

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

**Gestión Administrativa y Productividad Laboral de los
Trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de
la Municipalidad Provincial de Satipo – 2019**

Para Optar : Título Profesional de Licenciado en Administración

Autor(es) : Bach. Torre Enero Yose Judith

Asesor : Mg. Verástegui Velásquez Graciela Soledad

Línea de Investigación
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de Inicio y
Culminación : 20.06.2019 - 19.06.2020

Huancayo – Perú
2022

[Escriba aquí]

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADOS

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

TESIS

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PRODUCTIVIDAD
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA DE
ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DE LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE SATIPO – 2019**

PRESENTADA POR:

Bach. Torre Enero Yose Judith

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

Licenciado en Administración

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

DECANO : _____
DR. VÁSQUEZ VÁSQUEZ WILBER GONZALO

PRIMER MIEMBRO : _____
DR. AGUADO RIVEROS ULDARICO INOCENCIO

SEGUNDO MIEMBRO : _____
DR. LOPEZ QUILCA FREDY JESUS

TERCER MIEMBRO : _____
MTRO. MARTINEZ VITOR PAUL DENIS.

Huancayo, de del 2022

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PRODUCTIVIDAD
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA
DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DE LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SATIPO – 2019**

ASESOR

MG. GRACIELA SOLEDAD VERÁSTEGUI VELÁSQUEZ

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación está dedicada a mis padres quienes me apoyaron de forma incondicional en este trayecto a fin de cumplir con mis objetivos de ser una profesional con visión.

Yose Judith

AGRADECIMIENTO

Agradecer a Dios por bendecirme con salud, por guiarme a lo largo de mi existencia, ser el apoyo y fortaleza en los momentos de debilidad.

A mi familia, por haberme brindado la oportunidad de formarme profesionalmente en esta prestigiosa Universidad y ser el apoyo constante durante el desarrollo de nuestra profesión, por confiar y creer en mis expectativas, por los consejos, valores y principios que me han inculcado.

Agradecer a los docentes de la Escuela Profesional de Administración y Sistemas de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de mi profesión; asimismo agradecer de manera especial a la Municipalidad Provincial de Satipo - Gerencia de Administración y Finanzas, por darme la oportunidad de realizar el estudio de Investigación.

Yose Judith

INDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

INDICE

INDICE DE TABLAS

INDICE DE GRAFICOS

RESUMEN

ABSTRAC

INTRODUCCION

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACION

I. PLANTEAMIENTO, SISTEMATIZACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	13
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	16
1.2.1 Problema General	16
1.2.2 Problemas Específicos	16
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	17
1.3.1 Objetivo General	17
1.3.2 Objetivos Específicos	17
1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	17
1.4.1 Justificación Teórica	17
1.4.2 Justificación Práctica	18
1.4.3 Justificación Metodológica	18
1.4.4 Justificación Social	18
1.4.5 Justificación de Conveniencia	18
1.5 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	19
1.5.1 Delimitación Espacial	19
1.5.2 Delimitación Temporal	19
1.5.3 Delimitación Conceptual o Temática	19
II. MARCO TEÓRICO	20
2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	20

2.2	BASES TEÓRICAS	29
2.3	DEFINICION DE CONCEPTOS	38
2.4	HIPÓTESIS Y VARIABLES	41
2.4.1.	Hipótesis Genera	41
2.4.2.	Hipótesis Específicas	41
2.5	OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES	42
III.	METODOLOGÍA	44
3.1	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	44
3.2	TIPO DE LA INVESTIGACIÓN	45
3.3	NIVEL DE INVESTIGACIÓN	46
3.4	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	46
3.5	POBLACIÓN Y MUESTRA	46
3.6	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	48
3.6.1	Técnicas de Recolección de Datos	48
3.6.2	Instrumentos de Recolección de Datos	48
3.7	PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	48
IV	ANALISIS Y DISCUSION DE RESULTADOS	49
4.1.	TECNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS	49
4.2.	PRESENTACION DE RESULTADOS EN TABLAS, GRAFICOS, FIGURAS, ETC.....	49
4.3.	CONTRASTACION DE HIPOTESIS	80
4.3.1	Contraste de la hipótesis general	80
4.3.2	Contrastación de la hipótesis especifica 01	82
4.3.3	Contrastación de la hipótesis especifica 02	84
4.4.	DISCUSION DE RESULTADOS	86
	CONCLUSIONES	90
	RECOMENDACIONES	92
	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	93
	ANEXOS	95
•	MATRIZ DE CONSISTENCIA	96
•	OPERACIONALZACION DE VARIABLES	97
•	INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS	99
•	FOTOS, ETC	102

RESUMEN

La presente investigación Gestión Administrativa y Productividad Laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Satipo - 2019. Se aborda en un periodo de cambios de tipo económico, social y político. Los servidores forman un grupo humano de suma importancia en este proceso de cambio, puesto que, como potencial humano se desenvuelven socialmente y tienen estilos de vida según su formación y entorno social, que se relaciona con la calidad del servicio de la institución, tiene como objetivo general establecer la relación de Gestión Administrativa y la Productividad Laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Satipo 2019. Para el desarrollo de esta investigación se utilizó un cuestionario por cada variable, los cuales permitieron la recolección de información, teniendo como muestra a 40 trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Satipo – 2019. La investigación es de tipo básica y fue de diseño correlacional, después del procesamiento de los datos recolectados se obtuvo como resultados que entre la variable gestión administrativa y Productividad Laboral, existe relación, esto debido a que el valor “r” obtenido de 0.000 es menor a 0.005 Además, el coeficiente de correlación dio un valor de 0,997, demostrando una correlación positiva muy fuerte, por ende, se acepta la H_1 , existe relación significativa entre la Gestión Administrativa y Productividad Laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Satipo- 2019.

PALABRAS CLAVE: Gestión Administrativa y Productividad Laboral.

ABSTRACT

The present investigation Administrative Management and Labor Productivity of the workers of the Administration and Finance Management of the Provincial Municipality of Satipo - 2019. It is approached in a period of economic, social and political changes. The servers form a human group of great importance in this process of change, since, as a human potential, they develop socially and have lifestyles according to their training and social environment, which is related to the quality of the service of the institution, has as general objective to establish the relationship between Administrative Management and Labor Productivity of the workers of the Administration and Finance Management of the Provincial Municipality of Satipo 2019. For the development of this research, a questionnaire was used for each variable, which allowed the collection of information, taking as a sample 40 workers from the Management of Administration and Finance of the Provincial Municipality of Satipo - 2019. The research is of a basic type and was of correlational design, after processing the data collected, it was obtained as results that between the variable administrative management and Labor Productivity, there is a relationship, this Due to the fact that the "r" value obtained from 0.000 is less than 0.005 In addition, the correlation coefficient gave a value of 0.997, demonstrating a very strong positive correlation, therefore, the H_0 is accepted, there is a significant relationship between Administrative Management and Labor Productivity of the workers of the Administration and Finance Management of the Provincial Municipality of Satipo- 2019.

KEY WORDS: Administrative Management and Labor Productivity

INTRODUCCION

Debido a los constantes cambios en la actualidad, existen Municipalidades Provinciales y Distritales en donde se puede apreciar que la gestión administrativa no está respondiendo como se debe a las demandas de los usuarios ; asimismo la Productividad Laboral no protege los intereses y logros esperados, que tienen como objetivo ofrecer un servicio de calidad a los ciudadanos.

En este sentido, se puede reconocer que la gestión administrativa está basada en un conjunto de procesos administrativos como es la (planeación, organización, dirección, control) interconectados y que garanticen el logro de los objetivos de la organización, tomando en cuenta las necesidades de los usuarios; calidad de servicio, diligencia en la atención, etc.

En marco al contenido anterior el objetivo de la investigación es la siguiente: Establecer la relación de Gestión Administrativa y la Productividad Laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Satipo en el año 2019 .

La Hipótesis planteada en la presente investigación fue: Existe una influencia directa y significativa entre la Gestión Administrativa y la Productividad Laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Satipo – 2019, mostrando dos variables: variable 01 = Gestión Administrativa y Variable 02 = Productividad Laboral.

Para la presente investigación se trabajó en base a tres capítulos, los cuales fueron desarrollados de acuerdo a la metodología .

El capítulo I: Se llevó a cabo el planteamiento del problema; donde se ejecutó la fundamentación del problema de investigación y la formulación del problema de

investigación; asimismo también se planteó los objetivos, la justificación y la delimitación de la investigación.

El capítulo II: Se desarrolló el marco teórico de la investigación en el cual se concluyó el desarrollo de los antecedentes a nivel internacional y nacional, finalmente la formulación de hipótesis y las variables que orienta al impulso de la investigación presente .

El capítulo III: Se trabajó en base a la metodología de la investigación, tipo, nivel y diseño de investigación, población, muestra y las técnicas e instrumentos de recolección de datos.

El capítulo IV: Se desarrolló el análisis y discusión de resultados, técnicas y procesamiento y análisis de datos, presentación de resultados en tablas gráficas, figuras y discusión de resultados.

Por último; se desplegó las conclusiones, recomendaciones, referencia bibliográfica y anexos.

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACION

I. PLANTEAMIENTO, SISTEMATIZACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En marco al constante cambio en estos últimos años que se vienen dando en nuestro país, la gestión administrativa viene desempeñando un papel muy importante, esto debido a que se encuentra en un proceso, más ágil, moderno y activo en nuestro país, puesto que en estos últimos años el gobierno ha venido implementando nuevas reformas como la descentralización, el gobierno electrónico, gestión de conocimiento y políticas de estado; buscando con la descentralización en las diversas regiones, trabajar de manera más cercana con el ciudadano para escuchar sus necesidades y brindarle atención apropiado; con el gobierno electrónico se acceda de manera más vertiginosa a la información que necesita el usuario y de esta manera se evite pérdida de tiempo y gastos innecesarios a la hora de realizar distintos trámites. Asimismo, se ha venido fortaleciendo la democracia puesto que existe dialogo, participación y consultas a los ciudadanos que ayuda a tomar mejores decisiones en el desarrollo de la gestión, todo ello con el fin de contrarrestar la pobreza, el desempleo, la desigualdad, y la supresión de la corrupción .

Para cumplir estos puntos mencionados de manera apropiada se debe considerar y aplicar un buen planteamiento, organización, dirección y un control permanente en las acciones a ejecutarse dentro de la entidad y así poder cumplir sus expectativas .

Al respecto el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo, precisó que: “Lo central es la profundización de la descentralización que permite una gestión más cercana al ciudadano, Bolivia ha procurado combinar la descentralización con participación ciudadana, varios gobiernos como los de Argentina y Chile han establecido unidades gubernamentales destinadas a promover la participación ciudadana. Comienzan a aparecer instrumentos de consulta directa a la ciudadanía sobre decisiones, como la consulta obligada introducida por el gobierno argentino para designar a los nuevos integrantes de la Corte Suprema de Justicia. En Brasil se ha creado una vasta red nacional de comisiones de ética pública, y han surgido otras semejantes en varios países y para asegurar su funcionamiento idóneo se han fortalecido las contralorías” (2005).

La gestión administrativa en el país en estos últimos años ha ido mejorando puesto que, se ve reflejado en el tema de la modernización del Estado Peruano, con la finalidad de tener mayor comunicación con el usuario; por tanto se siguen considerando las políticas de estado así como programas de educación, ampliación de programas de salud y bienestar social, de igual modo se está tomando en cuenta dar prioridad a los servicios básicos y productivos, del mismo modo la simplificación administrativa viene siendo más flexible en los procesos administrativos para ganar tiempo y sea menor el costo del mismo. Asimismo, hoy en día la asignación del presupuesto es basado en resultados en ese contexto cada vez se está buscando un estado más transparente, competitivo, moderno y productivo .

De acuerdo al contexto anterior, esto permite darnos cuenta que el ciudadano puede participar de manera más activa y efectuar fiscalización al gobierno de los tres niveles en base a las normativas establecidas; además lo acertado sería que la

utilización de los recursos sean fiscalizados por el ente Rector de manera permanente , sin embargo aún falta implementar estos instrumentos en gobiernos locales que se encuentran en lugares poco apartados de la provincia, dado que el Sistema de Control Interno está muy debilitada por la falta de una “política de estado”, en el que debería darle autonomía plena a la Contraloría General de la Republica. Al respecto con D.L N° 1446, el Congreso de la Republica modificada la Ley N° 27658 Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado , en el Art. 5° expresó: Que el proceso de modernización de la gestión del estado se sustenta fundamentalmente en mejorar la calidad de la prestación de bienes y servicios, descentralización, a través de fortalecimiento de los Gobiernos Regionales y Locales y la gradual transferencia de funciones, mayor eficiencia en el logro de objetivos y en la utilización de los recursos del estado eliminando la duplicidad o superposición de competencias, funciones y atribuciones.

La Ley del Servicio Civil aprobada por el Congreso de la Republica, el día 02 de julio del 2013, es clave para lograr un mejor servicio al público, introduciendo la Meritocracia para elevar la calidad de los servicios que el estado brinda a los ciudadanos y mejorando los ingresos de la mayoría de los servidores públicos e incentivar su crecimiento personal y profesional en la administración pública .

Sin embargo existen dificultades como la carencia del personal idóneo en los puestos claves dentro de las municipalidades, el cual afecta al logro de los objetivos esperados en cada situación, en ese contexto las normas deberían ser más especificadas, claras, motivadoras y estricto hasta sancionador para aquellos funcionarios y servidores públicos que incumplen con las normas y sus responsabilidades; los mismos que deberían regirse dentro de su competencia ,

todo esto afecta al desarrollo en la gestión de los gobiernos locales en nuestro país, puesto que en definitiva hace daño a toda una nación.

El principal problema es la falta de una buena gestión administrativa y por ende la productividad se está viendo afectada en el desarrollo de sus actividades, dentro de la institución no es notorio, sin embargo, se trasluce a la ciudadanía, quienes afirman que las entidades públicas sean vistas como lentas, ineficaces e ineficientes, lo que a su vez genera que la ciudadanía pierda credibilidad en su gestión. Esto lleva a formular el problema general de la investigación.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema General

¿Cómo se relaciona la Gestión Administrativa y la Productividad Laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Satipo en el año 2019?

1.2.2 Problemas Específicos

¿De qué manera se relaciona la Gestión Administrativa en la eficiencia de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Satipo en el año 2019?

¿De qué manera se relaciona la Gestión Administrativa en la eficacia de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Satipo en el año 2019?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Objetivo General

Establecer la relación de Gestión Administrativa y la Productividad Laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Satipo en el año 2019.

1.3.2 Objetivos Específicos

Determinar cómo se relaciona la Gestión Administrativa en la eficiencia de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanza de la Municipalidad Provincial de Satipo.

Determinar cómo se relaciona la Gestión Administrativa en la eficacia de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Satipo.

1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 Justificación Teórica

La justificación de la investigación está basada en las teorías de referencia que aporta para llegar a los resultados que ayudará posteriormente a otras investigaciones con el objetivo de generar una reflexión, sobre la gestión administrativa y productividad laboral del servidor público, desde una perspectiva más práctica, se privilegia la importancia que tiene una buena gestión administrativa en la productividad laboral del servidor público de la Municipalidad

Provincial de Satipo, a mayor organización, mejores resultados a lograr.

1.4.2 Justificación Práctica

Con los resultados de la presente investigación ayudará a la Municipalidad Provincial de Satipo, a mejorar los procesos administrativos y en todo momento brindar un óptimo servicio a los ciudadanos, la misma que permitirá que se logre utilizar los recursos y bienes de la entidad de manera adecuada sobre todo con mayor transparencia.

1.4.3 Justificación Metodológica

En la presente investigación se esgrimió herramientas diseñadas y elaboradas que servirá para la compilación y análisis de los datos.

1.4.4 Justificación Social

Siendo la Gestión Administrativa un problema que se relaciona en la productividad laboral de toda organización, esta investigación está dirigida a toda la sociedad en general.

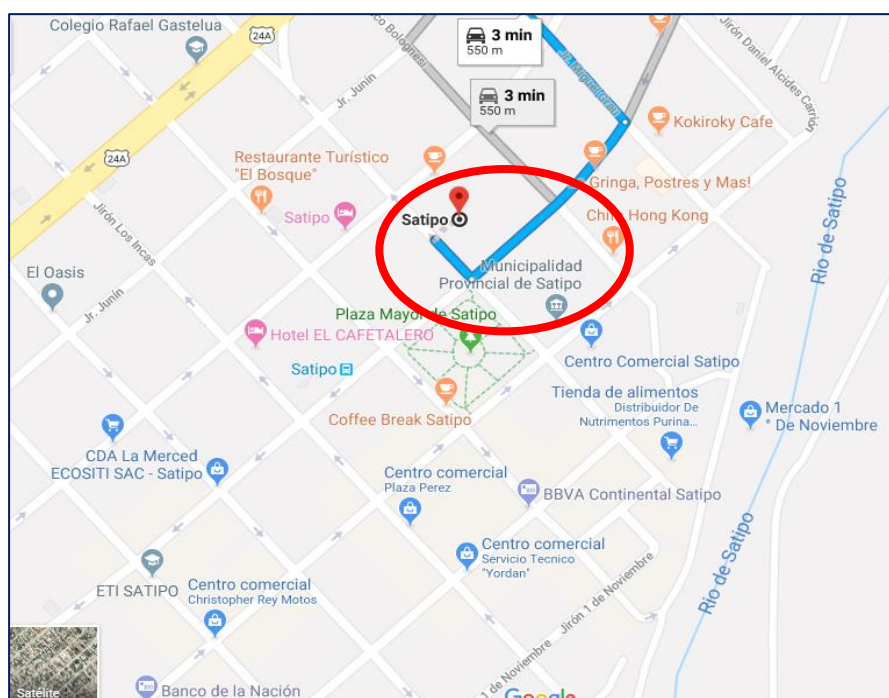
1.4.5 Justificación de Conveniencia

Hoy en día en la Municipalidad Provincial de Satipo se ha evidenciado la falta de una buena Gestión Administrativa de parte de los servidores públicos en el momento de realizar trámites en dicha entidad ya que muchos de los trabajadores desconocen del proceso de trámite documentario.

1.5 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1 Delimitación Espacial

La investigación se realizó en la Municipalidad Provincial de Satipo - Gerencia de Administración y Finanzas, Departamento de Junín, Distrito de Satipo y Provincia de Satipo .



1.5.2 Delimitación Temporal

El trabajo de investigación se realizó en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Satipo en el año 2019 .

1.5.3 Delimitación Conceptual o Temática

El presente trabajo de investigación hace referencia a la relación existente entre la Gestión Administrativa y la Productividad Laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas en la Municipalidad Provincial de Satipo .

CAPITULO II

MARCO TEORICO

II. MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

Antecedentes Internacionales

Según Santana, S (2016), en su tesis denominada *“La planificación estratégica y la gestión administrativa de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales de Tungurahua”*, en la Universidad Técnica de Ambato del país de Ecuador, teniendo como variables establecidas la planificación estratégica y la gestión administrativa, se puede indicar que el enfoque fue deductivo y exploratorio, tipo de investigación fue aplicada, contó con una población que fueron 9 los responsables del área de planificación dentro de cada municipio, utilizó como técnicas la encuesta y entrevista, y, como instrumento un cuestionario para recoger los datos; finalmente el autor concluyó principalmente, que la mayoría de las municipalidades cuentan con una planificación estratégica pero que el cumplimiento de sus planes estratégicos es medio por lo tanto no se cumplen totalmente y además por la falta de capacidad técnica en la planificación estratégica se ve afectada la gestión administrativa, por lo que debe haber una mayor exigencia para aumentar el desempeño y revisar los mismos, asimismo manifestó que estas instituciones citadas no disponen de un sistema de control en tiempo real lo que afecta su gestión.

Rojas, J (2015), en su tesis titulada *“Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: análisis de los servicios*

entregados en edificio consistorial y departamento de desarrollo social de la Municipalidad de Lo Prado”, en la Universidad de Chile, teniendo como variables establecidas satisfacción del usuario, calidad percibida e imagen, se puede indicar que la investigación tuvo un análisis descriptivo, contó con una muestra de 340 personas, utilizó como técnica la encuesta, como instrumento un cuestionario para recoger la información, finalmente el autor concluyó principalmente, que la satisfacción de los usuarios era alta y apoyaba a la gestión de los servicios de la municipalidad; asimismo, el factor organizativo es el que más incide en la satisfacción del usuario.

Maslucán, C. (2016), En su tesis de maestría *“La Gestión Administrativa y su impacto en el Desempeño Laboral en la empresa metalmecánica “Alhice” de la ciudad de Ambato”* Universidad Técnica de Ambato, Ecuador , cuyo objetivo fue conocer el impacto que causa la gestión administrativa en el desempeño laboral de los trabajadores en la institución donde se llevó a cabo el estudio; el diseño de investigación fue descriptivo correlacional, la muestra fue de 68 trabajadores a tiempo completo; el instrumento de recolección datos fue el cuestionario; concluyó, que la gestión administrativa el 75% dijo que es muy mala; por lo que urgió encontrar un modelo de gestión que contribuya con el buen desempeño administrativo de los que gerencian las instituciones a cargo ; esto a su vez, repercute en el rendimiento de los empleados; estos, no están cumpliendo con su trabajo, existe mucho relajo, el director es indiferente a los problemas que aquejan a la institución, la falta de planificación y trabajo en equipo son factores que impiden que los trabajadores lleguen a las metas establecidas. Por otro lado, carecen de herramientas, no cuentan con una visión ni misión compartida; esto a su vez afecta a los empleados, que se encuentran desmotivados para hacer la tarea

encomendada; por lo que su desempeño es muy deficiente; ocasionado que el personal pierda la confianza en sí mismo y en el de su gerente.

Según Chiang y San Martín (2015), en su tesis titulada “*Análisis de la Satisfacción y el Desempeño Laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano*”, que tuvo como finalidad medir el desempeño laboral de cómo actúa en la satisfacción laboral de funcionarios, dando como resultado una evaluación “desempeño alta” y los valores de satisfacción laboral ; se obtuvo un nivel de “laboralmente satisfechos”, tanto en una muestra de mujeres y hombres . La investigación correccional concluye que se distinguen las correlaciones positivas tanto en las escalas de desempeño y satisfacción con la relación con el jefe femenino. Así tenemos, satisfacción con desempeño en la productividad en mujeres .

