



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA: ADMINISTRACIÓN

“RELACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
CON LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE JESÚS, 2018”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores

MIRIAM ÁNGELA CHÁVEZ TORRES
ELIANA DEL ROCIO HUAMAN PORTAL

Asesor:

Dr. WALTER TERÁN RAMÍREZ

Cajamarca – Perú

2018

APROBACIÓN DE LA TESIS

El asesor y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por los Bachilleres **Miriam Ángela Chávez Torres** y **Eliana del Rocío Huamán Portal**, denominada:

“RELACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA CON LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESÚS, 2018”

Dr. Walter Terán Ramírez
ASESOR

Mg. Oscar Hugo Silva Rojas
JURADO
PRESIDENTE

Mg. Liliana Carrillo Carranza
JURADO

Mg. Yuri Alexis Túllume Mechán
JURADO

DEDICATORIA

A Dios quien en su infinita bondad nos concedió salud, fortaleza y perseverancia para vencer los diferentes obstáculos presentados a lo largo de estos años, para poder culminar nuestra carrera universitaria.

A nuestras familias en especial a nuestras maravillosas madres Lidia y Rosa, quienes con su amor incondicional y su constante apoyo nos motivaron para seguir creciendo a pesar de las dificultades

A nuestros docentes por sus enseñanzas y vivencias compartidas que nos ayudaron a formarnos profesionalmente, también a nuestros compañeros de estudio que nos apoyaron y nos permitieron entrar en sus vidas durante todo este tiempo.

AGRADECIMIENTO

Manifiéstanos nuestro especial agradecimiento a todas las personas que de una u otra forma contribuyeron a la realización de la presente investigación.

- ✓ A nuestro asesor: Dr. Walter Terán Ramírez

Porque en cada revisión siempre hubo una motivación y palabras de aliento a seguir adelante.

- ✓ A la Universidad Privada del Norte.

Por ser la máxima casa de estudios a nivel superior, donde me pude formar como profesional y por la cual guardo gratos recuerdos.

- ✓ A la Municipalidad Distrital de Jesús- Cajamarca.

Por abrirme las puertas para poder realizar mi investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARRERA:ADMINISTRACIÓN.....	i
ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....	12
1.1. Realidad problemática	12
1.2. Antecedentes	15
1.3. BASES TEÓRICAS	21
1.3.1. Definición gestión admnistrativa.....	21
1.3.2. Importancia de la gestión administrativa.....	21
1.3.3. Características de la gestión administrativa.....	21
1.3.4. Objetivos de la gestión administrativa.....	22
1.3.5. Dimensiones de la gestión administrativa.....	22
1.3.6. Teoría clasica de la gestión administrativa.....	30
1.3.7. Teoría de las relaciones humanas.....	30
1.4. DEFINICIÓN DE PRODUCTIVIDAD LABORAL	30
1.4.1. Importancia de la productividad laboral.....	34
1.4.2. Factores internos y externos que afectan la productividad.....	34
1.4.3. Fuentes para incrementar la productividad.....	32
1.4.4. Dimensiones de la productividad laboral.....	33
1.4.5. Teorías de la productividad laboral.....	34
1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	34
1.5.1. Justificación Teórica.....	34
1.5.2. Justificación práctica.....	34
1.5.3. Justificación metodológica.....	34
1.6. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	35
1.6.1. Problema general.....	34
1.6.2. Problemas especificos.....	35
1.7. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	35
1.7.1. Objetivo general.....	34
1.7.2. Objetivos específicos.....	35

1.8. DECLARACIÓN DE HIPOTESIS.....	36
1.8.1. Hipótesis general.....	34
1.8.2 Hipótesis específicas.....	36
1.9. OPERACIONALISACIÓN DE VARIABLES.....	37
CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA.....	39
2.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	39
2.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	39
2.2.1. Población.....	34
2.2.2. Muestra.....	39
2.3. TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION Y ANÁLISI DE DATOS.....	40
CAPÍTULO 3. RESULTADOS.....	44
CAPÍTULO 4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	49
4.1. DISCUSIÓN.....	49
4.2. CONCLUSIONES.....	51
REFERENCIAS.....	53
ANEXOS.....	55

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Escala de Likert.....	41
Tabla 2 Prueba de Alpha Cronbach para el instrumento de gestión administrativa	43
Tabla 3 Prueba de Alpha Cronbach para el instrumento de productividad laboral.....	43
Tabla 4 Correlación entre gestión administrativa con la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús – Cajamarca, 2018.....	45
Tabla 5 Prueba Chi cuadrado entre gestión administrativa con la productividad laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Jesús – Cajamarca, 2018	45
Tabla 6 Correlación de Pearson entre gestión administrativa con la productividad laboral en la dimensión eficiencia de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Jesús – Cajamarca, 2018 – Cajamarca, 2018.	46
Tabla 7 Prueba Chi cuadrado entre gestión administrativa con la productividad laboral en la dimensión eficiencia de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Jesús – Cajamarca, 2018	46
Tabla 8 Correlación de Pearson entre gestión administrativa con la productividad laboral en la dimensión eficacia de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Jesús – Cajamarca, 2018 – Cajamarca, 2018.	47
Tabla 9 Prueba Chi cuadrado entre gestión administrativa con la productividad laboral en la dimensión eficacia de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Jesús – Cajamarca, 2018	47

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Etapas del proceso administrativo	23
Figura 2 Etapas de la organización.....	25
Figura 3 Proceso de dirección.....	27
Figura 4 Proceso de control	28
Figura 5 Productividad laboral.....	32

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico 1 Determinar cumplimiento de procesos de gestion administrativa	47
Gráfico 2 Determinar nivel de la productividad laboral	48

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación de la gestión administrativa con la productividad laboral de los trabajadores de la de la Municipalidad Distrital de Jesús, 2018.

