



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Gestión Administrativa y Desempeño Laboral de los  
colaboradores en la Municipalidad Distrital de Comas – 2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

**AUTORES:**

Ampuero Alcas, Christian Jesús (ORCID: 0000-0003-2432-8644)

Pacheco Mocolote, Leereemick Slins (ORCID: 0000-0001-5045-9854)

**ASESOR:**

Mg. Víctor Fabian Romero Escalante (ORCID: 0000-0002-7186-9411)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión de Organizaciones

CALLAO – PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

*En primer lugar, este trabajo de investigación lo dedico a Dios por darme la vida, salud, fortaleza y sabiduría para seguir adelante en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados. A mi madre Silvia Mocilote Sangama y mi padre Ángel Pacheco Iriarte por su amor, apoyo incondicional y palabras de ánimo. Especialmente a mi angelito que está en el cielo el señor Óscar W. Quincho Bañon por ser un padre para mí, me guió, me instruyó y me brindó su confianza y apoyo en todo momento, siempre lo recordaré con cariño y admiración.*

*Leereemick S. Pacheco Mocilote*

*Quiero dedicar este trabajo y esfuerzo a mi hija Lucianita, quien es mi motivación para seguir esforzándome.*

*Christian Ampuero*

## **Agradecimiento**

*Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida, a mi madre Silvia Mocolote Sangama y mi padre Ángel Pacheco Iriarte por sus consejos, valores y principios que me inculcaron. Un agradecimiento a mi asesor el Mg. Víctor Fabián Romero Escalante por brindarnos sus conocimientos en cada asesoría, siendo importante para culminar esta tesis.*

*Leereemick S. Pacheco Mocolote*

*Aprovechamos ante todo para agradecer a nuestro creador mi Dios que todo lo ve y todo lo puede, gracias infinitas, también queremos agradecer a los docentes de la universidad Cesar Vallejo los cuales nos dan sus amplios conocimientos y enseñanzas para nuestro futuro académico, a nuestros padres por educarnos y enseñarnos valores, a mi esposa quien me apoya de forma incondicional.*

*Christian Ampuero*

## Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	19
3.1 Tipo y diseño de investigación	19
3.2 Variables y operacionalización:	20
3.3 Población, muestra y muestreo	20
3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos	21
3.5 Procedimientos	23
3.6 Método de análisis de datos	23
3.7 Aspectos éticos	23
IV RESULTADOS	24
V DISCUSIÓN	39
VI CONCLUSIONES	43
VII RECOMENDACIONES	45
REFERENCIAS	46
ANEXOS	

## Índice de tablas

TABLA 1	Distribución de frecuencia de gestión administrativa	24
TABLA 2	Distribución de frecuencia de planeación	25
TABLA 3	Distribución de frecuencia de organización	26
TABLA 4	Distribución de frecuencia de dirección	27
TABLA 5	Distribución de frecuencia de control	28
TABLA 6	Distribución de frecuencia de desempeño laboral	29
TABLA 7	Distribución de frecuencia de clima laboral	30
TABLA 8	Distribución de frecuencia de comunicación	31
TABLA 9	Distribución de frecuencia de motivación	32
TABLA 10	Distribución de frecuencia de liderazgo	33
TABLA 11	Grado de relación según coeficiente de correlación Rho Spearman	34
TABLA 12	Correlación entre gestión administrativa y desempeño laboral	35
TABLA 13	Correlación entre planeación y desempeño laboral	35
TABLA 14	Correlación entre organización y desempeño laboral	36
TABLA 15	Correlación entre dirección y desempeño laboral	37
TABLA 16	Correlación entre control y desempeño laboral	38

## Índice de figuras

FIGURA 1	Diagrama de barras de la variable gestión administrativa	24
FIGURA 2	Diagrama de barras de la dimensión planeación	25
FIGURA 3	Diagrama de barras de la dimensión organización	26
FIGURA 4	Diagrama de barras de la dimensión dirección	27
FIGURA 5	Diagrama de barras de la dimensión control	28
FIGURA 6	Diagrama de barras de la variable desempeño laboral	29
FIGURA 7	Diagrama de barras de la dimensión clima laboral	30
FIGURA 8	Diagrama de barras de la dimensión comunicación	31
FIGURA 9	Diagrama de barras de la dimensión motivación	32
FIGURA 10	Diagrama de barras de la dimensión liderazgo	33

## Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la Gestión Administrativa y Desempeño Laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Comas – 2021. Se utilizó un diseño no experimental, de corte transversal y nivel correlacional. La muestra estuvo conformada por 37 colaboradores quienes forman parte del grupo C.A.S. y locadores de servicios. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Asimismo, se consideraron las siguientes dimensiones para establecer las preguntas del cuestionario: V1 (planeación, organización, dirección y control), V2 (clima laboral, comunicación, motivación y liderazgo). De este modo, se comprobó la fiabilidad para ambas variables, obteniendo como resultado a través del coeficiente de alfa de Cronbach  $V1 = 0.903$  y  $V2 = 0.931$ , lo que expresa el grado de fiabilidad muy alta. Además, los resultados estadísticos arrojaron que existe relación directa entre las dos variables, con un nivel de significancia igual a 0.000 menor a 0.05 y grado de correlación igual a 0.844 lo que se traduce en una relación positiva muy fuerte. Finalmente, se sugiere una mejora de procesos y replantear algunos procedimientos que permitan la agilización de los trámites favoreciendo una gestión administrativa mucho más dinámica y que otorgue mejores resultados.

Palabras claves: Gestión, desempeño, gestión administrativa y desempeño laboral.

## **Abstract**

The present research work aims to determine the relationship that exists between Administrative Management and Work Performance of employees in the District Municipality of Comas - 2021. A non-experimental, correlational and cross-sectional design was used. The sample consisted of 37 collaborators who are part of the C.A.S. and service providers. The data collection technique was the survey and the questionnaire as an instrument. Likewise, the following dimensions were considered to establish the questionnaire questions: V1 (planning, organization, direction and control), V2 (work environment, communication, motivation and leadership). In this way, the reliability for both variables were verified, obtaining as a result through the Cronbach's alpha coefficient  $V1 = 0.903$  and  $V2 = 0.931$ , which expresses the very high degree of reliability. In addition, the statistical results showed that there is a direct relationship between the two variables, with a significance level equal to 0.000 less than 0.05 and a degree of correlation equal to 0.844, which translates into a very strong positive relationship. Finally, it is suggested to improve processes and rethink some procedures that allow the streamlining of procedures favoring a much more dynamic administrative management and that provides better results.

Keywords: Management, performance, Administrative management, job performance.

## I. INTRODUCCIÓN

En el exterior los procedimientos administrativos se consideran como parte de la gestión pública, en la medida que consiste en brindar sostenibilidad a los servicios públicos con el objetivo de optimizar los niveles de calidad de vida de sus habitantes. En los países como Rusia, Francia, Corea y Reino Unido son conocidos por tener instituciones públicas consolidadas, caracterizándose por sus buenas prácticas relativo a la gestión presupuestaria, así como también a través de sus representantes, que trabajan bajo una línea estratégica, el servicio civil en la carrera de administradores exige constantes capacitaciones relacionadas a las finanzas, pues se interconectan a organismos que son de ayuda para la formación práctica en temas vinculados a la administración pública. (Beazley, 2020).

Cabe mencionar, que en épocas antiguas el individuo ha trabajado continuamente de forma determinada para conseguir sus objetivos, tal y como lo hizo en la construcción de sus edificaciones históricas, la recolección y caza para su subsistencia; actualmente el mundo presenta una estructura similar que requiere de un equipo comprometido para el logro de sus fines. En ese sentido, se puede observar que la gestión administrativa evoluciona cada año, permitiendo minimizar el período en el proceso del compromiso, desarrollando nuevos sistemas de información, para la formación de buenos colaboradores y así mantener una eficiente gestión de talento humano. (Tuberquia & Sierra, 2020).

En relación a ello, las organizaciones se han puesto como objetivo invariable la competitividad para alcanzar la perfección de sus metas, con el fin de estar a la vanguardia y persistir; además de la crisis política, económica y social causados por el COVID-19, generando efectos claramente perjudiciales, evidenciando en la economía, carencias en los modelos de gestión. Razón por la cual, en este ámbito competitivo, el talento humano y su desempeño es un factor fundamental que define el destino de las organizaciones; por lo que, resulta de gran importancia implementar políticas en las empresas, referidas al manejo de recursos humanos y su desempeño. Es así, que la gestión administrativa se considera esencial para que se desarrolle el aspecto económico y social a nivel mundial, aumentando su

relevancia en la aplicación de países que se encuentran en pleno proceso de desarrollo. (Marcó, et al. 2020).

Según el Banco Internacional de Desarrollo (2019) en América Latina y el Caribe, se han advertido problemas por la escasez de profesionalismo, corrupción y otros. Por ello, a fin de remediar estas problemáticas los países de estas zonas han trabajado en reformas, para superar la política fiscal a través de la transparencia en la gestión, planificación y mejor manejo del gasto público. Por ejemplo, Brasil en los últimos años ha innovado sus estructuras de gestión pública, para encaminarse a un gobierno abierto, transparente en la rendición de cuentas. Así estas medidas son las que resaltan en el gobierno electrónico, puesto que, ha implementado portales de transparencia, que permite a los ciudadanos efectuar seguimiento de la ejecución presupuestal. (Cavalcante & Camoes, 2018). Por otro lado, el país de Colombia tiene serios problemas en cuanto a la ejecución y calidad en el gasto público, debido a sus altos índices de corrupción en las diversas modalidades de contratación; lo que ocasiona dilación en los procesos de contratación con el estado, el gasto no es transparente, el avance de ejecución de gasto no se audita en forma simultánea, como ocurre en el Perú en los últimos años, en Colombia se audita posteriormente.

Por lo mismo, en el sector público en países de Latinoamérica como Chile Argentina y Venezuela, en la gestión pública mostraron insuficiencias concernientes a omisión de planificación, organización y control debido a que cuentan con autoridades que no están capacitados para desempeñar un cargo funcional, así como también generan un cambio en el personal en tan corto tiempo el cual implica que no se adapte a las labores de la organización y se realice una planificación estratégica a favor de la gestión administrativa. Cabe mencionar que, al realizarse un cambio de autoridades, los gobiernos salientes no hacen entrega de información o documentación sustentadora que favorezcan a los gobiernos entrantes ya que esto genera dilación y no permite realizar una planificación perjudicando a las entidades públicas y a la población al momento de realizar trámites burocráticos. (Tanaka, 2019).

En el ámbito nacional, el sector público se desenvuelve a través de la gestión administrativa, la cual se encuentra ligada a las normativas impuestas por el Estado, dependiendo de cada institución; además, de regular sus acciones y toma de decisiones en base a ello, referente a sus costos, distribución de recursos, contrataciones, etc. Cabe mencionar, que el crecimiento de la población es visible y con ello se desarrollaron necesidades el cual trajo consecuencias en las entidades públicas, reflejando deficiencias y sean burocráticas, mostrando la disconformidad de la población basándose que la administración pública no toma las acciones para corregir. En ese sentido, optan como estrategia rápida por tercerizar algunos de sus servicios para lograr ser eficientes y eficaces. (Rodríguez, 2018).

Seguidamente, se transmitieron en los medios de comunicación televisiva o virtual que hay existencia de inconvenientes en los gobiernos regional, local y distrital, generando una ineficiente gestión administrativa debido a que las autoridades no efectúan una adecuada gestión de los recursos otorgados por el gobierno central, favoreciendo su beneficio propio, a su vez perjudicando a la población con un deficiente servicio por parte de colaboradores al no efectuar un buen desempeño laboral. Cabe mencionar que en los últimos tiempos en nuestro país se ha demostrado actos de corrupción en el gobierno central, gobierno local y distrital consiguiendo que la población peruana no tenga confianza en ello y se obtenga diversas opiniones en contra relacionadas a nuestra política. (Diario Gestión, 2017).

Por ejemplo, la Municipalidad Distrital de Comas, siendo una entidad al servicio de la comunidad Comeña, se encuentra en una preocupante realidad que afecta directamente los procesos administrativos, lo que incide en el desempeño de sus trabajadores.

Existen estudios realizados por distintas entidades sobre estos aspectos, pero no contemplan la misma problemática. En el caso de la citada institución, presenta problemas en las diferentes unidades de su estructura organizacional, situación que se hace evidente al administrado y a la población Comeña; en ese sentido, mencionaremos algunos aspectos que no colaboran para la mejora de la gestión.

Trabajo en equipo presenta deficiencias, la coordinación es nula entre áreas, generando retrasos para la atención al público; tales como, en la cancelación de los servicios a los proveedores o en trámite documentario de los contribuyentes.

Asimismo se puede observar una escasa comunicación interpersonal entre los servidores de la entidad, principalmente entre el personal nombrado, contratado y servicio de locación; este tipo de situaciones es común no solo en este distrito, sino también a nivel nacional; razón por la cual, los líderes deben coordinar con las jefaturas, a fin de tener la capacidad necesaria para revertir esta carencia, así como de generar ambientes laborales apropiados que mejoren las relaciones entre trabajadores y por ende el trabajo en equipo para de esta manera se logren los objetivos planteados.

Otro aspecto importante que está directamente relacionado con el tema de gestión administrativa dentro de la entidad es el desempeño de sus colaboradores, la falta de capacitación y adecuada selección del personal considerando sus capacidades y habilidades no permiten un buen desempeño y consecuentemente un bajo rendimiento.

La inadecuada selección y reclutamiento de personal, sin considerar experiencia, preparación, capacidades y habilidades del personal convocado y seleccionado.

No permitirá que se desempeñen de manera óptima y que su rendimiento sea muy por debajo de lo esperado. Esto implica que los líderes o jefaturas de cada unidad tengan estándares bastante exigentes para contar con personal que cumpla el perfil mínimo para desempeñar las funciones de cada puesto de trabajo.

Cabe resaltar que el recurso humano es fundamental para una adecuada gestión y mejora en el servicio al administrado y a la comunidad.

Por consiguiente, todas estas realidades problemáticas identificadas conllevan a efectuar el presente estudio para la entidad citada anteriormente, en el cual se plantea como problemática general: ¿De qué manera se relaciona la Gestión Administrativa y Desempeño Laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Comas - 2021?

Problemáticas específicas: ¿De qué manera se relaciona la planeación y desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Comas - 2021? ¿De qué manera se relaciona la organización y desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Comas -2021? ¿De qué manera se relaciona la dirección y desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Comas - 2021? ¿De qué manera se relaciona el control y desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Comas 2021?

La presente Justificación Teórica, brindará aportaciones que puedan ser aprovechadas en futuras investigaciones científicas a fin de realizar nuevas investigaciones en otras realidades.

Justificación Práctica, dejará a los líderes optimizar sus habilidades para poder resaltar las problemáticas y debilidades que puedan ostentar, para alcanzar una Gestión Administrativa de calidad con el propósito de perfeccionar el desempeño laboral y en consecuencia ser el soporte de otros profesionales a efectos de realiza atenciones en la citada institución.

Justificación Metodológica, En el presente estudio los métodos utilizados expusieron su eficacia y confiabilidad; pudiendo ser empleados como antecedentes para futuras investigaciones en el ámbito de estudio.

Justificación Social, el presente trabajo ayudará a establecer la existencia de similitud entre la variable de Gestión Administrativa y con el Desempeño Laboral de los colaboradores en la mencionada entidad, permitiendo a sus servidores optimizar su formación particular, competitiva y la gestión de la Municipalidad reformada, permitiendo lograr satisfacer a la población de Comas.

El Objetivo General: Establecer la relación existente entre la Gestión Administrativa y el Desempeño Laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Comas - 2021.

Objetivos Específicos: Establecer la relación existente entre la planeación y el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Comas - 2021. Establecer la relación existente entre la organización y desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Comas - 2021. Establecer la

relación existente entre la dirección y desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Comas - 2021. Establecer la relación existente entre el control y desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Comas - 2021.

La Hipótesis General: Existe una relación significativa entre la Gestión Administrativa y el Desempeño Laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Comas - 2021.