Sanz, P. (2015), en su tesis “*La gestión del capital humano en el ámbito de la administración pública: su importancia para la implementación de un modelo de gestión por resultados*”. (Tesis de posgrado) Universidad de Buenos Aires Argentina. Tuvo como objetivo es avanzar en la concientización acerca de la relevancia que tiene la gestión de recursos humanos con un enfoque transversal de gestión por resultados hacia el interior de las administraciones públicas. El tipo de investigación fue aplicada con un diseño no experimental. Los resultados obtenidos nos muestran que la investigación pone en evidencia que las funciones centrales del sistema de gestión de personal no están articuladas entre sí. Llegando a la conclusión que se evidenció un compromiso de profesionalización con relación a las políticas de gestión del empleo y los recursos humanos, la realidad muestra que aún no se ha logrado que la gestión de recursos humanos se oriente al modelo de gerenciamiento por resultado que se pretende implementar en las

Administraciones Públicas, ni tampoco a los objetivos estratégicos de la organización. (p.28).

Basantes S. (2014), en su investigación “*Modelo de gestión administrativa y la calidad en el servicio al cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Ambato*” (Universidad Técnica de Ambato), tiene como objetivo principal determinar si el Modelo de Gestión Administrativa que se está utilizando actualmente en el Gobierno Autónomo Descentralizado incide en la calidad de servicio al cliente, la metodología empleada es la no experimental ya que las actividades ya han ocurrido y no pueden ser cambiadas por el curso de la investigación, pero si se puede mejorar al aplicar el paradigma propositivo, siendo una investigación correlacional; porque permite examinar la relación y la investigación explicativa, de enfoque cualitativo, utilizando como técnicas la observación, la encuesta y la entrevista personal. Se contó con una población muestral de 202 participantes a quienes se les empleó encuestas, obteniendo como resultado que la mayoría de clientes del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato consideran que el servicio que recibieron fue regular por lo que se recomienda rapidez y eficiencia al momento de realizar trámites evitando demoras administrativas.

Antecedentes Nacionales

Tejeda (2014), en su tesis de maestría titulada “*Gestión Administrativa y su mejora en la Municipalidad Distrital de Bellavista Callao*”, sustentada en la (Universidad Nacional del Callao), cuyo objetivo general fue: Plantear la gestión administrativa y su mejora en la Municipalidad Distrital de Bellavista que permita

mejorar los servicios municipales, trabajó con una muestra empírica de 60 trabajadores, con diseño descriptivo transversal no experimental. Tejeda concluye: La toma de decisión, capacitación y modernización administrativa no son conocidas en el ámbito interno, solo es de conocimiento a nivel de funcionarios designados y personal de confianza. Asimismo “La toma de decisiones no se ha constituido en un instrumento importante en la Gestión Gerencial Regional y siendo una función estratégica requiere para su aplicación el aporte de las ciencias de la conducta humana orientado a innovar, optimizar el fortalecimiento de la administración, la modernización administrativa como proceso de innovación solo es conocida a nivel de funcionarios y personal de confianza, apreciándose que es importante dar inicio a fortalecer la capacidad de gestión, el Gobierno Regional del Callao debe hacer que la toma de decisiones se convierta en un instrumento importante y estratégico para optimizar el fortalecimiento del Gobierno Regional” (2014).

Ebangelia, O. (2017), en su tesis “*Gestión administrativa en las municipalidades de Azángaro y Chocos- Lima, 2016*” Universidad César Vallejo. Lima- Perú. Tuvo como objetivo determinar las diferencias entre la gestión administrativa de las municipalidades de Azángaro y Chocos- Lima, 2016. Se contó con una investigación de tipo básica con un diseño no experimental”. Las técnicas que se utilizó en la investigación fue la encuesta con el instrumento del cuestionario . La muestra estuvo conformada por 32 colaboradores en cada uno de las municipalidades de Azángaro, así como de Chocos . Los resultados, no existen evidencias suficientes, para afirmar que existen diferencias significativas en la planeación entre las Municipalidades de Azángaro y Chocos - Lima, 2016 (U de MannWhitney = 376,000; p – valor = 0.066 > 0.05), existen diferencias

significativas en la organización entre las Municipalidades de Azángaro y Chocos - Lima, 2016 (U de Mann-Whitney = 212,000; p – valor = 0,000 < 0.05), existen diferencias significativas en la dirección entre las Municipalidades de Azángaro y Chocos - Lima, 2016 (U de Mann-Whitney = 211,500; p – valor = 0,000 < 0.05), existen diferencias significativas en el control entre las Municipalidades de Azángaro y Chocos - Lima, 2016 (U de Mann-Whitney = 227,500; p – valor = 0,000 < 0.05) . Llegando a la conclusión que existen diferencias significativas en la Gestión administrativa entre las Municipalidades de Azángaro y Chocos - Lima, 2016 (U de Mann-Whitney = 227,500; p – valor = 0,001 < 0.05) . (p.79)

Roque (2016) en su tesis *“Estrategias de gestión administrativa en mejora de la atención al cliente en la MYPE comercial San Martín – Chiclayo”*. (Tesis de grado) Universidad Señor de Sipán Perú, Teniendo como objetivo Proponer estrategias de gestión administrativa para perfeccionar la calidad de servicio en la Mype Comercial “San Martín” – Chiclayo . La investigación fue de tipo descriptiva – propositiva, y tuvo como muestra a 196 trabajadores . Llegando a la conclusión que el nivel de la gestión administrativa en la Mype Comercial “San Martín” es medio debido a que el 64% de los trabajadores de la empresa se encuentra totalmente de acuerdo en que la empresa se aplique estrategias de gestión administrativa, asimismo se elaboraron estrategias de gestión administrativa bajo la teoría de Fayol, para mejorar los aspectos de la calidad de servicio (p. 115).

Carpio, J. (2014) en su tesis titulada *“Implementación de la gestión para resultados, una mejora de la capacidad y del proceso de creación de valor público en la municipalidad provincial de Talara”*. (Tesis de pregrado). Universidad San Martín de Porres Lima- Perú, Carpio tuvo como objetivo “Determinar la capacidad

organizacional, institucional, de la municipalidad provincial de Talara, para implementar la gestión para resultados a fin de agregar valor público orientado a lograr resultados en favor de los pobladores de la provincia de Talara. Se contó con un tipo de investigación aplicada con un diseño exploratorio cualitativo. La técnica fue la revisión documental y la entrevista, asimismo se utilizó como instrumento la guía de revisión documental y la guía de entrevista no estructurada. La muestra estuvo conformada por 22 personas para realizar las encuestas en la Municipalidad Provincial de Talara. Resultado, los pilares del ciclo de gestión está en un nivel intermedio, asimismo la planificación por resultados en un nivel avanzada, por otro el pilar del presupuesto en un nivel medio, los indicadores de gestión financiera en un nivel medio, asimismo la gestión de programas y proyectos con un nivel intermedio, el seguimiento y evaluación en un nivel incipiente. Llegando a la conclusión que: En el contexto de los gobiernos subnacionales existe un proceso de reforma y modernización de la gestión pública, desde finales de la década anterior, y con mayor énfasis a partir del 2007 con la implantación” (p.162).

Banda & Silva (2016), en su tesis *“La gestión administrativa y su relación con la productividad laboral de la empresa omega Constructor’S Building Co. S.A.C. de la ciudad de Tarapoto, en el año 2014”*. (Tesis pregrado). Universidad Nacional de San Martín, Banda & Silva tuvo como objetivo “evaluar la Gestión Administrativa y su Relación con la Productividad Laboral de la empresa Omega Constructor’S Building CO. S.A.C. Fue de tipo descriptivo correlacional. La muestra estuvo compuesta por 32 trabajadores. Concluyó que: La organización, posee elementos favorables para la implementación de estrategias administrativas gerenciales modernas, tiene una estructura definida y conocida por su personal,

controla la mayor parte de sus procesos, dispone de una amplia cartera de clientes y ofrece constantes beneficios para el equipo de ventas” (p.68).

Encalada, (2016) en su Tesis “*Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores del servicio de nutrición del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao-Perú, 2016*”; Encalada menciona que “la productividad es el resultado de estado de satisfacción del trabajador cuya investigación tuvo como objetivo: Definir la relación existente entre la variable satisfacción laboral con la variable productividad, de los colaboradores del servicio de nutrición del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Según el planteamiento de la hipótesis fue de hallar la significancia de la relación de las dos variables, el método utilizado fue básica y diseño no experimental, correlacional, transversal, cuantitativo e hipotético deductivo. La muestra estuvo constituida por los colaboradores del área de servicios de nutrición, y el muestreo utilizado fue el de tipo censal. El instrumento que se adoptó fue un cuestionario de 32 ítems, y para el recojo de datos se empleó la encuesta. Para el procesamiento de los resultados obtenidos, se usó el programa IBM SPSS STATISTICS versión 22 y para comparar la hipótesis, se ha aplicado la prueba de Rho Spearman que tuvo como resultados: La alta relación significativa de confianza con un 95% entre Satisfacción Laboral y productividad ($\text{Sig} = 0.000 < 0.0$) como resultado una correlación directa y de nivel moderado ($\text{Rho Spearman} = 0.521$) llegando a la conclusión: La relación significativa de la variable Calidad de Vida Laboral y la productividad de los colaboradores del servicio de nutrición”.

Barrutia (2015), desarrolló una investigación en Perú titulada “*Relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en las oficinas de atención al público de la Municipalidad de San Martín de Porres, Lima 2015*” cuyo objetivo principal fue establecer una relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio

en las oficinas de atención al público de la Municipalidad de San Martín de Porres, aplicando dos cuestionarios a una muestra de 80 trabajadores, seleccionados por muestreo aleatorio simple. Para comparar con la calidad del servicio prestado, se aplicó el cuestionario SERVQUAL adaptado al mismo número de usuarios (un usuario por cada trabajador). Entre las conclusiones planteadas se encuentran, el coeficiente de correlación de Pearson obtenido en el estudio ($R=+0,748$) comprueba la existencia de una relación directa entre la percepción de la Gestión Administrativa por parte del personal encargado de la atención al público y la percepción de la Calidad del Servicio de un usuario, la dimensión planeación de la variable Gestión Administrativa tuvo una buena correlación con la Calidad de Servicio ($R = 0,596$), aunque no alcanzó el valor mínimo para ser considerada alta en el estudio ($R = \geq 0,6$). Esta dimensión fue la que presentó el menor coeficiente de correlación; la dimensión organización de la variable Gestión Administrativa evidenció una correlación alta con la Calidad de Servicio ($R = 0,701$), siendo la dimensión que mayor coeficiente de correlación obtuvo. Las dimensiones restantes, dirección y control, presentaron también una correlación alta con la Calidad de Servicio ($R = 0,658$ y $R = 0,646$, respectivamente). El análisis de las correlaciones entre las dimensiones de ambas variables en estudio evidencia que las dimensiones empatía y los aspectos tangibles de la Calidad de Servicio tienen una casi nula correlación con las distintas variables de la Gestión Administrativa ($R < 0,4$).

Calero (2015), en la tesis para optar por el título profesional de licenciado en administración titulada “*Gestión administrativa y calidad de los servicios en la municipalidad provincial de Huaral en el año 2015*” desarrollada en la (Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote), tuvo como objetivo central demostrar que la “Gestión Administrativa influye en la Calidad de los Servicios en

la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015”, aplicando dentro de su metodología el “diseño de investigación no experimental y transversal”, contó con una población muestral de 65 empleados entre administrativos, operarios, servidores y nombrados; empleando así la técnica de entrevista, encuesta y cuestionario, llegando a la conclusión que las dos variables de estudio, la gestión administrativa y la calidad de servicios se complementan, lo cual es un gran aporte a la gestión de la institución edil por lo que puede ser el inicio de aportes futuros a dicha institución . La metodología y el marco teórico empleado en esta investigación descrita sirven para el desarrollo del proyecto .

2.2 BASES TEÓRICAS

Gestión Administrativa

Según: Anzola, (2002) Considera a la “Gestión Administrativa como el conglomerado de actividades emprendidas para organizar el ahínco de un grupo, es decir la forma como se intenta conseguir los fines y propósitos con apoyo de los individuos y las cosas a través del desempeño de algunos trabajos principales como son la planeación, organización, dirección y control” (p. 70).

El mismo autor indica: (...) que se entiende a la “Gestión Administrativa” como un conjunto de acciones, a través de las cuales; el gerente despliega acciones mediante el desempeño de las fases del proceso administrativo (Planeación, dirección, coordinación y control).

Para Chiavenato la “Gestión Administrativa comprende la orientación, las políticas y acciones que realizan los empresarios, gerentes o empleados en los procesos de la administración. Los procesos de la administración comprenden las actividades de planeación, organización, dirección y control. Estas actividades son realizadas por la

empresa a través de sus funciones de gerencia, finanzas, administrativa, contable y producción” (2012: 317).

Al respecto la gestión administrativa, dentro de una entidad es muy importante, porque nos permite alcanzar los objetivos proyectados; a través de entidad.

Proceso Administrativo

Según Chiavenato considera que en la actual coyuntura se admite que “Las funciones básicas del administrador son la planeación, la organización, la dirección y el control. La ejecución de estas cuatro funciones básicas establece el mencionado proceso administrativo” (2014: 123).

El proceso administrativo en una entidad cumple un rol importante porque permite trabajar en equipo en el cumplimiento de metas a través de la planeación, organización, dirección y control; el cual permitirá evaluar la forma en que el personal tanto del nivel gerencial, operativo y staff desarrollan sus funciones y si los ejecutan con responsabilidad.

La secuencia de las funciones que debe cumplir el administrador constituye el ciclo del administrador. Conforme se va repitiendo este ciclo administrativo permite ir realizando correcciones y arreglos continuos a través de una retroalimentación. El progreso que tiene un ciclo nos admite precisar qué modificaciones deberemos introducir en el siguiente ciclo; así continuamente:



Grafico N° 01 Proceso Administrativo
Fuente: Chiavenato (2014)

Según Chiavenato “el proceso administrativo, es una continuidad cíclica, pues están profundamente vinculados en interacción dinámica, por otro lado también menciona que el proceso administrativo es cíclico, dinámico e interactivo; considera que las funciones de la administración son cuatro: planear, organizar, dirigir y controlar” (2014: 124).

Dimensiones de la Gestión Administrativa

Planeación

Según Chiavenato “las organizaciones no trabajan con base de la espontaneidad, casi todo se planifica con anticipo, la planeación es la primera función de la administración; es el principio de las demás. Ésta establece por adelantado los propósitos que se habrán de conseguir y que deben forjarse para lograrlos. La planeación establece a donde procuramos alcanzar, que debemos realizar, cuando, cómo y en qué orden” (2014: 124).

En ese sentido; opino que la planificación es la primera etapa en la administración; es importante señalar que en una entidad y/o organización debe de contar con la

planeación ya que mediante ello se puede lograr los objetivos, metas establecidas, cuando, cómo y en qué orden. Asimismo los trabajadores conocen a donde se dirige la unidad de trabajo y que deben de contribuir para obtener los objetivos, pueden regular sus actividades, cooperar y hacer lo necesario para lograr con los fines trazados .

Organización

Según Chiavenato “la organización como función administrativa debido a que forma parte del proceso administrativo; representa el hecho de organizar, ordenar y constituir los recursos y los órganos que se encuentran implicados en la realización; así también instituir los vínculos entre ellos y las facultades que les corresponde” (2014:129).

- 1. Organización global:** Comprende a la organización como un todo. Es el mencionado diseño organizacional, que alcanza dar tres tipos: lineal, funcional y línea – staff.
- 2. Organización departamental:** Incluye cada departamento de la organización.
- 3. Organización de tareas y operaciones:** Es el llamado diseño de cargo y/o tareas, se realiza a través de la descripción y el análisis de cargo.

Dirección

Según Chiavenato “la dirección es la tercera función administrativa, concluida la planeación y determinada ya la organización, correspondería disponer las actividades y cumplirlas. Asimismo, menciona que es parte la función de la dirección poner en camino y avivar la empresa el mismo que tiene estrecha relación con la disposición de los recursos humanos de una empresa” (2014:130).

Según Chiavenato las personas solicitan ser establecidos a sus cargos y funciones, ser adiestradas y dirigidas para lograr los objetivos. “La dirección como función administrativa se encarga del aspecto de las relaciones interpersonales de los administradores y sus correspondientes subalternos en los diferentes niveles de la empresa, tenemos tres niveles diferentes de dirección” (2014: 130).

- 1. La dirección global:** Comprende a la entidad como un conglomerado; es en sí la propia dirección, que corresponde al alcalde de la entidad y a cada uno de sus funcionarios en sus correspondientes áreas. Pertenece al nivel estratégico de una organización.
- 2. La dirección departamental:** Engloba a cada departamento o unidad de la entidad. Acoge al personal o unidad de una organización o empresa.
- 3. La dirección operacional:** Orienta a cada integrante de la entidad, llamada también supervisión; vigila al personal que representa la base del organigrama y pertenece al nivel operacional de la organización o empresa.

Control

La finalidad es garantizar que los frutos de lo que se había planeado, organizado y dirigido concuerden de la mejor forma posible a los objetivos establecidos.

Para Chiavenato “el fin del control está en verificar si la actividad que se controla alcanza o no los objetivos que se esperaban ya que el control es fundamentalmente, un proceso que se encarga de guiar las actividades ejecutadas con un fin explícito.” (2014:131).

Chiavenato “Considera el término control como el proceso para instituir lo que se está llevando a cabo; que reside en monitorear los trabajos para asegurar que se cumplan de acuerdo a lo planeado y perfeccionar cualquier desviación significativa, de manera que la ejecución se desarrolle de acuerdo con lo planeado” (2014: 131).

El control es un proceso cíclico compuesto de cuatro fases:

Origen y Evolución de la Gestión Administrativa

La práctica de administración ha existido desde los tiempos más remotos, los relatos judíos – Cristianos de Noé, Abraham y sus descendientes, indican el manejo de grandes números de personas y recursos para alcanzar una variedad de objetivos, desde la construcción de alcas a gobernar ciudades y ganar guerra, muchos textos administrativos citana a Jetro el suegro de Moisés como el primer consultor administrativo, el enseñó a Moisés los conceptos de delegación, la administración por excepción y el alcance del control . Las antiguas civilizaciones de Mesopotamia, Grecia, Roma mostraron los resultados maravillosos de una buena práctica administrativa en la producción de asuntos políticos, el advenimiento de Frederick, W. Taylor y la escuela de administración científica, iniciaron el estudio general de administración como disciplina .

Administración en la Edad Antigua

La administración como disciplina es relativamente nuevo, la historia del pensamiento administrativo es muy antigua ya que esta nace con el hombre pues en todos los tiempos ha sabido la necesidad de coordinar actividades tomar decisiones y de ejecutar . En Egipto existía u sistema administrativo amplio con

una economía planificada y un gobierno central de gran poder, basado en la fuerza y la compulsión, aquí se creó el primer sistema de servicio civil . La administración del Imperio Romano se caracterizó por la descentralización.

Administración en la Edad Media

En el proceso administrativo de la edad media, hay signos evidentes de nacionalización administrativa y dirección; los dominios reales a las provincias eclesiásticas y la jurisprudencia feudales tuvieron que ser manejada de alguna manera, algunos tratados revelan las direcciones de propiedades y las obligaciones funcionales administrativas . Durante los últimos años del Imperio Romano el centralismo administrativo se fue debilitando considerablemente y la autoridad real pasó al terrateniente, alrededor del cual se agrupaban muchas personas abriendo las puertas al surgimiento de la Edad Media, hubo una descentralización del gobierno, con lo que se diferenció de las formas administrativas que habían existido anteriormente .

Administración en la Edad Moderna

Al inicio de esta época surge en Rusia y Austria un movimiento administrativo conocido como “cameralistas” que alcanzó su mayor esplendor en el (1560) que trataron de mejorar los sistemas administrativos usados es esta época, para algunos tratadistas los cameralistas son los pioneros en el estudio científico de la Administración Pública . A medida del siglo XVIII tuvo su inicio la Revolución Industrial Inglesa, la cual precisó de una nueva generación de administradores que desarrollaron sus propios conceptos y técnicas, surgiendo algunos de los principios Administrativos básicos .

Importancia de la Gestión Administrativa

La tarea de construir una sociedad económicamente mejor; normas sociales mejoradas y un gobierno más eficaz, es el reto de la gestión administrativa moderna .

La supervisión de la empresa está en función de una administración efectiva; en gran medida la determinación y la satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales y políticos descansan en la competencia del administrador . En situaciones complejas, donde se requiera un gran acopio de recursos materiales y humanos para llevar a cabo empresas de gran magnitud la administración ocupa una importancia primordial para la realización de los objetivos.

Este hecho acontece en la administración pública ya que dado su importante papel en el desarrollo económico y social de un país y cada vez más acentuada de actividades que anteriormente estaban relegadas del sector privado, las maquinarias administrativas públicas se han constituido en la empresa más importante de un País . En la esfera del esfuerzo colectivo donde la administración adquiere su significación más precisa y fundamental ya sea social, religiosa, política o económica toda organización depende de la administración para llevar a cabo sus fines.

Productividad Laboral

D'Alessio “es el planeamiento específico (producto, proceso, planta y trabajo) busca conseguir una adecuada gestión de la productividad, concepto ya definido, que hoy es el indicador de mayor importancia en la administración moderna, al ser la base de la competitividad” (2002: 222).

García “es el grado de rendimiento con que se emplean los recursos disponibles para alcanzar objetivos predeterminados. García menciona que cuando buscamos alcanzar un buen rendimiento, requerimos del uso adecuado de los recursos que están disponibles para lograr los objetivos en un tiempo determinado” (2005:9).

Por otro lado, Chiavenato “menciona que la productividad se considera el efecto y no causa de la administración de varios recursos. La productividad es la relación mensurable que existe entre el producto obtenido y los recursos empleados para su producción” (2007:179).

La productividad humana depende del esfuerzo realizado, del método racional y, sobre todo, del interés y la motivación de los trabajadores.

Dimensiones de Productividad Laboral

Eficiencia

Capacidad del trabajador para alcanzar un resultado mediante el empleo de los mejores y posibles medios a su alcance

Según Manene la define como “un criterio utilizado para conocer la forma en que se opera con menos recursos para poder lograr un solo o mismo objetivo. Comprende un criterio de evaluación del desempeño laboral para constatar lo útil que puede ser para una organización” (2013: 7).

La eficiencia es “el logro de las metas con la menor cantidad de recursos” (Wehrich, 2010).

La eficiencia consiste en "obtener los mayores resultados con la mínima inversión" (Coulter R., 2010).

La eficiencia significa "operar de modo que los recursos sean utilizados de forma más adecuada " (Da Silva, 2010).

Eficacia

Con respecto a la eficacia Robbins y Coulter lo definen como "Hacer lo correcto o llevar a cabo las actividades laborales que derivaran en el logro de objetivos de la empresa"(2013: 8).

