



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

**Gestión administrativa y desempeño laboral de los servidores
públicos de una aldea infantil en la región Lambayeque**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Rios Diaz, Karen Isabel (ORCID: 0000-0001-8652-0696)

ASESOR:

Dr. Figueroa Coronado, Erick Carlo (ORCID: 0000-002-2599-2558)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, ciudadanía y cultura de paz

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico la presente tesis a mi madre, y en especial a mi padre que ya no está física, pero si espiritualmente, siempre en que persista seguir estudiando y tener algo más que mi título profesional.

También a mi esposo quien me brinda su apoyo cada día, sobre todo durante el tiempo que desarrollé la presente tesis, y a mi hijo, mi principal motivo a seguir mejorando cada día.

Karen Isabel.

Agradecimiento

A mi familia por su apoyo incondicional e incentivarme a seguir preparándome, lo cual permitió que pudiera concretar la presente tesis.

A mi asesor académico Erick Carlos Figueroa Coronado, por sus enseñanzas y orientación durante el desarrollo de la presente.

A Dios, por permitir que logre culminar con satisfacción esta etapa académica y la realización de mis actividades de cada día.

La autora.

Índice de contenido

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de Tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra y muestreo	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5. Procedimientos.....	15
3.6. Métodos de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS	37

Índice de Tablas

Tabla 1.	Nivel de la gestión administrativa de una Aldea Infantil en la región Lambayeque.....	16
Tabla 2.	Nivel de desempeño laboral de los servidores públicos de una Aldea Infantil en la región Lambayeque.....	17
Tabla 3.	Prueba de normalidad de las dimensiones y variable gestión administrativa y el desempeño laboral.....	18
Tabla 4.	Relación entre cada una de las dimensiones de la gestión administrativa y el desempeño laboral de los servidores públicos de una Aldea Infantil en la región Lambayeque	19
Tabla 5.	Gestión administrativa y el desempeño laboral de los servidores públicos de una Aldea Infantil en la región Lambayeque.....	21
Tabla 6.	Coefficiente de correlación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los servidores públicos de una Aldea Infantil en la región Lambayeque.....	22

Resumen

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los servidores públicos de una Aldea Infantil en la región Lambayeque, la metodología que se consideró fue de tipo básica, enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, corte transversal y nivel correlacional. La muestra lo representaron 21 trabajadores. La técnica consistió en la encuesta y el instrumento el cuestionario, la confiabilidad para la gestión administrativa fue de 0,966 y del cuestionario desempeño laboral con un alfa de cronbach de 0,979. El 47,6% del personal calificaron en un nivel regular la gestión administrativa, el 66,7% del personal tenían un desempeño laboral alto, existe relación positiva moderada entre la planificación y el desempeño laboral ($\rho=0,636$; $\text{sig.}=0,002$), hay relación positiva moderada entre la organización y el desempeño laboral ($\rho=0,699$; $\text{sig.}=0,000$), también existe relación positiva moderada entre la dirección y el desempeño laboral ($\rho=0,621$; $\text{sig.}=0,003$), hay relación positiva moderada entre el control y el desempeño laboral ($\rho=0,559$; $\text{sig.}=0,008$). Se concluye que gestión administrativa y el desempeño laboral fue de nivel regular y alto en los servidores de Aldea Infantil en la región Lambayeque. Además, existe relación positiva alta entre la gestión administrativa y el desempeño laboral ($\rho=0,716$; $\text{sig.}=0,000$)

Palabras clave: Gestión administrativa, desempeño laboral, gestión pública, servidor público

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between administrative management and the work performance of public servants in a Children's Village in the Lambayeque region, the methodology considered was basic, quantitative approach, non-experimental design, cross-sectional and correlational level. The sample consisted of 21 workers. The technique consisted of a survey and the instrument was a questionnaire. The reliability of the administrative management questionnaire was 0.966 and the reliability of the work performance questionnaire was 0.979 cronbach's alpha. There is a moderate positive relationship between planning and work performance ($\rho=0.636$; sig. =0.002), there is a moderate positive relationship between organization and work performance ($\rho=0.699$; sig. =0.000), there is also a moderate positive relationship between direction and work performance ($\rho=0.621$; sig. =0.003), there is a moderate positive relationship between control and work performance ($\rho=0.559$; sig. =0.008). It is concluded that administrative management and job performance was of regular level in public servants in Aldea Infantil in the Lambayeque region. In addition, there is a high positive relationship between administrative management and work performance ($\rho=0.716$; sig. =0.000).

Keywords: Administrative management, job performance, public management, public servant.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, se han llevado a cabo estudios a nivel internacional con la finalidad de establecer modelos o un padrón de administración de las organizaciones en diversos países del mundo, específicamente se ha logrado esto con 11,000 firmas de 34 países. Durante el periodo en que se efectuaba dichas investigaciones al respecto, se tomó el tiempo de asignar puntuación a las autoridades o jefes de las organizaciones, logrando saber cuántos y cuáles tenían una gestión de manera eficiente. Colombia, ha ocupado el lugar número cuatro entre seis países latinoamericanos y el puesto 26 a nivel internacional, pues obtuvo una puntuación de 2,578.730; por el contrario, Estados Unidos con 3,308 de puntuación, tiene el primer puesto en cuanto a su gestión administrativa. Se señaló en el caso de Colombia, según la puntuación obtenida en cuanto a su calidad de gestión administrativa, que se debe a que carecen de planes estratégicos y en la forma de pensar de aquellos que están encargados de manejar dicha gestión e incrementar sus recursos para el buen funcionamiento de las empresas. (La República, 2020)

Como se sabe, la gestión administrativa viene a ser esas acciones que involucran los recursos organizacionales utilizados para lograr los objetivos institucionales. A nivel nacional, la Contraloría General de la República instaura disposiciones en caso de procesos de transferencia de gestión como también el de rendición de cuentas de titulares de los gobiernos tanto regionales como locales, este proceso será efectuado de manera firme, eficaz y adecuado. Esta transferencia de gestión administrativa tratará de reflejar de forma transparente sobre los resultados del cumplimiento en cuanto a las metas de la entidad, observará si en verdad se realizó una buena gestión de los recursos y servicios orientados al ciudadano; esta gestión administrativa es de carácter de declaración jurada; se tiene que, dicha transferencia de gestión es regulada por la Directiva N° 006-2021-CG/INTEG, y la de los gobiernos regionales y locales por la Directiva N° 008-2018-CG/GTN. (Universidad del Pacífico, 2018)

Es así que la gestión administrativa, consiste en toda actividad que se lleve a cabo para coordinar el esfuerzo de una organización, esto en la forma en que se tratará de lograr las metas trazadas mediante la colaboración de los servidores o

trabajadores, y a través de su desempeño laboral de manera eficaz, lo cual requiere de una planeación, organización, dirección y control. (Revista FIPCAEC-Fomento de la investigación y publicación en Ciencias Administrativas, Económicas y Contables, 2020)

Desde un punto de vista en el sector público, contar con una buena gestión administrativa, reduce en gran medida, los riesgos que podría provocar una mala gestión, tomando en cuenta que el principal objetivo de cada institución es la satisfacción del usuario a raíz de la atención brindada, es aquí donde también prevalece el desempeño laboral de un servidor, puesto que equivale al rendimiento laboral que un trabajador manifiesta o ejecuta, el mismo que es medido cuantitativamente en el sentido de las metas trazadas y cualitativamente en cuanto en cuanto al perfil profesional requerido, por una empresa o una entidad. Asimismo, en el sector público se cuenta a la vez con instrumentos que sirven como base a una buena gestión administrativa, como el ROF, MOF, CAP y el TUPA; la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia de Consejo de Ministros, es el encargado de valorar algunos de estos instrumentos.

Por lo que la gestión, no solo se basa en desarrollar un plan que cumpla ciertas expectativas, sino que este consta de una estrategia que sea sostenible y constante en el tiempo, acorde a las necesidades actuales. Así también, es necesario prevalecer las capacidades con las que debe contar un servidor público para desenvolverse dentro del entorno laboral, es decir su desempeño, pues son los gestores principales para que cada actividad programada sea una realidad, de la mano con un trabajo articulado, el que estén aptos para poder dar la talla en sus funciones.

El presente trabajo de investigación, lo que buscó es analizar el rol que cumplen los servidores públicos, puesto que tiene que ver mucho con la calidad del desempeño laboral, lo cual se proyecta en los resultados de una organización, situación que importa mucho tratándose de menores albergados provenientes de un seno familiar de situaciones complicadas, y que esto influye en el desenvolvimiento o el comportamiento del menor. En una Aldea Infantil, si bien es cierto cuenta con profesionales como psicóloga, nutricionista, maestros(as), enfermera, mamás y tías sustitutas, entre otros. Sin embargo, revisando justamente uno de los instrumentos que regulariza la gestión administrativa como

lo es ROF y MOF de la mayoría de estas instituciones, se observa la irregularidad en cuanto a la estructura orgánica, y que no se adapta a la realidad de los casos presentados en las mismas. Se sabe también, sobre el constante cambio de los(as) directores(as) en las Aldeas, esto último en relación al manejo de las gestiones administrativas, poco eficiente, haciendo inestable el funcionamiento de estas instituciones. Por ello, es importante determinar exactamente qué elementos son los causantes que lleva a esta inestabilidad, así como aspectos que podrían mejorar esta situación y la calidad de los servidores que brinda una institución dirigida principalmente a los menores albergados.

A lo expuesto, mereció motivo de investigación describiendo la problemática que existió en la gestión administrativa, siendo defectuosa en el sentido de que en una organización, no solo basta que el jefe de un grupo conozca las funciones u obligaciones laborales del personal, enfocado solo en resultados, sino también la manera en cómo podría conseguir un desarrollo de objetivos, en busca de un plan estratégico que coadyuve a mejorar y fortalecer el rendimiento laboral en una entidad, esto es el desempeño de sus servidores públicos; por medio de mecanismos de gestión, con el fin de que lograra un impacto positivo de una Aldea Infantil en la región Lambayeque.

Para el desarrollo de este informe de tesis, se tuvo como problema planteado: ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los servidores públicos de una Aldea Infantil en la región Lambayeque? Así como el objetivo general fue, determinar la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los servidores públicos de una Aldea Infantil en la región Lambayeque. Para los objetivos específicos se tuvo: Identificar el nivel de la gestión administrativa de una Aldea Infantil en la región Lambayeque; identificar el desempeño laboral de los servidores públicos de una Aldea Infantil en la región Lambayeque; y, establecer la relación entre cada una de las dimensiones de la gestión administrativa y el desempeño laboral de los servidores públicos de una Aldea Infantil en la región Lambayeque.

Por último, como respuesta al problema planteado de la presente tesis, se llegó a tener la siguiente hipótesis: Existe relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los servidores de una Aldea Infantil en la región Lambayeque.

II. MARCO TEÓRICO

En toda organización, entidad y/o empresa que cumplan sus objetivos, metas con éxito depende mucho de la gestión que manejan para llegar a conseguirlo, así como también es importante el desempeño de sus servidores, pues son ellos los actores principales que a través de sus funciones propias al cargo ejecutan los planes de trabajo impuestos por la entidad.