Hipótesis Específica: Existe un vínculo entre la planeación y desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Comas - 2021. Existe un vínculo entre la organización y desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Comas - 2021. Existe un vínculo entre la dirección y desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Comas - 2021. Existe un vínculo entre el control y desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Comas - 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

A continuación, tenemos las siguientes variables de estudio en donde se realizaron las siguientes investigaciones:

A nivel nacional, Cuenca Ramírez (2020), cuyo objetivo general en su tesis de maestría fue demostrar si existía una relación de las variables administrativas con el desempeño laboral, aplicado dentro de una institución estatal ubicada en la provincia del Alto Amazonas. Aplicándose una encuesta a 25 colaboradores como herramienta para recolectar información en relación media entre las variables en dicha entidad, concluyendo que al momento de realizar la gestión administrativa se utilizan estrategias que permiten crear competencia en la organización, y por ende el desempeño laboral tendrá resultados positivos.

Mercado Mere (2016), en su tesis titulada La gestión administrativa en la satisfacción laboral de los empleados de una empresa de carreteras de peaje en Lima, el propósito de la tesis fue identificar si existía una relación entre las variables citadas, todos los empleados de dicha compañía formaron parte de la población y se especificó que la cantidad a considerar en la muestra sería de 210 empleados. Los métodos de investigación fueron cuantitativos, básicos, descriptivos y correlacionales. Finalmente, el producto ha demostrado que si existe una relación significativa alta y directa. Se recomienda incentivar talleres relacionados con la estrategia de solución de problemas y dificultades que surgen en cada etapa de la organización.

Zavala Águila (2019), en su tesis llamada Gestión Administrativa y Desempeño Laboral aplicado a todo el personal de una institución educativa conformada por 42 personas, en donde el objetivo fue establecer la relación existente entre las variables en estudio. El método de estudio fue de enfoque cuantitativo, de tipo básico y diseño no experimental. Los resultados estadísticos arrojaron la existencia de una relación directa significativa entre las dos variables, en donde se obtuvo un rho de spearman de 0.800 y nivel de significancia  $0.000 < 0.05$ . Finalmente se llegó a la conclusión de que existe una relación entre la gestión administrativa con el comportamiento y rendimiento de los colaboradores. Además, se recomienda a la institución educativa que realicen aplicación de diagnósticos

internos de cada proceso administrativo, y así generar eficiencia en sus procesos e implementar programas de capacitación que ayuden a la mejora del rendimiento laboral.

Custodo Cholán (2017), propuso un modelo de programa de gestión para aumentar el desempeño laboral en una oficina de registro civil de Chiclayo, cuya muestra estuvo conformada por un grupo de colaboradores de la citada oficina, a quienes midieron bajo el uso de la encuesta como técnica. Los resultados arrojaron que los participantes están de acuerdo con el modelo propuesto, en ese sentido, se afirma que el modelo de gestión que se estableció mejora en el desarrollo de la oficina de registro civil en Chiclayo, además de promover mejores prácticas de acción y desarrollo regional.

Dentro del **ámbito internacional**, Sukhumvito et al. (2020). En su investigación titulada Motivación en el Servicio Público, Actitud Laboral y Desempeño Laboral, el propósito del estudio fue establecer la importancia de la motivación y la actitud de servicio público para el desempeño laboral. Este estudio se realizó utilizando el segundo orden de análisis factorial confirmatorio (AFC) y modelado de ecuaciones estructurales (SEM) con muestras totales de 181 encuestados de 6 unidades de implementación técnica (UPT) de la agencia de cuarentena agrícola de Indonesia. Los resultados muestran que la motivación del servicio público y la actitud de trabajo tienen un efecto positivo en el desempeño laboral.

Reyes Fajardo (2019), tesis de doctorado en una universidad de México, señala en su investigación realizada en los gobiernos locales municipales en Lima metropolitana, donde tuvo como propósito de estudio establecer los aspectos que permiten mejorar el desempeño de los recursos humanos que ejercen en la gestión administrativa de las municipales descritas, asimismo, la población estuvo conformada por 43 distritos de los municipios de Lima. Se elaboró un instrumento de medición al cargo medio que ocupan en la jerarquía de los diferentes distritos, donde el diseño de estudio fue cuantitativa, descriptiva, exploratoria, explicativa y de diseño no experimental. La metodología utilizada fue explicativa, luego se desarrolló un cuestionario, el cual fue aplicado como entrevista directa y vía

internet. Los resultados de la hipótesis mostraron que todas las variables (independientes y dependientes) como capacitación, trabajo en equipo y sistemas de información son factores que influyen y están correlacionado de manera positiva con el desempeño de los recursos. Finalmente, se llegó a la conclusión de que los líderes de estos tipos de organización perciben un mayor impacto ante los cambios que se desarrollan, pues son ellos quienes tienen que implementar planes de capacitación y desarrollo de competencias para impulsar el mejor desempeño de los recursos humanos.

Vásconez, et al (2019) investigaron el desarrollo de la variable de cultura organizacional y del rendimiento laboral abordado en instituciones públicas, para generar pronósticos que otorguen contribuir al desarrollo de la institución estudiada en ayuda hacia el servicio de los ciudadanos, asimismo, tuvo lugar en Ecuador en donde la muestra estuvo conformado por 171 funcionarios, donde se empleó un cuestionario con escalamiento de Likert, además, el estudio fue descriptivo y de diseño no experimental, por último, se concluyó de que la cultura organizacional incurre en el desempeño del trabajo de la institución, en donde sugieren que la gestión pública desarrolle una revisión de enfoque a fin de trascender hacia los nuevos modelos de administración pública.

Toral R. & Zeta (2017), su investigación tuvo lugar en el aspecto jurídico, social y administrativo dentro de una universidad en Chile, en donde se buscó plantear la relación existente entre gestión administrativa y calidad del servicio, para la investigación se empleó un diseño de estudio no experimental, descriptivo, además, la cantidad de la población estuvo constituida por 4913 personas, de donde se extrajo la muestra de 365, en donde se aplicó el cuestionario como instrumento. En conclusión, los resultados estadísticos arrojaron la existencia de una relación entre ambas variables. En ese sentido, se identificó que, si los componentes del proceso administrativo siguen mejorando, la calidad del servicio tendrá resultados favorables.

Dentro de las bases teóricas de la variable gestión administrativa, tenemos lo siguiente:

En principio, antes de definir la variable gestión administrativa, se debe aterrizar el concepto de “gestión”; que según la Real Academia Española, significa administrar, es decir, hacer las tareas oportunas para el logro de objetivos, asimismo, Ramírez Cardona (1993) destaca que la “gestión” es un grupo de procesos y actividades que se realizan para alcanzar un concluyente objetivo y metas, en otras palabras, la gestión es una serie de actividades que se ejecutan para emprender un fin con primacía. Por otro lado, en cuanto a la definición de “administración”, Chiavenato (2001, citado en Torres Valdivieso & Mejía Villa. 2006, p. 118) sostiene que “El proceso de planificar, organizar, dirigir y gestionar el uso de los recursos de una organización para lograr objetivos específicos de forma rentable y eficiente se conoce como gestión”, por otro lado, con relación a la definición de “gestión administrativa”, Münch (2018), resalta que es un proceso particular donde se establece las acciones de planificación, organización, dirección, ejecución y control, todas ellas llevadas a cabo para decretar y alcanzar los propósitos fijados con el apoyo de personas y otros recursos. (p.4), en ese sentido, el autor expresa que existen cuatro elementos fundamentales que se denomina proceso administrativo, y que está asociado a la gestión administrativa; sin ellos es difícil tratar de esta variable, estos son: planificación, organización, dirección y control.

La teoría asociada a la gestión administrativa es la teoría clásica de Henry Fayol (1916), en la cual menciona que la estructura de la organización es importante para garantizar la eficiencia, además que la carga o responsabilidades deben ser divididos y compartidos para la tarea administrativa en la organización, sean estas personas que ocupan cargos para ejecutar tareas o departamentos con altos cargos.

A continuación, Chiavenato (2012) menciona en su libro las cuatro funciones administrativas, en base a la Teoría Neoclásica, y son:

**Planeación**; representa la primera actividad de gestión, ya que redefine qué metas se deben alcanzar y en qué se debe trabajar para lograrlas. Habla de un modelo teórico basado en el futuro. Comienza por establecer metas y detallar planes básicos para lograrlas de la manera correcta. Con las acciones de planear y definir se determinará dónde irá, qué se hará, cuándo, cómo y con qué orientación. Con respecto a los objetivos, se abordará dos principales variables: **Establecimiento de objetivos**, la idea básica del planeamiento es determinar los objetivos a conseguir. Los objetivos son las consecuencias posteriores que se proyecta alcanzar. Además, son los límites que se pretenden alcanzar con ayuda de los recursos disponibles. **Desglose de los objetivos**, en donde se pueden situar un grado que van desde los objetivos generales (cúpula), hasta los objetivos operativos que demanda breves rutinas cotidianas. Las organizaciones esperan alcanzar varios objetivos al mismo tiempo, en ello, pueden fijar sus políticas, sus directrices, programas, normas y procedimientos, entre otros, al mismo tiempo, nacen los propósitos de la empresa en conjunto, para cada área o departamento, y para cada especialista, en consecuencia, tenemos a las **metas**; en donde se enmarca objetivos por lograr en corto tiempo. Casi siempre pueden llegar a ser confundidos con los objetivos cercanos u operacionales. Los objetivos más habituales son: cobranza diaria, facturación mensual, producción mensual, etc. En cuanto al **alcance de la planificación**, esta sección muestra que existen tres niveles de planificación, a saber: estratégico, táctico y operativo. Asimismo, la **planificación estratégica** se refiere a ella como la escala más amplia de la organización y sus características son: proyectadas a largo plazo, abarcando a toda la empresa y definidas por jerarquía superior. El **plan táctico** está enfocado a divisiones y tiene las siguientes características: se proyecta a mediano plazo, abarcando cada división, y se fija en el nivel intermedio, dentro de cada división de la empresa. La **planificación de actividades** se enfoca en rutinas como una tarea o actividad, y se caracteriza por un pronóstico a corto plazo, donde se preocupa por el logro de metas específicas y un nivel de actividad establecido.

**Organización;** según Daft, Richard L. (2015), mencionó que las organizaciones son entidades sociales regidas por metas, planificadas como un sistema de actividades estructuradas y coordinadas de manera calculada y asociadas al entorno. Por su lado, Chiavenato (2012), propone algunos significados para el término de organización, y son: Organización como ente social; dado que está orientado a conseguir objetivos específicos y está estructurado deliberadamente, además, lo conforman personas, y es este su principal activo, asimismo, está encaminado a los objetivos, porque busca obtener resultados: rentabilidad (toda compañía), satisfacción social (clubes), entre otros. En esta línea, la organización representa dos aspectos diferenciados: una organización formalizada, basada en una partición justa de responsabilidades, establecida por la dirección general y difundida a todos por medio de manuales organizacionales. La organización informal, en cambio, es un grupo que se da de manera natural y sin precedentes, entre colaboradores que ocupan posiciones que van desde las relaciones interpersonales.

**Dirección;** está relacionado a la acción que se pone en marcha para alcanzar los objetivos, a través de los recursos humanos (personas), además, para que la planificación y la organización sean eficaces, necesitan ser dinámica y está complementada con la dirección adecuada de la comunicación, liderazgo y motivación. Chiavenato (2012) propone tres niveles diferentes en cuanto a dirección, y son: Dirección global, relativo al presidente de la empresa y a los directores de cada área, relacionado al nivel estratégico de la empresa; luego tenemos a la dirección departamental, se denomina la gerencia, comprende los mandos medios o el plano intermedio de la organización, y encargado al nivel táctico de la organización; finalmente tenemos a la dirección operacional, quien guía a cada equipo de personal o actividades, denominada como la supervisión y hacen referencia al nivel operacional. Por otro lado, en cuanto a Liderazgo, surgió la teoría de rasgos de personalidad, formulada por los autores de las relaciones humanas, donde se señala en Chiavenato (2001, citado en Thomas Carlyle. 1910) que el líder posee rasgos particulares que hacen que se diferencie de los demás, influyendo en sus semejantes, y es allí donde se le denominó al líder como “gran hombre”, dado que el desarrollo del mundo se debe a las realizaciones

sobresalientes de algunos hombres. Asimismo, Chiavenato (2001, citado en Ralph M. Stogdill. 1948, pp. 35-71) proponen algunos rasgos de características de personalidad, tales como: características físicas, intelectuales, sociales y laborales, en ese sentido, Chiavenato (2001, citado en White & Lippitt. 1952) realizaron un estudio para conocer el impacto causado sobre los estilos de liderazgo autocrático, liberal y democrático, en donde tuvo como resultados que los diferentes estilos de liderazgo son aplicables a diferentes situaciones y circunstancias y pueden obtener relativos resultados en cuanto a calidad y cantidad. El aspecto más difícil del liderazgo es determinar cuándo utilizar qué procedimiento, y cuándo utilizarlo en qué condiciones y actividades.

**Control;** para Chiavenato (2012) resalta que la finalidad de esta función es consolidar los productos resultantes del procedimiento planteado, organizado y dirigido, y que se acomoden; en la medida de lo posible a los objetivos trazados. Dentro de la teoría matemática de la organización, surgen diferentes perspectivas en el desarrollo del estudio, Chiavenato (2012) afirma que los KPIs de rendimiento son los vestigios primordiales de una empresa, dado que aseguran demostrar lo que se está realizando y los resultados obtenidos de las actividades. Lo fundamental es permitir que el desempeño sea analizado y las acciones correctivas se efectúen en el momento oportuno, además, las ventajas de un sistema de medición son: calcular el desempeño y tomar las acciones correctivas necesarias; favorecer la mejora del desempeño; mantener la correlación de propósitos y esfuerzos en la organización mediante la integración de estrategias, acciones y mediciones. Finalmente, el autor señala lo que se debe medir en un indicador de desempeño, y son: resultados, lo que se pretende lograr en un determinado plazo; desempeño, el comportamiento o las fuentes que se espera poner en la práctica; y elementos esenciales para alcanzar el éxito, las circunstancias necesarias para que la organización alcance altos niveles de éxito en términos de resultados

En relación con la variable de Desempeño laboral, tenemos lo siguiente:

V2: Es la ejecución de obligaciones y compromisos que contribuyen a la creación de un bien o un servicio, así como las actividades administrativas (desempeño de funciones). Son comportamientos que funcionan en conjunto con el entorno psicológico (civismo) (Robbins y Judge, 2017, p.576).

Robbins & Coulter, define que el trabajo organizacional es la “suma de los resultados de todas las actividades laborales de la organización” (2010, pp. 271), asimismo, el propósito de los gerentes es que sus organizaciones alcancen altos niveles de desempeño. La teoría asociada al desempeño laboral según Hernández (2011) es la teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo en la cual menciona que son las normas, expectativas y los valores sociales no dependen de las capacidades físicas de las personas, estos comportamientos o actitudes se ven influenciadas por las conductas en grupo para que estos se sientan aceptados y participen socialmente.

**Clima laboral;** Pilligua & Arteaga (2019) evaluaron el clima laboral en las actividades productivas de una organización con 87 empleados que operan en el sector manufacturero. Uno de los problemas que existe dentro de la organización radica en la falta de entornos de trabajo ambientados para un correcto desenvolvimiento laboral donde se suman requisitos de directiva, ventas y requisitos de producto en un tiempo récord, sin medidas y recursos necesarios. Finalmente se concluyó que las organizaciones deben emplear ambientes adecuados para sus colaboradores a fin de que ello genere una mayor productividad. En ese sentido, el autor enfatiza que el clima organizacional establece la manera en que un individuo observa su trabajo, su competencia, su productividad y su satisfacción, así como la forma en que un individuo percibe el entorno humano y físico en el que se realiza el trabajo diario, todo lo cual influye en la satisfacción y la productividad de los empleados.

**Comunicación;** para Charry Condor (2018), sostiene que la comunicación puede describirse técnicamente como un proceso en el que un conjunto de significados se empaqueta en un mensaje y se comunica a un interlocutor o a un conjunto de interlocutores de tal manera que el significado transmitido debe ser

similar a los indicadores de significado que intentaron expresar. Asimismo, otros expertos recuerdan que la comunicación implica algo más que el envío de mensajes. La comunicación es una de las actividades más importantes de la especie humana y está presente en el entorno social. Así, el autor destaca algunos objetivos de la comunicación interna en una organización, como la mejora de la imagen corporativa, el conocimiento de la realidad empresarial, la cohesión laboral y la cultura corporativa, entre otros; por otro lado, la comunicación interna satisface el derecho a la información y la libertad de expresión de los empleados desde la perspectiva de los recursos humanos.