En ese sentido Chiavenato define a la "Eficacia como el nivel de alcance de metas y objetivos. La eficacia hace alusión a nuestra idoneidad para conseguir lo que pretendemos" (2009: 255).

La eficacia "está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado" (Da Silva O. Reinaldo, 2008).

La eficacia "es la actuación para cumplir los objetivos previstos. Es la manifestación administrativa de la eficiencia, por lo cual también se conoce como eficiencia directiva" (Andrade, 2008).

2.3 DEFINICION DE CONCEPTOS

- **Gestión**

Gestión "es una idea más evolucionado tiene la administración como la acción y efecto de realizar tareas con cuidado, esfuerzo y eficacia que conduzcan a una finalidad" (Heredia, 1985, p.25)

- **Administración**

Administración "es la manera en que se integra a las organizaciones o partes de ellas. Es el proceso por el que planea, organiza, dirige y controla el manejo de

recursos organizacionales para lograr determinados propósitos en forma eficiente y eficaz” (Chiavenato, 2007, p. 47).

- **Aptitud**

“Es aquella destreza que se necesita para realizar cierta actividad, todo líder o director debe saber cuáles son sus capacidades o talentos para ejercerlo. Considerando que los líderes son quienes destinan su tiempo en su entrenamiento y progreso, puede ser a través de la lectura o formándose profesionalmente” (Reynolds, 2001).

- **Actitud**

Es la predisposición para responder de modo positiva; ante una situación negativa de un objeto o individuo (Chiavenato, 2014: 298).

- **Habilidad**

Idoneidad de transformar el entendimiento en un hecho y que trae como resultado un desempeño anhelado (Chiavenato, 2004: 48).

Liderazgo

Chiavenato Alude que el liderazgo “es la influencia interpersonal ejercida en una situación, encaminada a través del proceso de comunicación al logro de uno o diferentes propósitos determinados. Asimismo, menciona que el proceder del liderazgo (atañe ocupaciones como proyectar, comunicar, valorar, mediar, vigilar, condecorar, incitar, sancionar, etc.) desde ya contribuye con el equipo a conseguir sus propósitos” (2014: 89).

- **Comunicación**

“Es una labor administrativa cuyas dos finalidades importantes son: proveer información y conocimiento preciso para que los individuos se puedan encaminar en sus labores; y proveer las actividades necesarias que promuevan la estimulación, colaboración y satisfacción en los puestos. Conjunto de informaciones que se intercambia entre individuos, significa hacer común un mensaje” (Chiavenato 2014: 106).

- **Productividad**

“Representa el conjunto de mecanismos e individuos que componen la maquinaria administrativa de la empresa u organización, es parecido al esquema de la organización” (Chiavenato, 2014: 147).

- **Satisfacción del trabajo**

“Es un conglomerado de emociones positivas o negativas con las que el individuo valora su labor; los mismos que son manifestados en ciertas conductas laborales”.

Se encuentran relacionados con la esencia de la labor y con los que forman el ambiente laboral: trabajo de equipo, vigilancia, sistema organizativo, etc.” Según los autores Davis y Newstrom, la satisfacción en la labor es una sensación de goce o sufrimiento que se diferencia de los conceptos, propósitos y finalidades de la conducta; dichas actitudes permiten que los gerentes puedan prever las consecuencias que obtendrán las ocupaciones en el proceder próximo (Davis y Newstrom 1991: 203).

2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.4.1. Hipótesis General

Existe una relación directa y significativa de la Gestión Administrativa y la Productividad Laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Satipo – 2019.

2.4.2. Hipótesis Específicas

Existe una relación directa y significativa de la Gestión Administrativa en la Eficiencia de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Satipo.

Existe una relación directa y significativa entre la Gestión Administrativa en la Eficacia en los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Satipo.

2.5 OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO	ESCALA VALORATIVA
VARIABLE 1 Gestión Administrativa Anzola, (2002) considera a la "Gestión Administrativa como el conglomerado de actividades emprendidas para organizar el ahínco de un grupo, es decir la forma como se intenta conseguir los fines y propósitos con apoyo de los individuos y las cosas a través del desempeño de algunos trabajos principales como son la planeación, organización, dirección y control" (P,70)	Planificación	Objetivos	Los objetivos de la Municipalidad Provincial de Satipo son claros y precisos para el cumplimiento de metas.	CUESTIONARIO	ESCALA DE LIKERT 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre
		Metas	La Gerencia de Administración y Finanzas establece sus propias metas según los objetivos de la Municipalidad Provincial de Satipo		
		Estrategias	La estrategia empleado por la Gerencia de Administración y Finanzas en cuanto a trabajar en equipo está dando resultados positivos		
	Organización	Especialización de trabajo	La asignación de tareas y actividades por su jefe inmediato son de acuerdo a sus funciones Los trabajadores cuentan con la experiencia profesional y laboral según requiere el perfil del puesto.		
		Recursos	Los recursos son asignados según las necesidades para cada periodo		
		Coordinación	Cuándo hay dudas sobre algún asunto el personal analiza las normas y reglamentos		
	Dirección	Delegación de funciones	Los jefes de área delegan funciones para agilizar los procesos administrativos		
		Motivación	Existe una política de motivación y recompensa para los trabajadores que cumplen sus metas		
		Liderazgo	Considera que los trabajadores demuestran liderazgo en su ambiente profesional		
	Control	Comunicación	La comunicación en la Gerencia de Administración y Finanzas es tipo horizontal entre jefes y subordinado		
		Productividad	Los trabajadores conocen su nivel de productividad en cuanto a la redacción de documentos administrativos		
		Monitoreo	Los trabajadores se sienten identificados y comprometidos con la institución, demostrando respeto, atención de calidad a los ciudadanos		
			Los trabajadores son conscientes de que están siendo monitoreados en el desempeño de sus funciones		
Medición de logros	La implementación del Sistema de Tramite Documentario ayuda a verificar el estado de avance de los expedientes administrativos				

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO	ESCALA VALORATIVA
<p>VARIABLE 2</p> <p>Productividad Laboral</p> <p>D' Alessio, (2002) “Es el planeamiento específico (producto, proceso, planta y trabajo) busca conseguir una adecuada gestión de la productividad, concepto ya definido, que hoy es el indicador de mayor importancia en la administración moderna, al ser la base de la competitividad” (p.222)</p>	Eficiencia	Tiempo	El tiempo asignado para realizar los trabajos se utiliza de manera óptima y adecuada	CUESTIONARIO	<p>ESCALA DE LIKERT</p> <p>1. Nunca</p> <p>2. Casi nunca</p> <p>3. A veces</p> <p>4. Casi Siempre</p> <p>5. Siempre</p>
		Capacidad de resolver problemas	El personal cuenta con la capacidad y facilidad de resolver los problemas que se presentan en el trabajo de manera inmediata y acertada		
		Procesos	Se cumple con el proceso administrativo y tiempo oportuno para brindar servicio de calidad al ciudadano		
		Disponibilidad de Recursos	La disponibilidad de recursos (impresoras, fax, ordenador, fotocopiadoras) es adecuado para cubrir las necesidades de su puesto.		
		Trabajo en equipo	La colaboración entre compañeros es habitual en el trabajo diario		
		Comparte información	Se brinda información confidencial del área al personal no autorizado		
	Uso adecuado de equipos	Los aparatos electrónicos que se encuentran a disposición del personal son utilizados adecuadamente			
	Eficacia	Cobertura respecto a la demanda posible	El personal se preocupa por alcanzar los objetivos planteados como equipo de trabajo para cubrir la mayor demanda posible de la ciudadanía y dar un buen servicio		
		Ambiente Laboral	El comportamiento del personal afecta el ambiente laboral en una forma positiva		
		Toma de decisiones	El personal participa en las decisiones que se toman sobre la calidad del servicio		
		Servicios Informáticos	La asistencia y los servicios informáticos son eficaces y rápidos		
		Respuesta a solicitudes de los usuarios	La respuesta a solicitudes de los usuarios es atendida en el transcurso del día		
		Conocimientos	Los trabajadores demuestran ser personas analíticas y lógicas en el desempeño de sus funciones		
			La ciudadanía se muestran satisfechos con el servicio que se les ofrece		
		Se definen parámetros para evaluar la eficacia del personal administrativo			

CAPITULO III

METODOLOGIA

III. METODOLOGÍA

3.1 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Método general

La presente investigación corresponde al método científico ya que se hizo uso de un “conglomerado de saberes bien estructurados con la finalidad de saber con exactitud los hechos; asimismo se debe entender que es un proceso constante de exploración de conocimientos. La persona de ciencia busca constantemente alcanzar la mayor verosimilitud en los hechos” (Valderrama, 2015).

Método específico

- **Método deductivo**

Es un procedimiento racional, que parte de un juicio general para obtener conclusiones de la problemática y hechos concretos, particulares.

- **Método inductivo**

Permitirá establecer la singularidad de la problemática por medio de un razonamiento mental.

Método descriptivo

El diseño de investigación descriptiva es un método El diseño de investigación que involucra observar y describir el comportamiento de un sujeto, es por ello que en este caso se nos permitió describir la variable “Gestión Administrativa sin influir sobre el de ninguna manera, en sus dimensiones más relevantes: (planeación, organización, dirección y control); por otro lado, a la variable “Productividad Laboral” en sus dimensiones: (eficiencia, efectividad y adaptabilidad).

3.2 TIPO DE LA INVESTIGACIÓN

De acuerdo al propósito, naturaleza de los problemas y objetivos formulados esta investigación reúne las condiciones para ser calificado como una investigación básica, el cual “se ocupa por recabar evidencias de la realidad para incrementar el saber teórico-científico, encaminado al develamiento de principios y leyes”. (Valderrama 2015, “p. 164).

El presente trabajo de investigación se ubica en “la investigación básica, porque auscultaremos las diferentes teorías científicas existentes en relación al problema de estudio”. Estas teorías constituirán los soportes teórico científicos del marco teórico, luego formularemos nuestras hipótesis y contrastaremos con la realidad problemática para llegar a conclusiones teóricas entre la “Gestión Administrativa y Productividad Laboral” de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Satipo del año 2019 .

3.3 NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio de investigación se configura como una investigación de nivel correlacional.

El autor que respalda esta afirmación considera el nivel de estudio que tiene como propósito evaluar la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables (Hernández et al., 2003, p.121).

3.4 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

En la presente investigación se utilizó el diseño correlacional que es el diseño más utilizado por las ciencias sociales, está relacionado entre el grado de relación que existe entre dos o más variables que nos interesan a una misma muestra de estudio o evento observado.

Del diseño descriptivo – correlacional simple, este diseño se caracteriza porque en una misma muestra específica, se miden dos variables de estudio, luego estas se comparan estadísticamente (correlacionan) mediante un coeficiente de correlación . Para el autor Oseda su propósito “Es de comparar la existencia de una relación entre las variables gestión administrativa y productividad laboral a través de la estadística y analizar su incidencia y correlación” Oseda (2015: 103),

3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA

Población

De acuerdo a Hernández (2010, p. 174) la población es el conjunto de elementos que son posibles de ser analizados, dentro de una situación problemática.

En esta investigación la población está conformada por los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo de la Gerencia de Administración y Finanzas,

siendo 40 personas bajo las modalidades de contrato permanente Nombrado, Contrato Administrativo de Servicios y personal de Confianza, distribuidos en damas y caballeros, según se detalla como sigue:

N°	DESCRIPCION	SEXO		TOTAL
		MASCULINO	FEMENINO	
1	PERSONAL SEGÚN CONTRATO PERMANENTE	6	4	10
2	PERSONAL SEGÚN CONTRATO (CAS)	17	10	27
3	PERSONAL DE CONFIANZA	3	0	3
TOTAL				40

Muestra

La muestra será del tipo censal, debido a que incluye en su totalidad a la población de la investigación, el mismo que está conformada por 40 trabajadores de la gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Satipo.

En la presente investigación se utilizará un muestreo no probabilístico, Según Hernández, Fernández & Baptista “considera a la muestra no probabilística como un “Subgrupo en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las características de la investigación” (2014: 176).

3.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Las técnicas son los procedimientos e instrumentos que esgrimiremos para acceder al conocimiento. Encuestas, entrevistas, observaciones y todo lo que se deriva de ellas.

3.6.1 Técnicas de Recolección de Datos

La técnica que se empleará en la presente investigación es el cuestionario, ya que se proporcionará directamente preguntas a fin de que sus respuestas se han las determinantes para identificar la correlación de las variables de estudio.

3.6.2 Instrumentos de Recolección de Datos

El instrumento, que se empleará para hallar y recolectar la información a la investigación es mediante el cuestionario de preguntas la cual, Hernández, Fernández, & Baptista (2010), define que “es un conjunto de preguntas en cuidado a las variables a estudiar, con la finalidad de plantear la congruencia entre el planteamiento del problema como la hipótesis de estudio”.

3.7 PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

El procedimiento de la investigación se desarrollará en función a la incidencia de la Gestión Administrativa y Productividad Laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Satipo – 2019.

CAPITULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

IV ANALISIS Y DISCUSION DE RESULTADOS

4.1. TECNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS

Para este trabajo de investigación se hará uso de la estadística descriptiva, mediana, moda y promedio .

Este trabajo de investigación titulada Gestión Administrativa y Productividad Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo 2019, se verá enmarcada al instante de tabular los datos a través del uso del histograma o diagramas. Por otro lado, se hará uso de los programas Excel SPS versión 25.

4.2. PRESENTACION DE RESULTADOS EN TABLAS, GRAFICOS, FIGURAS, ETC

Análisis de la variable I: Gestión Administrativa

La variable Gestión Administrativa muestra cuatro dimensiones: la planeación, organización, dirección y control. Para tal conclusión se ha trabajado con una escala de tipo Likert ya que los datos procesados proceden de variables cualitativas de nivel de medición ordinal: Nunca, Casi nunca, A veces, Casi Siempre y Siempre; esto de acuerdo a la apreciación de los trabajadores que laboran en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Satipo.

A continuación, se muestran las tablas de frecuencias por cada dimensión de la variable gestión administrativa.

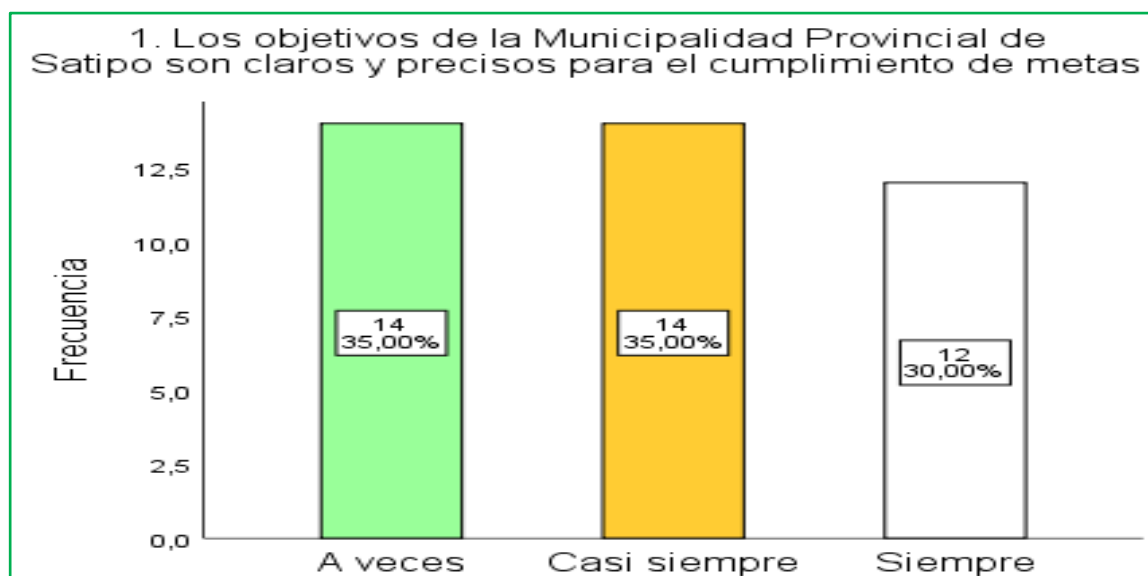
Tabla 1

1. Los objetivos de la Municipalidad Provincial de Satipo son claros y precisos para el cumplimiento de metas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	14	35,0	35,0
	Casi siempre	14	35,0	70,0
	Siempre	12	30,0	100,0
	Total	40	100,0	

Fuente: investigación

Investigación: propia

Figura 1

Interpretación: En la tabla 1 y figura 1, se puede apreciar que ante la interrogante elaborada: El 35% de los encuestados perciben que A Veces los objetivos de la Municipalidad Provincial de Satipo son claros y precisos para el cumplimiento de metas y el 30% de los encuestados perciben que Siempre.

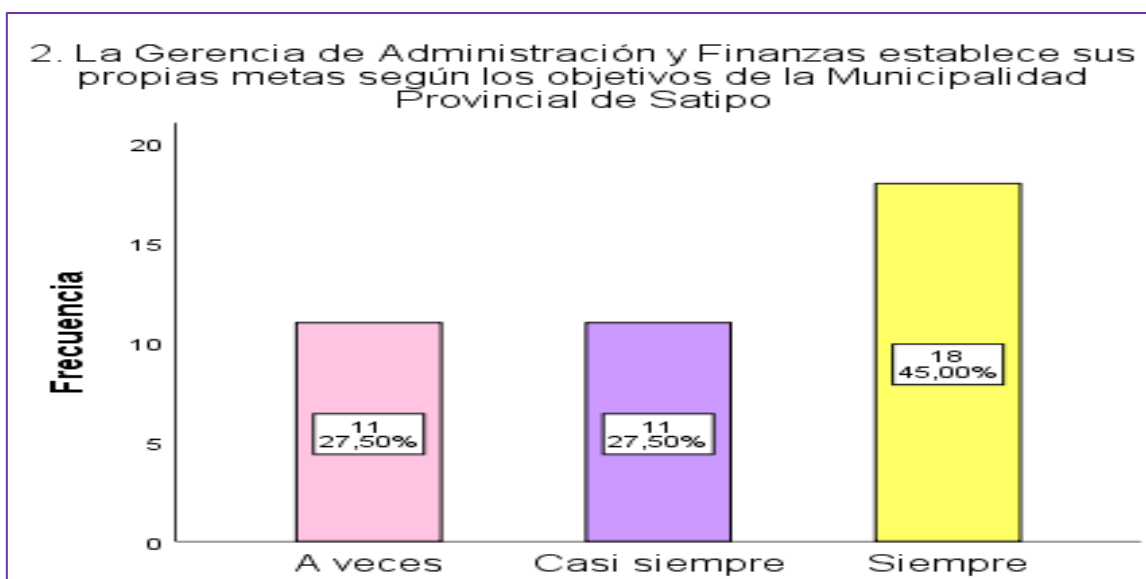
Tabla 2

2. La Gerencia de Administración y Finanzas establece sus propias metas según los objetivos de la Municipalidad Provincial de Satipo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	11	27,5	27,5
	Casi siempre	11	27,5	55,0
	Siempre	18	45,0	100,0
	Total	40	100,0	

Fuente: investigación

Investigación: propia

Figura 2

Interpretación: En la tabla 2 y figura 2, se puede apreciar que ante la interrogante elaborada: El 27,50% de los encuestados perciben que Casi siempre la Gerencia de Administración y Finanzas establece sus propias metas según los objetivos de la Municipalidad Provincial de Satipo y el 45,00% de los encuestados perciben que Siempre.

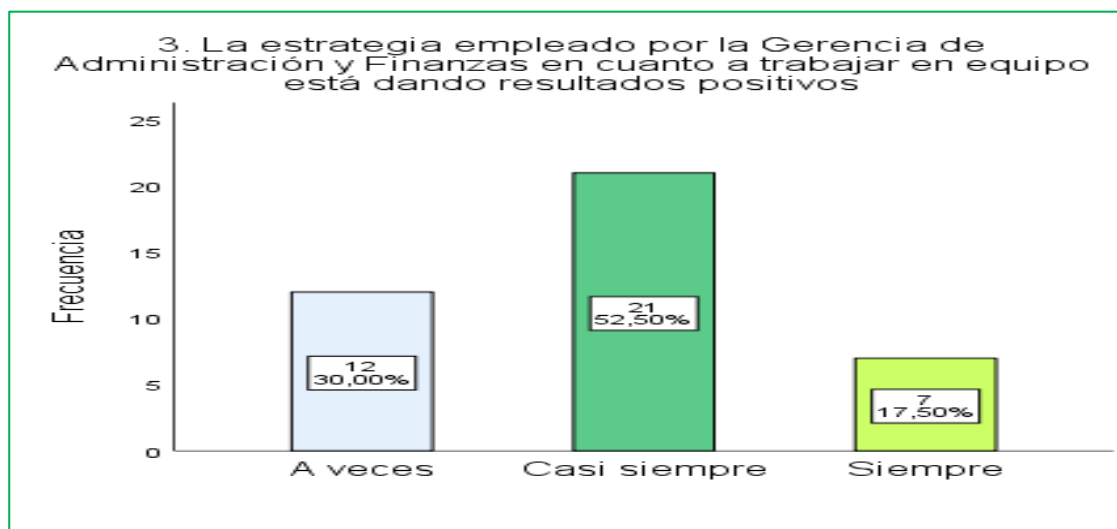
Tabla 3

3. La estrategia empleada por la Gerencia de Administración y Finanzas en cuanto a trabajar en equipo está dando resultados positivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	12	30,0	30,0
	Casi siempre	21	52,5	82,5
	Siempre	7	17,5	100,0
	Total	40	100,0	

Fuente: investigación

Investigación: propia

Figura 3

Interpretación: En la tabla 3 y figura 3, se puede apreciar que ante la interrogante elaborada: El 17,50% de los encuestados perciben que Siempre la estrategia empleado por la Gerencia de Administración y Finanzas en cuanto a trabajar en equipo está dando resultados positivos y el 52,50% de los encuestados perciben que Casi siempre.