Asimismo, se mostró algunos de los antecedentes, en los estudios internacionales, Torres, (2020) las variables de gestión administrativa y el desempeño laboral en una institución educativa. Su estudio se sustentó en la teoría de Frederick Taylor (1969), la metodología corresponde a un estudio correlacional, la muestra fueron 30 docentes, aplicaron dos cuestionarios, los resultados confirmaron la relación alta entre las variables mencionadas.

Jabbar et al., (2020) examinaron los efectos de las prácticas administrativas en el desempeño laboral en Pakistán. La población fueron los empleados de universidades públicas y seleccionaron una muestra 180, utilizaron dos cuestionarios, la compensación, la capacitación y desarrollo, la planificación de carrera y selección de reclutamiento fueron las dimensiones de las prácticas administrativas, mientras la calidad del trabajo, productividad, conocimiento del trabajo y relaciones interpersonales fueron dimensiones del desempeño laboral. Demostró una relación alta entre las prácticas administrativas y el desempeño laboral de los empleados a nivel universitario.

Asiri y Sharqi (2020) este estudio tuvo como objetivo principal el identificar el efecto del empoderamiento administrativo en el desempeño de un Hospital de la Meca-Arabia Saudita. En una investigación analítica, la muestra fue de 330 personas, el personal confirma el impacto del empoderamiento administrativo sobre el desempeño sobre todo en la autorización sobre el desempeño y el impacto del equipo de trabajo sobre el desempeño. Por lo tanto las dimensiones conocimiento, autorización y equipos de trabajo por su impacto positivo en el desempeño.

Sinniah et al., (2018) evaluaron la relación que hay entre el estrés laboral y el desempeño laboral entre el personal que laboraba en el área administrativa de

los hospitales de Malasia. El estudio fue de tipo cuantitativo, los resultados indican que sus variables de estudio, la carga de trabajo, el conflicto vida- trabajo, la presión del tiempo y la presión social afectan el desempeño laboral del personal administrativo.

En el ámbito nacional, los estudio que abordaron la relación de las variables para esta investigación, en el ámbito privado Adama (2021) estableció esta relación en una pequeña empresa del sector construcción en la ciudad de Lima, el estudio correlacional, con el instrumento de la encuesta y una muestra de 30 trabajadores, las dimensiones de la gestión administrativa fue el proceso administrativo y el desempeño laboral (desempeño en las tareas, el contextual y conductas contraproducentes). En los resultados destacó la gestión administrativa en su nivel regular (66,7%), la misma categoría se encontró en el desempeño laboral en la mitad de los trabajadores. Confirmó la relación de la gestión administrativa y el desempeño laboral.

En Tarapoto, Ramírez (2021) también estudió las variables antes mencionadas, pero en sector hotelero, mediante un estudio correlacional, encuestó a 25 trabajadores. Los resultados mostraron niveles medios en la gestión administrativa y el desempeño laboral con valores de 80% y 90% respectivamente. Confirmó la relación moderada entre las variables a través de la prueba de Pearson.

En el ámbito público, Padilla (2018) en un estudio realizado en Lima, a través de un enfoque cuantitativo, aplicaron dos cuestionarios a 80 trabajadores, los resultados explican que el 55% del desempeño laboral está influenciado por la gestión administrativa de acuerdo con el coeficiente de Nagelkerke, afirmó la dependencia del desempeño laboral por parte de la gestión administrativa.

En cambio, Sedano (2018) evaluó las mismas variables de estudio en la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral de una sede de Lima, la investigación corresponde al tipo correlacional, aplicó dos cuestionarios, la población estaba conformada por 400 trabajadores y la muestra de 196. El valor de Rho fue de 0,920 que le permitió confirmar la relación de las variables.

En Trujillo, García y Huamán (2018) establecieron la relación de la gestión administrativa y el desempeño laboral en un Municipio, el estudio fue correlacional

y su muestra era de 25 trabajadores. Los resultados confirman qué relación había entre las variables motivo de estudio. La gestión administrativa también fue evaluada con la productividad laboral por Amasifuén (2018) en una municipalidad de la ciudad de Tarapoto, mediante un estudio correlacional, en una muestra de 30 administrativos, aplicó dos cuestionario, Los resultados mostraron que la gestión administrativa destacó en un nivel regular (50%), mientras el 43% del personal administrativo tuvieron un productividad laboral "Aceptable". Del estudio confirmó la relación significativa con la prueba de chi cuadrado.

El estudio se sustentó en la teoría moderna de los sistemas que fue propuesto por Karl Ludwig, esta teoría considera que una organización no existen áreas independientes, sino que hay áreas interdependientes, y que la organización es un sistema conformadas por partes interdependientes, pero hasta aquí se está obviando la parte social y humana, es así que la teoría de los sistemas Johansen considera que la sinergia de las partes puede afectar en el todo, y con el uso de esta teoría explica que la interacción de las partes del sistema generan cambios en el desempeño organizacional, también esta teoría facilita la dirección del personal, porque el personal puede ser más libre para sus propias realización, en la automotivación y autocontrol (Pantoja y Garza, 2019).

La teoría de Luther Gulick, experto estadounidense en administración pública se sustentó en que las organizaciones podrían tener más éxito si consideran los ocho elementos resumidos en un acrónimo llamado "POSDCORB", que implica la planificación, organización, la dotación de personal, dirección, coordinación, presupuestos. La teoría de Gulick se basa en la contracción de los 14 principios de Fayol (Equipo editorial de Indeed, 2021).

La gestión administrativa parte de un concepto sobre la administración de los objetivos de acuerdo con Odiorne (1995) citado por Daza (2020) lo define como un proceso administrativo a cargo de un gerente en el planteamiento de las metas comunes y las prioridades de la organización por medio de la elección de estrategias, que son compartidas con áreas de responsabilidad para su ejecución, en base a los resultados que se espera. Para el Equipo editorial de Indeed, (2021) la gestión administrativa es el acto de dirigir y mantener una entidad u organización. El objetivo central de la gestión administrativa sería crear una

estructura formal que pueda facilitar el éxito en la misma. Por lo tanto, una organización con una gestión administrativa eficaz es capaz de establecer la autoridad y jerarquía, las funciones y divide el trabajo entre sus miembros, acorde a sus capacidades, habilidades que requiere el puesto de trabajo.

Las organizaciones persiguen objetivos y metas en la prestación de un servicio o producto que está dirigido a la comunidad, en otras palabras Vásquez, (2015) conceptualiza la gestión administrativa al referirse a un pequeño grupo de personas que actúan administrando el trabajo en equipo y capital, lo que generará la producción de bienes y asimismo servicios prestados, a fin de satisfacer necesidades dentro de una comunidad. Para lograr la satisfacción despliega un conjunto de estrategias con miras a lograr objetivos propuestos por una organización y si no se tiene claro la meta es imposible evaluar los resultados y comparar con el planificado.

La gestión ha sido mayormente evaluada en el ámbito privado, aún es escaso en la gestión pública, el objetivo de lograr una administración pública eficaz, persigue reformar su estructura organizacional y la forma de actuar, a fin de favorecer los mecanismos de competencia, en influir por medio de la gestión en las habilidades, competencias, comportamientos y actitudes del personal o medio de esto lograr mejores resultados organizativos (Barba y Serrano, 2015). Por lo tanto, con la administración un gerente se encarga de generar el mejor ambiente laboral para que las personas por medio de sus funciones y actividades logren alcanzar las metas de la organización con el uso eficiente de los recursos (Riffo, 2019).

Según Mendoza (2017), señala que la gestión administrativa al estar encaminada a la obtención de metas mediante acciones estratégicas, tiene un perfil sistemático mediante el cumplimiento de la gestión en un proceso administrativo, los cuales son: la planeación, la organización, la dirección y el control.

La gestión administrativa hace referencia a un proceso sistémico, que es flexible, dinámico y también continuo, compuesto por las dimensiones gestión estratégica, operativa y de control (Ocaña, 2017).

La relevancia de la gestión administrativa favorece el logro de la ventaja competitiva y mantener su permanencia en el mercado competitivo; por lo tanto, deben enfocarse en el desempeño laboral de los empleados. Anhelos en todo tipo de organización pública y privada. Ya que las prácticas administrativas afectan el desempeño laboral de sus empleados, en especial con sus componentes gestión de recompensas y en la toma de decisiones (Weerakkody y Jayarathna, 2014). La gestión administrativa se encarga de maximizar las ganancias o el impacto social a través del desarrollo de sus actividades, se requiere de un personal motivado para alcanzar altos niveles de productividad. Asimismo la gestión administrativa puede llevar a la motivación (Bermúdez, 2017).

La buena administración enfatiza la mentalidad de servicio de la administración pública, además busca la excelencia empresarial para incorporar elementos gerenciales y una mayor comprensión del personal (Aristovnik et al., 2018). La gestión de recompensas se refiere a la formulación e implementación de estrategias para un pago justo, y lograr la satisfacción del personal respecto a los planes motivacionales como los sueldos, bonificaciones (Weerakkody y Jayarathna, 2014).

En la toma de decisiones, los trabajadores se sienten parte de la empresa cuando les consideran en los planes de la organización, tienen acceso a la información, los jefes inmediatos delegan responsabilidades y en la toma de decisiones; porque toman como propios las metas organizacionales (Weerakkody y Jayarathna, 2014).

La segunda variable correspondió al desempeño laboral, según Reyes, (2018) lo define como aquel rendimiento laboral óptimo al momento de ejecutar las actividades esenciales según el cargo que desempeña y demuestra la idoneidad del trabajador. Lo que concierne al conjunto de habilidades, conocimientos, experiencia, actitudes que le permiten alcanzar los resultados deseados de acuerdo a los servicios brindados, la atención a los detalles y la exigencia de una empresa.

Por su parte, Sora et al. (2021) el desempeño laboral se entiende como la reacción conductual y que en muchos casos se da de forma escasa en las organizaciones, por lo que del desempeño parte como estrategia de cambio.

Al evaluar el desempeño laboral implicó identificar las capacidades y habilidades del trabajador, así como las necesidades y cualidades necesarias en la interrelación de un trabajo, entre sus dimensiones comprendió el estudio de la carga laboral, calidad de trabajo, cooperación, responsabilidad, conocimiento del trabajo, asistencia, necesidad de supervisión, de esta forma se evalúa si los actos y desarrollo de las actividades logran alcanzar las metas y si se alinean al cumplimiento de las estrategias (Chiang et al., 2014).

Horsten et al., (2013) establece después de una revisión exhaustiva de los componentes en los cuestionarios de desempeño realizados en Canadá, España, Estados Unidos y Holanda y resume en seis importantes dimensiones como el conocimiento del trabajo, la calidad del trabajo, el grado de responsabilidad y productividad, las habilidades del personal y destreza que muestren, así como la actitud con respecto a la organización.

El conocimiento del trabajo se refiere al conjunto de saberes previos que tiene un trabajador para el desarrollo de su puesto, que indica los niveles de capacitación, competencia, comunicación (Tife, 2007).