En un fragmento de su investigación, Cavalluci (2015), destaca la importancia de generar un ambiente propicio a través de la escucha activa y empatía, que consiste en la capacidad de conectar con nuestro interlocutor, de tal manera que generemos gusto hacia la otra persona. Asimismo, el autor señala que la empatía es la habilidad de saber percibir, reconocer y ajustarse a las preocupaciones, motivaciones y necesidades de nuestro interlocutor, por lo que vamos a transmitir un ambiente de solidaridad en su estado anímico, y posterior a ello desarrollaremos un clima propicio de diálogo y escucha activa recíproca.

**Motivación;** Chiavenato (2007, citado en Kast & Rosenzweig. 1970, pp. 245) explica que la motivación es difícil de explicar, ya que se usa en diferentes significados, en general es todo aquello que motiva y empuja a la persona a actuar de una forma u otra. Esta conducta o impulso puede estar sujeto a estímulos externos e internos que le rodean al individuo, tales como: influencia de los colegas, presión del trabajo, temas personales, requerimiento de la familia, la variación de la tecnología, condiciones ambientales, entre otros. Asimismo, Chiavenato (2007, citado en Krech. et al, 1962, pp. 17) sostiene que la motivación está conectada con el sistema de cognición (por lo que cree, piensa y prevé), además, ello funciona en términos de fuerzas impulsoras, en ese sentido, se crea el sentimiento por las necesidades, tales como: necesidades fisiológicas, psicológicas y de autorrealización. Por otra parte, Chiavenato (2007) afirma en cuanto a los premios (incentivos) y sanciones, que establece la organización, en donde opera dentro de ciertos estándares, cuentan con estos sistemas que permiten a los colaboradores estimular ciertos tipos de comportamientos y con relación a las sanciones, incluye

medidas disciplinarias que espera orientar la conducta de las personas para que no se desvíen de los objetivos esperados. Se entiende que el sistema de premios que establecen las empresas abarca no sólo los aumentos de salarios, vacaciones, prestaciones, sino también poder otorgar un puesto elevado que cubra las características del colaborador, de tal manera que siga desarrollando sus habilidades, y así como otras formas de reconocimiento por servicios destacados. Chiavenato (2007) manifiesta que todos los procesos antes descritos para retener a las personas (servicios sociales, prestaciones, remunerar, asegurar relaciones sindicales prósperas, entre otros) son vitales para determinar la permanencia del colaborador y motivar en alcanzar los objetivos organizacionales.

**Liderazgo;** en un estudio científico que realizó Ramon Pin (2017) denominado “¿Cómo debe ser el líder público de hoy?”, sostiene que existen cuatro funciones importantes que un gobierno y su administración deberían hacer, y son la estrategia, la colaborativa, la organizativa y la institucional, a fin de alcanzar la buena gobernanza, asimismo, señala que un líder ha de tener visión, no ser un visionario. Además, no solo observar el objetivo en el tiempo, sino ver el camino necesario para conseguirlo, y por supuesto, comunicar esa visión entre sus colaboradores, dado que el buen líder entusiasma y mueve esa acción.

Por otro lado, el autor señala que los líderes no solo tienen que ser honestos, es necesario que sean excelentes en su calidad moral. De este modo, las personas quienes trabajan junto a él, no solo harán lo que les pida, sino porque confían en él, más allá de la jerarquía y status que posea.

Los siguientes apartados están descritos en la ley orgánica y procedimientos administrativos de las municipalidades:

### **Ley Orgánica de Municipalidades Ley 27972**

Lo que busca la ley de los gobiernos locales es la sostenibilidad del desarrollo en el tiempo, para ello es necesario que cuente con el apoyo del gobierno nacional y regional. Por tanto, la Ley 27972, simplifica la funcionalidad de las municipalidades a través del mejor uso de los recursos de esta, como el patrimonio, sus relaciones con otras instituciones que coadyuvan en la labor de los gobiernos

locales, sus competencias y/o límites, así como sus funciones y organización, estos siempre en el marco Constitucional.

En esa línea, las Municipalidades tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia. En esa medida las facultades que le otorga la Constitución Política; radica en el poder de ejercer actos de gobierno, administrativos y de administración, bajo el ordenamiento jurídico.

Así pues, las municipalidades provinciales y distritales son los órganos de gobierno que promueven el desarrollo de la comunidad, en una determinada circunscripción, tiene personería jurídica pública y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines, para ello debe contar con elementos necesarios como el territorio, la población y la organización.

En tal sentido, las autoridades políticas, administrativas y demás, tienen la obligación de reconocer y respetar las actuaciones de las municipalidades en los asuntos que le compete y en toda decisión o acto emanado por las autoridades distritales. Es decir, ninguna otra autoridad puede interferir en los actos municipales, salvo por disposición contraria mediante una Ley, o interés común, que así lo establezca otras fuentes del derecho.

### **Ley del Procedimiento Administrativo General Ley 27444**

La presente ley tiene por finalidad regular las actuaciones administrativas del Estado, y el procedimiento administrativo común desarrollado en todas las Entidades.

Los procedimientos administrativos, son aquellos actos y/o trámites que se llevan a cabo en las instituciones, con el objeto de expresar una decisión de la autoridad competente mediante un acto administrativo, y que éste produzca efectos jurídicos sobre los intereses, obligaciones o derecho de los ciudadanos.

Por lo tanto, los administrados son los sujetos que tienen intereses u obligaciones sobre los cuales interponen los procedimientos administrativos, pueden ser personas naturales o jurídicas.

La ley en comento es de aplicación para todas las entidades de la Administración Pública, es decir los poderes ejecutivo, legislativo, judicial, así como a los gobiernos Regionales y Locales, Organismos que la Constitución Política y las leyes confieren autonomía.

No es aplicable a los actos de administración que se realizan internamente en las instituciones públicas, por cuanto, tienen como fin organizar y hacer funcionar sus propias actividades o servicios.

Toda actuación en el marco de esta Ley se enmarca en los principios del procedimiento administrativo de la misma Ley, que son: debido procedimiento, predictibilidad o de confianza legítima, ejercicio legítimo de poder, responsabilidad y acceso permanente.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

##### Tipo de investigación

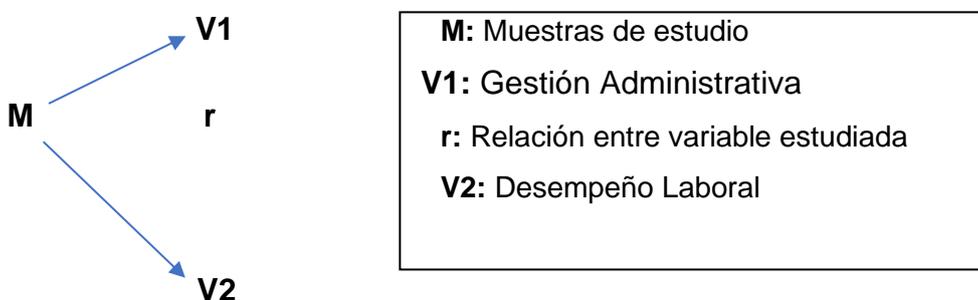
El trabajo fue de tipo aplicada, se fundamenta en la aplicación de conocimientos obtenidos y el procesamiento de datos con la aplicación de un cuestionario y asimismo se pretendió buscar la solución de los problemas dentro de una realidad problemática, de acuerdo a los resultados obtenidos a efectos de proponer recomendaciones para contribuir en la sociedad. (Murillo, 2018).

##### Diseño de investigación

El estudio tuvo un esquema no experimental y corte transversal, ya que no existió manipulación de alguna variable en estudio, sólo se basó en efectuar una observación y recopilación de datos en un momento determinado. Y tuvo un nivel correlacional - descriptivo, que sólo busca especificar y referir las características del comportamiento de las variables investigadas sin buscar nivel de dependencia. (Benites & Villanueva, 2017).

Asimismo, el trabajo de estudio se rigió bajo un enfoque cuantitativo, ya que las variables a pesar de ser cualitativas se cuantificaron a través de una escala para obtener resultados estadísticos confiables y a su vez se comprobaron las hipótesis del presente estudio. (Ramírez, 2017).

La investigación tiene el siguiente esquema:



### **3.2 Variables y operacionalización:**

Para este estudio se trabajaron las siguientes variables: Gestión Administrativa y Desempeño Laboral, ambas variables fueron de categoría cuantitativa. Asimismo, la tabla de operacionalización se encuentra en anexos.

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

#### **Población**

La población objeto de este estudio estuvo compuesto por un total de 40 cooperadores contratados administrativos de servicios y servicios de locación de las diferentes unidades administrativas de la Municipalidad Distrital de Comas.

Se puede definir a la población como el grupo de aspectos que componen la investigación a través de las características de contenido, lugar y tiempo. Asimismo, estos componentes tuvieron cualidades en común el cual originaron un estudio. (Hernández, et al. 2017).

#### **Muestra**

La muestra estuvo conformada por un total de 37 colaboradores entre mujeres y varones que fueron la parte representativa de la población.

Es una forma considerable de la población y sirve para representar a este grupo de personas dónde se recolectarán datos, la cual se tiene que establecer con claridad un número representativo de la población. (Álvarez, 2017).

#### **Muestreo**

En la investigación se aplicó el método probabilístico, la técnica del muestreo aleatorio simple, dado que los elementos que conformaron la población, se seleccionaron al azar hasta completar la muestra requerida. Según Otzen & Manterola (2017) señalan que todos los individuos que componen una determinada población, tienen la misma oportunidad de ser considerados en la muestra.

## **Criterios de selección**

**Inclusión:** Estuvo conformado por colaboradores de la Municipalidad Distrital de Comas.

**Exclusión:** No se tomaron en cuenta a los colaboradores que estuvieron en licencia de incapacidad temporal para el trabajo y descanso físico vacacional.

## **Unidad de análisis**

Fueron todos los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Comas, asimismo, López & Fachelli (2017) sostienen que son cada uno de los elementos o individuos que integran una muestra o población.

### **3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos**

#### **Técnica**

Para este estudio, se hizo uso de una encuesta para recopilar información de la muestra siendo así práctica, sencilla y que posee versatilidad, la misma que fue aplicado a los colaboradores de la citada institución.

Según Marroquín (2014), menciona que está referida a las interrogaciones diseñadas de forma escrita que el investigador emplea a las muestras de estudios referidos para obtener resultados de una investigación, tratándose de un procedimiento formal para recopilar datos y generar información de la unidad de investigación.

#### **Instrumento**

El instrumento aplicado fue el cuestionario elaborado con el objetivo de obtener información necesaria de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Comas, planteando las interrogantes que representa a las siguientes variables: Gestión Administrativa compuesto por 15 ítems y Desempeño Laboral compuesto por 14 ítems siendo un total de 29 ítems. Cabe mencionar, que dicho cuestionario fue bajo la Escala de Likert 5 categorías, el instrumento fue aplicado virtualmente a través de correo Gmail y la red social WhatsApp.

Por los mismo, el instrumento antes citado estuvo conformado por preguntas metódicas, teniendo sentido lógico y psicológico que se formula a través de un lenguaje sencillo y claro, estuvieron diseñados a formar datos para la recolección de información y por ende están conexas a una o más variables que serán medidas. (Gálvez, 2016).

### **Validación**

Para la validación de instrumentos de recojo de información fue evaluado por el Juicio de Expertos, conformado por:

- Mg: Romero Escalante Víctor Fabian – Docente Metodólogo.
- Mg. Guerrero Vílchez Ricardo Antonio.
- Mg. Dios Zárate Luis Enrique
- Mg. Armas Chang Juan Carlos
- Mg. Álvarez Rodríguez Juliana Cristina

Asimismo, se consigna en anexos la validación de instrumentos.

### **Confiabilidad**

Para la medición del instrumento, se procedió a verificar el grado de fiabilidad empleando el estadístico de Alfa de Cronbach, obteniendo los siguientes resultados:

Fiabilidad de la variable 1 = 0.903

Fiabilidad de la variable 2 = 0.931

### **3.5 Procedimientos**

Para el inicio de la investigación, se tuvo que identificar la problemática relacionada a ambas variables, obteniendo ayuda de fuentes que brindan información y forman los objetivos de la misma. Seguidamente, se continuó con la estructura de la elaboración de la metodología y planificando el desarrollo de la investigación efectuándose trabajos determinados en el cronograma de actividades, teniendo disposición de los colaboradores de diferentes áreas de la citada institución, en donde se llevó a cabo el desarrollo del proyecto.

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

Los datos se analizaron con el programa estadístico SPSS V.25, que permitió a los investigadores examinar los resultados del estudio, el contraste de hipótesis, la comprobación de la normalidad de las variables y los coeficientes de asociación mediante la Rho de Spearman.

### **3.7 Aspectos éticos**

El trabajo de investigación respetó las normativas legales en cuanto a derechos de autor, citando cada una de las ideas que se haya tomado; por lo tanto, no habrá existencia de plagio y por ende se consideró una investigación veraz producto de trabajo de investigación y esfuerzo elaborado por los investigadores garantizando así la buena ética de la misma.

Cabe mencionar, que la investigación ha cumplido con los requerimientos determinados por la Universidad César Vallejo y los formatos APA.

## IV RESULTADOS

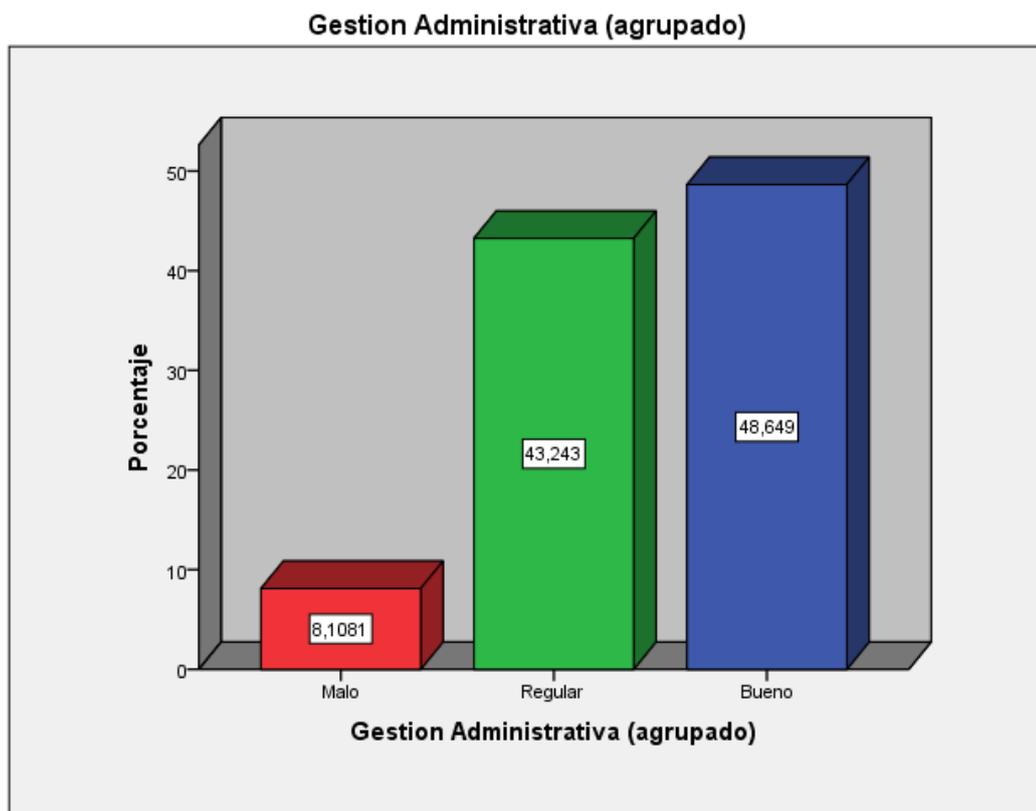
### Análisis cuantitativo- descriptivo

#### Variable Gestión Administrativa

TABLA 1 Distribución de frecuencia de gestión administrativa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	3	8,1	8,1
	Regular	16	43,2	51,4
	Bueno	18	48,6	100,0
	Total	37	100,0	100,0