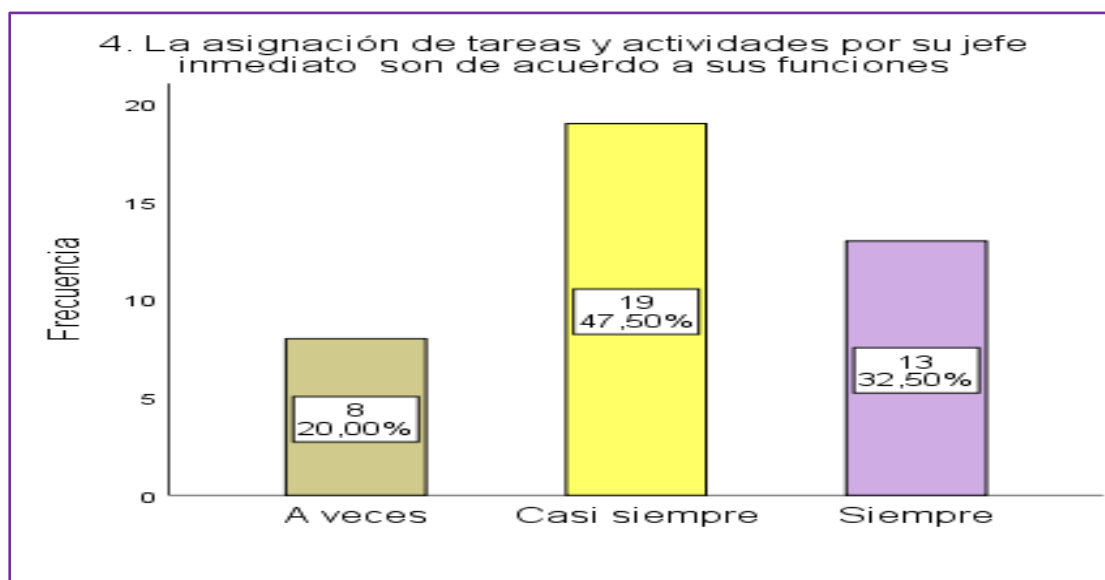
Tabla 4

4. La asignación de tareas y actividades por su jefe inmediato son de acuerdo a sus funciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	8	20,0	20,0
	Casi siempre	19	47,5	67,5
	Siempre	13	32,5	100,0
	Total	40	100,0	

Fuente: investigación

Investigación: propia

Figura 4

Interpretación: En la tabla 4 y figura 4, se puede apreciar que ante la interrogante elaborada: El 20,00 % de los encuestados perciben que A Veces la asignación de tareas y actividades por su jefe inmediato son de acuerdo a sus funciones y el 47,50 % de los encuestados perciben que Casi siempre.

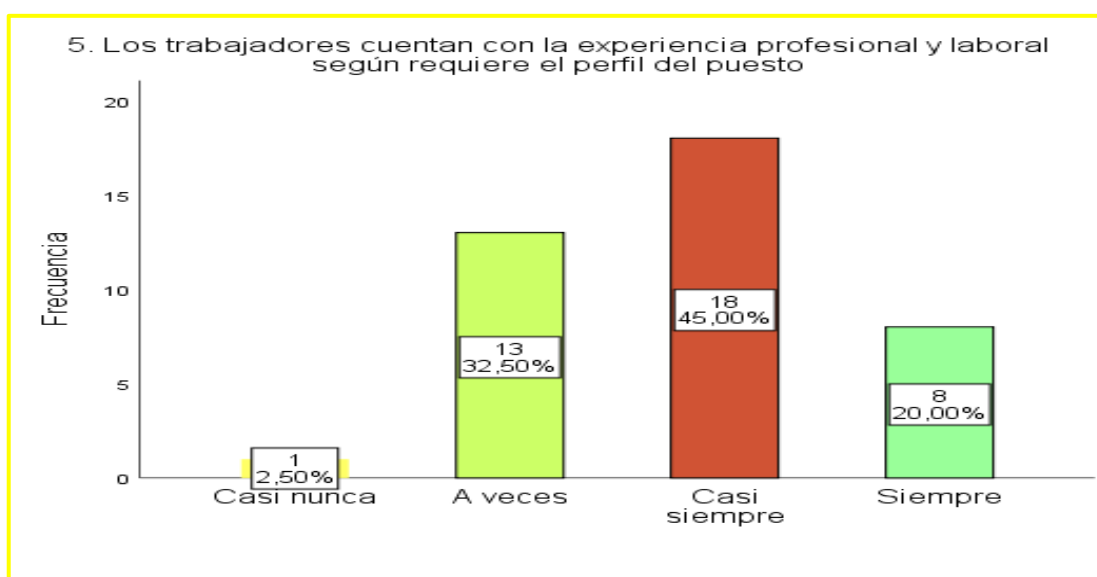
Tabla 5

5. Los trabajadores cuentan con la experiencia profesional y laboral según requiere el perfil del puesto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	2,5	2,5
	A veces	13	32,5	35,0
	Casi siempre	18	45,0	80,0
	Siempre	8	20,0	100,0
	Total	40	100,0	

Fuente: investigación

Investigación: propia

Figura 5

Interpretación: En la tabla 5 y figura 5, se puede apreciar que ante la interrogante elaborada: El 2.50 % de los encuestados perciben que Casi Nunca los trabajadores cuentan con la experiencia profesional y laboral según requiere el perfil de puesto y el 45,00 % de los encuestados perciben que Casi siempre.

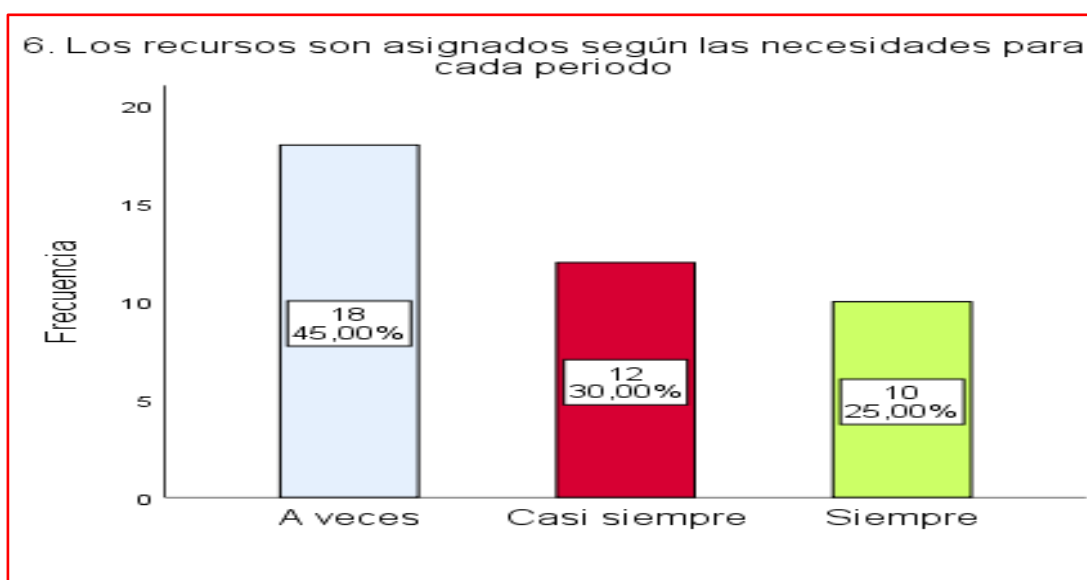
Tabla 6

6. Los recursos son asignados según las necesidades para cada periodo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	18	45,0	45,0
	Casi siempre	12	30,0	75,0
	Siempre	10	25,0	100,0
	Total	40	100,0	

Fuente: investigación

Investigación: propia

Figura 6

Interpretación: En la tabla 6 y figura 6, se puede apreciar que ante la interrogante elaborada: El 25,00 % de los encuestados perciben que Siempre los recursos son asignados según las necesidades para cada periodo y el 45,00 % de los encuestados perciben que A veces.

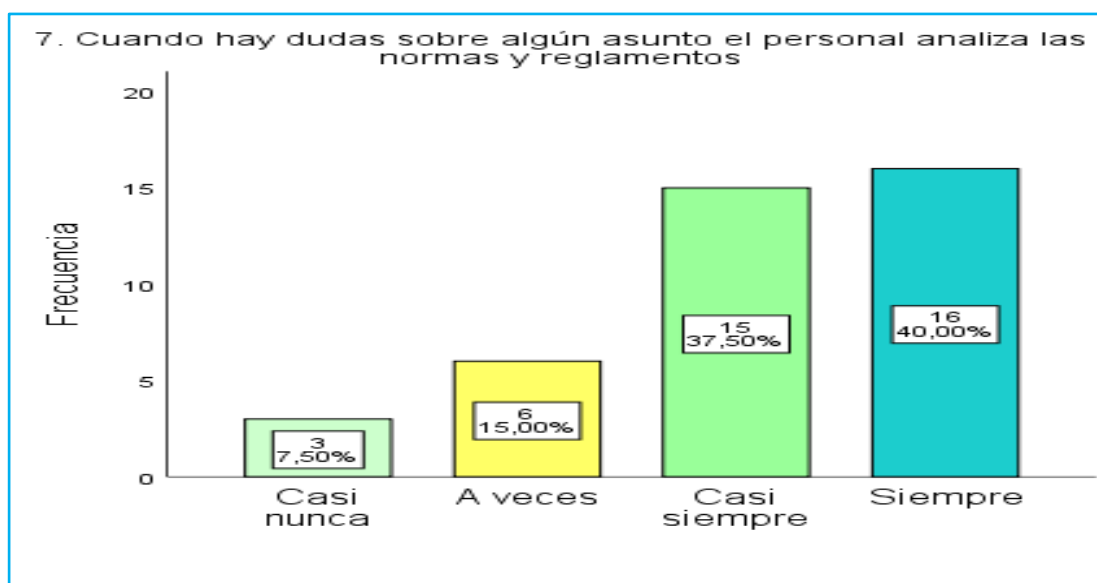
Tabla 7

7. Cuando hay dudas sobre algún asunto el personal analiza las normas y reglamentos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Casi nunca	3	7,5	7,5
A veces	6	15,0	22,5
Válido Casi siempre	15	37,5	60,0
Siempre	16	40,0	100,0
Total	40	100,0	

Fuente: investigación

Investigación: propia

Figura 7

Interpretación: En la tabla 7 y figura 7, se puede apreciar que ante la interrogante elaborada: El 7,50% de los encuestados perciben que Casi nunca cuando hay dudas sobre algún asunto el personal analiza las normas y reglamentos y el 40% de los encuestados perciben que Siempre.

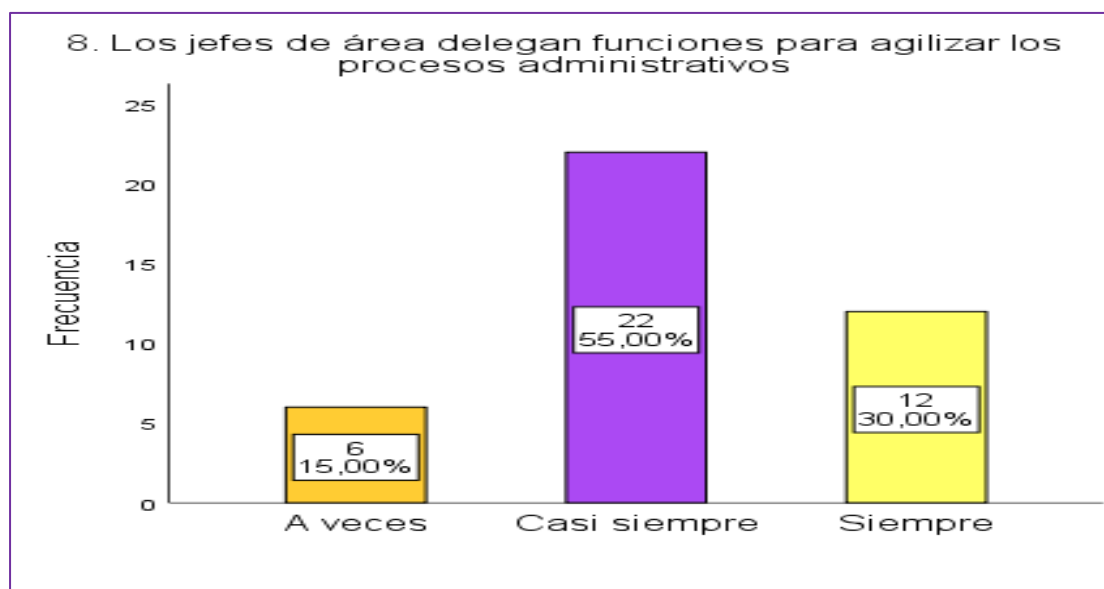
Tabla 8

8. Los jefes de área delegan funciones para agilizar los procesos administrativos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	6	15,0	15,0
	Casi siempre	22	55,0	70,0
	Siempre	12	30,0	100,0
	Total	40	100,0	

Fuente: investigación

Investigación: propia

Figura 8

Interpretación: En la tabla 8 y figura 8, se puede apreciar que ante la interrogante elaborada: El 15% de los encuestados perciben que A Veces los jefes de área delegan funciones para agilizar los procesos administrativos y el 55% de los encuestados perciben que Casi siempre.

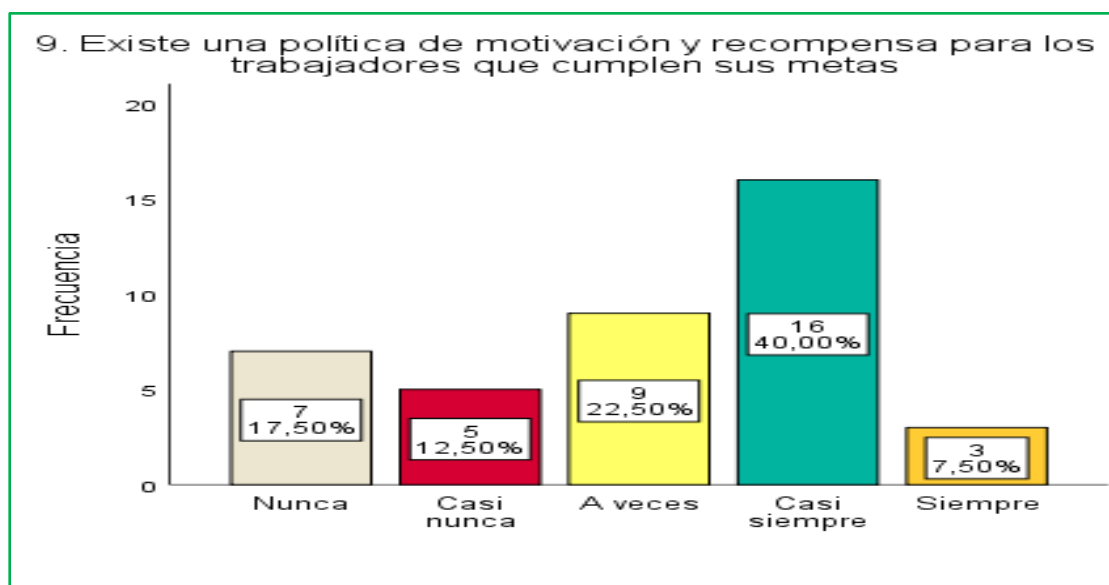
Tabla 9

9. Existe una política de motivación y recompensa para los trabajadores que cumplen sus metas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	17,5
	Casi nunca	5	12,5
	A veces	9	22,5
	Casi siempre	16	40,0
	Siempre	3	7,5
	Total	40	100,0

Fuente: investigación

Investigación: propia

Figura 9

Interpretación: En la tabla 9 y figura 9, se puede apreciar que ante la interrogante elaborada: El 7,50% de los encuestados perciben que Siempre existe una política de motivación y recompensa para los trabajadores que cumplen sus metas y el 40% de los encuestados perciben que Casi siempre.

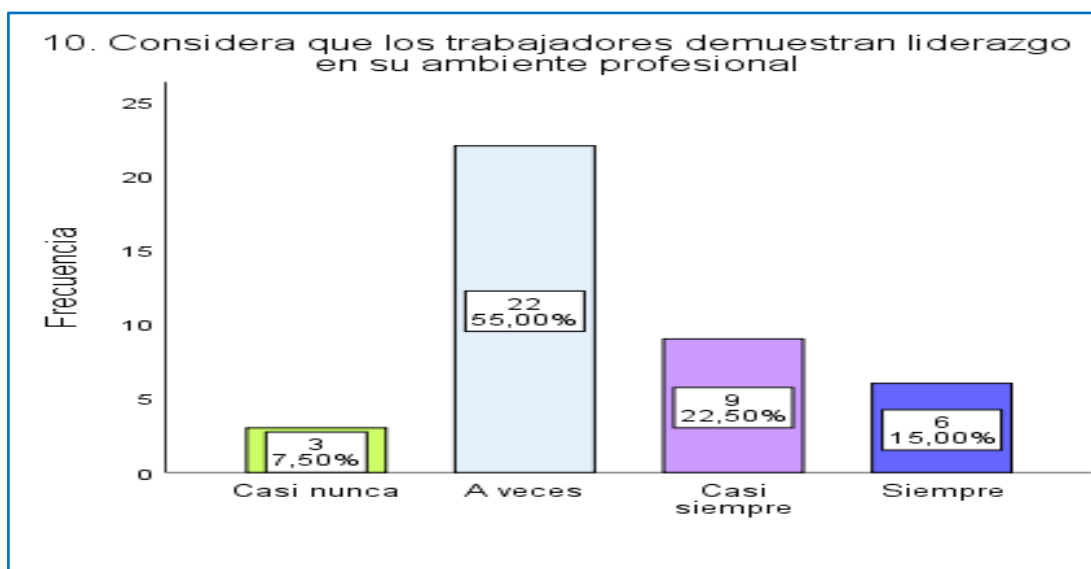
Tabla 10

10. Considera que los trabajadores demuestran liderazgo en su ambiente profesional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
	Casi nunca	3	7,5
	A veces	22	62,5
Válido	Casi siempre	9	85,0
	Siempre	6	100,0
	Total	40	100,0

Fuente: investigación

Investigación: propia

Figura 10

Interpretación: En la tabla 10 y figura 10, se puede apreciar que ante la interrogante elaborada: El 7,50% de los encuestados perciben que Casi nunca se considera que los trabajadores demuestran liderazgo en su ambiente profesional y el 55% de los encuestados perciben que A veces.

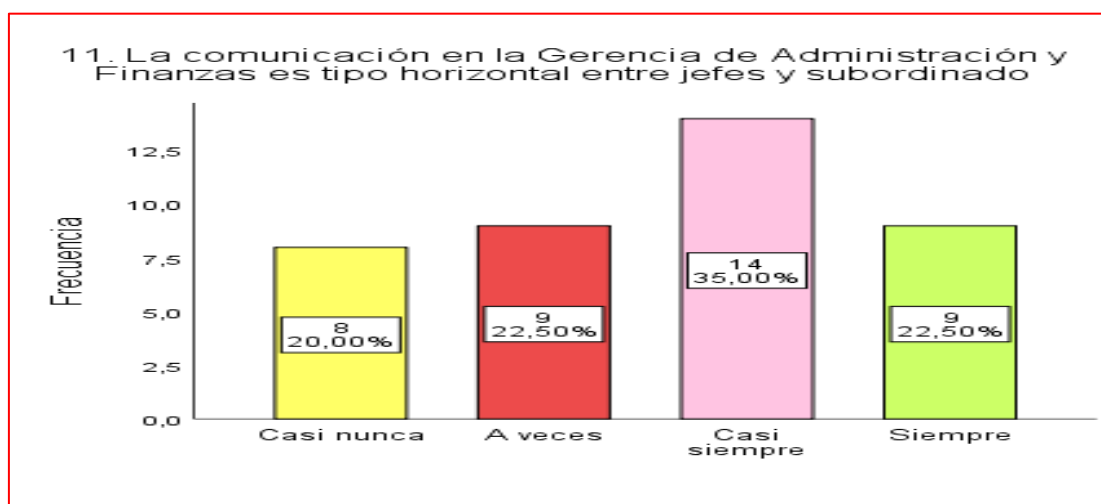
Tabla 11

11. La comunicación en la Gerencia de Administración y Finanzas es tipo horizontal entre jefes y subordinado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
	Casi nunca	8	20,0
	A veces	9	22,5
Válido	Casi siempre	14	35,0
	Siempre	9	22,5
	Total	40	100,0

Fuente: investigación

Investigación: propia

Figura 11

Interpretación: En la tabla 11 y figura 11, se puede apreciar que ante la interrogante elaborada: El 20% de los encuestados perciben que Casi nunca la comunicación en la Gerencia de Administración y Finanzas es tipo horizontal entre jefes y subordinado y el 35% de los encuestados perciben que Casi siempre.

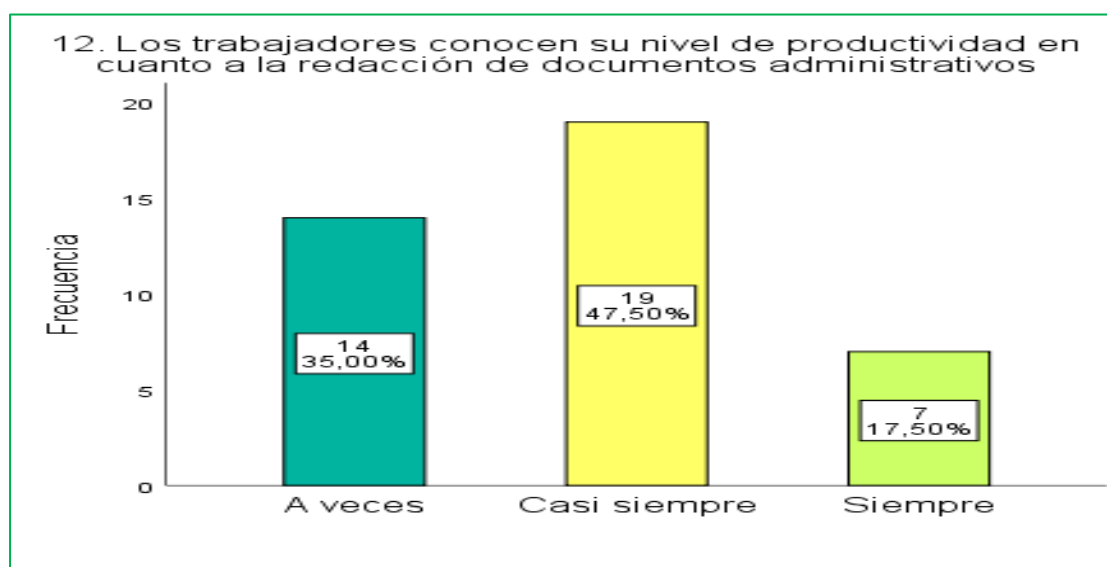
Tabla 12

12. Los trabajadores conocen su nivel de productividad en cuanto a la redacción de documentos administrativos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	14	35,0	35,0
	Casi siempre	19	47,5	82,5
	Siempre	7	17,5	100,0
	Total	40	100,0	

Fuente: investigación

Investigación: propia

Figura 12

Interpretación: En la tabla 12 y figura 12, se puede apreciar que ante la interrogante elaborada: El 17,50% de los encuestados perciben que Siempre los trabajadores conocen su nivel de productividad en cuanto a la redacción de documentos administrativos y el 47,50% de los encuestados perciben que Casi siempre.