La calidad del trabajo, forma en la que desenvuelve el trabajador en sus tareas diarias para alcanzar las metas, comprende el manejo del tiempo, cumplimiento del trabajo, la flexibilidad y accesibilidad (Arechavala et al., 2012).

La productividad, gestión eficiente y eficaz de los recursos de una entidad o u organización van destinados a cubrir una necesidad dentro de éstas enfocadas en alcanzar metas organizacionales (Uribe et al., 2021; Vera y Vera, 2021).

Responsabilidad, cumplimiento de las tareas en el tiempo prometido y con el cuidado de los recursos (Arechavala et al., 2012).

Habilidades y destrezas, manejo de las actividades que implican habilidades para llevar cabo las tareas como manejo de TIC, innovación (Arechavala et al., 2012).

Actitudes, rasgos de personalidad del personal que marcan sus creencias sobre la organización y manejo de sus tareas (Arechavala et al., 2012).

Rafash y Al-Rubaie (2015) El recurso humano conforma uno de los factores claves y esenciales para el éxito y progreso de las diferentes organizaciones. De

manera que las habilidades personales, las capacidades intelectuales y el ímpetu por trabajar conforman las herramientas en las organizaciones para el uso óptimo de sus miembros y de mejora constante de su desempeño y un entorno adecuado.

Adebayo et al., (2020) establecen que los beneficios complementarios, la supervisión del trabajo y los incentivos predicen significativamente niveles más altos de desempeño laboral.

Respecto a la relación de las variables, Weerakkody y Jayarathna (2014). Manifiesta que existe un impacto de las prácticas administrativas en el desempeño laboral, pero no necesariamente es significativo y el desempeño laboral se puede mejorar mediante el desarrollo de prácticas administrativas. También, Ma y Qiu (2016) estudiaron la relación entre los valores administrativos y el desempeño laboral de los servidores del gobierno en china. Establecieron una correlación significativa entre los valores administrativos y el desempeño laboral. Y la variable del aspecto administrativo explica en 21,2% de la varianza del desempeño laboral.

La importancia de las organizaciones por alcanzar altos niveles de desempeño laboral por parte de su personal siempre se enfocan en la ventaja competitiva sobre todo las prácticas administrativas antes mencionadas, y hay un impacto de ellas en el desempeño laboral, pero no es significativo (Jayarathna y Weerakkody, 2015).

De acuerdo a la ley 30057 ley del servicio civil (2013) la evaluación del desempeño en los servidores públicos, se centra en una apreciación objetiva y que sea demostrable el rendimiento en el puesto de trabajo con la finalidad de evaluar el cumplimiento de los objetivos y funciones encomendadas en su puesto de trabajo; por lo tanto, la evaluación del desempeño es una parte de la gestión del rendimiento en la planificación del talento humano. Además, la norma exige que la evaluación del desempeño se debe enfocar:

Los puntos a evaluar deben ser factores relacionados a las funciones del puesto que desempeña el servidor.

Se evalúa cuando previamente se han planteados metas cuantificables, con el cual se realiza la comparación del logro alcanzado.

El personal tiene que estar informado previamente del procedimiento de evaluación.

La evaluación exige una periodicidad anual.

La evaluación es individual en base a metas del puesto, sólo son grupales cuando la institución cuenta con indicadores de gestión institucional o por unidades.

La evaluación final debe notificarse al servidor; el mismo que puede obtener una escala de rendimiento distinguido, buen rendimiento, rendimiento observado y desaprobado.

Sólo tienen derecho a la progresión de carrera, aquellos servidores con evaluación de rendimiento distinguido que equivale a un 10%.

Cuando el servidor tiene en dos años consecutivos, un rendimiento observado; recibe una categoría de desaprobado en la evaluación.

Por último, la participación es obligatorias y aquel personal que no participa por su propia responsabilidad, se considera desaprobado automáticamente (p. 4).

Vigo y Suárez (2021) reconocen la importancia del apoyo de la dirección y de la gestión del talento humano en el desempeño de los servidores, porque los directivos son los responsables de indicar las reglas de evaluación; es decir, lo que se evaluará, cada que tiempo, los responsables de la evaluación. También, de capacitar al personal para que cada vez sigan mejorando su rendimiento a un nivel distinguido. Además, Jara et al., (2018) para la evaluación se necesita de un perfil claro del puesto, así como de las funciones; para así se facilite la evaluación en base al cumplimiento de las actividades del puesto de trabajo. La dirección es la encargada de gestionar las políticas de evaluación y las prácticas relacionadas al proceso.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Básica, pues este tipo de estudios son ideales para incrementar el conocimiento sin dar solución a una problemática. Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (CONCYTEC, 2020)

Enfoque cuantitativo, investigación que tiene un proceso previamente estructurado y objetivo que tiene como finalidad mostrar resultados cuantitativos (Bernal, 2010).

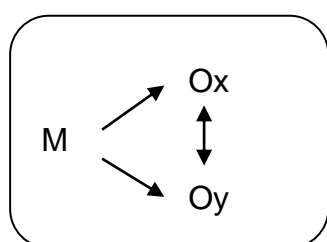
3.1.2. Diseño de investigación

No experimental – transversal – correlacional

Bernal (2010), indicó que el estudio no experimental prevalece la observación del investigador con un bajo control en la manipulación de las variables, transversal se refiere a que la recolección se realizará en un único momento. Correlacional porque establece la relación de la gestión administrativa y el desempeño laboral, sin indicar la dependencia o causalidad de las variables.

Figura 1

Diseño de la investigación



Donde

M: Muestra (Personal administrativo)

Ox: Gestión administrativa

Oy: Desempeño laboral

↕ : Relación

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión administrativa

Definición conceptual

Mendoza (2017), encaminada a la obtención de metas mediante acciones estratégicas, tiene un perfil sistemático mediante el cumplimiento de la gestión en el proceso administrativo, que implica planear, organizar, dirigir y controlar.

Definición operacional

A través de un cuestionario que midió el nivel de la gestión administrativa que facilita la gestión de las funciones del talento humano.

Dimensiones

Planificación

Organización

Dirección

Control

Variable 2: Desempeño laboral

Definición conceptual

Reyes (2018), consideró como aquel rendimiento laboral óptimo al momento de ejecutar las actividades esenciales según el cargo que desempeña y demuestra la idoneidad del trabajador. Lo que concierne al conjunto de habilidades, conocimientos, experiencia, actitudes que le permiten alcanzar los resultados deseados de acuerdo a los servicios brindados, la atención a los detalles y la exigencia de una empresa.

Definición operacional

Mediante un cuestionario que midió el desempeño superior del personal en cuanto al desarrollo de sus funciones.

Dimensiones

Conocimiento del trabajo

Calidad del trabajo

Responsabilidad

Productividad

Habilidad y destreza

Actitud

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

La población de estudio estuvo conformada por los servidores públicos de Aldeas infantiles, que estuvo conformada por 21 trabajadores.

Criterios de selección

Criterios de inclusión

Trabajadores con antigüedad mayor a 6 meses

Trabajadores de ambos sexos

Criterios de exclusión

Personal de vacaciones, personal de actividades operativas.

3.3.2. Muestra

La muestra fueron los 21 trabajadores de las aldeas infantiles

3.3.3. Muestreo

Por ser una muestra pequeña se utilizará el muestreo censal.

3.3.4. Unidad de análisis

Servidores públicos de una Aldea Infantil en la región Lambayeque.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica del estudio estuvo conformada por la encuesta.

El instrumento del estudio fue el cuestionario.

El cuestionario de gestión administrativa fue de elaboración propia, estuvo conformado por 12 preguntas agrupados: planificación (1 – 3), organización (4 – 6), dirección (7 – 9) y control (10 – 12). Mediante una escala de Likert de

1 al 5. Se realizó la validación mediante juicio de expertos y se calculó la confiabilidad con el alfa de cronbach.

El cuestionario de desempeño laboral; también fue de elaboración propia, conformada por 18 preguntas. Mediante una escala de Likert de 1 al 5. Se realizó la validación mediante juicio de expertos y se calculó la confiabilidad con el alfa de cronbach.

3.5. Procedimientos

Se solicitó el permiso al jefe de la institución de una Aldea Infantil, se elaboró el instrumento en el formulario de Google forms junto con el consentimiento. Se envió el link del formulario, y se realizó la descarga de la base de datos.

3.6. Métodos de análisis de datos

Se realizó en el programa SPSS versión 26 mediante la presentación de tablas con frecuencias y con el análisis bivariado con lo que se logró verificar la hipótesis planteada. Con la prueba de correlación de Pearson.

3.7. Aspectos éticos

El estudio consideró los siguientes criterios

Confidencialidad, no se solicitó datos como nombres y DNI a los participantes sólo se registró con un ID de participante enumerados hasta que se completó la muestra total.

Justicia, se trató a todos los participantes por igual sin haber realizado distinción de sexo, edad, color de piel.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Nivel de la gestión administrativa de una Aldea Infantil en la región Lambayeque

	N	%
Planificación		
Inadecuada	4	19,0
Regular	9	42,9
Adecuada	8	38,1
Organización		
Inadecuada	2	9,5
Regular	7	33,3
Adecuada	12	57,1
Dirección		
Inadecuada	2	9,5
Regular	13	61,9
Adecuada	6	28,6
Control		
Inadecuada	2	9,5
Regular	10	47,6
Adecuada	9	42,9
Gestión administrativa		
Inadecuada	2	9,5
Regular	10	47,6
Adecuada	9	42,9
Total	21	100,0

El 47,6 % del personal de una Aldea Infantil de la región Lambayeque evaluaron la gestión administrativa en un nivel regular, el 42,9 % en un nivel adecuado, y el 9,5 % era inadecuada. Por lo que la mayoría del personal consideran que la gestión administrativa se encuentra en un nivel aceptable.

Asimismo, las dimensiones consideradas para esta variable se tuvieron, la dimensión planificación, dirección y control en la que destacaron en un nivel medio con 42,9 %, 61,9 % y 47,3 % respectivamente; y que la única dimensión que predominó el nivel adecuado fue la organización con 57,1 %. Siendo que si la gestión administrativa es considerada aceptable, pero en su mayoría regular, se debe a que existe aún ciertos déficits que pueden superarse en cada una de estas dimensiones.

Tabla 2

Nivel de desempeño laboral de los servidores públicos de una Aldea Infantil en la región Lambayeque

	N	%
Conocimiento del trabajo		
Bajo	2	9,5
Regular	13	61,9
Alto	6	28,6
Calidad del trabajo		
Bajo	1	4,8
Regular	6	28,6
Alto	14	66,7
Responsabilidad		
Bajo	2	9,5
Regular	3	14,3
Alto	16	76,2
Productividad		
Bajo	1	4,8
Regular	5	23,8
Alto	15	71,4
Habilidad y destreza		
Bajo	2	9,5
Regular	6	28,6
Alto	13	61,9
Actitud		
Bajo	1	4,8
Regular	4	19,0
Alto	16	76,2
Desempeño laboral		
Bajo	2	9,5
Regular	5	23,8
Alto	14	66,7
Total	21	100,0

El 66,7 % de los servidores públicos de una Aldea Infantil en la región Lambayeque tenían un desempeño de nivel alto, el 23,8 % de nivel regular y el 9,5 % presentaban un desempeño bajo. Por lo que, con las respuestas obtenidas por el mismo personal de una Aldea Infantil, se tiene que donde tiene que haber una mejora es en la variable de la gestión administrativa, pues más de la mitad de los servidores públicos consideraron su desempeño laboral adecuado.