FIGURA 1 Diagrama de barras de la variable gestión administrativa

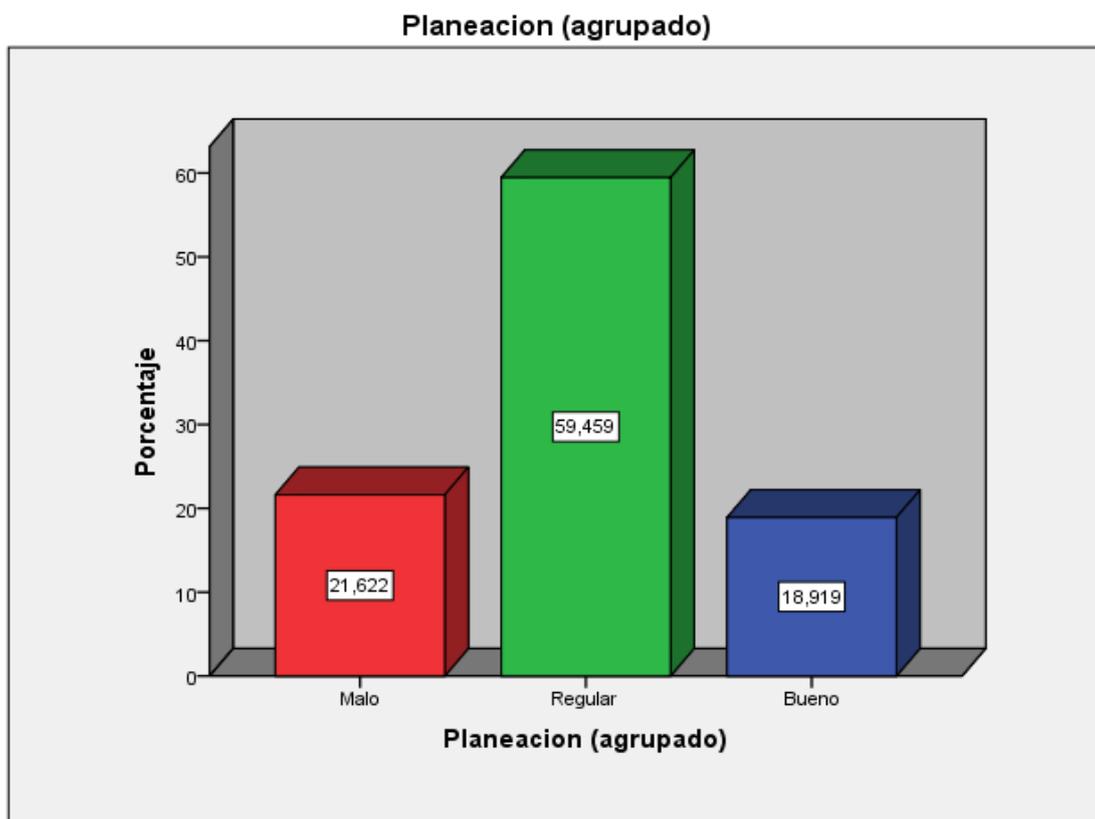


En el cuadro 1 e imagen 1, se visualiza que la variable gestión administrativa es buena según el 48.65% de los encuestados. Por otro lado, el 43.24% señalaron que es regular y 8.10% consideró que es mala.

TABLA 2 Distribución de frecuencia de planeación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	8	21,6	21,6
	Regular	22	59,5	81,1
	Bueno	7	18,9	100,0
	Total	37	100,0	100,0

FIGURA 2 Diagrama de barras de la dimensión planeación

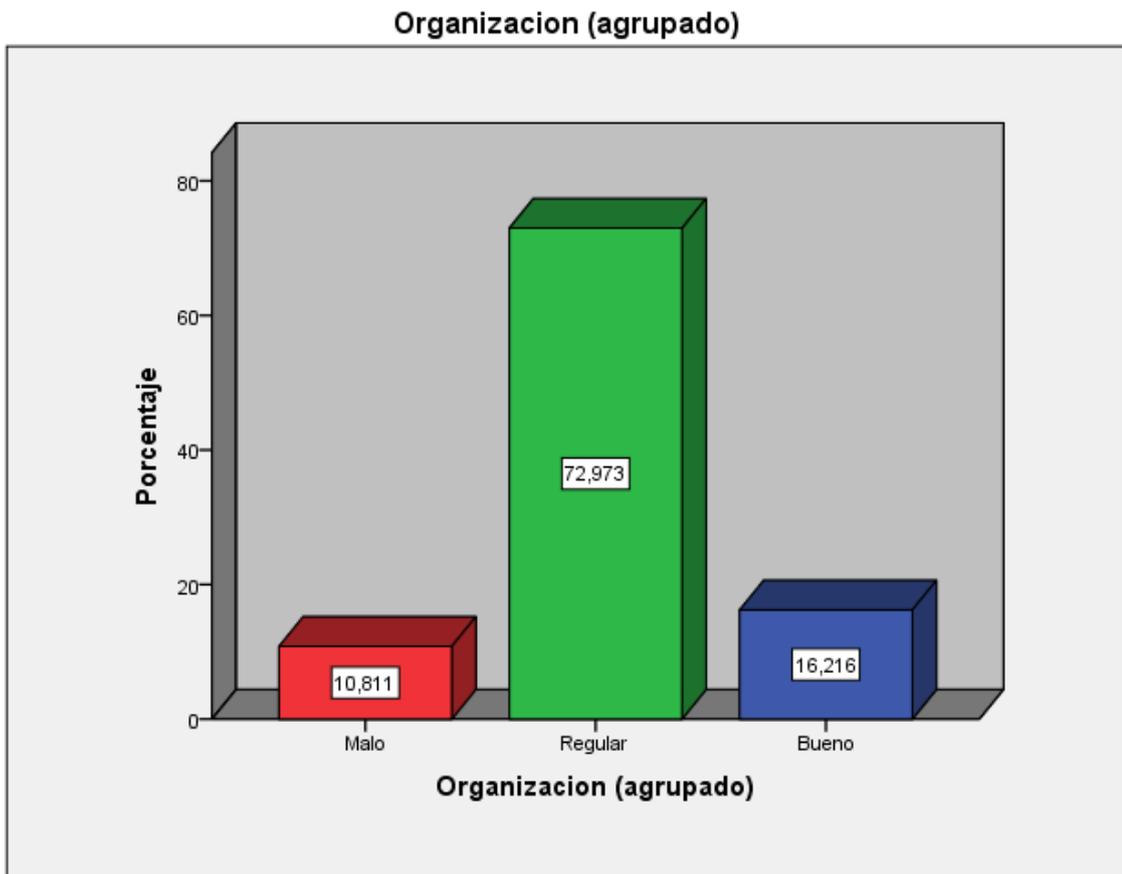


En el cuadro 2 e imagen 2, se visualiza que la planeación es buena según el 18.92% de los encuestados. Por otro lado, el 59.46% señalaron que es regular y un 21.62% consideró que es mala.

TABLA 3 Distribución de frecuencia de organización

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	4	10,8	10,8
	Regular	27	73,0	83,8
	Bueno	6	16,2	100,0
	Total	37	100,0	100,0

FIGURA 3 Diagrama de barras de la dimensión organización

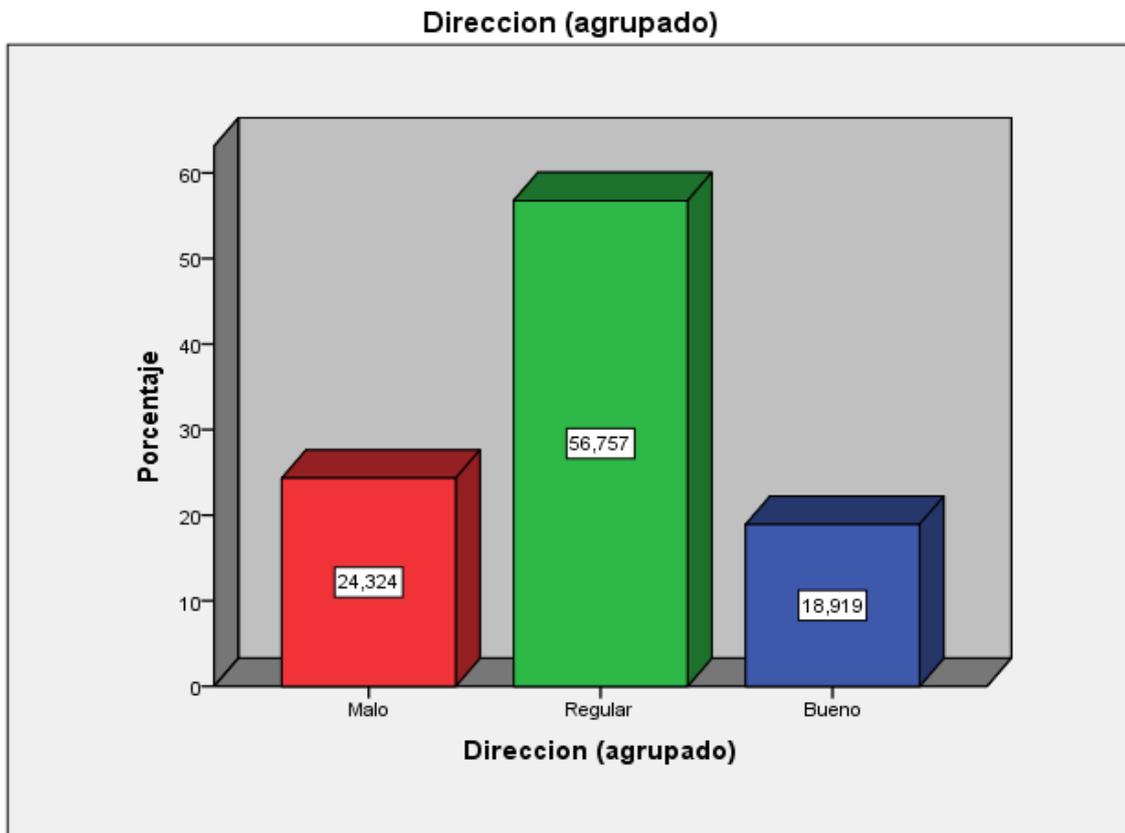


En el cuadro 3 e imagen 3, se puede observar que la organización es buena según el 16.22% de los encuestados. Por otro lado, el 72.97% señalaron que es regular y un 10.81% consideró que es mala.

TABLA 4 Distribución de frecuencia de dirección

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	9	24,3	24,3
	Regular	21	56,8	81,1
	Bueno	7	18,9	100,0
	Total	37	100,0	100,0

FIGURA 4 Diagrama de barras de la dimensión dirección

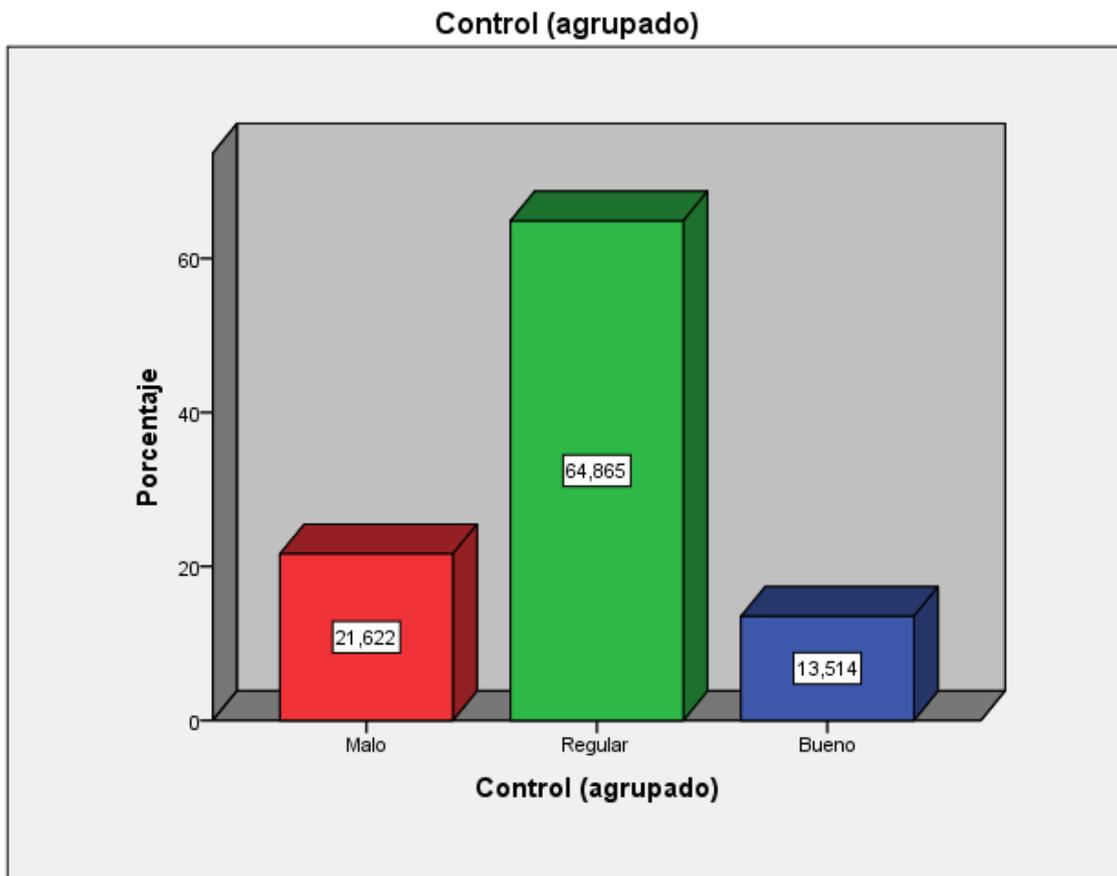


En el cuadro 4 e imagen 4, se visualiza que la dirección es buena según el 18.92% de los encuestados. Por otro lado, el 56.76% señalaron que es regular y un 24.33% consideró que es mala.

TABLA 5 Distribución de frecuencia de control

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	8	21,6	21,6
	Regular	24	64,9	86,5
	Bueno	5	13,5	100,0
	Total	37	100,0	100,0

FIGURA 5 Diagrama de barras de la dimensión control



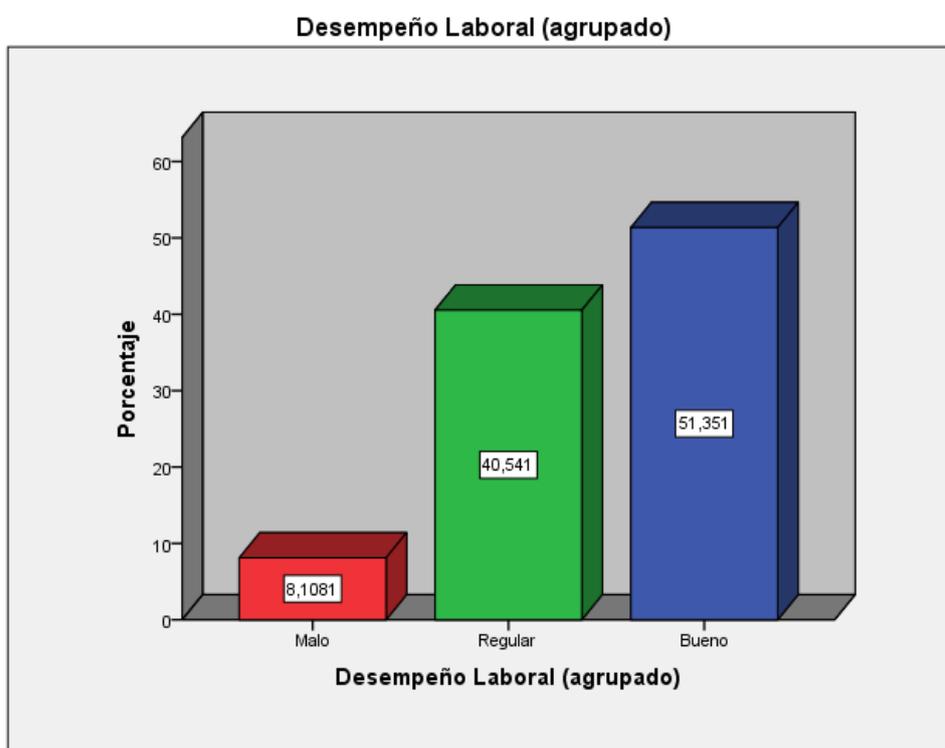
En el cuadro 5 e imagen 5, se visualiza que el control es bueno según el 13.51% de los encuestados. Por otro lado, el 64.87% señalaron que es regular y un 21.62% consideró que es mala.