Tabla 13

13. Los trabajadores se sienten identificados y comprometidos con la institución, demostrando respeto, atención de calidad a los ciudadanos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Casi nunca	4	10,0	10,0
A veces	13	32,5	42,5
Válido Casi siempre	7	17,5	60,0
Siempre	16	40,0	100,0
Total	40	100,0	

Fuente: investigación

Investigación: propia

Figura 13

Interpretación: En la tabla 13 y figura 13, se puede apreciar que ante la interrogante elaborada: El 10,00% de los encuestados perciben que Casi nunca los trabajadores se sienten identificados y comprometidos con la institución, demostrando respeto, atención de calidad a los ciudadanos y el 40% de los encuestados perciben que Siempre.

Tabla 14

14. Los trabajadores son conscientes de que están siendo monitoreados en el desempeño de sus funciones.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	7	17,5	17,5
Casi nunca	4	10,0	27,5
Válidamente	4	10,0	37,5
A veces	7	17,5	55,0
Casi siempre	18	45,0	100,0
Siempre	40	100,0	
Total			

*Fuente: investigación
Investigación: propia*

Figura 14

Interpretación: En la tabla 14 y figura 14, se puede apreciar que ante la interrogante elaborada: El 20,00% de los encuestados perciben que Casi siempre los trabajadores conocen son conscientes de que Casi siempre están siendo monitoreados en el desempeño de sus funciones y el 30,00% de los encuestados perciben que A veces.

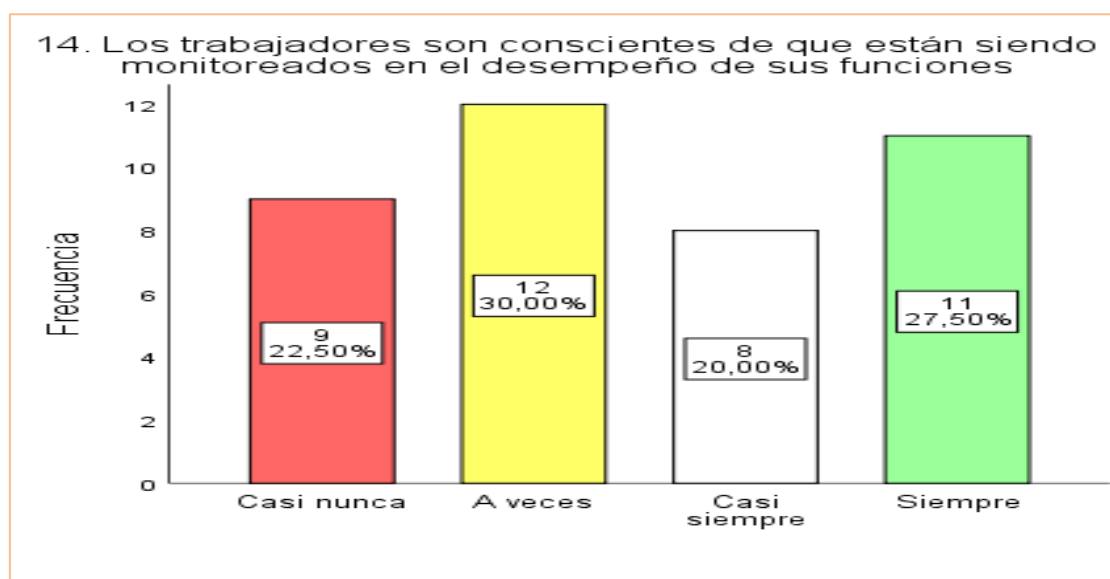


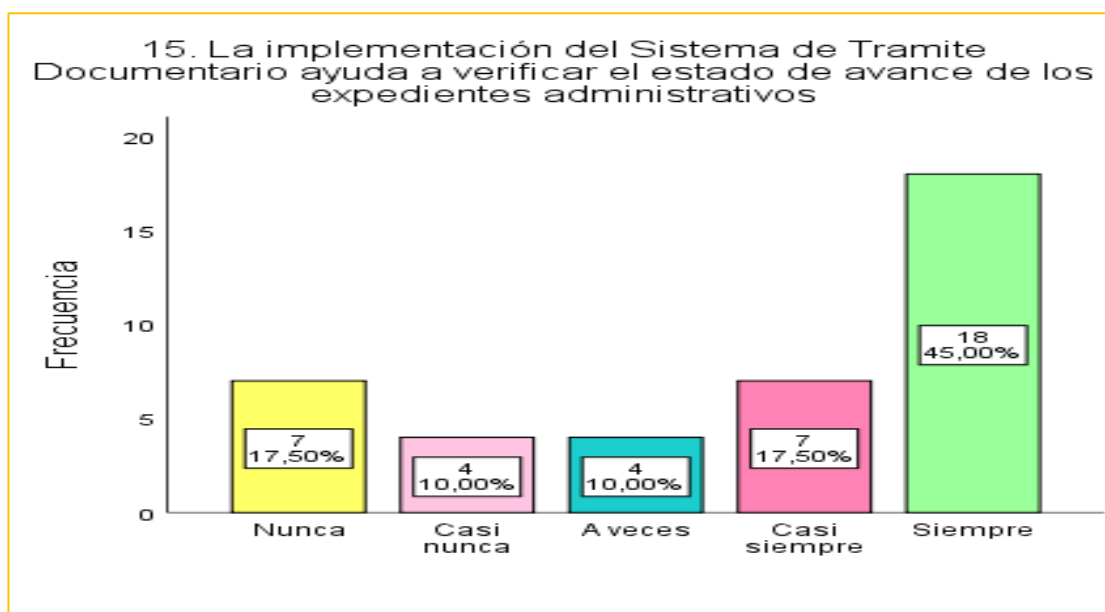
Tabla 15

15. La implementación del Sistema de Tramite Documentario ayuda a verificar el estado de avance de los expedientes administrativos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
	Casi nunca	9	22,5
	A veces	12	30,0
Válido	Casi siempre	8	20,0
	Siempre	11	27,5
	Total	40	100,0

Fuente: investigación

Investigación: propia

Figura 15

Interpretación: En la tabla 15 y figura 15, se puede apreciar que ante la interrogante elaborada: El 10,00% de los encuestados perciben que A veces la implementación del Sistema de Tramite Documentario ayuda a verificar el estado de avance de los expedientes administrativos y el 45,00% de los encuestados perciben que Casi siempre.

Análisis de la variable D: Productividad Laboral

La variable Productividad Laboral muestra dos dimensiones: la eficiencia y la eficacia. Para tal conclusión se ha trabajado con una escala de tipo Likert ya que los datos procesados proceden de variables cualitativas de nivel de medición ordinal: Nunca, Casi nunca, A veces, Casi Siempre y Siempre; esto de acuerdo a la apreciación de los trabajadores que laboran en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Satipo.

A continuación, se muestran las tablas de frecuencias por cada dimensión de la variable Productividad Laboral.

Tabla 16

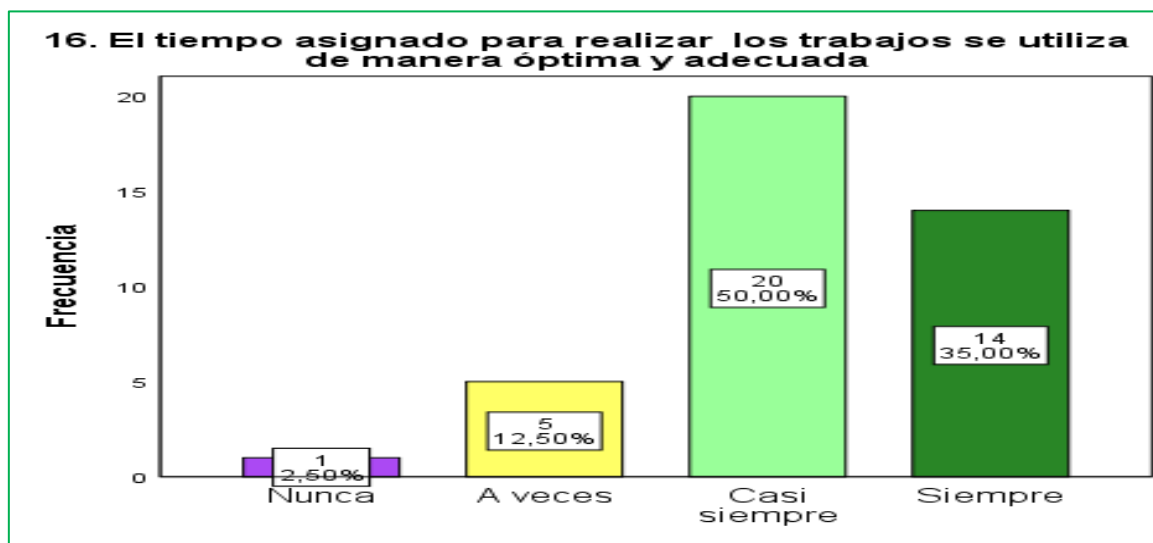
16. El tiempo asignado para realizar los trabajos se utiliza de manera óptima y adecuada

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	2,5	2,5
A veces	5	12,5	15,0
Válido Casi siempre	20	50,0	65,0
Siempre	14	35,0	100,0
Total	40	100,0	

Fuente: investigación

Investigación: propia

Figura 16



Interpretación: En la tabla 16 y figura 16, se puede apreciar que ante la interrogante elaborada: El 2,60% de los encuestados perciben que Nunca el tiempo asignado para realizar los trabajos se utiliza de manera óptima y adecuada y el 50% de los encuestados perciben que Casi siempre.

Tabla 17

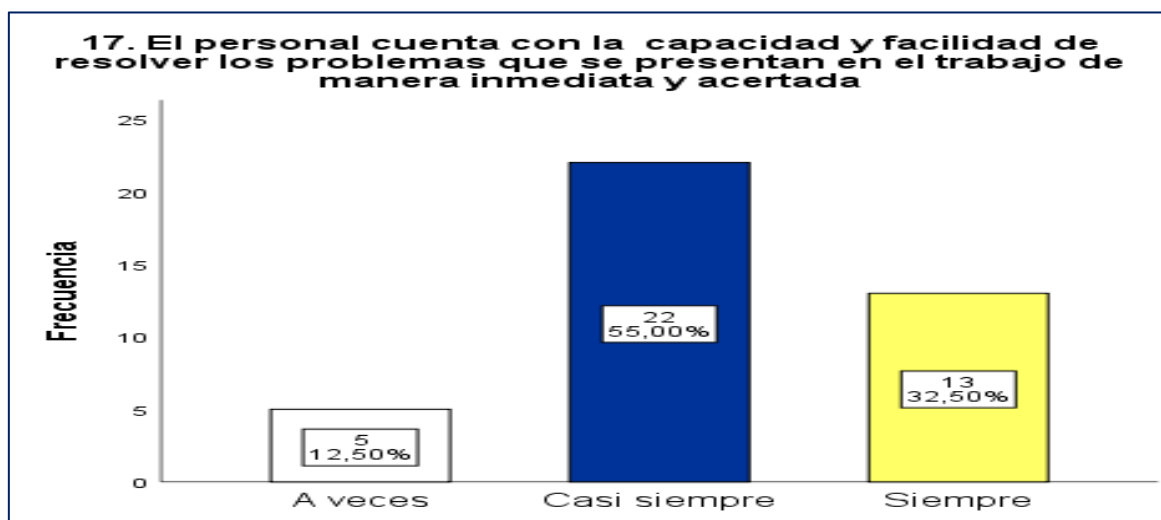
17. El personal cuenta con la capacidad y facilidad de resolver los problemas que se presentan en el trabajo de manera inmediata y acertada

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	5	12,5	12,5
	22	55,0	67,5
	13	32,5	100,0
Total	40	100,0	

Fuente: investigación

Investigación: propia

Figura 17



Interpretación: En la tabla 17 y figura 17, se puede apreciar que ante la interrogante elaborada: El 12,50% de los encuestados perciben que A Veces el personal cuenta con la capacidad y facilidad de resolver los problemas que se presentan en el trabajo de manera inmediata y acertada y el 55% de los encuestados perciben que Casi siempre.

Tabla 18

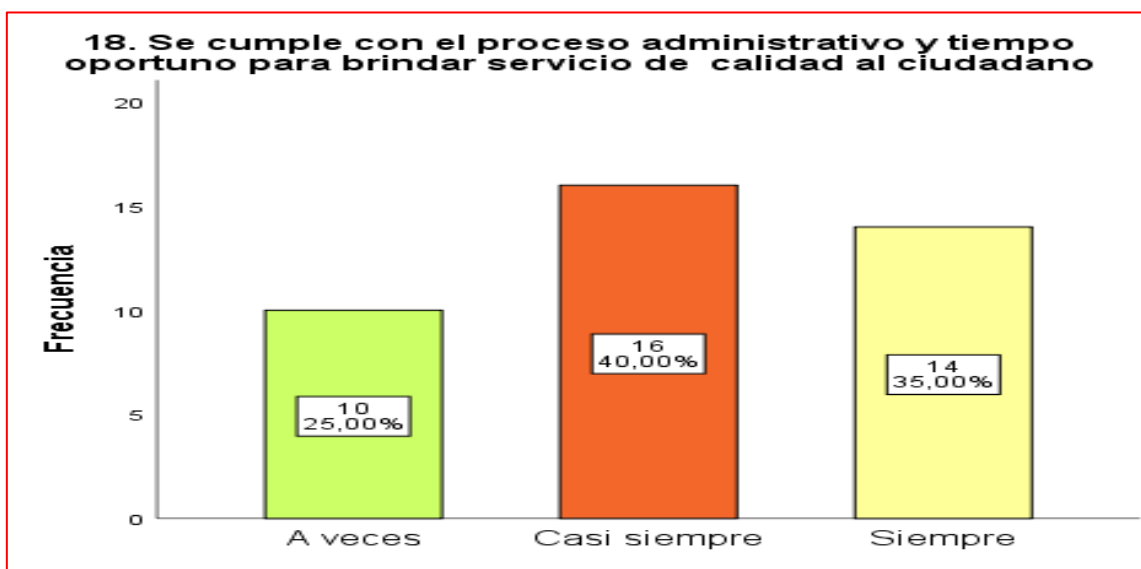
18. Se cumple con el proceso administrativo y tiempo oportuno para brindar servicio de calidad al ciudadano.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido			
A veces	10	25,0	25,0
Casi siempre	16	40,0	65,0
Siempre	14	35,0	100,0
Total	40	100,0	

Fuente: investigación

Investigación: propia

Figura 18



Interpretación: En la tabla 18 y figura 18, se puede apreciar que ante la interrogante elaborada: El 25% de los encuestados perciben que A Veces se cumple con el proceso administrativo y tiempo oportuno para brindar servicio de calidad al ciudadano y el 40% de los encuestados perciben que Casi siempre.

Tabla 19

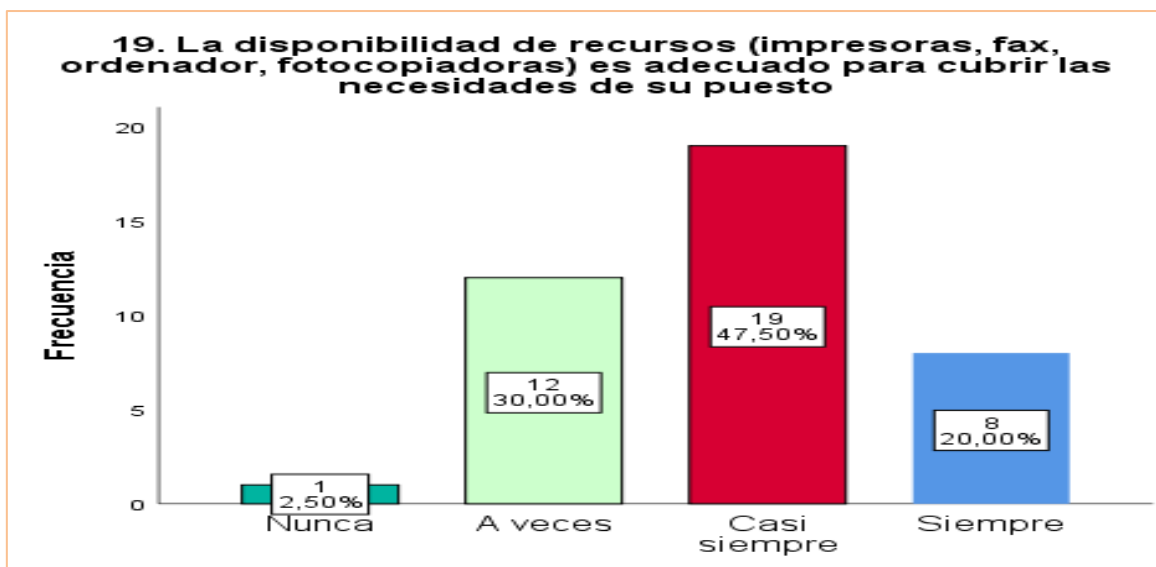
19. La disponibilidad de recursos (impresoras, fax, ordenador, fotocopadoras) es adecuado para cubrir las necesidades de su puesto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,5	2,5
	A veces	12	30,0	32,5
	Casi siempre	19	47,5	80,0
	Siempre	8	20,0	100,0
	Total	40	100,0	

Fuente: investigación

Investigación: propia

Figura 19



Interpretación: En la tabla 19 y figura 19, se puede apreciar que ante la interrogante elaborada: El 2,50% de los encuestados perciben que Nunca La disponibilidad de recursos (impresoras, fax, ordenador, fotocopadoras) es adecuado para cubrir las necesidades de su puesto y el 47,50% de los encuestados perciben que Casi siempre.

Tabla 20

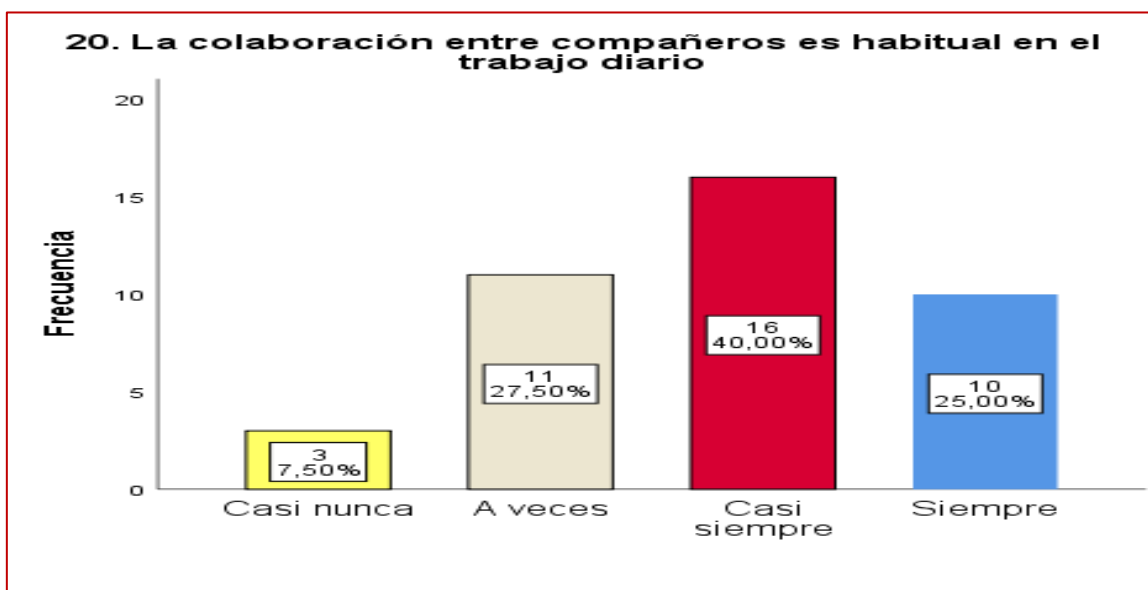
20. La colaboración entre compañeros es habitual en el trabajo diario.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Casi nunca	3	7,5	7,5
A veces	11	27,5	35,0
Válido Casi siempre	16	40,0	75,0
Siempre	10	25,0	100,0
Total	40	100,0	

Fuente: investigación

Investigación: propia

Figura 20



Interpretación: En la tabla 20 y figura 20, se puede apreciar que ante la interrogante elaborada: El 7,50% de los encuestados perciben que Casi nunca la colaboración entre compañeros es habitual en el trabajo diario y el 40% de los encuestados perciben que Casi siempre.

Tabla 21

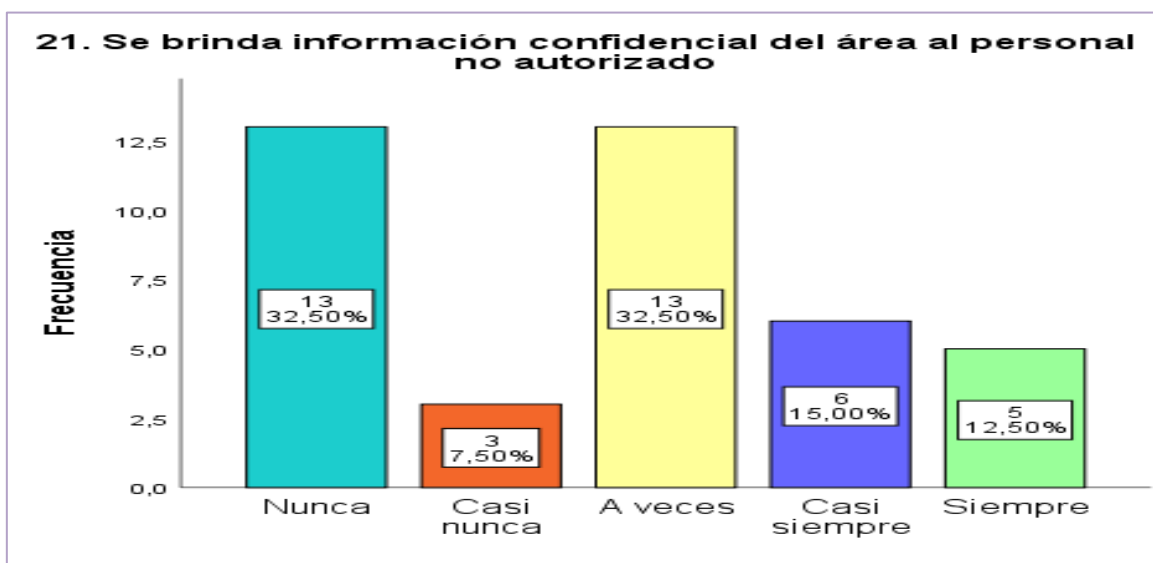
21. Se brinda información confidencial del área al personal no autorizado.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	13	32,5	32,5
Casi nunca	3	7,5	40,0
A veces	13	32,5	72,5
Casi siempre	6	15,0	87,5
Siempre	5	12,5	100,0
Total	40	100,0	

Fuente: investigación

Investigación: propia

Figura 21



Interpretación: En la tabla 21 y figura 21, se puede apreciar que ante la interrogante elaborada: El 7,50% de los encuestados perciben que Casi Nunca se brinda información confidencial del área al personal no autorizado y el 32,50% de los encuestados perciben que A veces.