Así también, para esta variable se tiene 6 dimensiones en la que destacaron en un nivel alto fueron la calidad de trabajo (66,7 %), responsabilidad (76,2 %),

productividad (71,4 %), habilidad y destreza (61,9 %), la actitud (66,7 %), y en nivel medio se encontró la dimensión conocimiento el trabajo (61,9 %). En la que indicaron que la mayoría de servidores son responsable con las actividades a su cargo, pero que en cuanto a las habilidades y destreza con la que cuenta aún es débil.

Tabla 3

Prueba de normalidad de las dimensiones y variable gestión administrativa y el desempeño laboral

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Planificación	,910	21	,044
Organización	,844	21	,003
Dirección	,884	21	,017
Control	,893	21	,025
Gestión administrativa	,873	21	,011
Desempeño laboral	,804	21	,001

Las dimensiones y la variable gestión administrativa y el desempeño laboral presentaron un p.valor menor a 0,5. Este resultado indica que los datos tienen una distribución normal; por lo tanto se utilizó el coeficiente de correlación de spearman.

Tabla 4

Relación entre cada una de las dimensiones de la gestión administrativa y el desempeño laboral de los servidores públicos de una Aldea Infantil en la región Lambayeque.

	Desempeño laboral						Total		Rho	p. valor
	Bajo		Regular		Alto		N	%		
	N	%	N	%	N	%				
Planificación										
Inadecuada	2	50,0	1	25,0	1	25,0	4	100,0	0,636	0,002
Regular	0	0,0	4	44,4	5	55,6	9	100,0		
Adecuada	0	0,0	0	0,0	8	100,0	8	100,0		
Organización										
Inadecuada	2	100,0	0	0,0	0	0,0	2	100,0	0,699	0,000
Regular	0	0,0	4	57,1	3	42,9	7	100,0		
Adecuada	0	0,0	1	8,3	11	91,7	12	100,0		
Dirección										
Inadecuada	2	100,0	0	0,0	0	0,0	2	100,0	0,621	0,003
Regular	0	0,0	5	38,5	8	61,5	13	100,0		
Adecuada	0	0,0	0	0,0	6	100,0	6	100,0		
Control										
Inadecuada	2	100,0	0	0,0	0	0,0	2	100,0	0,559	0,008
Regular	0	0,0	4	40,0	6	60,0	10	100,0		
Adecuada	0	0,0	1	11,1	8	88,9	9	100,0		
Total	2	9,5	5	23,8	14	66,7	21	100,0		

Los servidores con una planificación inadecuada el 50% tenían un bajo desempeño, con planificación regular el 55,6% tenían un desempeño laboral de nivel alto y si la planificación fue adecuada el 100% presentaban un desempeño laboral de nivel alto.

Con la organización inadecuada, el 100 % tenían un desempeño laboral bajo, si la organización fue regular, el 57,1% con desempeño regular y la organización adecuada un 91,7% con desempeño laboral alto.

Los servidores que calificaron la dirección inadecuada, todos presentaron un desempeño laboral bajo, cuando fue adecuada el 100% tenían un desempeño laboral alto.

Con un inadecuado el 100% tenían un desempeño bajo y con un control adecuado el 88,9% presentaron un desempeño laboral alto.

El coeficiente de correlación de 0,636 y un p. valor $0,002 < 0,05$, se confirmó la relación moderada entre la planificación de la gestión administrativa y el desempeño laboral de los servidores públicos de una Aldea Infantil en la región Lambayeque.

El coeficiente de correlación de 0,699 y un p. valor $0,002 < 0,05$, se confirmó la relación moderada entre la organización de la gestión administrativa y el desempeño laboral de los servidores públicos de una Aldea Infantil en la región Lambayeque.

El coeficiente de correlación de 0,621 y un p. valor $0,003 < 0,05$, se confirmó la relación moderada entre la dirección de la gestión administrativa y el desempeño laboral de los servidores públicos de una Aldea Infantil en la región Lambayeque.

El coeficiente de correlación de 0,559 y un p. valor $0,008 < 0,05$, se confirmó la relación moderada entre el control de la gestión administrativa y el desempeño laboral de los servidores públicos de una Aldea Infantil en la región Lambayeque.

Contrastación de hipótesis

Existe relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los servidores de una Aldea Infantil en la región Lambayeque.

Prueba: Coeficiente de correlación de Spearman

$\alpha < 5\%$ (0,05)

Tabla 5

Gestión administrativa y el desempeño laboral de los servidores públicos de una Aldea Infantil en la región Lambayeque.

Gestión administrativa	Desempeño laboral						Total	
	Bajo		Regular		Alto		N	%
	N	%	N	%	N	%		
Inadecuada	2	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	100,0%
Regular	0	0,0%	5	50,0%	5	50,0%	10	100,0%
Adecuada	0	0,0%	0	0,0%	9	100,0%	9	100,0%
Total	2	9,5%	5	23,8%	14	66,7%	21	100,0%

Se observa, en la tabla 5 que los servidores públicos que consideraban la gestión administrativa como inadecuada el 100% presentaron un desempeño laboral bajo. Cuando la gestión administrativa era regular, el 50% presentaban un nivel regular y alto de desempeño laboral. Y la gestión administrativa fue adecuada el 100% presentaron un desempeño de nivel alto.

Tabla 6

Coeficiente de correlación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los servidores públicos de una Aldea Infantil en la región Lambayeque.

			Gestión administrativa	Desempeño laboral
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1,000	,716**
	Gestión administrativa	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	21	21
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,716**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	21	21

El p. valor fue de $0,000 < 0,05$; y el coeficiente de correlación de Spearman de 0,716. Confirma que existe relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los servidores públicos de una Aldea Infantil en la región Lambayeque. Y la relación es significativa alta. Por lo tanto, a mayor gestión administrativa también más alto es el desempeño laboral.

V. DISCUSIÓN

Se demostró la relación significativa de la gestión administrativa y el desempeño laboral de los servidores públicos en Aldea Infantil de Lambayeque con un coeficiente de correlación de Spearman ($\rho=0,716$, $p<0,005$). Concuerta con Torres (2020); Jabbar et al., (2020); Adama (2021); Sedano (2018) que también establecieron relación alta; mientras, Ramírez (2021) estableció un relación alta; y sólo García y Huamán (2018) establecieron relación empleado la prueba de chi cuadrado.

Los resultados demuestran la relación de ambas variables tanto en el ámbito privado como público, en el sector público más se ha estudiado en la parte educativa a nivel colegio y universidad, en municipios y hospitales y en el sector privado en el sector hotelero. Que concuerda con la teoría moderna de los sistemas de Karl Ludwig, que toda organización es interdependiente, y que lo que pasa en una parte afecta en la otra; es decir, si la gestión administrativa es adecuada a través de una buena planificación, organización, dirección control y que junto a la teoría de los sistemas esta interrelación permite mejorar el desempeño organizacional, y una buena gestión en la dirección del personal (Pantoja y Garza, 2019).

También, en base al sustento de la Ley Servir Ley N° 30057(2013) establece la gran responsabilidad de la administración en el proceso de evaluación, porque la evaluación debe ser un proceso que exige la presencia de objetivos y metas cuantificables que debe alcanzar el personal; en ese sentido, se necesita de una buena coordinación entre la parte administrativa que fija las metas instituciones y unidades y la gestión del talento humano encargado de la evaluación del desempeño y que se cumpla las metas, siempre que corresponde a las funciones del puesto, asimismo, el personal tiene el derecho a estar informado del proceso.

Por su parte, Ezzad et al., (2021) manifiesta que el desempeño laboral, muchas veces se encuentra influenciado por los tipos de estilos administrativos: es decir la forma como se dirige el proceso administrativo afectará los resultados del personal; porque estos dependen de los recursos, la capacitación, motivación, normas, políticas. Además, el aporte del Equipo editorial de Indeed, (2021) la

gestión administrativa se encarga de dirigir y mantener una entidad y que facilita el éxito de la misma. Por lo tanto, una organización con una gestión administrativa eficaz puede dejar bien en claro la autoridad y jerarquía, las funciones y las tareas de cada uno de sus miembros, porque mediante la dirección puede capacitar, motivar y entrenar al personal para una mejor habilidad que al final se vislumbra en un mayor cumplimiento de los objetivos con el uso eficiente de los recursos.

Gavilánez et al., (2018) manifiesta la influencia de la gestión administrativa a través de la habilidad en el manejo de los recursos, lo cual favorece en el logro de metas con una menor cantidad de recursos y en el menor tiempo. Porque se establecen claramente las políticas y los protocolos para la atención, así como los diferentes procesos. También genera un valor agregado y una mejor coordinación de las actividades que favorecen el desarrollo de las funciones del personal, Por lo tanto refleja un mejor desempeño laboral.

Previamente, también se realizó la evaluación de la gestión administrativa, (ver tabla 1). El 47,6% del personal calificaron en un nivel regular la gestión administrativa de la institución Aldeas Infantiles de Lambayeque. Coincide con el hallazgo de Adama (2021), también estableció un nivel regular (66,7%), al igual que Padilla (2018) encontró un 46,3% de nivel poco eficiente, Anchelia et al., (2021) muestra que la falta de funcionalidad en la forma de dirigir una institución, se caracteriza por falta de normas, políticas claras, desconocimiento de funciones, no saber cuál es el máximo puesto que se puede alcanzar en la institución, desconocimiento de quien es el jefe inmediato, duplicidad de funciones, falta de control, seguimiento y supervisión de las metas. Por lo tanto, la institución necesita una mejora de la gestión para una mejor gestión de los recursos humanos, económicos, y activos.

Estos hallazgos difieren al marco teórico que establece Weerakkody y Jayarathna (2014) sobre que no se está otorgando la relevancia suficiente a la gestión administrativa pese a que está demostrado que favorece el logro de la ventaja competitiva; por lo tanto, se identifica una necesidad de mejora en el personal gerencial; también, el aporte de Mendoza (2017), permite entender que una gestión administrativa regular no se encamina en la obtención de metas, ni

queda claro las estrategias, la motivación, estructura, los recursos y no se da seguimiento a los logros de forma oportuna.

De acuerdo, al personal de Aldeas Infantiles de Lambayeque había una planificación regular (42,9%). Resultados que demuestran según González et al., (2020) que los ejecutivos de la institución no cumplen con una buena función administrativa, no se estableció claramente, las metas, objetivos y los recursos económicos y humanos para que se logren; por lo tanto, el personal llega a realizar sus funciones sin un panorama claro, no hay una visión a largo plazo. Ya que es la base para toda la eficiencia organizacional. Por su parte, Ocaña (2017) sin una buena planificación se dificulta seguir el proceso sistemático de las actividades diarias en el personal; que no llega la información de las metas y estrategias a todos; aspecto que puede generar que algunos trabajadores se comprometan con las metas; mientras otros sólo realicen las actividades sin saber que esperan de ellos.