## Variable DESEMPEÑO LABORAL

TABLA 6 Distribución de frecuencia de desempeño laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	3	8,1	8,1
	Regular	15	40,5	48,6
	Bueno	19	51,4	100,0
	Total	37	100,0	100,0

FIGURA 6 Diagrama de barras de la variable desempeño laboral



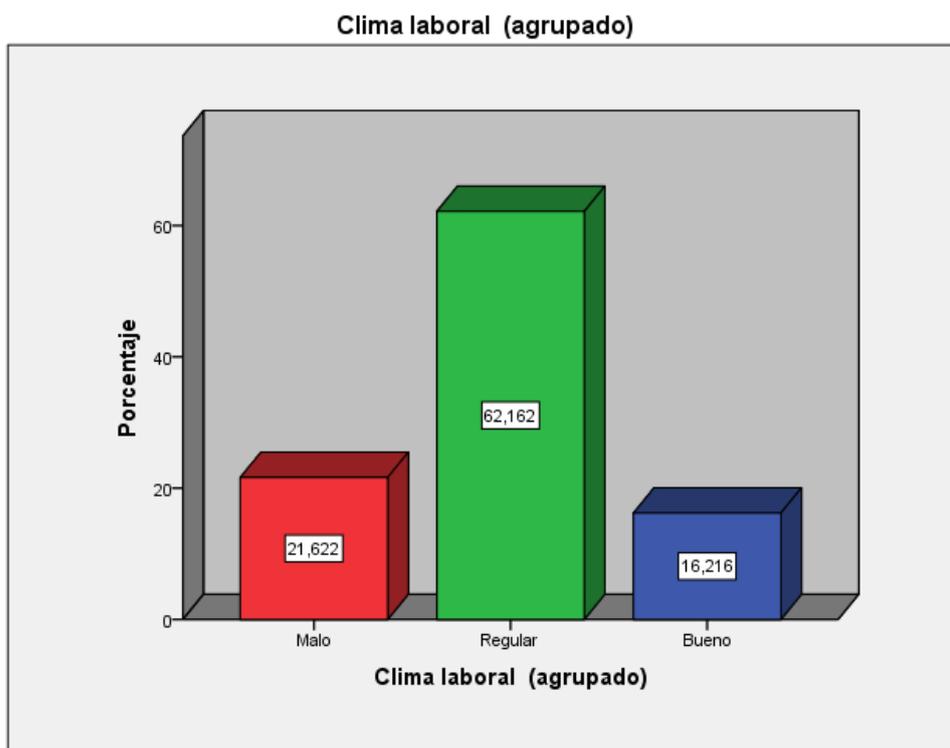
En el cuadro 6 e imagen 6, se evidencia que la variable desempeño laboral es buena según el 51.35% de los encuestados. Por otro lado, el 40.54% señalaron que es regular y un 8.11% consideró que es mala.

## Dimensión clima laboral

TABLA 7 Distribución de frecuencia de clima laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	8	21,6	21,6
	Regular	23	62,2	83,8
	Bueno	6	16,2	100,0
	Total	37	100,0	100,0

FIGURA 7 Diagrama de barras de la dimensión clima laboral



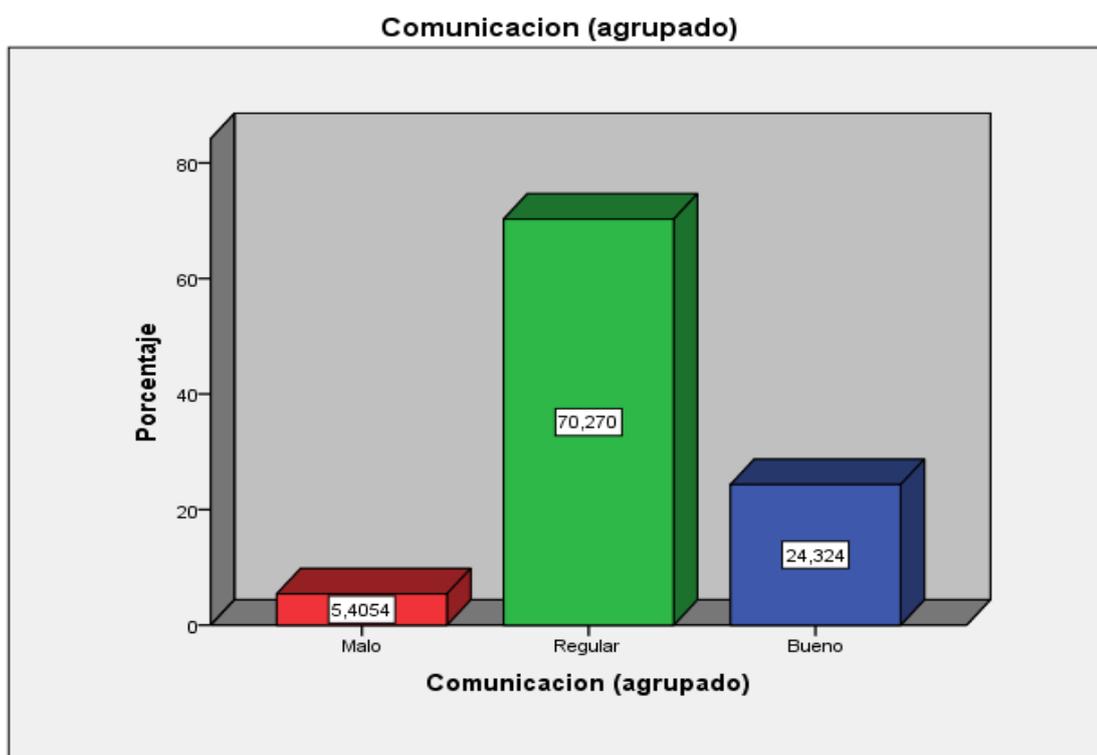
En el cuadro 7 e imagen 7, se puede observar que el clima laboral es bueno según el 16.22% de los encuestados. Por otro lado, el 62.16% señalaron que es regular y un 21.62% consideró que es mala.

## Dimensión comunicación

TABLA 8 Distribución de frecuencia de comunicación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	2	5,4	5,4
	Regular	26	70,3	75,7
	Bueno	9	24,3	100,0
	Total	37	100,0	100,0

FIGURA 8 Diagrama de barras de la dimensión comunicación



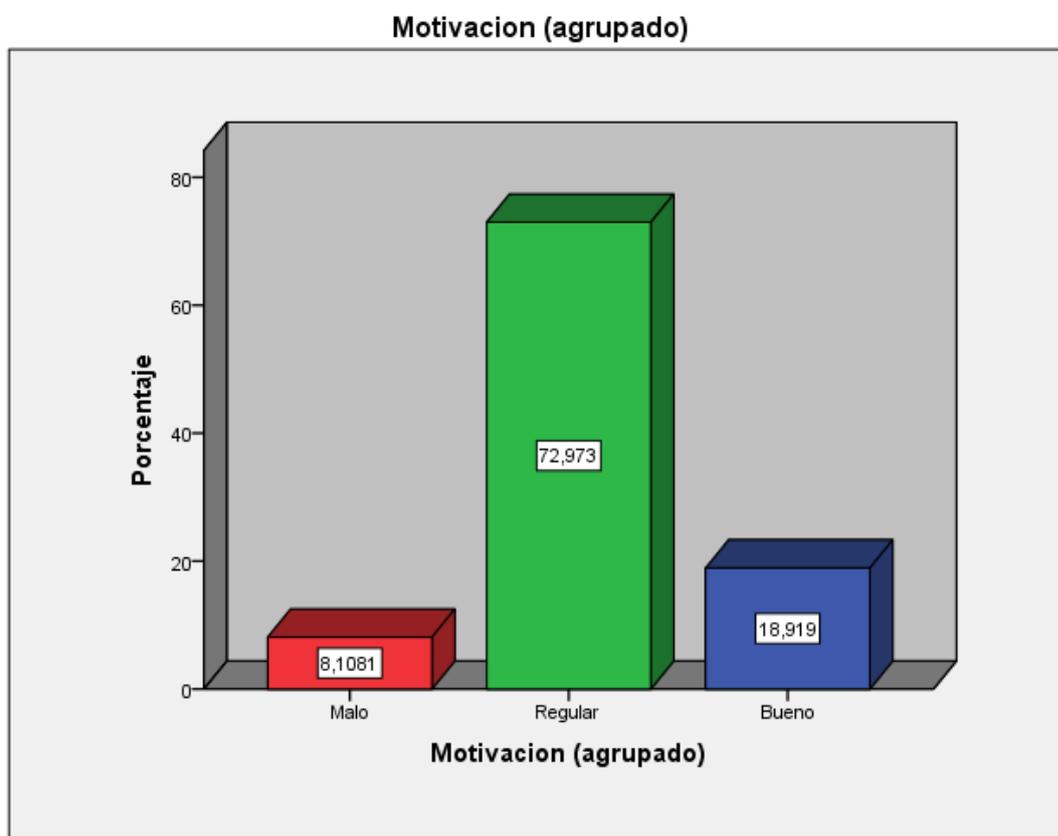
En el cuadro 8 e imagen 8, se evidencia que la comunicación es buena según el 24.32% de los encuestados. Por otro lado, el 70.27% señalaron que es regular y un 5.41% consideró que es mala.

## Dimensión motivación

TABLA 9 Distribución de frecuencia de motivación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	3	8,1	8,1
	Regular	27	73,0	81,1
	Bueno	7	18,9	100,0
	Total	37	100,0	100,0

FIGURA 9 Diagrama de barras de la dimensión motivación



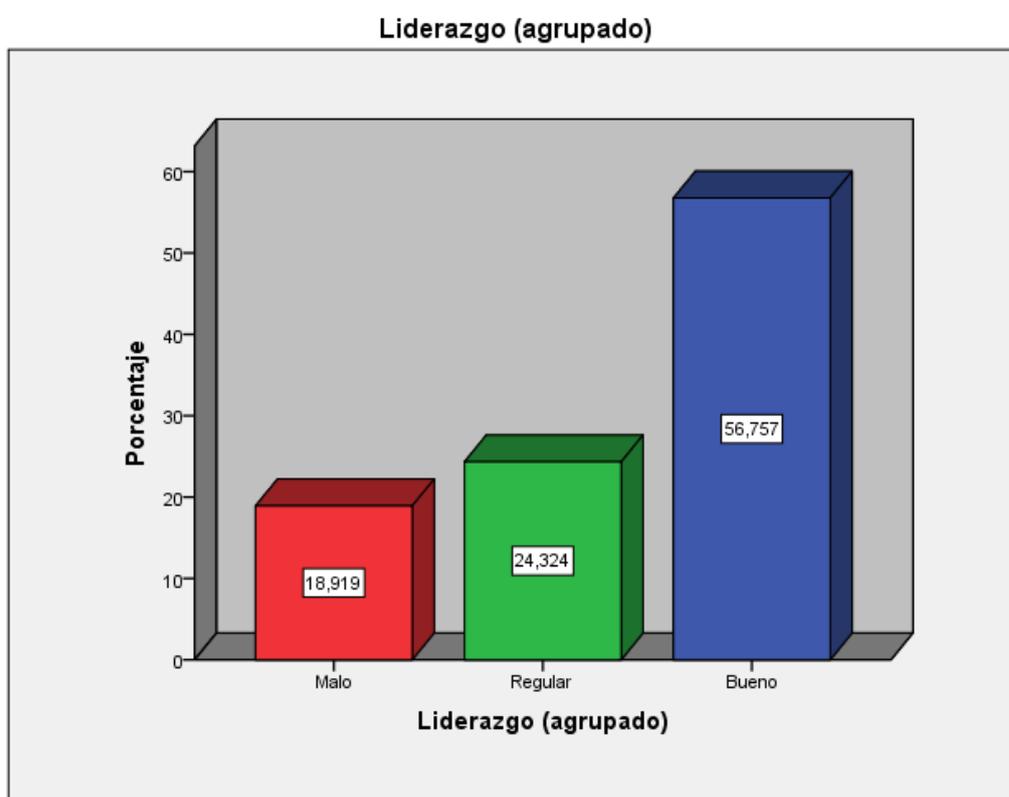
En el cuadro 9 e imagen 9, se puede observar que la motivación es buena según el 18.92% de los encuestados. Por otro lado, el 72.97% señalaron que es regular y un 8.11% consideró que es mala.

## Dimensión liderazgo

TABLA 10 Distribución de frecuencia de liderazgo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	7	18,9	18,9
	Regular	9	24,3	43,2
	Bueno	21	56,8	100,0
	Total	37	100,0	100,0

FIGURA 10 Diagrama de barras de la dimensión liderazgo



En el cuadro 10 e imagen 10, se puede observar que el liderazgo es bueno según el 56.76% de los encuestados. Por otro lado, el 24.32% señalaron que es regular y un 18.92% consideró que es mala.

## Análisis inferencial

Acosta et al. (2018) nos dice que es el análisis del comportamiento que se realiza a través de una distribución de probabilidad que más se ajuste a las variables, para buscar la relación existente entre ellas.

TABLA 11 Grado de relación según coeficiente de correlación Rho Spearman

COEFICIENTE	RELACIÓN
-0.91 a - 1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a - 0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a - 0.75	Correlación negativa considerable.
-0.11 a - 0.50	Correlación negativa media.
-0.01 a - 0.10	Correlación negativa débil
0 =	No existe correlación alguna entre las variables.
+0.01 a + 0.10	Correlación positiva débil.
+0.11 a + 0.50	Correlación positiva media.
+0.51 a + 0.75	Correlación positiva considerable.
+0.76 a + 0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a + 1.00	Correlación positiva perfecta

## Nivel de significancia

Regla de decisión: Se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alternativa ( $H_1$ ) si el nivel de Sig. Bilateral es inferior o igual a 0,05. Se acepta  $H_0$  y se rechaza  $H_1$  cuando el nivel de Sig. Bilateral  $> 0.05$ .

## Prueba de hipótesis general

**H0:** No existe relación directa entre la Gestión Administrativa y Desempeño Laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Comas - 2021.

**H1:** Existe relación directa entre la Gestión Administrativa y Desempeño Laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Comas - 2021.

TABLA 12 Correlación entre gestión administrativa y desempeño laboral

Correlaciones			Gestión Administrativa	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,844**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	37	37
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,844**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	37	37

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En el cuadro 12 se refleja una sig.= 0,000 ≤ 0,05 de modo que se acepta la hipótesis alternativa, rechazando la hipótesis nula; lo que significa que se confirma la existencia de una relación directa entre la variable de gestión administrativa y desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Comas - 2021. Asimismo, el grado de correlación fue de 0.844 lo que se traduce en una correlación positiva muy fuerte.

### Prueba de hipótesis específica 1

**H0:** No existe relación directa entre la planeación y desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Comas - 2021.

**H1:** Existe relación directa entre la planeación y desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Comas - 2021.

Correlaciones			Planeación	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Planeación	Coeficiente de correlación	1,000	,675**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	37	37
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,675**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	37	37

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

TABLA 13 Correlación entre planeación y desempeño laboral

En el cuadro 13 se refleja una sig.= 0,000 menor a 0,05 de modo que se acepta la hipótesis alternativa, rechazando la hipótesis nula; lo que significa que se confirma la existencia de una relación directa entre planeación y desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Comas - 2021. Asimismo, el coeficiente de correlación fue de .675 lo que se traduce en una correlación positiva considerable.

## Prueba de hipótesis específica 2

H0: No existe relación directa entre la organización y desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Comas - 2021.

H1: Existe relación directa entre la organización y desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Comas - 2021.

Correlaciones			Organización	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1,000	,411*
		Sig. (bilateral)	.	,012
		N	37	37
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,411*	1,000
		Sig. (bilateral)	,012	.
		N	37	37

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

*TABLA 14 Correlación entre organización y desempeño laboral*

En el cuadro 14 se refleja una sig.= 0,012 menor a 0,05 de modo que se acepta la hipótesis alternativa, rechazando la hipótesis nula; lo que significa que se confirma la existencia de una relación directa entre organización y desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Comas - 2021. Asimismo, el coeficiente de correlación fue de .411 lo que se traduce en una correlación positiva media.

### Prueba de hipótesis específica 3

**H0:** No existe relación directa entre la dirección y desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Comas - 2021.

**H1:** Existe relación directa entre la dirección y desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Comas - 2021.

		Dirección	Desempeño Laboral
Dirección	Coefficiente de correlación	1,000	,769**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	37	37
Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,769**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	37	37

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

*TABLA 15 Correlación entre dirección y desempeño laboral*

En el cuadro 15 se refleja una sig.= 0,000 menor a 0,05 de modo que se acepta la hipótesis alternativa, rechazando la hipótesis nula; lo que significa que se confirma la existencia de una relación directa entre dirección y desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Comas - 2021. Asimismo, el coeficiente de correlación fue de .769 lo que se traduce en una correlación positiva muy fuerte.

