
19	Es apropiado a la muestra representativa	x			
20	Se fundamenta en referencias actualizadas	x			
VALORACION FINAL		x			

Fuente: Cuadro elaborado por la investigadora

El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado y en señal de conformidad firmo la presente en el mes de octubre del 2021 |



Jorge Luis Idrogo Pérez  
ABOGADO  
REG. ICAL 6708

Firma del evaluado

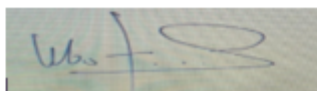
### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Dr. William T. Castro Muñoz, grado académico de doctor, expreso que, por medio de la presente dejo constancia que he revisado con fines de validación el instrumento: Procesos administrativos y desempeño laboral y luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Nº	INDICADORES	CATEGORIAS			
		MB	B	R	D
1	La redacción empleada es clara y precisa	x			
2	Los términos utilizados son propios de la investigación científica	x			
3	Está formulado con lenguaje apropiado	x			
4	Está expresado en conductas observables	x			
5	Tiene rigor científico	x			
6	Existe una organización lógica	x			
7	Está formulado en relación a los objetivos de la investigación	x			
8	Expresa con claridad la intencionalidad de la investigación	x			
9	Observa coherencia con el título de la investigación	x			
10	Guarda relación con el problema e hipótesis de la investigación	x			
11	Es apropiado para la recolección de información	x			
12	Está caracterizado según criterios pertinentes	x			
13	Está adecuado para valorar aspectos relevantes	x			
14	Muestra relación con las variables, dimensiones e indicadores	x			
15	Guarda relación con la hipótesis de la investigación	x			
16	El instrumento está orientado al propósito de la investigación	x			
17	Los métodos y técnicas empleados en el tratamiento de la información son propios de la investigación científica	x			
18	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas	x			
19	Es apropiado a la muestra representativa	x			
20	Se fundamenta en referencias actualizadas	x			
VALORACION FINAL		x			

Fuente: Cuadro elaborado por la investigadora

El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado y en señal de conformidad firmo la presente en el mes de octubre del 2021



Firma del evaluado

### CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, Dr. Celso Delgado Uriarte identificado con del DNI N°40380583, grado académico de doctor, expreso que, por medio de la presente dejo constancia que he revisado con fines de validación el instrumento: Procesos administrativos y desempeño laboral y luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

N°	INDICADORES	CATEGORÍAS			
		MB	B	R	D
1	La redacción empleada es clara y precisa	x			
2	Los términos utilizados son propios de la investigación científica	x			
3	Está formulado con lenguaje apropiado	x			
4	Está expresado en conductas observables	x			
5	Tiene rigor científico	x			
6	Existe una organización lógica	x			
7	Está formulado en relación a los objetivos de la investigación	x			
8	Expresa con claridad la intencionalidad de la investigación	x			
9	Observa coherencia con el título de la investigación	x			
10	Guarda relación con el problema e hipótesis de la investigación	x			
11	Es apropiado para la recolección de información	x			
12	Está caracterizado según criterios pertinentes	x			
13	Está adecuado para valorar aspectos relevantes	x			
14	Muestra relación con las variables, dimensiones e indicadores	x			
15	Guarda relación con la hipótesis de la investigación	x			
16	El instrumento está orientado al propósito de la investigación	x			
17	Los métodos y técnicas empleados en el tratamiento de la información son propios de la investigación científica	x			
18	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas	x			
19	Es apropiado a la muestra representativa	x			
20	Se fundamenta en referencias actualizadas	x			
VALORACIÓN FINAL		x			

Fuente: Cuadro elaborado por la investigadora

El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado y en señal de conformidad firmo la presente en el mes de octubre del 2021 |



D.N.I. N° 40380583

Firma del evaluado

## Confiabilidad de la variable presupuesto administrativo

<b>Estadísticas de total de elemento</b>			
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
		Correlación total de elementos corregida	
P1	48,21	258,266	,350
P2	46,86	232,608	,744
P3	47,47	255,470	,290
P4	47,48	243,068	,623
P5	47,39	242,106	,629
P6	47,63	250,295	,491
P7	47,32	242,110	,678
P8	47,99	264,988	,269
P9	47,23	241,691	,589
P10	47,66	251,335	,409
P11	48,11	255,012	,459
P12	47,44	242,382	,607
P13	47,56	249,212	,438
P14	46,90	240,983	,626
P15	47,22	241,943	,601
P16	47,70	252,393	,397
P17	47,68	245,168	,584
P18	47,82	255,845	,383
P19	47,10	240,983	,694
P20	47,56	245,601	,573

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,898	,897	20

## Confiabilidad de la variable desempeño laboral

<b>Estadísticas de total de elemento</b>				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P21	47,84	274,548	,378	,903
P22	46,45	247,505	,761	,893
P23	47,06	272,777	,286	,907
P24	47,07	258,867	,634	,897
P25	47,01	257,329	,649	,897
P26	47,24	265,828	,515	,900
P27	46,92	257,975	,688	,896
P28	47,58	282,098	,279	,905
P29	46,84	256,902	,604	,898
P30	47,27	266,943	,436	,903
P31	47,70	271,856	,463	,902
P32	47,08	257,785	,632	,897
P33	47,15	266,332	,429	,903
P34	46,48	256,337	,646	,897
P35	46,79	257,811	,612	,898
P36	47,30	268,783	,409	,903
P37	47,27	261,355	,590	,898
P38	47,42	272,258	,397	,903
P39	46,73	255,797	,707	,895
P40	47,19	260,361	,590	,898

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,904	,902	20

Baremo general y específico

	V1: procesos administrativos	D1 Planificación	D2 Organización	D3 Dirección	D4 Control
Bajo	20-46	5-11	5-11	5-11	5-11
Medio	47-73	12-18	12-18	12-18	12-18
Alto	74-100	19-25	19-25	19-25	19-25

	V1: desempeño laboral	D1 iniciativa	D2 trabajo en equipo	D3 relaciones interpersonales	D4 satisfacción laboral
Bajo	20-46	5-11	5-11	5-11	5-11
Medio	47-73	12-18	12-18	12-18	12-18
Alto	74-100	19-25	19-25	19-25	19-25

Anexo.

*Prueba de normalidad*

***Prueba de Kolmogorov-Smirnov***

Variables	Estadístico	F	Sig
Procesos administrativos	.552	165	.000
Desempeño laboral	.552	165	.000

*Nota: Data de resultados*

En la tabla 4, se aprecia la prueba de normalidad para las variables de estudio, las cuales sobrevienen de una distribución no normal, con un  $p < 0.05$ . Según Hernández y Mendoza (2018) esta información exige que las variables se encuentren procesadas de manera inferencial con estadísticos no paramétricos. Se considera el Rho Spearman y el estadístico Kolmogorov-Smirnov, por el número de elementos superior a treinta.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, AREVALO LUNA EDMUNDO EUGENIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Procesos administrativos y desempeño laboral en colaboradores de los servicios del municipio de Gonzalo Pizarro, Ecuador, 2021.", cuyo autor es SHIGUANGO REYES MARIA DEL CARMEN, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 02 de Enero del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
AREVALO LUNA EDMUNDO EUGENIO <b>DNI:</b> 10472445 <b>ORCID</b> <a href="https://orcid.org/0000-0001-8948-7449">https://orcid.org/0000-0001-8948-7449</a>	Firmado digitalmente por: EAREVALO el 02-01- 2022 11:59:40

Código documento Trilce: TRI - 0249843