El 57,1% del personal de Aldeas Infantiles de Lambayeque indicaron que la institución cuenta con una adecuada organización, resultados que demuestran una buena estructura en la organización, que cuentan con los recursos económicos, financieros; sin embargo, sin una buena planificación, los recursos no tienen el horizonte de los que busca la organización, de cuáles son las metas, y como el personal debe ayudar en la organización; aspecto que llevar a un mal manejo de los recursos, y a un mayor desorden en la organización (González et al., 2020). Por lo tanto, la organización de la institución debe partir de una buena planificación para así realizar una buena asignación de los recursos y facilite en el control de los mismos.

El 61,9% del personal de la institución Aldeas infantiles de Lambayeque indicaron un nivel regular de la dirección (61,9%) (Ver tabla 1). Estos resultados se contradicen a González et al., (2020) que se necesita reforzar las acciones para el logro de los objetivos por medio de estrategias dirigidas al personal como la motivación, así como un buen liderazgo y comunicación de los jefes. La comunicación juega un rol importante porque favorece en la trasmisión de las metas, la coordinación de jefe a subordinado, así como entre compañeros y la interrelación e interdependencia entre las áreas, mientras el liderazgo permite

convencer al personal para el logro de los objetivos, así como en un mayor compromiso. La motivación, permite que los ejecutivos y jefes puedan conocer las necesidades del personal y motivar para el personal se comprometa en la consecución de los objetivos.

Por último, la dimensión control de la gestión administrativa se encontró en un nivel regular (47,6%). Este resultado indica de acuerdo al aporte de González et al., (2020), que la institución Aldeas Infantiles de Lambayeque no realiza un seguimiento continuo de las metas, mucho menos identifica la desviación de las mismas, para corregir las estrategias y establecer planes de contingencia. Por lo tanto, será difícil que la empresa sepa cuando logro cumplir con una meta planteada, o si los recursos tienen una buena gestión.

El 66,7% del personal de Aldeas infantiles de Lambayeque tenía un alto desempeño laboral, Ramírez (2021); también, encontró un nivel medio aunque con un mayor porcentaje (90%). Pero difiere a los hallazgos de Sedano (2018) que encontró un desempeño laboral de nivel bajo (53,1%). Por lo tanto, cumple con lo manifestado por Reyes, (2018) que hay un un rendimiento laboral óptimo al momento de ejecutar las actividades esenciales según el cargo que desempeña y demuestra la idoneidad del trabajador. Lo que concierne al conjunto de habilidades, conocimientos, experiencia, actitudes que le permiten alcanzar los resultados deseados de acuerdo a los servicios brindados, la atención a los detalles y la exigencia de una empresa.

El 61,9% del personal de Aldeas infantiles de Lambayeque tenían un nivel regular en el conocimiento del trabajo. Estos resultados indican que el personal no recibió inducción, desconoce de sus funciones, no recibe entrenamiento constante para el desarrollo de sus funciones. Situación que puede originar duplicidad de funciones, mayores quejas de los usuarios. Se contradice con Wiig (2000), ya que no hay una gestión del conocimiento y de generar una curva de aprendizaje en el personal. En las organizaciones, el personal debe tener conocimiento del trabajo para a la toma de decisiones, para ofrecer la mejor atención a los usuarios, también para su inducción porque esto le abre el panorama para saber que competencias debe mejorar, o de las nuevas que se necesitan para acceder, incluso por el avance de la tecnología, donde se necesita del manejo de

competencias en el manejo de herramientas informáticas, y cada vez se exige las competencias blandas (inteligencia emocional, manejo de conflictos).

Se encontró un resultado favorable en la calidad de trabajo en un nivel alto (66,7%), entonces según Arechavala et al., (2012), el personal se desenvuelve muy bien en sus tareas diarias, está enfocado en lograr las metas, realiza un buen manejo del tiempo, flexibilidad y accesibilidad. Sin embargo, López (2012) resalta que en la actualidad la calidad del trabajo es una exigencia de la administración pública; pero sobre todo se orienta en la eficiencia y eficacia; porque el personal en el desarrollo de sus funciones tiene que conseguir la mejor administración de los recursos y orientarse en el ahorro, así como en la consolidación de los servicios a la ciudadanía.

El 76,2% del personal presentaron un alto nivel de responsabilidad en Aldea Infantil en la región Lambayeque (tabla 2), Plant (2018) reconoce que la responsabilidad ha sido uno de los factores más significativos en la evolución del sector público, en la integridad y la equidad. Y no sólo como indica Arechavala et al., (2012) que la responsabilidad es un mero cumplimiento de las tareas en el tiempo prometido y con el uso eficiente de los recursos. Por lo tanto, si el personal cumple con sus funciones en congruencia con el tiempo, los recursos y adicionalmente muestra integridad; los más favorecidos serían los usuarios; por el gran interés del personal por desear cumplir sus funciones sin alejarse de la ética de la gestión pública. Como buenas prácticas de administración que favorece el desempeño laboral.

El 71,4% del personal mostró un nivel alto de productividad, indica que el personal según Warner (2017); demuestra que el personal una gran competencia para el manejo de los recursos, con la habilidad y la capacidad para lograr objetivos, saben ofrecer un buen servicio, hay una concordancia entre los servicios ofrecidos y los recursos utilizados, siendo clave en la gestión pública efectiva ya que requiere que los insumos no excedan continuamente los servicios ofrecidos. La intención general es maximizar económicamente los resultados, sobre la base de la gestión eficiente de los recursos.

El 61,9% del personal presentaron un nivel alto en la habilidad y destreza, Por lo tanto, de acuerdo con el aporte de Arechavala et al., (2012) el personal

tiene un manejo de las actividades que implican habilidades para llevar cabo las tareas como manejo de TIC, innovación, entre otros. Rafash y Al-Rubaie (2015) las habilidades son muy necesaria para el éxito y progreso de las organizaciones como herramientas para el uso óptimo en el desempeño, motivo por el cual, los gerentes del talento humano tienen que ser capaces de identificar el perfil idóneo del personal para llevar a cabo una función de manera más efectiva.

El 76,2% del personal tenían un nivel alto de la actitud, los hallazgos muestran según Arechavala et al., (2012) grandes rasgos de personalidad que marcan las creencias sobre la organización y en el manejo de sus tareas.

Mientras, Lee (2017) muestra que el principal factor que está afectando en la actitud de los empleados públicos son las recompensas monetarias por un buen desempeño. Además, el sistema de pagos afecta en la actitud del personal, ya que encuentra muy ligado con la motivación. Además, se involucra con el compromiso del personal (Park y Lee, 2020).

VI. CONCLUSIONES

1. La determinación de la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los servidores públicos de una Aldea Infantil en la región Lambayeque fue de grado directo alto ($Rho=0,716$; $Sig.=0,000$). Además, el desempeño laboral en el nivel alto se incrementó conforme mejoró la percepción de la gestión administrativa.
2. El nivel de la gestión administrativa destacó el nivel regular en el 47,6% del personal de una Aldea Infantil en la región Lambayeque; en un nivel regular se encontraron la planificación (42,9%), la dirección (61,9%), control (47,6%) y la organización fue la única dimensión en un nivel alto (57,1%).
3. El 66,7% del personal tenían un nivel alto de desempeño laboral en una Aldea Infantil en la región Lambayeque; en un nivel alto estuvieron las dimensiones calidad del trabajo (66,7%), responsabilidad (76,2%), productividad (71,4%), habilidad y destreza (61,9%), actitud (76,2%) y en un nivel medio el conocimiento del trabajo (61,9%).
4. Se encontró relación positiva moderada entre el desempeño laboral y la planificación ($\rho=0,636$; $sig.=0,002$), la organización ($\rho=0,699$; $sig.=0,000$), la dirección ($\rho=0,621$; $sig.=0,003$), y el control ($\rho=0,559$; $sig.=0,008$).

VII. RECOMENDACIONES

1. A la entidad realizar la evaluación periódica del proceso administrativo, así como centrarse en mayor capacitación del personal, a fin de lograr mejores resultados en su desempeño. Así como establecer el proceso de evaluación anual especificando las metas a evaluar y comunicar al personal en base a la ley Servir.
2. A la Aldea Infantil, se recomienda elaborar el plan estratégico institucional, así como comunicar las metas y estrategias al personal con la finalidad de lograr el mayor compromiso en el logro de metas.
3. Al área de talento humano, capacitar al personal en el conocimiento de su puesto de trabajo, elaborar los procedimientos de cada uno de los puestos de trabajo e informar al personal.
4. Se recomienda el involucramiento de la gerencia en contar con planes claros, procesos de evaluación y seguimiento de las metas en el personal. También realizar los ascensos en base a los resultados de desempeño.

REFERENCIAS

- Adama D. (2021). *Gestión administrativa y desempeño laboral en micro empresas del sector construcción, Lima 2021* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/71025>
- Adebayo O. A., Adeogun, S. O., & Umunna, M. O. (2020). Motivation and Job Performance of Administrative Personnel in Agricultural Institutions. *Management of Organizations: Systematic Research*, 83(1), 1-13. <https://doi.org/10.1515/mosr-2020-0001>
- Amasifuén P. R. (2018). *“Gestión administrativa del órgano de Control Institucional y su relación con la productividad laboral de los colaboradores en la municipalidad provincial de Moyobamba. 2017”* [Tesis Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26020>
- Anchelia, V., Inga, M., Olivares, P., & Escalante, J. L. (2021). La gestión administrativa y compromiso organizacional en instituciones educativas. *Propósitos y Representaciones*, e899-e899. <https://doi.org/10.20511/pyr2021.v9nSPE1.899>
- Arechavala N. S., Macho, A. M. N., & Llorente, M. C. M. (2012). Un análisis dinámico de la calidad del trabajo en España. Los efectos de la crisis económica. *Estudios de Economía Aplicada*, 30(1), 261-282.
- Aristovnik, A., Kovač, P., Leben, A., & Tomaževič, N. (2018). Excellence in public administration: Job satisfaction as a factor of good administration. *International Journal of Human Resources Development and Management*, 18. <https://doi.org/10.1504/IJHRDM.2018.10013660>
- Asiri A. A. I., & Sharqi, O. A. (2020). The Impact of Administrative Empowerment on the Performance of King Abdul-Aziz Hospital in Makkah City (An Applied Study). *Journal of Human Resource and Sustainability Studies*, 8(2), 157-184. <https://doi.org/10.4236/jhrss.2020.82010>