#### Prueba de hipótesis específica 4

**H0:** No existe relación directa entre el control y desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Comas - 2021.

**H1:** Existe relación directa entre el control y desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Comas - 2021.

Correlaciones			Control	Desempeño Laboral
Control	Coefficiente de correlación		1,000	,811**
	Sig. (bilateral)		.	,000
	N		37	37
Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación		,811**	1,000
	Sig. (bilateral)		,000	.
	N		37	37

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

*TABLA 16 Correlación entre control y desempeño laboral*

En el cuadro 16 se refleja una sig.= 0,000 menor a 0,05 de modo que se acepta la hipótesis alternativa, rechazando la hipótesis nula; lo que significa que se confirma la existencia de una relación directa entre control y desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Comas - 2021. Asimismo, el coeficiente de correlación fue de .811 lo que se traduce en una correlación positiva muy fuerte.

## V DISCUSIÓN

Con base en los resultados obtenidos, aceptamos la hipótesis alterna comprobando que existe una relación directa entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los colaboradores en la institución de Comas. Estos resultados están vinculados con lo que sostiene Cuenca Ramírez (2020), en su trabajo de investigación, en donde obtienen como conclusión que existe relación positiva moderada entre ambas variables, y determina que una buena gestión administrativa influye de manera positiva en el desempeño de los colaboradores, dado el coeficiente de correlación  $r=0.536$  y coeficiente R de Pearson de 0.006 que es menor a 0.05 entre ambas variables respectivamente; asimismo, la gestión administrativa afecta al 28.8% de la eficiencia laboral. De esta manera, Mercado Mere (2016), en su tesis sobre gestión y satisfacción laboral de los empleados de una empresa de autopistas de peaje en Lima, los resultados estadísticos muestran que existe una relación directa, significativa y alta, de 0.832 \*\* y el nivel de significancia es de 0.000 entre las dos variables, se entiende que una adecuada gestión administrativa traerá mayor satisfacción laboral, además de resaltar que una buena gestión administrativa favorece la dedicación y la eficiencia de los colaboradores para un adecuado ambiente laboral.

Por otro lado, en el presente trabajo, el primer objetivo específico fue establecer la relación entre planificación y desempeño laboral, en donde los resultados estadísticos arrojaron un grado de significancia igual a 0.000 inferior a 0.05 lo que se traduce en la aceptación de la hipótesis alterna y el coeficiente de correlación fue de 0.675 lo que se interpreta en una correlación considerable; asimismo, las políticas, los objetivos y los planes estratégicos que emplea la municipalidad carece de gestión para una buen desempeño laboral. Teniendo una afinidad a esto, Zavala Águila (2021) verificó que existe una correlación positiva moderada entre la planificación y el compromiso organizacional de los colaboradores en una institución pública, indicando que la misión, visión y objetivos institucionales no están siendo informado adecuadamente, lo cual no genera los objetivos institucionales, y no transmite compromiso por parte del equipo.

En cuanto al segundo objetivo, se propuso establecer una relación entre la organización y los resultados de desempeño, los resultados estadísticos muestran que el margen de significancia de 0.012 es menor que 0.05 de modo que se acepta la hipótesis alterna, se deduce que si existe una relación directa entre las dos variables, de la misma forma, el coeficiente de correlación es 0.411, resultando en una correlación positiva, y acotar que una adecuada organización de la institución proporcionará las técnicas para que las tareas se realicen manera eficiente, y su utilización sea más eficiente de los medios de la institución. Este trabajo se sustenta con lo dicho por Mercado Mere (2016), en la prueba de correlación entre organización y desempeño laboral de los colaboradores del alto amazonas, en donde se refleja una relación moderada positiva entre ambos, y se interpreta que mientras la organización se mantenga en un nivel alto entonces el desempeño laboral será eficiente.

En cuanto al tercer objetivo, que se propuso resolver la relación existente entre dirección y desempeño en el trabajo, los resultados estadísticos mostraron que el nivel de significancia igual a 0.000 es menor que 0.05, de modo que se aprueba la hipótesis alterna, deduciendo que si existe una relación directa entre las dos variables, de igual forma, el coeficiente de correlación de Spearman es de 0.769, lo que conduce a una correlación positiva muy fuerte, y cabe señalar que mientras el liderazgo sea comunicativo, fomente el trabajo en equipo y posea habilidades blandas permitirá el mejor desempeño de los grupos de trabajo. Asimismo, Zavala Águila (2021), sostiene que la dirección está directamente relacionada con la motivación laboral, en su estudio dentro de una institución educativa, dado los siguientes resultados Spearman de 0.517 y significancia de 0.002 menor a 0.005, traduciéndose que el trabajo en equipo, el liderazgo, la comunicación y el reconocimiento laboral son indicadores importantes para llevar a cabo una gestión adecuada.

Finalmente, se ha propuesto un cuarto objetivo para establecer la relación entre control y desempeño laboral, los resultados estadísticos muestran que el nivel de significancia de 0.000 es menor a 0.05 de modo que se aprueba la hipótesis

alterna; en ese sentido, si existe relación directa entre las dos variables dado que el coeficiente de correlación de Spearman es 0.811 resultando en una correlación positiva muy fuerte, demostrando que los procesos de mejora y la recepción de información oportuna de la gerencia determina el nivel de desempeño de los empleados de la organización. Por otro lado, Zavala Águila (2021), asegura que existe correlación positiva media entre control y desempeño laboral en su estudio dentro de una institución educativa, dado los siguientes resultados estadísticos Rho Spearman 0.353 y nivel de significancia 0.048 menor a 0.05, reflejando que los controles que emplea la institución son escasos y el grado de retroalimentación que ejecutan tiene un déficit en la aplicación, lo que influye en el desempeño de los asistentes.

En adición, el siguiente trabajo se recopiló información a través del cuestionario, en donde se limitó bajo las diferentes áreas que pertenecen a la municipalidad de comas, si bien es cierto, en la institución existen diversas unidades orgánicas que operan y realizan diferentes actividades, en este caso se propuso segmentar el número de población de acuerdo a las áreas que son representativas, y que reúnen ciertas características, tales como: área de finanzas, área de recursos humanos y el área de logística, que de alguna manera tengan conocimiento y reúnan la experiencia para dar puntos de vista de acuerdo a las variables estudiadas. En contraste, se hubiera esperado tener evaluaciones y puntos de vista de los jefes directos que conforman la jefatura, sin embargo, dado la limitación de los permisos y accesibilidad, no se pudo contar con aquellos grupos.

En definitiva, el siguiente trabajo generará nuevas prácticas hacia la organización, con el fin de poder analizarlas y emplear nuevos sistemas de gestión que permitan generar mejoras en cuanto a la eficiencia, eficacia, y productividad de los colaboradores. Asimismo, desde la opinión de los ciudadanos, traerá mejores resultados favorables dado que a partir de las nuevas prácticas que se aplique en la institución, ello generará percepciones positivas de las personas. Finalmente, el informe realizado, pretende generar compromiso hacia los asistentes de la

municipalidad, además de generar un impacto positivo en su gestión hacia la institución.

## VI CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta los efectos de la investigación obtenidos a través de la recopilación de información, se concluye lo siguiente:

### **Primera**

Se determinó que la gestión administrativa es buena según el 48.65% de los resultados totales de los encuestados, mientras que en razón de las dimensiones planeación es regular según el 59.46 %, organización es regular según el 72.97 %, dirección es regular según el 56.76 % y control es regular según el 64.87 %.

De acuerdo a las lecturas gráficas relacionados a las dimensiones que arrojaron como resultado regular, esto se debe que el personal viene trabajando mucho tiempo en su puesto en distintas gestiones municipales y que los procesos nunca han cambiado, porque la dirección y/o la jefatura no replantea una mejora de procesos, sino simplemente se continua con lo mismo y sólo cambia a la jefatura y/o funcionario.

Esto es una de las problemáticas de la gestión el mantener una política de continuismo, debemos considerar que un cambio no solamente significa hacer las cosas diferentes, un cambio es transformación para mejora; esto hará que la Gestión Administrativa sea mucho más ágil y menos burocrática esto implicaría que el desempeño laboral mejore en los colaboradores.

### **Segunda**

El desempeño laboral es bueno según el 51.35 % de los resultados totales de los encuestados, mientras que en razón a las dimensiones clima laboral es regular según el 62.16 %, comunicación es regular según el 70.27 %, motivación es regular según el 72.97 % y liderazgo es bueno según el 56.76 %.

Tenemos un liderazgo altísimo, lo cual indica que el desempeño del personal se basa mucho en la opinión de las jefaturas. Consideramos entonces que esta dimensión de liderazgo en la entidad no tiene la connotación que corresponde, porque se está confundiendo liderazgo con jerarquía.

Se trabaja en función a una dependencia de decisión de las jefaturas, la antigüedad del personal desempeñando el mismo puesto de trabajo por mucho tiempo y el continuismo en la gestión, sin cambios, sin innovación, sin tomar en cuenta la opinión de los colaboradores y sin explotar las habilidades de estos, ha generado una sensación de conformismo y de dependencia directa a las decisiones de la jefatura.

### **Tercera**

Los procesos, se mantienen igual sin mejoras ni adaptación a los cambios en la dirección de los mismos ni en los controles hechos por las Jefaturas.

No se tiene una visión al futuro basándose en el planteamiento de objetivos que permitan la realización y desarrollo de una gestión que tenga su sustento en una rentabilidad social para la comunidad, que vaya de la mano con los cambios que la globalización exige para un mejor desarrollo.

### **Cuarta**

La aplicación de nuevos procesos o tendencias administrativas podrían mejorar la gestión institucional de cara o de vista al administrado, volver una institución que sea ágil, con procesos simples, la burocracia se disminuya y que la Municipalidad Distrital de Comas sea vista como un ente de servicio a la comunidad, más que como un ente de trámite para la comunidad.

## **VII RECOMENDACIONES**

La presente investigación, nos ha permitido identificar los aspectos más resaltantes que se deben mejorar para una gestión eficiente y adecuada:

### **Primera**

Al haber una correlación directa entre ambas variables, se sugiere una mejora de procesos y/o replantear algunos procesos y procedimientos que permitan la agilización de los trámites permitiendo una gestión administrativa mucho más dinámica y con mejores resultados.

### **Segunda**

Permitir la innovación en los procesos a través de la apertura a la lluvia de ideas de los colaboradores, incrementando la motivación lo cual conlleva a una mejor comunicación para un mejor clima laboral logrando que se vuelva un poco más integrado, y que se trabaje en función a metas para lograr objetivos comunes y no individuales.

### **Tercera**

Implementar una gestión pública que se adapte y esté dispuesta al avance tecnológico de las nuevas tendencias administrativas, aceptando el cambio continuo y permitiendo la aplicación de una distribución de liderazgo motivando de esta manera el crecimiento y desarrollo del personal.

## REFERENCIAS

- Alvarado, K., Parodi, G. y Ruiz, M. (2016). Estilos de liderazgo y compromiso organizacional con mediación de engagement en técnicos de maquinaria pesada. (Tesis de Maestría). Universidad del pacifico, Lima, Perú.
- Calderón. (2018). Desempeño laboral y los procesos administrativos, fuentes de desarrollo empresarial. Guayaquil: Universidad T ecnica de abahoyo. btenido de <http://journalprosciences.com/index.php/ps/article/view/43/52>
- Castillo Jorge. (2016). Desarrollo Local y Gobiernos locales de Ancash 2010-2014: Una Aproximación a su desempeño. Huaraz – Perú.
- Chávez, O. (2017). Gestión Municipal y Transparencia en los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Miguel. Lima. 2016. Obtenido de Repositorio de la Universidad César Vallejo. Tesis: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5592/Chavez\\_NO.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5592/Chavez_NO.pdf?sequence=1)
- Chiavenato, I. (2007). ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2012). INTRODUCCIÓN A LA TEORÍA GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Cuenca Ramirez, C. A. (2020). Gestión administrativa y desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas.
- Custodo Cholán, M. V. (2017). PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE GESTION PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA OFICINA DE REGISTRO CIVIL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO. Chiclayo, Lambayeque, Perú.
- Daft, Richard L. (2015). TEORÍA Y DISEÑO ORGANIZACIONAL. México: Cengage Learning Editores.
- Diario Gestión (2017) Cerca de la tercera parte de los alcaldes son investigados por actos de corrupción. Disponible en <https://gestion.pe/peru/politica/cercatercerapartealcaldes-son-investigados-actos-corrupcion-221374>. (pág. 1,8)
- Ferrer, M. (2017) Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016. (Tesis maestría).

- Universidad César Vallejo, Perú. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8993/Ferrer\\_SEM.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8993/Ferrer_SEM.pdf?sequence=1)
- García Castillo, F. G. (2019). Desempeño laboral y gestión de contrataciones menores a 8 unidades impositivas tributarias de la Municipalidad Distrital de Huarmaca, Piura - 2019. Huarmaca, Piura, Perú.
- Hernández, R., Fernández, C., & Batista, P. (2017). Metodología de la investigación (Libro físico ed.). México D.F.: Mc Graw Hill.
- Hurtado Cuartas, D. (julio de 2008). Principios de Administración. Medellín, Colombia.
- López-Roldán, P. & Fachelli, S. (2017). Metodología de la Investigación Social Cuantitativa. Bellaterra, Universidad Autónoma de Barcelona, España. Capítulo II.4. <https://ddd.uab.cat/record/185163>
- López Carlos (2019). Gestión administrativa y la calidad de servicios de tecnología de información en las instituciones del sector público del distrito de San Martín. Perú. Investigación de grado.
- Marcó, F., Loguzzo, H. & Fedi, J. (2016). Introducción a la gestión y administración en las organizaciones. (Artículo científico) Universidad Nacional Arturo Jauretche, Buenos Aires, Argentina. Recuperado de <http://biblioteca.unaj.edu.ar/wpcontent/uploads/sites/8/2017/02/Introduccion-gestion-y-administracionorganizaciones.pdf>
- Mercado Mere, J. A. (2016). Gestión administrativa en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje-Lima, 2016. Lima, Lima, Perú.
- Meza, E. (2018) Clima organizacional y desempeño laboral en empleados de la Universidad Linda Vista, Chiapas. (Tesis maestría) Universidad de Montemorelos, México. Recuperado de <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/901/Tesis%20Elolina%20Meza%20Cruz.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Münch Galindo, L. (2018). ADMINISTRACIÓM. Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo (Tercera edición ed.). México: Pearson. Obtenido de <https://upn.vitalsource.com/#/books/9786073244466/pageid/5>
- Modesta, L. (2017). Gestión Administrativa Y El Desempeño Laboral De Los

Colaboradores Del Área Administrativa De La Empresa Autoridad Autónoma Del Tren Eléctrico. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6937/LUJAN\\_CM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6937/LUJAN_CM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Münch, L. (2010). Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo. Pearson.

[https://www.academia.edu/42110598/M%C3%BCnch\\_L\\_2010\\_Administraci%C3%B3n\\_Gesti%C3%B3n\\_organizacional\\_enfoques\\_y\\_proceso\\_administrativo](https://www.academia.edu/42110598/M%C3%BCnch_L_2010_Administraci%C3%B3n_Gesti%C3%B3n_organizacional_enfoques_y_proceso_administrativo)

Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. International journal of morphology, 35(1), 227-232.

Otoya, H. (2016). La gestión administrativa y su relación con el desempeño laboral en el Ministerio Público [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26003/Otoya\\_YHE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26003/Otoya_YHE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Piscoya, H. (2017), Tesis: Modelo de Gestión para gobiernos regionales con enfoque a gerencia de resultados. UNMS. Recuperado de: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/6284/1/Piscoya\\_vh.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/6284/1/Piscoya_vh.pdf) (10-06-2017).

Ramirez Cardona, C. (1993). FUNDAMENTOS DE ADMINISTRACIÓN. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Reyes Fajardo, N. E. (2019). FACTORES QUE MEJORAN EL DESEMPEÑO DE LOS RECURSOS HUMANOS EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS GOBIERNOS LOCALES MUNICIPALES EN LIMA METROPOLITANA. San Nicolas de los Garza, Nuevo Mexico, Mexico.