Tabla 22

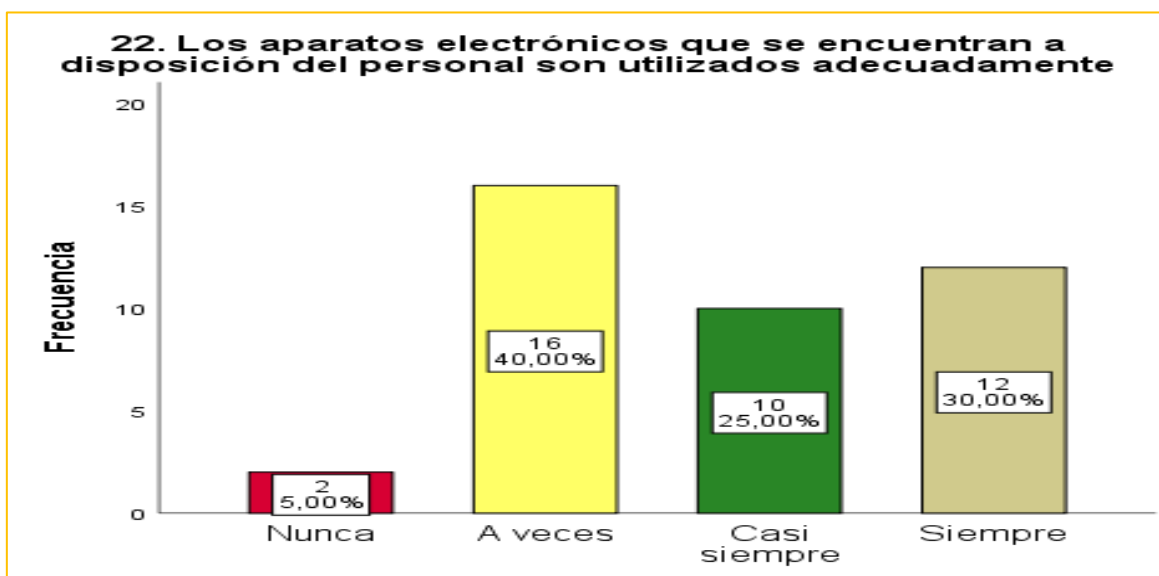
22. Los aparatos electrónicos que se encuentran a disposición del personal son utilizados adecuadamente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	2	5,0	5,0
A veces	16	40,0	45,0
Válido Casi siempre	10	25,0	70,0
Siempre	12	30,0	100,0
Total	40	100,0	

Fuente: investigación

Investigación: propia

Figura 22



Interpretación: En la tabla 22 y figura 22, se puede apreciar que ante la interrogante elaborada: El 5,00% de los encuestados perciben que Nunca los aparatos electrónicos que se encuentran a disposición del personal son utilizados adecuadamente y el 40% de los encuestados perciben que A veces.

Tabla 23

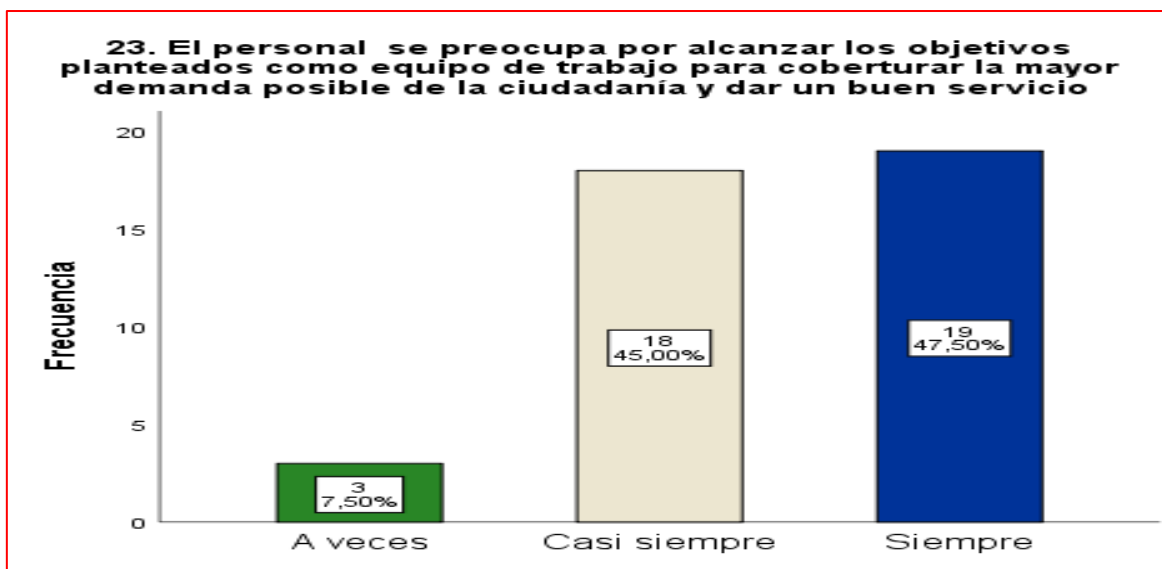
23. El personal se preocupa por alcanzar los objetivos planteados como equipo de trabajo para coberturar la mayor demanda posible de la ciudadanía y dar un buen servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	3	7,5
	Casi siempre	18	52,5
	Siempre	19	100,0
	Total	40	100,0

Fuente: investigación

Investigación: propia

Figura 23



Interpretación: En la tabla 23 y figura 23, se puede apreciar que ante la interrogante elaborada: El 7,50% de los encuestados perciben que A Veces el personal se preocupa por alcanzar los objetivos planteados como equipo de trabajo para coberturar la mayor demanda posible de la ciudadanía y dar un buen servicio y el 47,50% de los encuestados perciben que Siempre.

Tabla 24

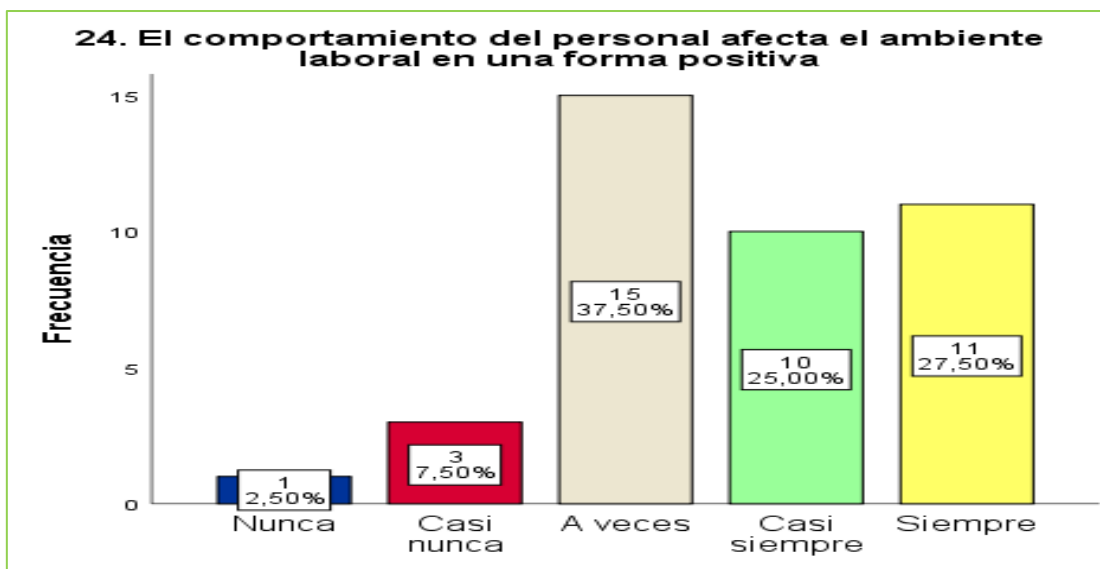
24. El comportamiento del personal afecta el ambiente laboral en una forma positiva

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	2,5	2,5
Casi nunca	3	7,5	10,0
A veces	15	37,5	47,5
Casi siempre	10	25,0	72,5
Siempre	11	27,5	100,0
Total	40	100,0	

Fuente: investigación

Investigación: propia

Figura 24



Interpretación: En la tabla 24 y figura 24, se puede apreciar que ante la interrogante elaborada: El 2,50% de los encuestados perciben que Nunca El comportamiento del personal afecta el ambiente laboral en una forma positiva y el 37,50% de los encuestados perciben que A veces.

Tabla 25

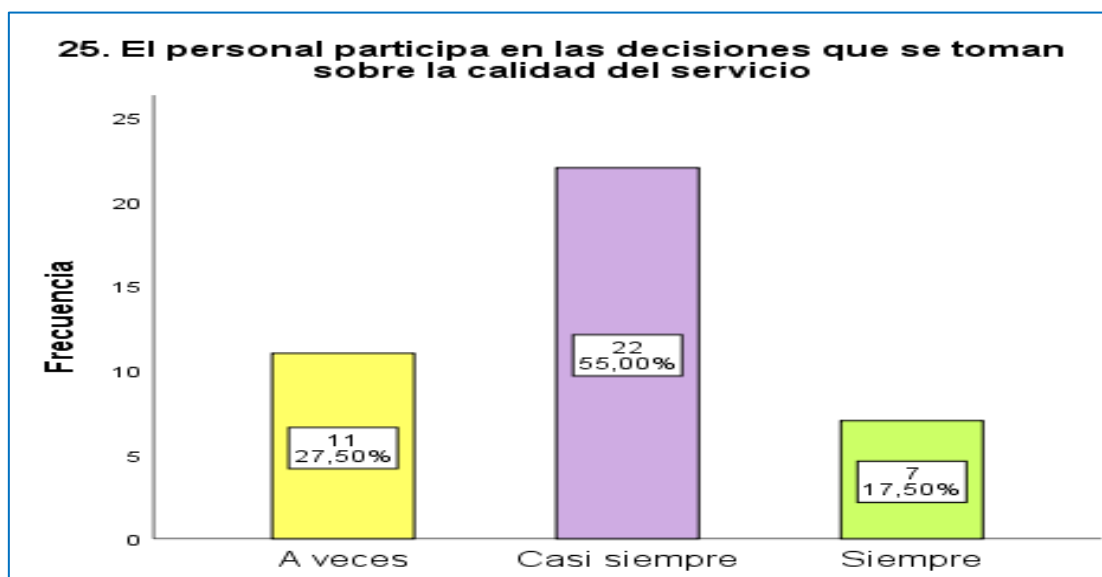
25. El personal participa en las decisiones que se toman sobre la calidad del servicio.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido			
	A veces	11	27,5
	Casi siempre	22	55,0
	Siempre	7	100,0
	Total	40	100,0

Fuente: investigación

Investigación: propia

Figura 25



Interpretación: En la tabla 25 y figura 25, se puede apreciar que ante la interrogante elaborada: El 17,50% de los encuestados perciben que Siempre el personal participa en las decisiones que se toman sobre la calidad del servicio y el 55% de los encuestados perciben que Casi Siempre.

Tabla 26

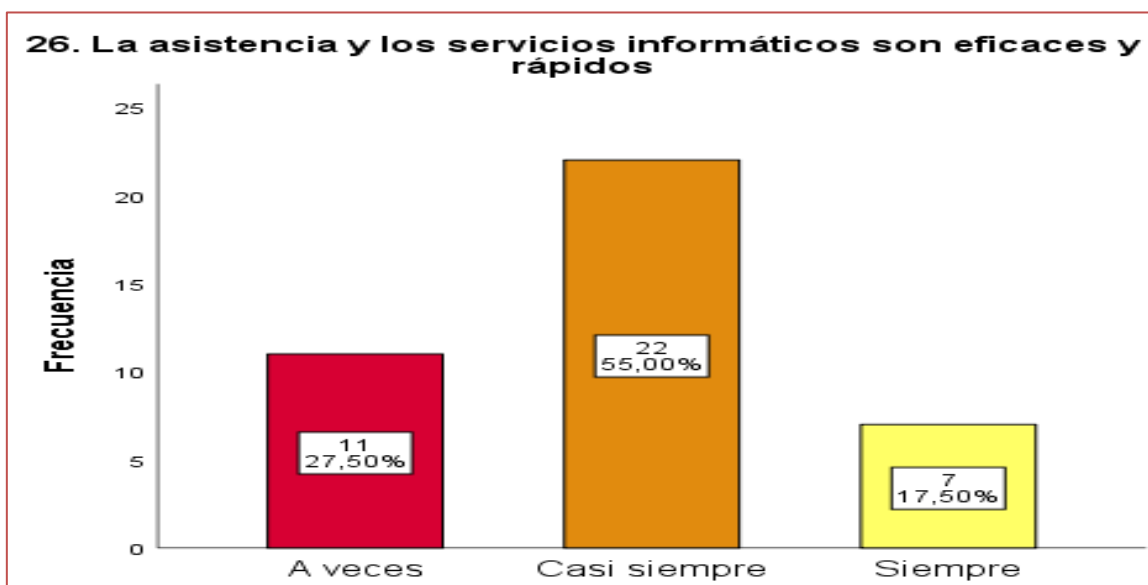
26. La asistencia y los servicios informáticos son eficaces y rápidos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	11	27,5	27,5
	Casi siempre	22	55,0	82,5
	Siempre	7	17,5	100,0
	Total	40	100,0	

Fuente: investigación

Investigación: propia

Figura 26



Interpretación: En la tabla 26 y figura 26, se puede apreciar que ante la interrogante elaborada: El 17,50% de los encuestados perciben que Siempre la asistencia y los servicios informáticos son eficaces y rápidos y el 55,00% de los encuestados perciben que Casi siempre.

Tabla 27

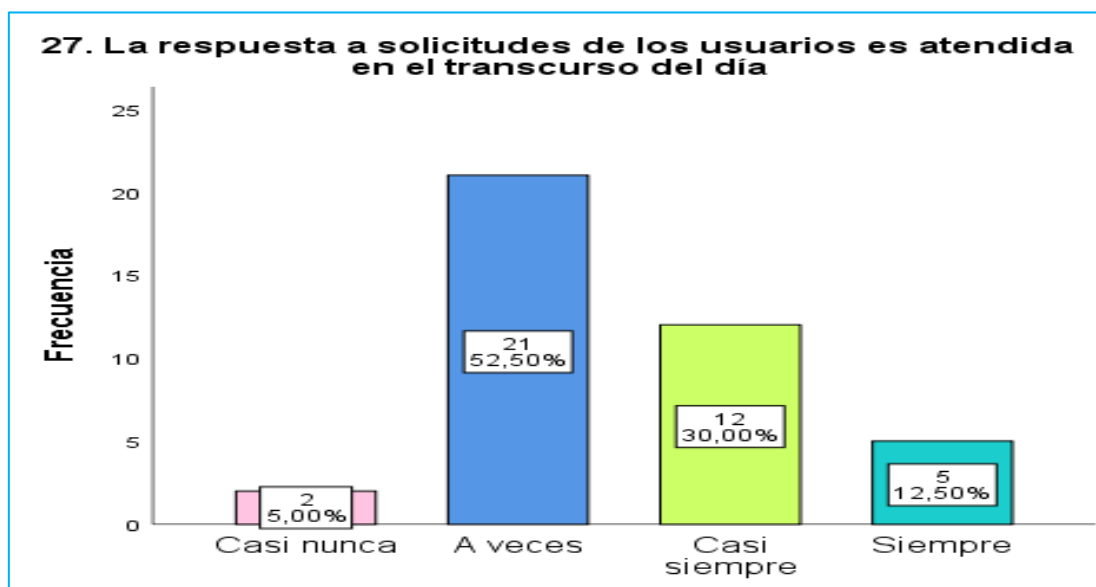
27. La respuesta a solicitudes de los usuarios es atendida en el transcurso del día.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Casi nunca	2	5,0	5,0
A veces	21	52,5	57,5
Válido Casi siempre	12	30,0	87,5
Siempre	5	12,5	100,0
Total	40	100,0	

Fuente: investigación

Investigación: propia

Figura 27



Interpretación: En la tabla 27 y figura 27, se puede apreciar que ante la interrogante elaborada: El 5,00% de los encuestados perciben que Casi nunca la respuesta a solicitudes de los usuarios es atendida en el transcurso del día y el 52,50% de los encuestados perciben que A veces.

Tabla 28

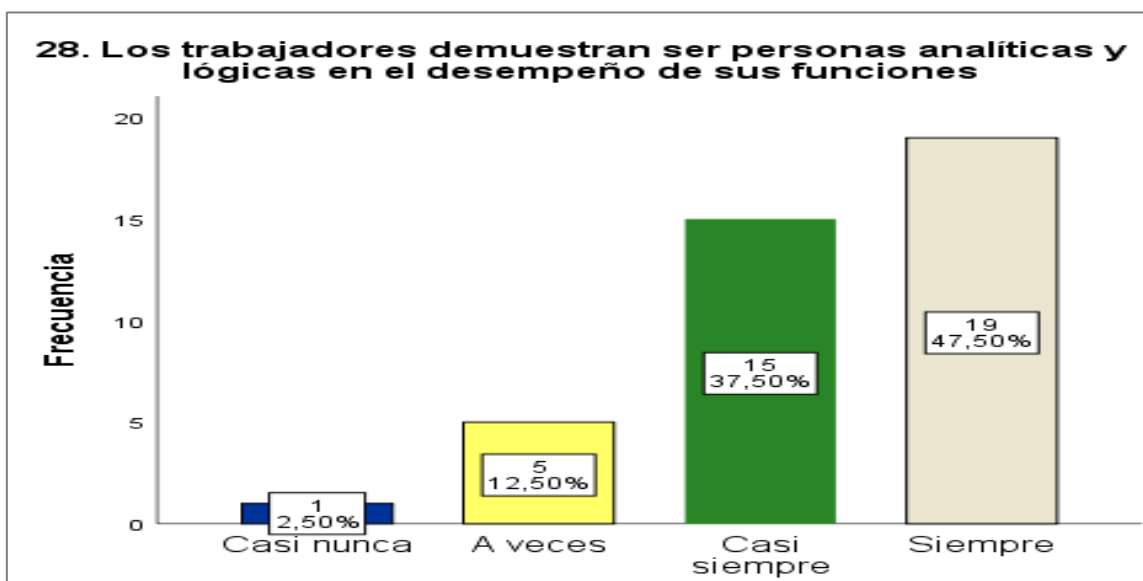
28. Los trabajadores demuestran ser personas analíticas y lógicas en el desempeño de sus funciones.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Casi nunca	1	2,5	2,5
A veces	5	12,5	15,0
Válido Casi siempre	15	37,5	52,5
Siempre	19	47,5	100,0
Total	40	100,0	

Fuente: investigación

Investigación: propia

Figura 28



Interpretación: En la tabla 28 y figura 28, se puede apreciar que ante la interrogante elaborada: El 2,50% de los encuestados perciben que Casi nunca los trabajadores demuestran ser personas analíticas y lógicas en el desempeño de sus funciones y el 47,50% de los encuestados perciben que Siempre.

Tabla 29

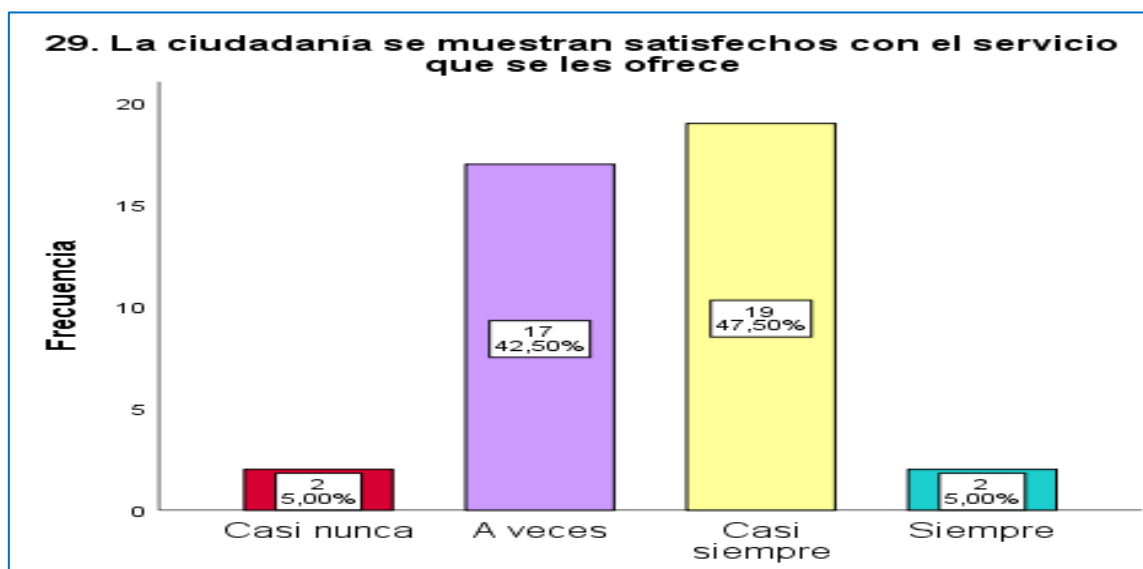
29. La ciudadanía se muestran satisfechos con el servicio que se les ofrece.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Casi nunca	2	5,0	5,0
A veces	17	42,5	47,5
Válido Casi siempre	19	47,5	95,0
Siempre	2	5,0	100,0
Total	40	100,0	

Fuente: investigación

Investigación: propia

Figura 29



Interpretación: En la tabla 29 y figura 29, se puede apreciar que ante la interrogante elaborada: El 5,00% de los encuestados perciben que Siempre la ciudadanía se muestran satisfechos con el servicio que se les ofrece y el 47,50% de los encuestados perciben que Casi siempre.