- Barba M. I., & Serrano, J. (2015). ¿Es útil la gestión de los recursos humanos en los ayuntamientos? *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 21(1), 9-16. <https://doi.org/10.1016/j.iedee.2013.09.004>
- Bermúdez R. (2017). Motivation within the administrative management of small enterprises. *Revista UNMSM - Quipukamayoc*, 25(47), 37-44. <https://doi.org/10.15381/quipu.v25i47.13801>
- Bernal C. (2010). *Metodología de la Investigación*. (3ra ed.). Pearson Educación.
- Chiang M., Gómez, N., & Salazar, C. (2014). Work Satisfaction and Leadership Styles in Public and Private Education Institutions in Chile. *Cuadernos de Administración (Universidad del Valle)*, 30(52). http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-46452014000200007%20&lng=es&tlng=
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - CONCYTEC. (2020). *Guía práctica para la formulación y ejecución de proyectos de investigación y desarrollo (I+D)*. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/24968/n/r.p.-097-2020-concytec-p-anexo-guia-practica-para-la-formulacion-y-ejecucion-de-proyectos>
- Daza A. M. (2020). Gestión administrativa en hospitales públicos de Cundinamarca- Colombia. *Lúmina*, 21, 140-162. <https://doi.org/10.30554/lumina.21.3444.2020>
- Equipo editorial de Indeed. (2021). *Estrategias para una Gestión Administrativa Efectiva*. Indeed Career Guide. <https://www.indeed.com/career-advice/career-development/effective-administrative-management-strategies>
- Ezzad, W., Khan, M., & Jabeen, A. (2021). Impact of principals' administrative styles on job performance of physical education college lecturers. *Journal of Social Research Development*, 2(2), 183-190.
- García F., & Huamán, F. (2018). *Gestión administrativa y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Rondos-Lauricocha, 2018* [Tesis Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26327>

- Gavilánez, M. I., Espín Oleas, M. E., & Arévalo Palacios, M. (2018). "Impacto de la gestión administrativa en las PYMES del Ecuador. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, julio. <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/07/gestion-administrativa-pymes.html/hdl.handle.net/20.500.11763/gestion-administrativa-pymes.zip>
- González, S. S., Viteri, D. A., Izquierdo, A. M., & Verdezoto, G. O. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37.
- Horsten L. R., Beltrán, C. A., & Moreno, M. P. (2013). Validación de un instrumento de evaluación del desempeño en el trabajo. *Revista Iberoamericana de Psicología*, 6(1), 25-32. <https://doi.org/10.33881/2027-1786.rip.6103>
- Jabbar M., Hussin, F., Muhammad, A., & Muahmmad, I. (2020). *Effect of Administrative Practices on Job Performance: An Empirical Study among Public University Employees in Pakistan*. 1-4.
- Jara, A. M., Asmat, N. S., Alberca, N. E., & Medina, J. J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(83), 740-760.
- Jayarathna D. Y., & Weerakkody, W. (2015). Impact of Administrative Practices on Job Performance: With Reference to Public Banks in Sri Lanka. *undefined*. <https://www.semanticscholar.org/paper/Impact-of-Administrative-Practices-on-Job-With-to-Jayarathna-Weerakkody/4792e28dfae30418c032fa0f0ae0e385bcd7ac5b>
- La República (2020). Colombia, puesto 26 de 38 en ranking de gestión administrativa a nivel internacional. <https://www.larepublica.co/alta-gerencia/colombia-puesto-26-de-38-en-ranking-de-gestion-administrativa-a-nivel-internacional-2963448>
- Lee, G. (2017). Performance-oriented managerial practices and job attitude in public organizations. *International Review of Public Administration*, 22(3), 245-256. <https://doi.org/10.1080/12294659.2017.1344452>

- Ley Servir (2017): Ley N° 30057 Ley Servir. El Peruano.
<https://www.servir.gob.pe/gdr/>
- Lopez, J. (2012). Quality in Public Management: From Chance to Necessity.
Revista del CLAD Reforma y Democracia, 63-+.
- Ma F., & Qiu, F. (2016). *The Relationship Between Administrative Values And Job Performance*. 1024-1027. <https://doi.org/10.2991/emcs-16.2016.252>
- Mendoza A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Ciencias Administrativas*, 3(2), 947-964.
- Ocaña J. C. L. (2017). Impacto de la gestión administrativa sobre la eficiencia de la actividad pesquera artesanal—Cantón Manta. *ECA Sinergia*, 8(2), 144-157.
- Padilla H. G. (2018). *Gestión administrativa en el desempeño laboral de los Trabajadores del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Lima-2018* [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo.
- Pantoja M. P., & Garza, J. R. S. (2019). Etapas de la administración: Hacia un enfoque sistémico. *Revista EAN*, 87, 139-154.
- Park, J., & Lee, K.-H. (2020). Organizational politics, work attitudes and performance: The moderating role of age and public service motivation (PSM). *International Review of Public Administration*, 25(2), 85-105.
<https://doi.org/10.1080/12294659.2020.1750755>
- Plant, J. F. (2018). Responsibility in Public Administration Ethics. *Public Integrity*, 20(sup1), S33-S45. <https://doi.org/10.1080/10999922.2017.1413927>
- Rafash S., & Al-Rubaie, M. (2015). The impact of job satisfaction in the success of organizations—Applied research in the board of Integrity / Investigations of the Middle Euphrates Offices. *magazine of college Administration&Economics for economic &administration & financial studies*, 7(2). <https://www.iasj.net/iasj/article/103167>
- Ramírez L. A. (2021). *Gestión administrativa y desempeño laboral en el Hotel San Marino, Tarapoto—2020* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56164>

- Revista científica Ciencias económicas y empresariales - FIPCAEC (2020). La gestión administrativa desde los procesos de las empresas agropecuarias en Ecuador. <https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/198>
- Reyes J. (2018). Desempeño laboral y los procesos administrativos, fuentes de ~ desarrollo empresarial. *Pro Sciences: revista de producción, ciencias e investigación*, 2(7), 15-22.
- Riffo R. S. (2019). Gestión administrativa y de calidad en los centros escolares de los Chorrillos. *Revista Scientific*, 4, 153-172.
- Sedano M. A. (2018). *La gestión administrativa y su relación con el desempeño laboral del personal de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral, año 2017* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/17643>
- Sinniah S., Mohamed, R. K. M. H., Kadiresan, V., Nadarajan, P. K., Keang, A. A. L. A., Awee, A., & Lazim, C. S. L. M. (2018). An Investigation of the Job Performance of Administrative Staff in Government Hospitals, Malaysia. *International Journal of Business and Management*, 13(10), p38. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v13n10p38>
- Tife M. D. (2007). Trabajador Del Conocimiento Y El Salto a La Innovación. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 61, 31-37.
- Torres L. (2020). *Gestión administrativa y el desempeño laboral de una Unidad Educativa de Guayaquil, 2020* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/61476>
- Uribe J. A., Agudelo, S., & Franco, J. A. (2021). Factores clave en la evaluación de la productividad: Estudio de caso. *Revista CEA*, 7(15). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=638168190005>
- Universidad del Pacífico (2018). Transferencia de la gestión administrativa de gobiernos regionales y locales. <https://www.up.edu.pe/egp/Documentos/Policy-Brief-04.pdf>
- Vásquez E. (2015). *La gestión universitaria por procesos*. Parainfo.

- Vera L., & Vera, J. A. (2021). Productividad laboral y salario real: Relaciones de causalidad en Venezuela. *Problemas del desarrollo*, 52(205), 27-53.
- Vigo, E., & Suárez, V. (2021). Gestión del talento humano basado en el modelo de la Ley Servir y su influencia en la productividad laboral de la Municipalidad Provincial de San Martín, periodo 2018 [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto]. <http://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/3933>
- Weerakkody W., & Jayarathna, D. Y. (2014). Impact Of Administrative Practices On Job Performance With Reference To Public Banks In Sri Lanka. *International Journal of Scientific & Technology Research*, 3.
- Warner, L. M. (2017). Productivity and Management in Public Sector. En A. Farazmand (Ed.), *Global Encyclopedia of Public Administration, Public Policy, and Governance* (pp. 1-5). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-319-31816-5_3035-1
- Wiig, K. M. (2000). Knowledge management in public administration. *Journal of Knowledge Management*, 6. <https://doi.org/10.1108/13673270210434331>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	TIPO/ NIVEL Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	TÉCNICA/ INSTRUMENTO
<p>¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los servidores públicos de una Aldea Infantil en la región Lambayeque?</p>	<p>Objetivo General: Determinar la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los servidores públicos de una Aldea Infantil en la región Lambayeque.</p> <p>Objetivos Específicos Identificar el nivel de la gestión administrativa de una Aldea Infantil en la región Lambayeque; Identificar el desempeño</p>	<p>Hipótesis: Existe relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los servidores de una Aldea Infantil en la región Lambayeque.</p>	<p>Variable 1: Gestión administrativa</p> <p>Variable 2: Desempeño Laboral.</p>	<p>Población: La población de la presente investigación estará conformada por los servidores de una Aldea Infantil en la región Lambayeque.</p> <p>La Muestra: La muestra está conformada por 21 servidores público de una Aldea Infantil en la región Lambayeque.</p>	<p>Tipo: Cuantitativo</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Diseño: Correlacional- no experimental</p>	<p>Técnica: Cuestionario</p>

	<p>laboral de los servidores públicos de una Aldea Infantil en la región Lambayeque;</p> <p>Establecer la relación entre cada una de las dimensiones de la gestión administrativa y el desempeño laboral de los servidores públicos de una Aldea Infantil en la región Lambayeque.</p>					
--	--	--	--	--	--	--

Anexo 2. Variables y operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
<p>Gestión administrativa</p> <p>Variable 1</p>	<p>Mendoza (2017), encaminada a la obtención de metas mediante acciones estratégicas, tiene un perfil sistemático mediante el cumplimiento de la gestión administrativa, que implica planear, organizar, dirigir y controlar.</p>	<p>Mediante un cuestionario dirigido al personal sobre la gestión administrativa</p>	Planificación	Metas Capacitación estrategias	<p>Ordinal</p> <p>Muy inadecuado</p> <p>Inadecuado ()</p> <p>Regular</p> <p>Adecuado</p> <p>Muy adecuado</p> <p>Inadecuada (12 – 28)</p> <p>Regular (29 – 44)</p> <p>Adecuada (45 – 60)</p>
			Organización	Estructura recompensas Autoridad	
			Dirección	Ascensos Relaciones interpersonales Colaboración	
			Control	Supervisión Desempeño cumplimiento	
<p>Desempeño laboral</p> <p>Variable 2</p>	<p>“la capacidad laboral de una persona en base a su experiencia y las actividades realizadas en el cargo que ostenta y</p>	<p>Mediante un cuestionario que mide el desempeño del personal</p>	Conocimiento del trabajo	Conocimiento de la tarea Motivación Capacitación	<p>Escala Ordinal</p>
			Calidad del trabajo	Supervisión Respeto Aporte	

	<p>la carga laboral efectuada de manera óptima y demuestra su idoneidad. Corresponde al conjunto de habilidades, conocimientos, experiencia, actitudes que le permiten alcanzar los resultados deseados de acuerdo con los servicios brindados por una empresa, así como las determinaciones técnicas con las que cuenta” (Reyes, pp. 16 -17).</p>		Responsabilidad	Cumplimiento Compromiso planificación	
			Productividad	Racionalización Eficiencia Eficacia	
			Habilidad y destreza	Competencias personales Orientación Solución de conflictos	
			Actitud	Comunicación Colaboración Amabilidad	



Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos
Cuestionario de Gestión administrativa

Muy inadecuado (1) Inadecuado (2) Regular (3) Adecuado (4) Muy adecuado (5)

		1	2	3	4	5
	Planificación					
1	Es participe en la elaboración de metas y objetivos de la institución (Aldeas infantiles)	1	2	3	4	5
2	Fue capacitado al iniciar sus labores	1	2	3	5	5
3	Le informaron sobre las estrategias de la institución para cumplir con las metas organizacionales	1	2	3	4	5
	Organización					
4	Tengo claro las funciones de mi puesto de trabajo en Aldeas infantiles	1	2	3	4	5
5	Tengo claro quién es mi jefe inmediato	1	2	3	4	5
6	Estoy satisfecha(o) con mi sueldo y beneficios laborales	1	2	3	4	5
	Dirección					
7	Tengo oportunidad de ascender en aldeas infantiles	1	2	3	4	5
8	Me llevo bien con mis compañeros de trabajo	1	2	3	4	5
9	Apoyo a mis compañeros para lograr las metas organizacionales	1	2	3	4	5
	Control					
10	La evaluación del desempeño es oportuna y justa	1	2	3	4	5
11	Estoy satisfecho con la supervisión de los jefes	1	2	3	4	5
12	Alcanzo las metas en el tiempo adecuado	1	2	3	4	5



Validez: Se hizo mediante el informe de validación de instrumento por expertos, considerando el mismo apto para la aplicación; dichos informes se adjuntaron a este informe de tesis.