Reátegui, L. (2017). Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Integrado N° 0176 Ricardo Palma, de Huingoyacu, distrito San Pablo, provincia de Bellavista, región San Martín 2016. (Tesis de Maestría). Universidad Privada Cesar Vallejo – Tarapoto – Perú. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/935/reategui\\_al.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/935/reategui_al.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración*. Mexico: Pearson.
- Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional*. México.
- Rodríguez (2017) "Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2017"- Yungay <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12030>
- Rosado, A. (2019). *Gestión administrativa y desempeño laboral en entidades públicas del sector educación, Cañete 2018*. (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/31465>
- Sukhumvito, J. P., Yuniawan, A., Kusumawardhani, A., & Udin, U. (2020). *Public Service Motivation, Work Attitudes, and Job Performance: An Empirical Study*.
- Schober, P., Boer, C., & Schwarte, L. A. (2018). Correlation Coefficients: Appropriate Use and Interpretation. *Anesthesia and analgesia*, 126(5), 1763–1768. <https://doi.org/10.1213/ANE.0000000000002864>
- Torres Valdivieso, S., & Mejia Villa, A. (2006). *Una visión contemporánea del concepto de administración: Revisión del contexto colombiano*. Bogotá.
- Vásconez Samaniego, V. H., Vásconez Vásconez, D. H., Guerrero Chávez, F. F., & Neira Altamirano, L. F. (2019). *Cultura organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de instituciones públicas gubernamentales*. CIENCIAMATRIA, 13.
- Toral R., C., & Zeta, A. (2017). *Revista Académica Investigativa De La Facultad Jurídica, Social Y Administrativa*. Obtenido de <https://revistas.unl.edu.ec/index.php/suracademia/article/view/268>
- Tigua, V. (2015). *Gestión administrativa y su incidencia en el desempeño laboral del Benemérito Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Quevedo 2015* [Tesis de licenciatura, Universidad Estatal de Quevedo]. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/1202?mode=ful>

## ANEXOS

Matriz de operacionalización de variables: Gestión Administrativa y Desempeño Laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Comas - 2021

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>V1 GESTION ADMINISTRATIVA</b>	Munch (2018), sostiene que la Gestión Administrativa es un proceso particular donde se establece las actividades de planeación, organización, dirección, ejecución y control, realizadas para determinar y alcanzar los objetivos marcados con la ayuda de seres humanos y otros recursos (p.4).	Es la aplicación de técnicas y procedimientos que permiten a la Municipalidad Distrital de Comas darles un uso más eficiente a los recursos, además de evaluar sus planes y metas para mejorar la calidad de sus servicios, y comprende como dimensiones la planificación, organización, dirección y control, los cuales servirán como fundamento para el desarrollo del cuestionario que se empleará como instrumento.	Planeación	Políticas	Ordinal
				Planes estratégicos	
				Establecimiento de objetivos	
			Organización	Diseño organizacional	
				Manual de Procedimientos y Reglamento de Organización y funciones	
			Dirección	Habilidades técnicas y blandas	
				Comunicación	
			Control	Trabajo en equipo	
				Medición de desempeño	
				Mejora de procesos y actividades	
<b>V2 DESEMPEÑO LABORAL</b>	Es la consecución de las obligaciones y compromisos que favorecen a la creación de un bien o un servicio, o al cumplimiento de tareas administrativas (desempeño de deberes). Son acciones que cooperan al entorno psicológico (civismo). (Robbins y Judge, 2017, p.576)	Es la calidad del servicio que realiza el colaborador dentro de la institución, en ello entran en juego desde sus competencias profesionales hasta sus habilidades interpersonales, y que incide en los resultados de la organización. En ese contexto, hay que considerar las siguientes dimensiones que incurre en su rendimiento laboral, como Clima Laboral, Comunicación, Motivación y Liderazgo, los cuales servirán como base para el desarrollo del cuestionario que se empleará como instrumento.	Clima laboral	Condiciones de trabajo	Ordinal
				Relaciones interpersonales	
				Cooperación	
			Comunicación	Asertividad	
				Comunicación interna	
			Motivación	Reconocimiento	
				Independencia	
				Competitividad	
			Liderazgo	Solución de problemas	
				Valores	
	Retroalimentación				

## Matriz de Consistencia

Título: Gestión Administrativa y Desempeño Laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Comas – 2021							
Problema	Hipótesis	Objetivos	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología	
<p><b>Problema General:</b></p> <p>¿De qué manera se relaciona la Gestión Administrativa y Desempeño Laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Comas - 2021?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <p>PE 1. ¿De qué manera se relaciona la planeación y Desempeño Laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Comas - 2021?</p> <p>PE 2. ¿De qué manera se relaciona la organización y desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Comas - 2021?</p> <p>PE 3. ¿De qué manera se relaciona la dirección y desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Comas - 2021?</p> <p>PE 4. ¿De qué manera se relaciona el control y desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Comas 2021?</p>	<p><b>Hipótesis General:</b></p> <p>Existe una relación significativa entre la Gestión Administrativa y el Desempeño Laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Comas - 2021.</p> <p><b>Hipótesis Específicos:</b></p> <p>HE 1. Existe un vínculo entre la planeación y desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Comas - 2021.</p> <p>HE 2. Existe un vínculo entre la organización y desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Comas - 2021.</p> <p>HE 3. Existe un vínculo entre la dirección y desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Comas - 2021.</p> <p>HE 4. Existe un vínculo entre el control y desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Comas - 2021</p>	<p><b>Objetivo General:</b></p> <p>Establecer la relación existente entre la Gestión Administrativa y el Desempeño Laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Comas - 2021.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <p>OE 1. Establecer la relación existente entre la planeación y el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Comas - 2021.</p> <p>OE 2. Establecer la relación existente entre la organización y desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Comas - 2021.</p> <p>OE 3. Establecer la relación existente entre la dirección y desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Comas - 2021.</p> <p>OE 4. Establecer la relación existente entre el control y desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Comas - 2021.</p>	<p><b>Gestión Administrativa</b></p>	<p><b>Planeación</b></p>	Políticas	<p>Tipo: Aplicada</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño: No experimental – corte transversal</p> <p>Nivel: Correlacional - Descriptivo</p> <p>Población: 40 colaboradores de la Municipalidad Distrital de Comas.</p> <p>Muestra: 37 colaboradores de la Municipalidad Distrital de Comas.</p>	
					Planes estratégicos		
					Establecimiento de objetivos		
					Diseño organizacional		
				<p><b>Organización</b></p>	Manual de Procedimientos y Reglamento de Organización y funciones		
					<p><b>Dirección</b></p>		Habilidades técnicas y blandas
							Comunicación
							Trabajo en equipo
			<p><b>Control</b></p>	Medición de desempeño			
				Mejora de procesos y actividades			
				Lecciones aprendidas			
			<p><b>Desempeño Laboral</b></p>	<p><b>Clima laboral</b></p>	Condiciones de trabajo		
					Relaciones interpersonales		
				<p><b>Comunicación</b></p>	Cooperación		
					Asertividad		
					Comunicación interna		
<p><b>Motivación</b></p>	Reconocimiento						
	Independencia						
	Competitividad						
<p><b>Liderazgo</b></p>	Solución de problemas						
	Valores						
	Retroalimentación						

### Anexo III

## INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN PARA RECOLECCIÓN DE DATOS

### Cuestionario: Gestión Administrativa

#### Instrucciones:

El presente cuestionario es anónimo y confidencial, que forma parte de la investigación teniendo como título "Gestión Administrativa y Desempeño Laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Comas - 2021".

Asimismo, tiene como finalidad recabar información concerniente a Gestión Administrativa de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Comas, está conformado por cuatro (04) dimensiones que permitirá conocer sus evaluaciones con fines de nuestra investigación.

En ese sentido, requerimos que se sirva marcar su respuesta de acuerdo a las escalas con un (X) la respuesta que crea conveniente, teniendo como leyenda lo siguiente:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

#### MODALIDAD

C.A.S.       Locación de Servicios

ITEM	PLANEACIÓN	1	2	3	4	5
1	La jefatura brinda información sobre las políticas de la municipalidad.					
2	Las políticas en la gestión municipal son las idóneas.					
3	La institución brinda información sobre el plan estratégico.					
4	Los objetivos van acorde a las necesidades de la institución.					

5	La jefatura brinda información sobre los objetivos generales de manera adecuada.					
---	--	--	--	--	--	--

ITEM	ORGANIZACIÓN	1	2	3	4	5
6	Considero que el organigrama institucional facilita el desarrollo de los procesos.					
7	La jefatura brinda información sobre el Manual de Organización y Funciones de su puesto de trabajo.					
8	La jefatura brinda información sobre el Reglamento de Organización y Funciones del área donde trabaja.					

ITEM	DIRECCIÓN	1	2	3	4	5
9	La jefatura posee habilidades blandas que influyen de manera positiva en la función de las labores.					
10	La jefatura presta atención y toma en cuenta las opiniones de los colaboradores.					
11	La jefatura fomenta el trabajo en equipo para el cumplimiento de objetivos.					
12	Existe una comunicación efectiva entre los colaboradores de la misma área.					

ITEM	CONTROL	1	2	3	4	5
13	La evaluación de desempeño que realiza la institución es la adecuada.					
14	El equipo de trabajo cumple con las actividades según lo planificado.					
15	Las capacitaciones que brinda la institución son relevantes para el logro de tareas y proyectos.					

## Cuestionario: Desempeño Laboral

### Instrucciones:

El presente cuestionario es anónimo y confidencial, que forma parte de la investigación teniendo como título "Gestión Administrativa y Desempeño Laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Comas - 2021".

Asimismo, tiene como finalidad recabar información concerniente a Desempeño Laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Comas, está conformado por cuatro (04) dimensiones que permitirá conocer sus evaluaciones con fines de nuestra investigación.

En ese sentido, requerimos que se sirva marcar su respuesta de acuerdo a las escalas con un aspa (X) la respuesta que crea conveniente, teniendo como leyenda lo siguiente:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

### MODALIDAD

C.A.S.       Locación de Servicios

ITEM	CLIMA LABORAL	1	2	3	4	5
1	Me siento identificado con la institución y sus valores.					
2	Los objetivos de la institución ayudan a mi crecimiento profesional.					
3	Considero que la remuneración que percibo es la adecuada.					
4	Considero que el cumplimiento de los protocolos y procedimientos de emergencia sanitaria COVID-19 que emplea la institución son los adecuados.					

ITEM	COMUNICACIÓN	1	2	3	4	5
5	La jefatura comunica de manera efectiva los objetivos de la institución.					
6	Considero que una escasa comunicación interna repercute en el desempeño laboral.					
7	El jefe inmediato toma en cuenta mis sugerencias y comentarios.					

ITEM	MOTIVACIÓN	1	2	3	4	5
8	La jefatura reconoce con frecuencia el esfuerzo de los colaboradores.					
9	Considero que mis ideas, sugerencias e iniciativas son tomadas en cuenta por la jefatura.					
10	Se evalúan mis aptitudes y habilidades con el objetivo de mejorar mi desempeño.					

ITEM	LIDERAZGO	1	2	3	4	5
11	Se resaltan las habilidades de liderazgo al momento de solucionar problemas y tomar decisiones.					
12	El líder de la institución brinda la motivación necesaria para realizar con éxito el trabajo.					
13	El líder de la institución demuestra valores que influyen de manera positiva en los equipos de trabajos.					
14	Recibo la retroalimentación oportuna por parte del líder de la institución.					

Finalmente, se agradece por la atención brindada.

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y Nombres: Mg. Romero Escalante Víctor Fabian

1.2. Cargo e institución donde labora: Docente UCV

1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: CUESTIONARIO "GESTION ADMINISTRATIVA"

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE						MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.												X	
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.												X	
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.												X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.												X	
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales												X	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la Hipótesis.												X	
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.												X	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, hipótesis, variables e indicadores.												X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis.												X	
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.												X	

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

X

### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN :

95%
-----

Lima, 14 de noviembre del 2021



Mg. Víctor Fabián Romero Escalante

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE  
DNI No 40786760

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### V. DATOS GENERALES

5.1. Apellidos y Nombres: Mg. Romero Escalante Víctor Fabian

5.2. Cargo e institución donde labora: Docente UCV

5.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: CUESTIONARIO "DESMPEÑO LABORAL"

### VI. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE						MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.												X	
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.												X	
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.												X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.												X	
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales												X	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la Hipótesis.												X	
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.												X	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, hipótesis, variables e indicadores.												X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis.												X	
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.												X	

### VII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

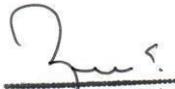
- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

X

### VIII. PROMEDIO DE VALORACIÓN :

95%

Lima, 14 de noviembre del 2021

  
 Mg. Víctor Fabian Romero Escalante

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE  
 DNI No 40786760

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y Nombres: Mg. Armas Chang Juan Carlos

1.2. Cargo e institución donde labora: Docente UCV

1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: CUESTIONARIO "GESTION ADMINISTRATIVA"

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE						MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.													X
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.													X
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.													X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.												X	
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales												X	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la Hipótesis.													X
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.													X
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, hipótesis, variables e indicadores.												X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis.													X
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.													X

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

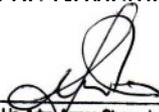
- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

X

### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN :

98.5 %
--------

Lima, 15 de Noviembre del 2021

  
 Lic. Armas Chang Juan  
 CLAD 18238

Telf. 988892284

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### V. DATOS GENERALES

5.1. Apellidos y Nombres: Mg. Armas Chang Juan Carlos

5.2. Cargo e institución donde labora: Docente UCV

5.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: CUESTIONARIO "DESEMPEÑO LABORAL"

### VI. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE						MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.													X
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.													X
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.													X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.													X
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales												X	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la Hipótesis.													X
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.													X
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, hipótesis, variables e indicadores.												X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis.													X
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.													X

### VII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

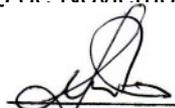
- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

X

### VIII. PROMEDIO DE VALORACIÓN :

99 %
------

Lima, 15 de Noviembre del 2021

  
 Mg. Armas Chang Juan  
 CLAD 16238

Telf.: 988892284

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y Nombres: Mg. Guerrero Vílchez Ricardo Antonio

1.2. Cargo e institución donde labora: Coordinador de la escuela de administración filial Chepén – Universidad César Vallejo

1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: CUESTIONARIO “GESTION ADMINISTRATIVA”

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE						MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.													X
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.													X
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.													X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.												X	
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales												X	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la Hipótesis.													X
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.													X
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, hipótesis, variables e indicadores.												X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis.													X
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.													X

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

X

### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

98.5%

Lima, 15 de noviembre del 2021



FIRMA DEL EXPERTO

INFORMANTE DNI No 43780851

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### V. DATOS GENERALES

5.1. Apellidos y Nombres: Mg. Guerrero Vílchez Ricardo Antonio

5.2. Cargo e institución donde labora: Coordinador de la escuela de administración filial Chepén – Universidad César Vallejo

5.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: CUESTIONARIO “DESMPEÑO LABORAL”

### VI. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE						MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.													X
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.													X
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.													X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.													X
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales												X	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la Hipótesis.													X
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.													X
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, hipótesis, variables e indicadores.												X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis.													X
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.													X

### VII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

### VIII. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

X
99%

Lima, 15 de noviembre del 2021



FIRMA DEL EXPERTO

INFORMANTE DNI No

43780851

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y Nombres: Mg. Dios Zárate Luis Enrique

1.2. Cargo e institución donde labora: Docente UCV

1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: CUESTIONARIO "GESTION ADMINISTRATIVA"

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE						MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.												X	
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.												X	
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.												X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.												X	
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales												X	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la Hipótesis.												X	
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.												X	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, hipótesis, variables e indicadores.												X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis.												X	
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.												X	

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

X

### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95%
-----

Lima, 17 de noviembre del 2021



FIRMA DEL EXPERTO  
INFORMANTE DNI No 07909441.