Tabla 30

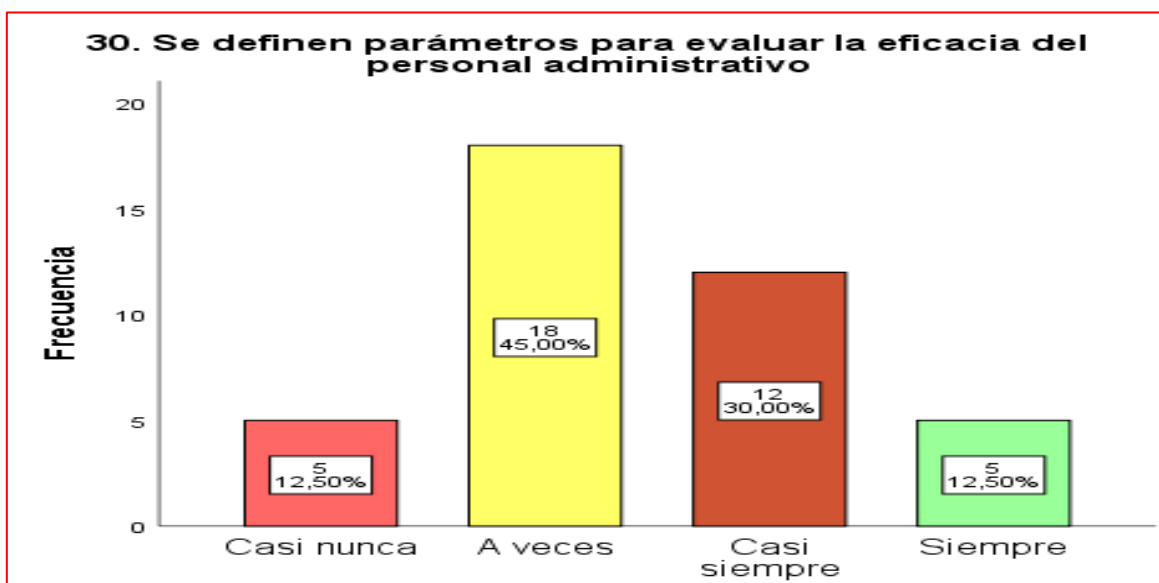
30. Se definen parámetros para evaluar la eficacia del personal administrativo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Casi nunca	5	12,5	12,5
A veces	18	45,0	57,5
Válido Casi siempre	12	30,0	87,5
Siempre	5	12,5	100,0
Total	40	100,0	

Fuente: investigación

Investigación: propia

Figura 30



Interpretación: En la tabla 30 y figura 30, se puede apreciar que ante la interrogante elaborada: El 12,50% de los encuestados perciben que Siempre Se definen parámetros para evaluar la eficacia del personal administrativo y el 45,00% de los encuestados perciben que A veces.

4.3. CONTRASTACION DE HIPOTESIS”

4.3.1 Contraste de la hipótesis general

Para efectuar el contraste de hipótesis se siguieron los pasos:

Paso 01: Planteamiento del sistema de hipótesis

Ho: No existe relación entre la gestión La gestión administrativa y la productividad laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Satipo – 2019.

$$H_0: p_s = 0$$

Hi: Existe relación entre la gestión La gestión administrativa y la productividad laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Satipo – 2019 .

$$H_1: p_s \neq 0$$

Paso 02: Nivel de significancia

El nivel de significancia utilizado fue $\alpha = 0,05$.

Paso 03: Calculo del estadístico de prueba

El estadístico de prueba Rho de Spearman se calculó utilizando el software estadístico SPSSv. 24, como se aprecia en la siguiente tabla:

Correlación entre Gestión Administrativa y Productividad Laboral

		GESTION ADMINISTRATIVA	PRODUCTIVIDAD LABORAL
Rho de Spearman	GESTION ADMINISTRATIVA	1,000	,997**
		.	,000
		40	40
	PRODUCTIVIDAD LABORAL	,997**	1,000
		,000	nivel.
		40	40

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente de investigación

Elaboración propia (cuestionario)

Como podemos observar en la tabla el valor estadístico de prueba es $r_{so} = 0,997$

Paso 04: Decisión si la H0 se rechaza o no se rechaza

Como podemos observar en la tabla el estadístico de prueba $r_{so} = 0,997$ cae en la zona de rechazo de la Hipótesis nula, en efecto rechazamos la hipótesis nula .

Paso 05: Conclusión

Procede bastante evidencia que nos faculta aseverar a un nivel de significancia del 0,05 que si existe relación entre la gestión administrativa y la productividad laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Satipo – 2019.

De acuerdo a Hernández et al (2014), el coeficiente $r_{so} = 0,997$ se puede interpretar como correlación positiva muy fuerte .

- 1.00 = Correlación	Negativa perfecta
- 0.90 = Correlación	Negativa muy fuerte
- 0.75 = Correlación	Negativa considerable
- 0.50 = Correlación	Negativa Media
- 0.50 = Correlación	Negativa débil
- 0.50 = Correlación	Negativa muy débil
0.00 = No existe correlación alguna entre las variables	
+ 0.10 = Correlación	Positiva muy débil
+ 0.25 = Correlación	Positiva débil
+ 0.50 = Correlación	Positiva media
+ 0.75 = Correlación	Positiva considerable
+ 0.90 = Correlación	Positiva muy fuerte
+ 1.00 = Correlación	positiva perfecta

4.3.2 Contrastación de la hipótesis específica 01

En la presente investigación la hipótesis específica uno se estableció la relación entre la productividad laboral y la eficiencia de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Satipo.

Para determinar la correlación entre la variable 2 y la dimensión 1 se empleó la correlación de rangos de Spearman ya que los datos procesados proceden de variable cualitativas de nivel de medición ordinal, medidas a través de una escala de tipo Likert .

Paso 01: Planteamiento del sistema de hipótesis

Ho: No existe una relación directa y significativa de la Gestión Administrativa en la Eficiencia de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Satipo.

$$H_0: p_s = 0$$

Hi: Existe una relación directa y significativa de la Gestión Administrativa en la Eficiencia de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Satipo .

$$H_1: p_s \neq 0$$

Paso 02: Nivel de significancia

El nivel de significancia utilizado fue $\alpha = 0,05$.

Paso 03: Calculo del estadístico de prueba

El estadístico de prueba Rho de Spearman se calculó utilizando el software estadístico SPSS v. 24, como se aprecia en la siguiente tabla:

Correlación entre productividad laboral y la eficiencia

			PRODUCTIVIDAD LABORAL	EFICIENCIA
Rho de Spearman	PRODUCTIVIDAD LABORAL	Coefficiente de correlación	1,000	,995**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N		40	40
	EFICIENCIA	Coefficiente de correlación	,995**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		40	40	

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente de investigación

Elaboración propia (cuestionario)

Como podemos observar en la tabla el valor estadístico de prueba es $r_{so} = 0,995$

Paso 04: Decisión si la H0 se rechaza o no se rechaza

Como podemos observar en la tabla el estadístico de prueba $r_{so} = 0,995$ cae en la zona de rechazo de la Hipótesis nula, en efecto rechazamos la hipótesis nula .

Paso 05: Conclusión

Procede bastante evidencia que nos faculta aseverar a un nivel de significancia del 0,05 que si existe una relación directa y significativa de la Gestión Administrativa en la Eficiencia de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Satipo .

4.3.3 Contrastación de la hipótesis específica 02

En la presente investigación la hipótesis específica dos se estableció la relación entre la productividad laboral y la eficacia de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Satipo.

Para determinar la correlación entre la variable 2 y la dimensión 1 se empleó la correlación de rangos de Spearman ya que los datos procesados proceden de variable cualitativas de nivel de medición ordinal, medidas a través de una escala de tipo Likert .

Paso 01: Planteamiento del sistema de hipótesis

Ho: No existe una relación directa y significativa de la Gestión Administrativa en la Eficacia de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Satipo.

$$H_0: p_s = 0$$

Hi: Existe una relación directa y significativa de la Gestión Administrativa en la Eficacia de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Satipo .

$$H_1: p_s \neq 0$$

Paso 02: Nivel de significancia

El nivel de significancia utilizado fue $\alpha = 0,05$.

Paso 03: Calculo del estadístico de prueba

El estadístico de prueba Rho de Spearman se calculó utilizando el software estadístico SPSSv. 24, como se aprecia en la siguiente tabla:

Correlación entre productividad laboral y eficacia

			PRODUCTIVIDAD LABORAL	EFICIENCIA
Rho de Spearman	PRODUCTIVIDAD LABORAL	Coefficiente de correlación	1,000	,994**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N		40	40
	EFICACIA	Coefficiente de correlación	,994**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		40	40	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente de investigación

Elaboración propia (cuestionario)

Como podemos observar en la tabla el valor estadístico de prueba es $r_{so} = 0,994$

Paso 04: Decisión si la H0 se rechaza o no se rechaza

Como podemos observar en la tabla el estadístico de prueba $r_{so} = 0,994$ cae en la zona de rechazo de la Hipótesis nula, en efecto rechazamos la hipótesis nula.

Paso 05: Conclusión

Procede bastante evidencia que nos faculta aseverar a un nivel de significancia del 0,05 que si existe una relación directa y significativa de la Gestión Administrativa en

la Eficacia de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Satipo .

4.4. DISCUSION DE RESULTADOS

El objetivo general del estudio fue de establecer la relación que existe entre la Gestión Administrativa y la Productividad Laboral, el resultado fue que efectivamente si existe relación entre la Gestión Administrativa y la Productividad Laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Satipo del año 2019. Esto da a lugar a explicar que una eficiente gestión administrativa en toda organización sobre todo en el sector público como es el caso de la Municipalidad, es necesario contar con un buen direccionamiento para el logro de los objetivos institucionales.

Coincide con **Basantes S. (2014)**, en su investigación *“Modelo de gestión administrativa y la calidad en el servicio al cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Ambato*, cuyo objetivo principal fue determinar si el Modelo de Gestión Administrativa que se está utilizando actualmente en el Gobierno Autónomo Descentralizado incide en la calidad de servicio al cliente, concluyendo que la mayoría de clientes del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Ambato consideran que el servicio que recibieron fue regular por lo que se recomienda rapidez y eficiencia al momento de realizar trámites evitando demoras administrativas.

Por otro lado **Maslucán, C. (2016)**, En su tesis de maestría *“La Gestión Administrativa y su impacto en el Desempeño Laboral en la empresa metalmecánica “Alhice” de la ciudad de Ambato”*, Universidad Técnica de Ambato, Ambato,

Ecuador, su objetivo fue conocer el impacto que causa la gestión administrativa en el desempeño laboral de los trabajadores en la institución donde se llevó a cabo el estudio, concluyendo que la gestión administrativa es muy mala, esto debido a que no están cumpliendo con su trabajo, existe mucho relajo, el director es indiferente a los problemas que aquejan a la institución, la falta de planificación y trabajo en equipo son factores que impiden que los trabajadores lleguen a las metas establecidas .

No cabe duda que la base de una gestión pública es el direccionamiento de buen líder con estrategias de gestión basado en resultados, que conlleva a un buen rendimiento laboral del personal. Es importante el respaldo a los resultados con las teorías planteados por Chiavenato (2012) quien expone que la “gestión administrativa comprende la orientación, las políticas y acciones que realizan los empresarios, gerentes o empleados en los procesos de la administración. Los procesos de la administración comprenden las actividades de planeación, organización, dirección y control. Estas actividades son realizadas por la empresa a través de sus funciones de gerencia, finanzas, administrativa, contable y producción” (p.317). Por otro lado, D’Alessio, (2002) en la teoría que presenta el autor, menciona que el planeamiento específico (producto, proceso, planta y trabajo) busca conseguir una adecuada gestión de la productividad, concepto ya definido, que hoy es el indicador de mayor importancia en la administración moderna, al ser la base de la competitividad” (p.222). Esto llevado al sector público con la integración de la Ley del Servicio Civil, es la clave para lograr un mejor servicio al público, introduciendo la Meritocracia para elevar la calidad de los servicios que el estado brinda a los ciudadanos y mejorando los ingresos de la mayoría de los servidores públicos e incentivar su crecimiento personal y profesional en la administración pública. En tal sentido la Municipalidad Provincial de Satipo tiene el gran reto de mejorar la productividad

laboral del personal en conjunto, brindando capacitaciones, charlas informativas, contratando personal idóneo de acuerdo a perfil, motivación, etc; a fin de que los ciudadanos se sientan satisfechos con la prestación de servicios brindados por la entidad.

Así como tenemos objetivo general, también contamos con dos objetivos específicos y uno de ellos fue determinar cómo se relaciona la Gestión Administrativa en la eficiencia, el resultado fue que efectivamente si existe relación entre la Gestión Administrativa y la eficiencia de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Satipo del año 2019. Esto da a lugar a explicar que el trabajador que ejerce sus funciones con eficiencia, reduciendo recursos en la obtención de metas, generará buenos resultados a la institución.

Coincide con Manene (2013) quien define a la eficiencia como un criterio utilizado para conocer la forma en que se opera con menos recursos para poder lograr un solo o mismo objetivo. Comprende un criterio de evaluación del desempeño laboral para constatar lo útil que puede ser para una organización .

Asimismo, el siguiente objetivo específico fue determinar cómo se relaciona la Gestión Administrativa en la eficacia, el resultado fue que efectivamente si existe relación entre la Gestión Administrativa y la eficacia de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Satipo del año 2019. Esto da a lugar a explicar que con un equipo de trabajo comprometido con la institución y a la vez motivados, conllevará al cumplimiento de metas y objetivos institucionales.

Coincide con **Chiavenato** (2009), quien define a la eficacia como el nivel de alcance de metas y objetivos.

Por otro lado, **Da Silva O. Reinaldo** (2008) menciona que está relacionada con el logro de los objetivos y resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado.

CONCLUSIONES

1. Por tanto, existe muestra suficiente que permite afirmar a nivel de significancia de 0,05, que si existe relación de 0,997 siendo una correlación positiva muy fuerte entre la gestión administrativa y la productividad laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Satipo – 2019. Es evidente que lo primordial en una gestión pública es la planificación, organización, dirección y control para lograr resultados positivos a través de mecanismos que involucran a la institución como es el personal, infraestructura, desarrollo profesional y dirección, teniendo en cuenta estos elementos todos basados en la calidad de atención en la prestación del servicio al ciudadano se cambiaría la perspectiva de los usuarios, donde el 30% de los encuestados opinan que siempre es bueno la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Satipo, seguido de un 35% quienes afirman que a veces, dicho proceso (gráfico N° 01), esto se relaciona con la opinión del 47,5% que la productividad laboral de los servidores siempre es bueno y un 7,5% afirman que a veces es bueno (gráfico N° 23).
2. Por tanto, existe muestra suficiente que permite afirmar a nivel de significancia de 0,05, que si existe relación de 0,995, siendo una correlación positiva muy fuerte entre la Gestión Administrativa y la eficiencia de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Satipo – 2019. Es indudable que la eficiencia en el trabajador es muy importante, porque permite a la institución lograr metas, utilizando la menor cantidad de recursos en el tiempo oportuno, teniendo en cuenta estos elementos todos basados en la eficiencia del trabajador en la prestación del servicio al ciudadano se cambiaría la perspectiva de los usuarios, donde el 25% de los encuestados opinan que siempre los recursos son asignados según las necesidades para cada periodo, seguido de un 45% quienes afirman que a veces, dicho proceso (gráfico N° 06), esto se relaciona con la opinión del 50 % que la eficiencia de los trabajadores casi siempre es bueno y un 2,50% afirman que nunca es bueno (gráfico N° 16).

3. Es decir que existe muestra suficiente que permite afirmar a nivel de significancia de 0,05, que, si existe relación de 0,994, siendo una correlación positiva muy fuerte entre la Gestión Administrativa y la eficacia de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Satipo – 2019. Es evidente que la eficacia en el trabajador rige ciertos parámetros en el cumplimiento de metas y objetivos institucionales, teniendo en cuenta estos elementos todos basados en la eficacia del trabajador en la prestación del servicio al ciudadano se cambiaría la perspectiva de los usuarios, donde el 40% de los encuestados opinan que casi siempre existe una política de motivación y recompensa para los trabajadores que cumplen sus metas, seguido de un 7,50% quienes afirman que siempre, dicho proceso (gráfico N° 09), esto se relaciona con la opinión del 30 % que la eficacia de los trabajadores casi siempre es bueno y un 12,50 % afirman que casi nunca es bueno (gráfico N° 30).

RECOMENDACIONES

1. Diseñar capacitaciones de sensibilización orientadas a mejorar la calidad de servicio en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Satipo, dichas capacitaciones estarán dirigidas a todo el personal en general de la institución.
2. Diseñar parámetros para la evaluación y control del personal de la Municipalidad Provincial de Satipo, propiciando el compromiso, responsabilidad, trabajo en equipo y atención de calidad al ciudadano.
3. Hace falta investigaciones orientadas a instaurar la relación entre la gestión administrativa y la productividad laboral de los trabajadores en la Municipalidad.
4. Al realizar la evaluación en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Satipo, en el primer momento nos mostraron desconfianza, por ello recomiendo que, para mejorar como Municipalidad, se requiere indispensablemente el compromiso de cada uno del personal que labora en la institución pública del estado.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Según Santana, S (2016), en su tesis denominada *“La planificación estratégica y la gestión administrativa de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales de Tungurahua”*, en la Universidad Técnica de Ambato del país de Ecuador.
- Rojas, J (2015), en su tesis titulada *“Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y departamento de desarrollo social de la Municipalidad de Lo Prado”*, en la Universidad de Chile.
- Maslucán, C. (2016) *“La Gestión Administrativa y su impacto en el Desempeño Laboral en la empresa metalmecánica “Alhice” de la ciudad de Ambato”*, Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
- Chiang y San Martín (2015) *“Análisis de la Satisfacción y el Desempeño Laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano”*
- Sanz, P. (2015) *“La gestión del capital humano en el ámbito de la administración pública: su importancia para la implementación de un modelo de gestión por resultados”* -Universidad de Buenos Aires Argentina.
- Basantés S. (2014), en su investigación *“Modelo de gestión administrativa y la calidad en el servicio al cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Ambato”* Universidad Técnica de Ambato.
- Tejeda (2014), *“Gestión Administrativa y su mejora en la Municipalidad Distrital de Bellavista Callao”*, Universidad Nacional del Callao.

- Ebangelia, O. (2017) "*Gestión administrativa en las municipalidades de Azángaro y Chocos- Lima, 2016*"- Universidad César Vallejo. Lima- Perú.
- Roque (2016) en su tesis "*Estrategias de gestión administrativa en mejora de la atención al cliente en la MYPE comercial San Martín – Chiclayo*". (tesis de grado). Universidad Señor de Sipán. Perú.
- Carpio, J. (2014) "*Implementación de la gestión para resultados, una mejora de la capacidad y del proceso de creación de valor público en la municipalidad provincial de Talara*" - Universidad San Martín de Porres. Lima- Perú
- Banda & Silva (2016), en su tesis "*La gestión administrativa y su relación con la productividad laboral de la empresa omega Constructor'S Building Co. S.A.C. de la ciudad de Tarapoto, en el año 2014*". (tesis pregrado). Universidad Nacional de San Martín.
- Encalada, (2016), "*Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores del servicio de nutrición del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao-Perú, 2016*".
- Barrutia (2015), desarrolló una investigación en Perú titulada "*Relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en las oficinas de atención al público de la Municipalidad de San Martín de Porres, Lima 2015*".
- Calero (2015), en su tesis para optar por el título profesional de licenciado en administración titulada "*Gestión administrativa y calidad de los servicios en la municipalidad provincial de Huaral en el año 2015*".