Confiabilidad: A través de la confiabilidad Alfa de Cronbach el coeficiente que se obtuvo fue de 0.966 para la variable de Gestión administrativa, el cual es una prueba piloto que estuvo conformada por 12 servidores públicos de una Aldea Infantil en la región Lambayeque, teniendo una alta confiabilidad y apta para su aplicación.

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	12	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	12	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.966	12



Cuestionario de desempeño laboral

Muy inadecuado (1) Inadecuado (2) Regular (3) Adecuado (4) Muy adecuado (5)

		1	2	3	4	5
	Conocimiento del trabajo					
1	Tengo conocimientos suficientes para desarrollar las tareas de mi puesto de trabajo	1	2	3	4	5
2	Tengo habilidad para automotivarme para lograr las metas establecidas por mi empleadora	1	2	3	4	5
3	Recibo capacitación periódica para mejorar mis competencias	1	2	3	4	5
	Calidad del trabajo					
4	Respeto a mis jefes inmediatos	1	2	3	4	5
5	Respeto las ideas de los demás	1	2	3	4	5
6	Aporto ideas nuevas para mejorar el trabajo	1	2	3	4	5
	Responsabilidad					
7	Cumplo las actividades planificadas	1	2	3	4	5
8	Asumo compromiso en las actividades diarias de mi puesto	1	2	3	4	5
9	Planifico a diario las actividades a realizar	1	2	3	4	5
	Productividad					
10	Racionalizo adecuadamente los recursos asignados	1	2	3	4	5
11	Realizo el volumen adecuado diario de mi trabajo	1	2	3	4	5
12	Cumplo con todas las actividades planificadas a diario	1	2	3	4	5
	Habilidad y destreza					
13	Llevo cursos para mejorar mis destrezas en mi puesto de trabajo	1	2	3	4	5
14	Brindo una adecuada ayuda y orientación a los usuarios	1	2	3	4	5
15	Me anticipo en ofrecer soluciones a los problemas en las	1	2	3	4	5



	actividades diarias					
	Actitud					
16	Me comunico cuidando el tono suave y calmado con los usuarios	1	2	3	4	5
17	Apoyo a mis compañeros para atender a los usuarios	1	2	3	4	5
18	Trato con amabilidad a los usuarios externos	1	2	3	4	5

Validez: Se hizo mediante el informe de validación de instrumento por expertos, considerando el mismo apto para la aplicación; dichos informes se adjuntaron a este informe de tesis.

Confiabilidad: A través de la confiabilidad Alfa de Cronbach el coeficiente que se obtuvo fue de 0.979 para la variable de Desempeño laboral, el cual es una prueba piloto que estuvo conformada por 12 servidores públicos de una Aldea Infantil en la región Lambayeque, teniendo una alta confiabilidad y apta para su aplicación.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	12	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	12	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.979	18



ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 13 de junio del 2022

Señor (a)

Dr. / Mg. Carlos Alberto Gonzales Nuñez.

Ciudad.-

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

La suscrita está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de maestra en gestión pública

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- *Ficha técnica instrumental.*
- *Instrumento de recolección de datos*
- *Matriz de consistencia*
- *Cuadro de operacionalización de variables*
- *Ficha de evaluación de validación por juicios de expertos*
- *Informe de validación del instrumento*

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Firma _____

Br. Karen Isabel Rios Diaz

DNI 46104741

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
TÍTULO DE LA TESIS: Gestión administrativa y desempeño laboral de los servidores públicos de una Aldea Infantil en la región Lambayeque

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Criterios de evaluación								Observaciones
				Relación entre variable y dimensión		Relación entre dimensión e indicador		Relación entre indicador e ítem		Relación entre ítem y opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión administrativa	Planificación	Metas	Es participe en la elaboración de metas y objetivos de la institución (Aldeas infantiles)	x		x		x		x		
		Capacitación	Fue capacitado al iniciar sus labores	x		x		x		x		
		Estrategias	Le informaron sobre las estrategias de la institución para cumplir con las metas organizacionales	x		x		x		x		
	Planifica la hoja de ruta del sistema turístico		x		x		x		x			
	Organización	Estructura	Tengo claro las funciones de mi puesto de trabajo en Aldeas infantiles	x		x		x		x		
		Recompensas	Tengo claro quién es mi jefe inmediato	x		x		x		x		
			La estructura organizacional de la gerencia regional favorece el turismo	x		x		x		x		
	Autoridad	Estoy satisfecha(o) con mi sueldo y beneficios laborales	x		x		x		x			
	Dirección	Ascensos	Tengo oportunidad de ascender en aldeas infantiles	x		x		x		x		
		Relaciones interpersonales	Me llevo bien con mis compañeros de trabajo	x		x		x		x		
		Colaboración	Apoyo a mis compañeros para lograr las metas organizacionales	x		x		x		x		
	Control	Supervisión	Estoy satisfecho con la supervisión de los jefes	x		x		x		x		
		Desempeño	Se verifica el cumplimiento de los planes en materia turística	x		x		x		x		
			Se mide y evalúa los resultados en función de las metas alcanzadas	x		x		x		x		
Cumplimiento		Alcanzo las metas en el tiempo adecuado	x		x		x		x			



Variable	Dimensión	Indicador	Items	Criterios de evaluación								Observaciones
				Relación entre variable y dimensión		Relación entre dimensión e indicador		Relación entre indicador e ítem		Relación entre ítem y opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Desempeño laboral	Conocimiento del trabajo	Conocimiento de la tarea	Tengo conocimientos suficientes para desarrollar las tareas de mi puesto de trabajo	x		x		x		x		
		Motivación	Tengo habilidad para automotivarme para lograr las metas establecidas por mi empleadora	x		x		x		x		
		Capacitación	Recibo capacitación periódica para mejorar mis competencias	x		x		x		x		
	Calidad del trabajo	Supervisión	Respeto a mis jefes inmediatos	x		x		x		x		
		Respeto	Respeto las ideas de los demás	x		x		x		x		
		Aporte	Aporto ideas nuevas para mejorar el trabajo	x		x		x		x		
	Responsabilidad	Cumplimiento	Cumplo actividades diarias de mi puesto	x		x		x		x		
		Compromiso	Asumo compromiso en las actividades diarias de mi puesto	x		x		x		x		
		Planificación	Planifico a diario las actividades a realizar	x		x		x		x		
	Productividad	Racionalización	Racionalizo adecuadamente los recursos asignados	x		x		x		x		
		Eficiencia	Realizo el volumen adecuado diario de mi trabajo	x		x		x		x		
		Eficacia	Cumplo con todas las actividades planificadas a diario	x		x		x		x		
	Habilidad y destreza	Competencias personales	Llevo cursos para mejorar mis destrezas en mi puesto de trabajo	x		x		x		x		
		Orientación	Brindo una adecuada ayuda y orientación a los usuarios	x		x		x		x		
		Solución de conflictos	Me anticipo en ofrecer soluciones a los problemas en las actividades diarias	x		x		x		x		
	Actitud	Comunicación	Me comunico cuidando el tono suave y calmado con los usuarios	x		x		x		x		
		Colaboración	Apoyo a mis compañeros para atender a los usuarios	x		x		x		x		
		Amabilidad	Trato con amabilidad a los usuarios externos	x		x		x		x		

Grado y Nombre del Experto: *Magister Carlos Alberto Gonzalez Nuñez.*

Firma del experto :



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión administrativa y desempeño laboral de los servidores públicos de una Aldea Infantil en la región Lambayeque

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de gestión administrativa y desempeño laboral

3. TESISISTA:

Br.: Karen Isabel Rios Diaz

4. DECISIÓN:

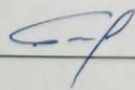

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 13 de junio de 2022

<p> 16737408</p> <hr/> <p>Firma/DNI EXPERTO</p>	<p></p> <p>HUELLA</p>
--	--



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **GONZALES NUÑEZ**
Nombres **CARLOS ALBERTO**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **16737408**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**
Fecha de Expedición **10/10/18**
Resolución/Acta **0334-2018-UCV**
Diploma **052-044422**
Fecha Matrícula **05/08/2012**
Fecha Egreso **24/08/2014**

Fecha de emisión de la constancia:
20 de Junio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000786860

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 20/06/2022 13:04:30-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 13 de junio del 2022

Señor (a)

Dr. / Mg. Darwin Ismael Valderrama Rodríguez.