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### V. DATOS GENERALES

5.1. Apellidos y Nombres: Mg. Dios Zárate Luis Enrique

5.2. Cargo e institución donde labora: Docente UCV

5.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: CUESTIONARIO "DESMPEÑO LABORAL"

### VI. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE						MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.												X	
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.												X	
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.												X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.												X	
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales												X	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la Hipótesis.												X	
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.												X	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, hipótesis, variables e indicadores.												X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis.												X	
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.												X	

### VII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

### VIII. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

X
95%

Lima, 17 de noviembre del 20211



FIRMA DEL EXPERTO  
INFORMANTE DNI No 07909441

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y Nombres: Mg. Álvarez Rodríguez Juliana Cristina

1.2. Cargo e institución donde labora: Docente PFA Universidad César Vallejo

1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: CUESTIONARIO "GESTION ADMINISTRATIVA"

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE					MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE				
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.													X
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.													X
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.													X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.													X
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales													X
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la Hipótesis.													X
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.													X
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, hipótesis, variables e indicadores.													X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis.													X
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.													X

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

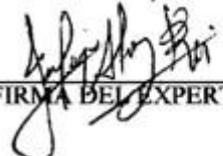
- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

X

### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN :

100 %
-------

Lima, 22 de noviembre del 2021

  
FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI No 09304074 Telf. 948013497

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### V. DATOS GENERALES

- 5.1. Apellidos y Nombres: Mg. Álvarez Rodríguez Juliana Cristina  
 5.2. Cargo e institución donde labora: Docente PFA Universidad César Vallejo  
 5.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: CUESTIONARIO "DESMPEÑO LABORAL"

### VI. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE					MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE				
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.													X
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.													X
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.													X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.													X
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales													X
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la Hipótesis.													X
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.													X
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, hipótesis, variables e indicadores.													X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis.													X
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.													X

### VII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

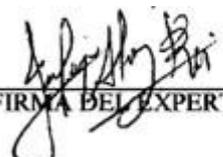
- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

X

### VIII. PROMEDIO DE VALORACIÓN :

100 %
-------

Lima, 22 de noviembre del 2021

  
 FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI N° 09304074 Telf. 948013497

Comas, 20 de julio de 2021.

**CARTA N° 001-2021/LSPM**

**SEÑOR**

**Abog. RAÚL DÍAZ PÉREZ**

**ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS**

**Presente. -**

Atención: C.P. Óscar E. Arias Acuña  
Sub Gerencia de Abastecimiento



Por medio de la presente tengo el agrado de saludarlo y a la vez comunicarle que me encuentro efectuando mi Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración en la Universidad Cesar Vallejo, motivo por el cual recurro a su despacho a efectos de requerir la autorización para desarrollar mi estudio de investigación en vuestra institución teniendo como título "Gestión Administrativa y Desempeño Laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Comas - 2021", permitiéndome considerar aplicar los instrumentos de investigación, la publicación del estudio de investigación en el repositorio de la universidad y así como también brindarme las facilidades del caso para llevar a cabo dicha investigación.

Finalmente, agradezco la atención correspondiente y deseándole éxitos en la gestión que tan dignamente dirige, me suscribo de usted.

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Slins Pacheco Mociote".

**LEEREEMICK SLINS PACHECO MOCILOTE**  
**DNI N° 46232128**

**Celular: 953558358**

**Dirección: Mz. H Lt. 05 A.H Las Lomas de Ventanilla Alta – Distrito de Ventanilla**



Municipalidad Distrital de  
Comas

Gerencia Municipal



BICENTENARIO  
PERÚ 2021

*"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"*  
*"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"*  
*"Perú suyunchikpa Iskay Pachak Watan: iskay watañam qispisqanmanta karun"*

Comas, 22 de julio del 2021.

**CARTA N° 069-2021-GM/MDC**

**Señorita:**

**LEEREEMICK SLINS PACHECO MOCILOTE**

Estudiante de la Carrera de Administración de la Universidad César Vallejo  
Distrito de Ventanilla.

**Presente.** -

Referencia: CARTA N° 001-2021/LSPM.

Asunto: Autorización para realizar estudio de investigación  
titulado: "Gestión Administrativa y Desempeño Laboral de los  
colaboradores en la Municipalidad Distrital de Comas - 2021"

Tengo a bien dirigirme a usted, para hacerle llegar un cordial saludo a nombre del Abog. RAÚL DÍAZ PÉREZ Alcalde de la Municipalidad Distrital de Comas, y en especial el mío propio en calidad de Gerente Municipal, asimismo manifestarle lo siguiente:

En atención al documento citado en la referencia, emitido ante esta institución a través del cual solicita autorización para realizar estudio de investigación titulado "Gestión Administrativa y Desempeño Laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Comas - 2021"; al respecto, este despacho DA POR ACEPTADA, su solicitud a fin de colaborar con el progreso de los estudios universitarios que cursa.

Sin otro particular, aprovecho esta oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración y estima.

Atentamente,



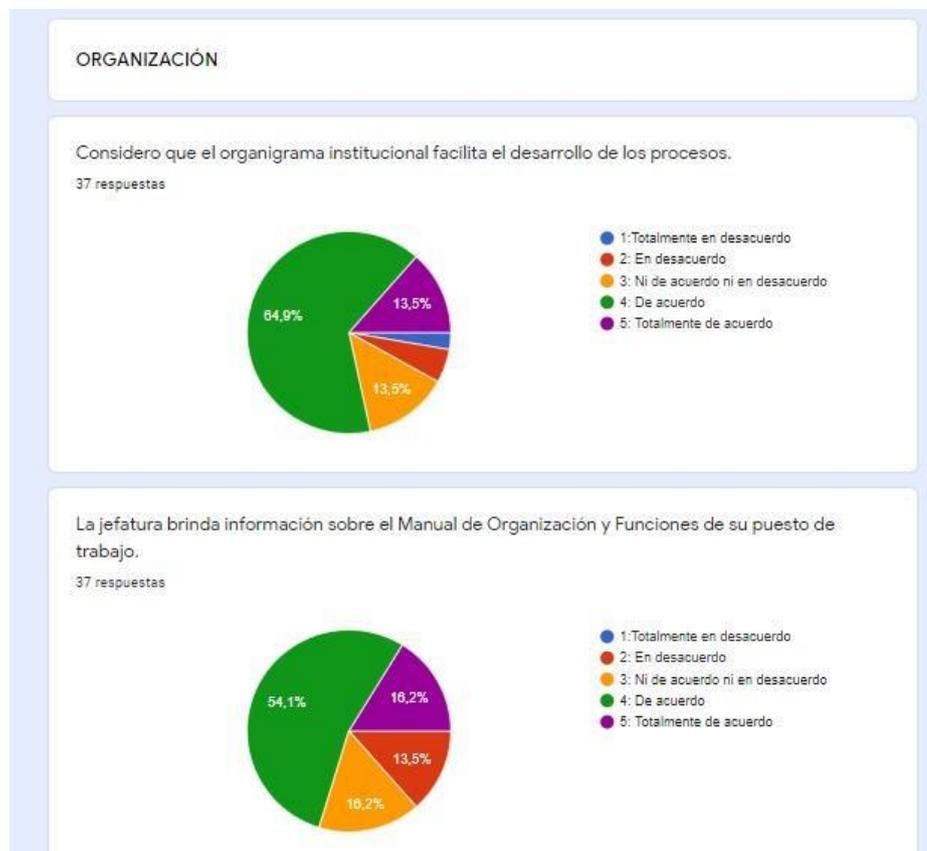
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS  
GERENCIA MUNICIPAL

CPC. RUBEN RAFAEL RIVERA CHUMPITAZ  
GERENTE

## ANEXO 7

Respuestas de cuestionario online aplicado a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Comas.

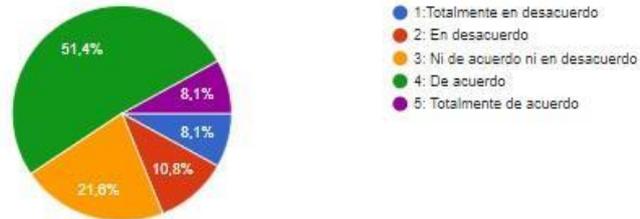
- Gestión Administrativa



## DIRECCIÓN

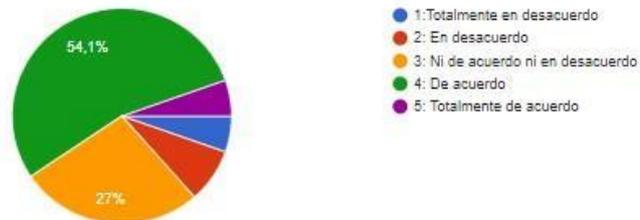
La jefatura posee habilidades blandas que influyen de manera positiva en la función de las labores.

37 respuestas



La jefatura presta atención y toma en cuenta las opiniones de los colaboradores.

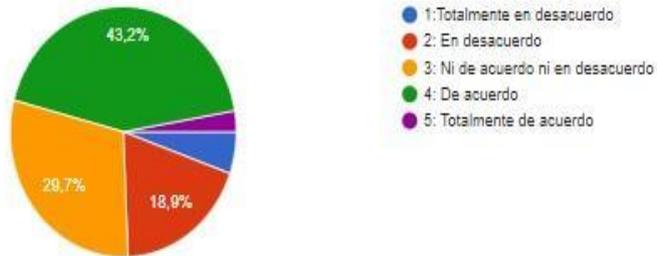
37 respuestas



## CONTROL

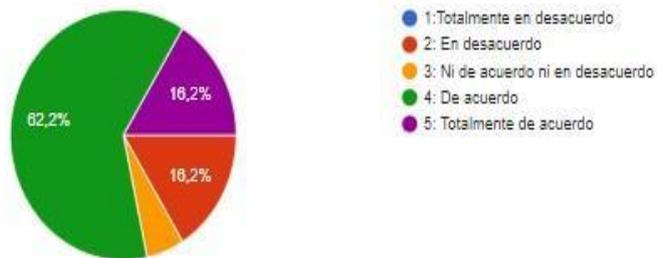
La evaluación de desempeño que realiza la institución es la adecuada.

37 respuestas



El equipo de trabajo cumple con las actividades según lo planificado.

37 respuestas

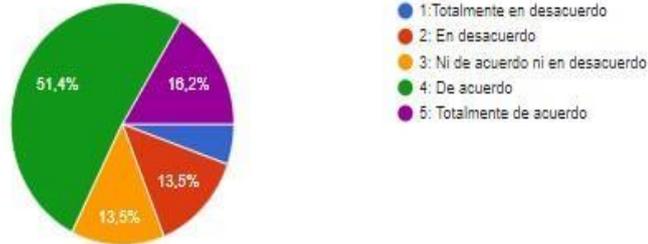


- Desempeño Laboral

### CLIMA LABORAL

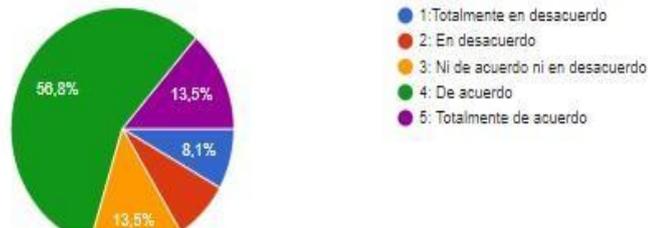
Me siento identificado con la institución y sus valores.

37 respuestas



Los objetivos de la institución ayudan a mi crecimiento profesional.

37 respuestas



### COMUNICACION

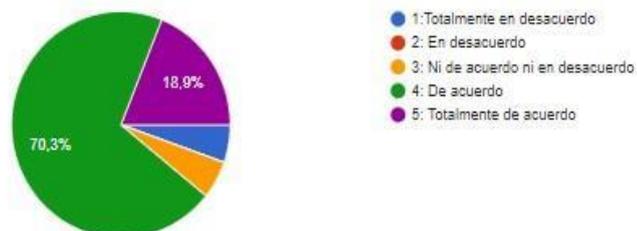
La jefatura comunica de manera efectiva los objetivos de la institución.

37 respuestas



Considero que una escasa comunicación interna repercute en el desempeño laboral.

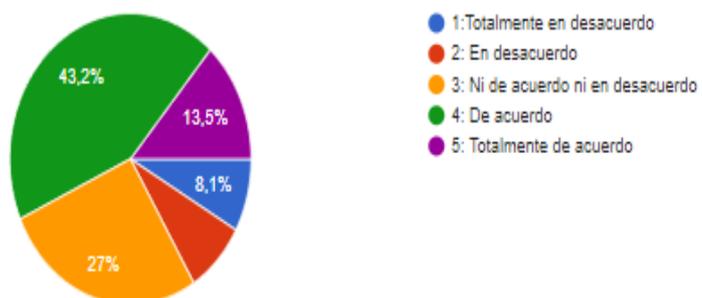
37 respuestas



## MOTIVACION

La jefatura reconoce con frecuencia el esfuerzo de los colaboradores.

37 respuestas



Se evalúan mis aptitudes y habilidades con el objetivo de mejorar mi desempeño.

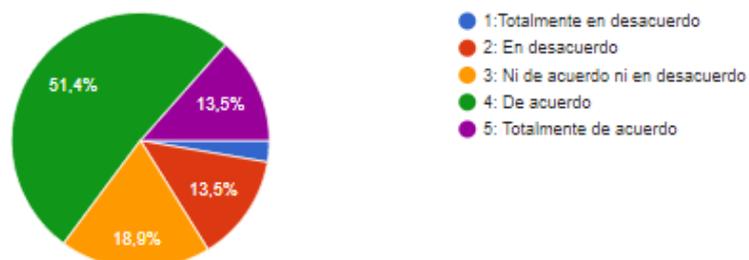
37 respuestas



## LIDERAZGO

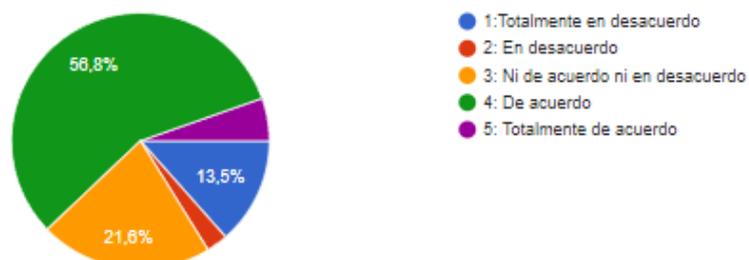
Se resaltan las habilidades de liderazgo al momento de solucionar problemas y tomar decisiones.

37 respuestas



El líder de la institución brinda la motivación necesaria para realizar con éxito el trabajo.

37 respuestas



➤ **Cálculo para hallar la muestra:**

$$n = \frac{(40)(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(40 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = 37$$

Dónde:

Muestra (n)	
Nivel de confiabilidad	95%
Población (N)	40
Valor de distribución (Z)	1.96
Margen de error (d)	5%
Porcentaje de aceptación (P)	50%
Porcentaje de no aceptación (Q)	50%

➤ **Cuadro valores de alfa de Cronbach**

<b>Coeficiente</b>	<b>Relación</b>
0.00 a +/- 0.20	Despreciable
0.2 a 0.40	Baja o ligera
0.40 a 0.60	Moderada
0.60 a 0.80	Marcada
0.80 a 1.00	Muy Alta

➤ **Resultados del Alfa de Cronbach de gestión administrativa y desempeño laboral**

<b>Variable</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>
<b>Variable 1</b>	Cuestionario	0.903
<b>Variable 2</b>	Cuestionario	0.931

➤ **Fiabilidad de la variable 1: Gestión administrativa**

**Resumen del procesamiento de los casos**

		<b>N</b>	<b>%</b>
Casos	Válidos	37	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	37	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticos de fiabilidad**

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
,903	15

La fiabilidad para la variable gestión administrativa indica que la prueba es confiable porque dio un valor de 0.903.; es decir el grado de fiabilidad del instrumento y de los ítems se considera muy alta.

➤ **Fiabilidad de la variable 2: Desempeño laboral**

**Resumen del procesamiento de los casos**

		N	%
	Válidos	37	100,0
Casos	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	37	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,931	14

La fiabilidad para la variable desempeño laboral indica que la prueba es confiable porque dio un valor de 0.931; es decir el grado de fiabilidad del instrumento y de los ítems se considera muy alta.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

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

Yo, ROMERO ESCALANTE VICTOR FABIAN, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, asesor de Tesis titulada: "GESTION ADMINISTRATIVA Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS - 2021.", cuyos autores son PACHECO MOCILOTE LEEREEMICK SLINS, AMPUERO ALCAS CHRISTIAN JESUS, 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.

LIMA, 06 de Diciembre del 2021

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ROMERO ESCALANTE VICTOR FABIAN <b>DNI:</b> 40786760 <b>ORCID</b> 0000-0002-7186-9411	Firmado digitalmente por: VROMEROES el 10-12- 2021 18:50:17

Código documento Trilce: TRI - 0209140