ANEXOS

• MATRIZ DE CONSISTENCIA

GESTION ADMINISTRATIVA Y PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACION Y FINANZAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SATIPO - 2019					
PROBLEMA	OBJETIVO	MARCO TEORICO	HIPOTESIS	VARIABLE	METODOLOGIA
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cómo se relaciona la Gestión Administrativa y la Productividad Laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Satipo en el año 2019?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Establecer la relación de Gestión Administrativa y la Productividad Laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Satipo en el año 2019.</p>	<p>Campos y Portillo (2013) con su investigación <i>“Modelo de Gestión administrativa para brindar una mejor atención al usuario en la alcaldía municipal de Moncagua, departamento de San Miguel, El Salvador”</i>.</p> <p>Alva y Juárez (2014), Manifestó en la investigación <i>“Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la Empresa Chimú Agropecuaria S.A. del distrito de Trujillo.”</i></p>	<p>HIPOTESIS GENERAL</p> <p>Existe una relación directa y significativa y la Gestión Administrativa en la Productividad Laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Satipo – 2019.</p>	<p>VARIABLE 1:</p> <p>Gestión Administrativa</p> <p>DIMENSIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Planificación - Organización - Dirección - Control 	<p>TIPO: Básico</p> <p>NIVEL: Correlacional</p> <p>DISEÑO: Inductivo</p> <p>Analítico</p> <p>Descriptivo</p> <p>POBLACION Y MUESTRA</p> <p>POBLACION: 40 trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Satipo</p> <p>MUESTRA: Muestra censal, será considerada toda la Gerencia de Administración y Finanzas</p> <p>TECNICAS E INSTRUMENTOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuestionario <p>TECNICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diagrama - Excel - SPS
<p>PROBLEMAS ESPECIFICOS</p> <p>¿De qué manera se relaciona la Gestión Administrativa en la eficiencia de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Satipo en el año 2019?</p> <p>¿De qué manera se relaciona la Gestión Administrativa en la eficacia de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Satipo en el año 2019?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <p>Determinar cómo se relaciona la Gestión Administrativa en la eficiencia de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Satipo.</p> <p>Determinar cómo se relaciona la Gestión Administrativa en la eficacia de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Satipo.</p>			<p>HIPOTESIS ESPECIFICO</p> <p>Existe una relación directa y significativa de la Gestión Administrativa en la Eficiencia de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Satipo.</p> <p>Existe una relacion directa y significativa entre la Gestión Administrativa en la Eficacia en los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Satipo</p>	<p>VARIABLE 2:</p> <p>Productividad Laboral</p> <p>DIMENSIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Eficiencia - Eficacia

- OPERACIONALZACION DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO	ESCALA VALORATIVA
VARIABLE 1 Gestión Administrativa Anzola, (2002) considera a la “Gestión Administrativa como el conglomerado de actividades emprendidas para organizar el ahínco de un grupo, es decir la forma como se intenta conseguir los fines y propósitos con apoyo de los individuos y las cosas a través del desempeño de algunos trabajos principales como son la planeación, organización, dirección y control” (P,70)	Planificación	Objetivos	Los objetivos de la Municipalidad Provincial de Satipo son claros y precisos para el cumplimiento de metas.	CUESTIONARIO	ESCALA DE LIKERT 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre
		Metas	La Gerencia de Administración y Finanzas establece sus propias metas según los objetivos de la Municipalidad Provincial de Satipo		
		Estrategias	La estrategia empleado por la Gerencia de Administración y Finanzas en cuanto a trabajar en equipo está dando resultados positivos		
	Organización	Especialización de trabajo	La asignación de tareas y actividades por su jefe inmediato son de acuerdo a sus funciones		
			Los trabajadores cuentan con la experiencia profesional y laboral según requiere el perfil del puesto.		
		Recursos	Los recursos son asignados según las necesidades para cada periodo		
	Dirección	Coordinación	Cuándo hay dudas sobre algún asunto el personal analiza las normas y reglamentos		
		Delegación de funciones	Los jefes de área delegan funciones para agilizar los procesos administrativos		
		Motivación	Existe una política de motivación y recompensa para los trabajadores que cumplen sus metas		
		Liderazgo	Considera que los trabajadores demuestran liderazgo en su ambiente profesional		
	Control	Comunicación	La comunicación en la Gerencia de Administración y Finanzas es tipo horizontal entre jefes y subordinado		
			Productividad		
		Monitoreo	Los trabajadores se sienten identificados y comprometidos con la institución, demostrando respeto, atención de calidad a los ciudadanos		
Los trabajadores son conscientes de que están siendo monitoreados en el desempeño de sus funciones					
Medición de logros	La implementación del Sistema de Tramite Documentario ayuda a verificar el estado de avance de los expedientes administrativos				

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO	ESCALA VALORATIVA
<p>VARIABLE 2</p> <p>Productividad Laboral</p> <p>D' Alessio, (2002) “Es el planeamiento específico (producto, proceso, planta y trabajo) busca conseguir una adecuada gestión de la productividad, concepto ya definido, que hoy es el indicador de mayor importancia en la administración moderna, al ser la base de la competitividad” (p.222)</p>	Eficiencia	Tiempo	El tiempo asignado para realizar los trabajos se utiliza de manera óptima y adecuada	CUESTIONARIO	<p>ESCALA DE LIKERT</p> <p>1. Nunca</p> <p>2. Casi nunca</p> <p>3. A veces</p> <p>4. Casi Siempre</p> <p>5. Siempre</p>
		Capacidad de resolver problemas	El personal cuenta con la capacidad y facilidad de resolver los problemas que se presentan en el trabajo de manera inmediata y acertada		
		Procesos	Se cumple con el proceso administrativo y tiempo oportuno para brindar servicio de calidad al ciudadano		
		Disponibilidad de Recursos	La disponibilidad de recursos (impresoras, fax, ordenador, fotocopiadoras) es adecuado para cubrir las necesidades de su puesto.		
		Trabajo en equipo	La colaboración entre compañeros es habitual en el trabajo diario		
		Comparte información	Se brinda información confidencial del área al personal no autorizado		
	Eficacia	Uso adecuado de equipos	Los aparatos electrónicos que se encuentran a disposición del personal son utilizados adecuadamente		
		Cobertura respecto a la demanda posible	El personal se preocupa por alcanzar los objetivos planteados como equipo de trabajo para cubrir la mayor demanda posible de la ciudadanía y dar un buen servicio		
		Ambiente Laboral	El comportamiento del personal afecta el ambiente laboral en una forma positiva		
		Toma de decisiones	El personal participa en las decisiones que se toman sobre la calidad del servicio		
		Servicios Informáticos	La asistencia y los servicios informáticos son eficaces y rápidos		
		Respuesta a solicitudes de los usuarios	La respuesta a solicitudes de los usuarios es atendida en el transcurso del día		
		Conocimientos	Los trabajadores demuestran ser personas analíticas y lógicas en el desempeño de sus funciones		
La ciudadanía se muestran satisfechos con el servicio que se les ofrece					
Se definen parámetros para evaluar la eficacia del personal administrativo					

• INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

CUESTIONARIO

Estimado colaborador, este cuestionario tiene el propósito establecer la relación de la **GESTION ADMINISTRATIVA Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACION Y FINANZAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SATIPO**, INDICACIONES: Califique según la escala con una X en el casillero que corresponda, una vez que haya leído atentamente cada una de las afirmaciones. Por favor responda con total honestidad.

Escala

Nunca
Casi Nunca
A veces
Casi siempre
Siempre

1
2
3
4
5

N°	GESTION ADMINISTRATIVA Planificación	Puntaje				
		1	2	3	4	5
1	Los objetivos de la Municipalidad Provincial de Satipo son claros y precisos para el cumplimiento de metas.					
2	La Gerencia de Administración y Finanzas establece sus propias metas según los objetivos de la Municipalidad Provincial de Satipo					
3	La estrategia empleado por la Gerencia de Administración y Finanzas en cuanto a trabajar en equipo está dando resultados positivos					
	Organización	1	2	3	4	5
4	La asignación de tareas y actividades por su jefe inmediato son de acuerdo a sus funciones					
5	Los trabajadores cuentan con la experiencia profesional y laboral según requiere el perfil del puesto.					
6	Los recursos son asignados según las necesidades para cada periodo					
7	Cuando hay dudas sobre algún asunto el personal analiza las normas y reglamentos					
	Dirección	1	2	3	4	5
8	Los jefes de área delegan funciones para agilizar los procesos administrativos					
9	Existe una política de motivación y recompensa para los trabajadores que cumplen sus metas					
10	Considera que los trabajadores demuestran liderazgo en su ambiente profesional					
11	La comunicación en la Gerencia de Administración y Finanzas es tipo horizontal entre jefes y subordinado					
	Control	1	2	3	4	5
12	Los trabajadores conocen su nivel de productividad en cuanto a la redacción de documentos administrativos					
13	Los trabajadores se sienten identificados y comprometidos con la institución, demostrando respeto, atención de calidad a los ciudadanos					

14	Los trabajadores son conscientes de que están siendo monitoreados en el desempeño de sus funciones						
15	La implementación del Sistema de Trámite Documentario ayuda a verificar el estado de avance de los expedientes administrativos						

N°	PRODUCTIVIDAD LABORAL	Puntaje				
		1	2	3	4	5
	Eficiencia					
1	El tiempo asignado para realizar los trabajos se utiliza de manera óptima y adecuada					
2	El personal cuenta con la capacidad y facilidad de resolver los problemas que se presentan en el trabajo de manera inmediata y acertada					
3	Se cumple con el proceso administrativo y tiempo oportuno para brindar servicio de calidad al ciudadano					
4	La disponibilidad de recursos (impresoras, fax, ordenador, fotocopiadoras) es adecuado para cubrir las necesidades de su puesto					
5	La colaboración entre compañeros es habitual en el trabajo diario					
6	Se brinda información confidencial del área al personal no autorizado					
7	Los aparatos electrónicos que se encuentran a disposición del personal son utilizados adecuadamente					
	Eficacia	1	2	3	4	5
8	El personal se preocupa por alcanzar los objetivos planteados como equipo de trabajo para cubrir la mayor demanda posible de la ciudadanía y dar un buen servicio					
9	El comportamiento del personal afecta el ambiente laboral en una forma positiva					
10	El personal participa en las decisiones que se toman sobre la calidad del servicio					
11	La asistencia y los servicios informáticos son eficaces y rápidos					
12	La respuesta a solicitudes de los usuarios es atendida en el transcurso del día					
13	Los trabajadores demuestran ser personas analíticas y lógicas en el desempeño de sus funciones					
14	La ciudadanía se muestran satisfechos con el servicio que se les ofrece					
15	Se definen parámetros para evaluar la eficacia del personal administrativo					

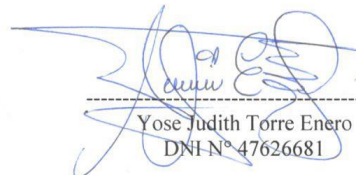
MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!!!

- CONSIDERACIONES ÉTICAS

Para el desarrollo de la presente investigación se está considerando los procedimientos adecuados, respetando los principios de ética para iniciar y concluir los procedimientos según el reglamento de grados y títulos de la FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES.

La información, los registros, datos que se tomaron para incluir en el trabajo de investigación es fidedigna. Por cuanto, a fin de no cometer fallas éticas, tales como el plagio, falsificación de datos, no citar fuentes bibliográficas, etc., se está considerando fundamentalmente desde la presentación del proyecto, hasta la sustentación de la tesis.

Por consiguiente, me someto a la revisión respectiva.



Yose Judith Torre Enero
DNI N° 47626681

- FOTOS, ETC

 GESTIÓN EDIL 2019 - 2022	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SATIPO "Con identidad progresista"	 ¡Juntos sí podemos!
"Año de la Lucha Contra la Corrupción e Impunidad"		
CARTA N° 034 -2019-MPS/GAF Srta. Yose Judith Torre Enero Bachiller en Administración		Satipo, 13 de junio de 2019
ASUNTO: Se otorga el permiso para realizar encuesta Ref. : Exp. N 12735		
<p>Mediante el presente me dirijo a Usted, para saludarla cordialmente a nombre de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Satipo, en atención al documento de la referencia, se le otorga el permiso para que pueda realizar la encuesta al personal de la Gerencia de Administración y Finanzas, para determinar como influye la Gestión Administrativa y Productividad Laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Satipo – 2019.</p>		
<p>Es cuanto informo a usted, para su conocimiento y fines.</p>		
<p>Atentamente;</p> <div style="text-align: center;">   Lic. Adm. Elmer Kevin Moscoso Quichca <small>GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS</small> </div>		
<p>CC Archivo EKMQ/sol</p>		
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;">  Jr. Colonos Fundadores N° 312  Teléfono (064) 546102  www.munisatipo.gob.pe  muni-satipo@munisatipo.gob.pe </div>		

"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"

SOLICITO: Permiso para realizar encuesta

Sr.
Iván Olivera Meza
Alcalde Provincial de Satipo

S.A.

ATENCIÓN: GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS



Yo, YOSE JUDITH TORRE ENERO, identificada con DNI N° 47626681, Domiciliada en Urb. Santa Leonor N° 117 - Satipo, con el debido respeto me presento y expongo lo siguiente:

Que, con el motivo de tener sustento en las consideraciones éticas de mi proyecto de investigación, denominado "Gestión Administrativa y Productividad Laboral de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Satipo – 2019", solicito permiso para realizar encuesta al personal de la Gerencia de Administración y Finanzas.

POR LO EXPUESTO:

Solicito a usted señor Alcalde, acceder a mi solicitud por ser de justicia que espero alcanzar.

Satipo 12 de junio 2019


Yose Judith TORRE ENERO
DNI N° 47626681

MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Gestión Administrativa y Productividad Laboral

OBJETIVO: Establecer la relación de Gestión Administrativa y la Productividad Laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Satipo.

DIRIGIDO A: Trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Satipo

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Contreras Soto Elvis Rubén

TITULO O GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR: Licenciado en Administración

VALORACION:

1. Deficiente	2. Baja	3. Regular	4. Buena	5. Muy Buena
---------------	---------	------------	----------	--------------


 Contreras Soto Elvis Ruben
 Lic. en Administración
 CLAD - 14949

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Gestión Administrativa y Productividad Laboral

OBJETIVO: Establecer la relación de Gestión Administrativa y la Productividad Laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Satipo.

DIRIGIDO A: Trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Satipo

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Fukushima Miyasato Merino

TITULO O GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR: Licenciado en
Administración

VALORACION:

1. Deficiente	2. Baja	3. Regular	4. Buena	5. Muy Buena
---------------	---------	------------	----------	--------------

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SATIPO
GERENCIA DE DESARROLLO HUMANO Y SOCIAL

L. C. Fukushima Miyasato Merino
GERENTE DE DEFENSA Y PROMOCION SOCIAL

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Gestión Administrativa y Productividad Laboral

OBJETIVO: Establecer la relación de Gestión Administrativa y la Productividad Laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Satipo.

DIRIGIDO A: Trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Satipo

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Michael Chipana Torres

TITULO O GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR: Licenciado en Administración

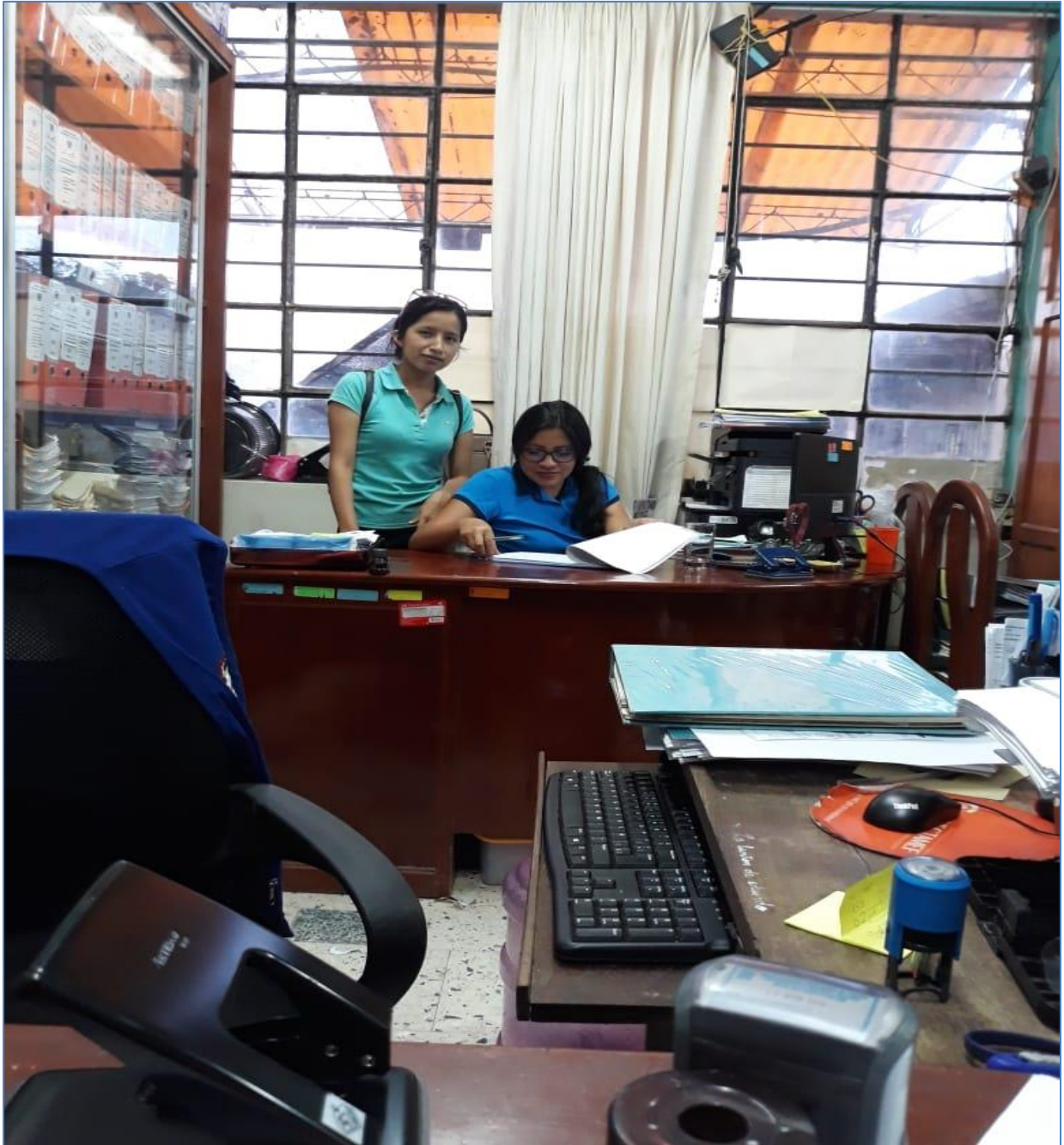
VALORACION:

1. Deficiente	2. Baja	3. Regular	4. Buena	5. Muy Buena
---------------	---------	------------	----------	--------------

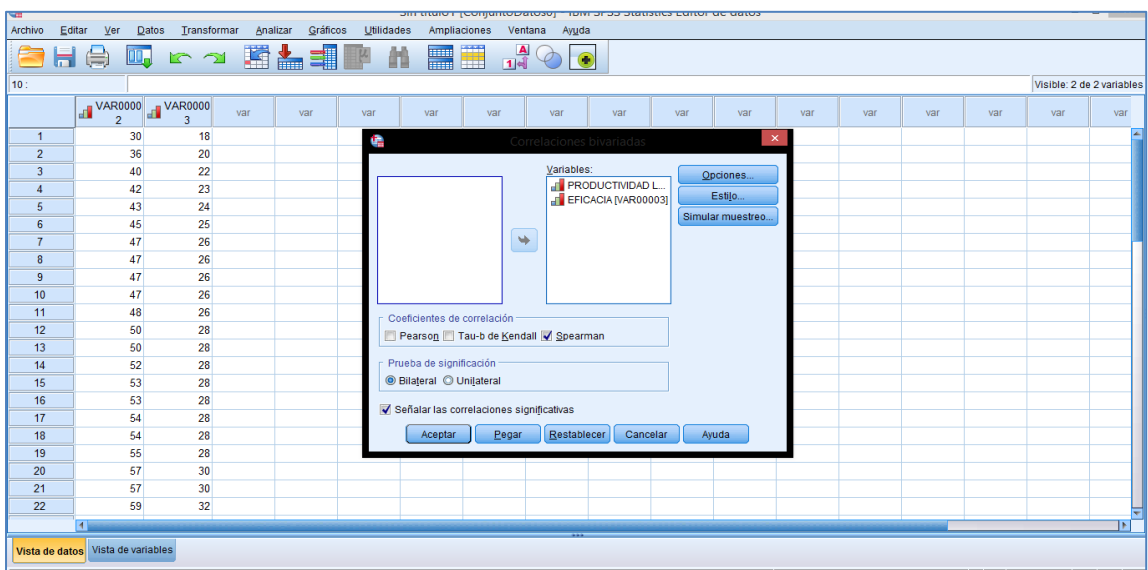
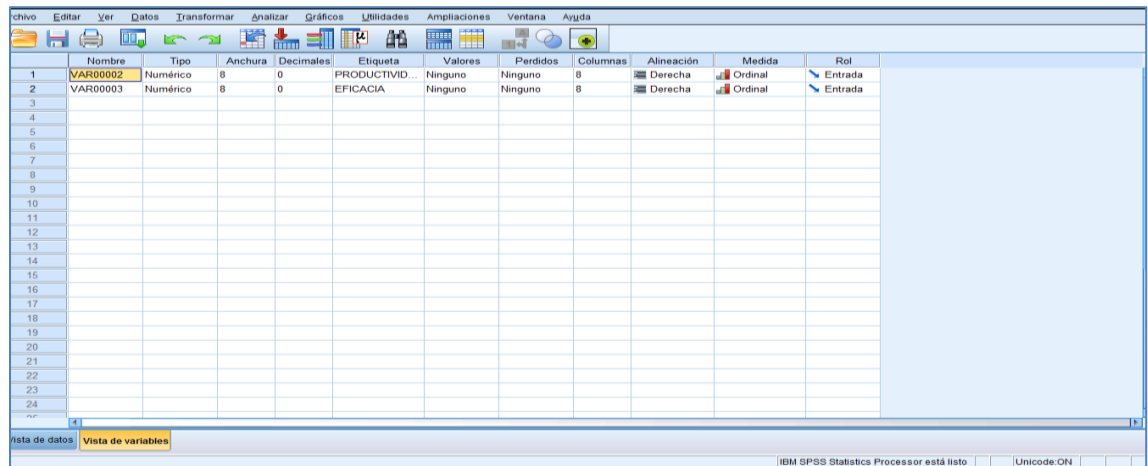
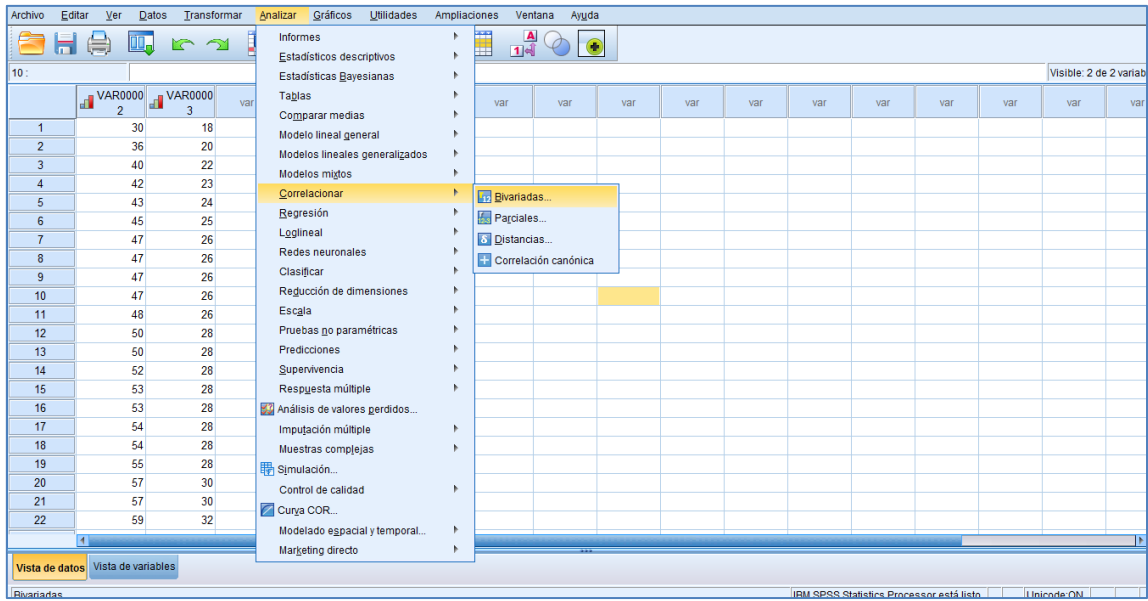
INSTITUTO VIAL PROVINCIAL MUNICIPAL
DE SATIPO

Michael Chipana Torres
LIC. Michael Chipana Torres
SUB GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

FIRMA DEL EVALUADOR







Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

Registro

Correlaciones no paramétricas

Título

Notas

Conjunto de datos

Correlaciones

Registro

Correlaciones no paramétricas

Título

Notas

Correlaciones

Registro

Correlaciones no paramétricas

Título

Notas

Correlaciones

		N	40	40
EFICIENCIA	Coefficiente de correlación		,995**	1,000
	Sig. (bilateral)		,000	.
	N	40	40	40

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

```

NONPAR CORR
/VARIABLES=VAR00002 VAR00003
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

→ **Correlaciones no paramétricas**

Correlaciones

			PRODUCTIVIDAD LABORAL	EFICACIA
Rho de Spearman	PRODUCTIVIDAD LABORAL	Coefficiente de correlación	1,000	,994**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	EFICACIA	Coefficiente de correlación	,994**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).