Ciudad.-

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

La suscrita está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de maestra en gestión pública

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- *Ficha técnica instrumental.*
- *Instrumento de recolección de datos*
- *Matriz de consistencia*
- *Cuadro de operacionalización de variables*
- *Ficha de evaluación de validación por juicios de expertos*
- *Informe de validación del instrumento*

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Firma _____

Br. Karen Isabel Rios Diaz

DNI 46104741

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
TÍTULO DE LA TESIS: Gestión administrativa y desempeño laboral de los servidores públicos de una Aldea Infantil en la región Lambayeque

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Criterios de evaluación								Observaciones
				Relación entre variable y dimensión		Relación entre dimensión e indicador		Relación entre indicador e ítem		Relación entre ítem y opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión administrativa	Planificación	Metas	Es participe en la elaboración de metas y objetivos de la institución (Aldeas infantiles)	x		x		x		x		
		Capacitación	Fue capacitado al iniciar sus labores	x		x		x		x		
		Estrategias	Le informaron sobre las estrategias de la institución para cumplir con las metas organizacionales	x		x		x		x		
	Planifica la hoja de ruta del sistema turístico		x		x		x		x			
	Organización	Estructura	Tengo claro las funciones de mi puesto de trabajo en Aldeas infantiles	x		x		x		x		
		Recompensas	Tengo claro quién es mi jefe inmediato	x		x		x		x		
		Autoridad	La estructura organizacional de la gerencia regional favorece el turismo	x		x		x		x		
	Estoy satisfecha(o) con mi sueldo y beneficios laborales		x		x		x		x			
	Dirección	Ascensos	Tengo oportunidad de ascender en aldeas infantiles	x		x		x		x		
		Relaciones interpersonales	Me llevo bien con mis compañeros de trabajo	x		x		x		x		
		Colaboración	Apoyo a mis compañeros para lograr las metas organizacionales	x		x		x		x		
	Control	Supervisión	Estoy satisfecho con la supervisión de los jefes	x		x		x		x		
		Desempeño	Se verifica el cumplimiento de los planes en materia turística	x		x		x		x		
			Se mide y evalúa los resultados en función de las metas alcanzadas	x		x		x		x		
		Cumplimiento	Alcanzo las metas en el tiempo adecuado	x		x		x		x		



Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Criterios de evaluación								Observaciones
				Relación entre variable y dimensión		Relación entre dimensión e indicador		Relación entre indicador e ítem		Relación entre ítem y opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Usuarios con habilidades diferentes	comunicación	Tono de voz	Se comunica en un tono adecuado con usuarios de habilidades diferentes	x		x		x		x		
		Trato igualitario	Ofrece un trato distinto a usuarios con habilidades diferentes	x		x		x		x		
			Considera el trastorno del espectro autista como una discapacidad que impide la comunicación con otras personas	x		x		x		x		
		Comunicación clara y sencilla	Considera el aprendizaje de lenguaje de señas peruana como una habilidad primordial para el trato público	x		x		x		x		
	Escucha atenta	Presta atención a las necesidades que le comunica una persona con discapacidad motora o auditiva	x		x		x		x			
	movilidad	Apoyo para movilizar	Las personas en silla de ruedas o que usan muletas para desplazarse, lo pueden hacer sin problemas dentro de la Municipalidad	x		x		x		x		
			Las personas con habilidades diferentes se ubican fácilmente hacia el personal que atenderá su necesidad	x		x		x		x		
		Brinda apoyo si le solicitan	Siempre espera a pedir ayuda para poder desplazarse dentro de la institución pública para la atención	x		x		x		x		
			Recibe ayuda por iniciativa del personal administrativo de la Municipalidad	x		x		x		x		
	Ofrece apoyo	La atención a usuarios con discapacidad motora es satisfactoria	x		x		x		x			
	infraestructura	Facilidad de acceso	La infraestructura de la Municipalidad se adecua a las necesidades de desplazamiento del usuario	x		x		x		x		
			La municipalidad cuenta con rampa para personas en silla de ruedas	x		x		x		x		
			Las escaleras dentro de la municipalidad cuentan con barandas de apoyo	x		x		x		x		
		Facilidad de movilidad	Dentro de las instalaciones de la municipalidad ha tenido problemas para acudir ante una autoridad	x		x		x		x		
	La infraestructura de la municipalidad se adecúa a la población con habilidades diferentes		x		x		x		x			
	Organización	Seguridad	Al ingresar a la municipalidad se siente en un ambiente seguro	x		x		x		x		
			Siente ansiedad por el trato recibido por parte del personal administrativo	x		x		x		x		
			La atención brindada la recibió de manera adecuada	x		x		x		x		
			Se sintió satisfecho con la atención que les brindó el personal administrativo respecto a sus necesidades	x		x		x		x		
			Para la realización de más de un trámite en la municipalidad iría con algún representante para poder comunicarse	x		x		x		x		

Grado y Nombre del Experto: Mg. Darwin I. Valderrama Rodríguez

Firma del experto



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión administrativa y desempeño laboral de los servidores públicos de una Aldea Infantil en la región Lambayeque

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de gestión administrativa y desempeño laboral

3. TESISTA:

Br.: Karen Isabel Rios Diaz

4. DECISIÓN:



Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 13 de junio de 2022

<p> Mg. Darwin I. Valderrama Rodríguez Firma/DNI 16587408 EXPERTO</p>	<p> HUELLA</p>
--	--



CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **VALDERRAMA RODRIGUEZ**
Nombres **DARWIN ISMAEL**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **16587408**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**
Rector **ORBEGOSO VENEGAS BRIJALDO SIGIFREDO**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Decano **MOYA RONDO RAFAEL MARTIN**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAGISTER EN GESTION PUBLICA**
Fecha de Expedición **19/12/2014**
Resolución/Acta **1190-2014-UCV**
Diploma **A1863933**
Fecha Matrícula **Sin información (*****)**
Fecha Egreso **Sin información (*****)**

Fecha de emisión de la constancia:
24 de Junio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000793952

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 24/06/2022 11:44:43-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(*****) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe>



ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 13 de junio del 2022

Señor (a)

Dr. / Mg. Yeny Suárez Huamán..

Ciudad.-

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

La suscrita está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de maestra en gestión pública

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- *Ficha técnica instrumental.*
- *Instrumento de recolección de datos*
- *Matriz de consistencia*
- *Cuadro de operacionalización de variables*
- *Ficha de evaluación de validación por juicios de expertos*
- *Informe de validación del instrumento*

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Firma _____

Br. Karen Isabel Rios Diaz

DNI 46104741



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión administrativa y desempeño laboral de los servidores públicos de una Aldea Infantil en la región Lambayeque

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Criterios de evaluación								Observaciones
				Relación entre variable y dimensión		Relación entre dimensión e indicador		Relación entre indicador e ítem		Relación entre ítem y opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión administrativa	Planificación	Metas	Es participe en la elaboración de metas y objetivos de la institución (Aldeas infantiles)	x		x		x		x		
		Capacitación	Fue capacitado al iniciar sus labores	x		x		x		x		
		Estrategias	Le informaron sobre las estrategias de la institución para cumplir con las metas organizacionales	x		x		x		x		
	Planifica la hoja de ruta del sistema turístico		x		x		x		x			
	Organización	Estructura	Tengo claro las funciones de mi puesto de trabajo en Aldeas infantiles	x		x		x		x		
		Recompensas	Tengo claro quién es mi jefe inmediato	x		x		x		x		
			La estructura organizacional de la gerencia regional favorece el turismo	x		x		x		x		
	Dirección	Autoridad	Estoy satisfecha(o) con mi sueldo y beneficios laborales	x		x		x		x		
		Ascensos	Tengo oportunidad de ascender en aldeas infantiles	x		x		x		x		
		Relaciones interpersonales	Me llevo bien con mis compañeros de trabajo	x		x		x		x		
	Colaboración		Apoyo a mis compañeros para lograr las metas organizacionales	x		x		x		x		
	Control	Supervisión	Estoy satisfecho con la supervisión de los jefes	x		x		x		x		
		Desempeño	Se verifica el cumplimiento de los planes en materia turística	x		x		x		x		
			Se mide y evalúa los resultados en función de las metas alcanzadas	x		x		x		x		
	Cumplimiento	Alcanzo las metas en el tiempo adecuado	x		x		x		x			

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Criterios de evaluación								Observaciones
				Relación entre variable y dimensión		Relación entre dimensión e indicador		Relación entre indicador e ítem		Relación entre ítem y opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Desempeño laboral	Conocimiento del trabajo	Conocimiento de la tarea	Tengo conocimientos suficientes para desarrollar las tareas de mi puesto de trabajo	x		x		x		x		
		Motivación	Tengo habilidad para automotivarme para lograr las metas establecidas por mi empleadora	x		x		x		x		
		Capacitación	Recibo capacitación periódica para mejorar mis competencias	x		x		x		x		
	Calidad del trabajo	Supervisión	Respeto a mis jefes inmediatos	x		x		x		x		
		Respeto	Respetos las ideas de los demás	x		x		x		x		
		Aporte	Aporto ideas nuevas para mejorar el trabajo	x		x		x		x		
	Responsabilidad	Cumplimiento	Cumplo actividades diarias de mi puesto	x		x		x		x		
		Compromiso	Asumo compromiso en las actividades diarias de mi puesto	x		x		x		x		
		Planificación	Planifico a diario las actividades a realizar	x		x		x		x		
	Productividad	Racionalización	Racionalizo adecuadamente los recursos asignados	x		x		x		x		
		Eficiencia	Realizo el volumen adecuado diario de mi trabajo	x		x		x		x		
		Eficacia	Cumplo con todas las actividades planificadas a diario	x		x		x		x		
	Habilidad y destreza	Competencias personales	Llevo cursos para mejorar mis destrezas en mi puesto de trabajo	x		x		x		x		
		Orientación	Brindo una adecuada ayuda y orientación a los usuarios	x		x		x		x		
		Solución de conflictos	Me anticipo en ofrecer soluciones a los problemas en las actividades diarias	x		x		x		x		
	Actitud	Comunicación	Me comunico cuidando el tono suave y calmado con los usuarios	x		x		x		x		
		Colaboración	Apoyo a mis compañeros para atender a los usuarios	x		x		x		x		
		Amabilidad	Trato con amabilidad a los usuarios externos	x		x		x		x		

Grado y Nombre del Experto: **MG. YENY SUAREZ HUAMAN**

Firma del experto :



41102361



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión administrativa y desempeño laboral de los servidores públicos de una Aldea Infantil en la región Lambayeque

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de gestión administrativa y desempeño laboral

3. TESISISTA:

Br.: Karen Isabel Rios Diaz

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 13 de junio de 2022

 Firma/DNI EXPERTO	41102361  HUELLA
---	--



POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"



Chiclayo, 23 de mayo del 2022

SEÑOR: Prof. María Consuelo Guarnizo Culquicondor
Directora de la Aldea Infantil "Virgen de la Paz"

Ciudad.

ASUNTO : Solicita autorización para realizar investigación
REFERENCIA : Solicitud de la interesada de fecha: 23 de mayo de 2022

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Chiclayo, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grado Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: Ríos Díaz Karen Isabel
- 2) Programa de estudios : Posgrado
- 3) Mención : Maestría
- 4) Ciclo de estudios : III
- 5) Título de la investigación : **Gestión administrativa y desempeño laboral de los servidores públicos de una Aldea Infantil de la región Lambayeque**
- 6) Asesor : Dr. Erick Carjo Figueroa Coronado

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,

Mg. Yosip Ibrahin Mejia Diaz

JEFE EPG-UCV-CH

arp (CI).

Resultado de Fiabilidad de Instrumentos

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	12	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	12	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.983	30

V	Gestión administrativa												Desempeño laboral																	
D	Planificación			Organización			Dirección			Control			Conocimiento del trabajo			Calidad del trabajo			Responsabilidad			Productividad			Habilidad y destreza			Actitud		
Nº	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Pregunta 14	Pregunta 15	Pregunta 16	Pregunta 17	Pregunta 18
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	
2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	2	4	4	2	5	3	2	4	4	4	3	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
4	3	4	4	4	5	3	2	3	4	3	4	3	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5
5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	3	4	3	4	3	4
6	3	2	2	3	4	1	3	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
7	4	4	4	5	5	4	1	5	5	4	4	5	5	5	3	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	5	2	3	3	4	2	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	5	5	3	3	5	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	3	3	4	5	3	2	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	2	2	4	3	4	4	4
12	2	3	2	3	4	3	2	4	4	3	3	3	4	3	2	4	3	4	3	4	3	4	4	3	2	4	3	3	4	4