La investigación se enmarca dentro de un enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, diseño transversal y alcance correlacional, como instrumento para recolectar información se tuvo la hoja censal, una para cada variable. Dicho instrumento fue validado por un experto y se calculó la confiabilidad según el Alpha Cronbach, aplicado a una muestra piloto conformada por 15 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús.

Para determinar el grado de relación entre las variables de estudio, los datos obtenidos mediante la técnica e instrumento antes indicados, fueron ingresados, agrupados y procesados en un ordenador Ms Excel, para agilizar el resultado y análisis de los mismos, se utilizó el software estadístico aplicativo (SPSS).

Los resultados encontrados, demostraron un coeficiente R-Pearson = 0.585, lo que indica que presenta una correlación positiva considerable entre las variables gestión administrativa y productividad laboral. También, se presenta la prueba de hipótesis, como efecto complementario de la tesis, aunque esta no sea necesaria dado que se ha trabajado con la población en su totalidad.

Palabras claves: Gestión administrativa, Productividad laboral, eficiencia y eficacia.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between administrative management and the labor productivity of the employees of the District Municipality of Jesus, 2018.

The research is framed within a quantitative approach, of non-experimental type, transversal design and correlational scope, as an instrument to collect information the census sheet was taken, one for each variable. This instrument was validated by an expert and the reliability was calculated according to the Alpha Cronbach, applied to a pilot sample formed by 15 workers of the District Municipality of Jesus.

To determine the degree of relationship between the study variables, the data obtained using the technique and instrument indicated above were entered, grouped and processed in a MS Excel computer, to speed up the results and analyze them, the statistical software was used. application (SPSS).

The results found, showed a coefficient R-Pearson = 0.585, which indicates that it presents a considerable positive correlation between the variables administrative management and labor productivity. Also, the hypothesis test is presented, as a complementary effect of the thesis, although this is not necessary given that the population has been worked on in its entirety.

Keywords: Administrative management, labor Productivity, efficiency and effectiveness.

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

A nivel mundial la gestión administrativa cumple un rol fundamental para alcanzar altos niveles de eficacia y eficiencia organizacional; además, de ser uno de los factores que se asocia directamente con la productividad laboral de los trabajadores de cualquier empresa ya sea del sector público o privado. En el sector público la gestión administrativa técnicamente comprende un conjunto de principios, normas, medios y metodologías diseñadas para administrar recursos del estado, los mismos que están orientados a la satisfacción de necesidades colectivas. La adecuada gestión administrativa se efectiviza mediante la planificación, organización, dirección y control, aplicables en diversas áreas de una entidad, con el objetivo de obtener resultados positivos y de forma eficiente, oportuna y eficaz (Escuela de Gobierno y Gestión Pública R & C Consulting, 2018).

En el Perú los esfuerzos para mejorar la gestión administrativa en el sector público son numerosos, pero por lo general no responden a una orientación estratégica y muchas veces se desarrollan de manera desarticulada, lo cual origina que no se haya cambiado sustantivamente el desempeño global del estado de manera positiva. La mejora de la gestión administrativa en el sector público es responsabilidad de todas las autoridades en cada uno de sus organismos y niveles. En tal sentido cualquier esfuerzo para elevar el desempeño de las entidades públicas involucra a diversos sectores y niveles de gobierno (Vogel, 2018).

Siendo la gestión administrativa base para incrementar la productividad, ya que si cada uno de sus colaboradores entiende sus responsabilidades y es motivado para comprender que estas van más allá de sus funciones específicas, se contará con un grupo de empleados comprometido y dispuesto a dar lo mejor de sí en beneficio de la organización.

Por lo que, Céspedes y Quijandria (2018) en su artículo titulado "*No hay desarrollo sin optimizar la productividad*", publicado por la revista *Economía&sociedad*, señalan que la productividad tiene una estrecha relación con el crecimiento económico, y que uno de los indicadores clave para medir la productividad es la productividad laboral (PL), la misma que se mide como el producto por trabajador. Asimismo, hacen mención que el capital humano es clave para aumentar la productividad, y esta se puede promover mediante políticas articuladas en las diversas etapas de la vida de las personas, siendo una de estas la etapa laboral, donde los trabajadores acumulan experiencia y también vía programas de capacitación laboral se reduce la rotación de los puestos de trabajo y aumenta la rentabilidad.

La Municipalidad Distrital de Jesús, puesto que la adecuada gestión administrativa se efectiviza mediante la planificación, organización, dirección y control, cuenta con un plan de desarrollo concertado (PDC) 2010-2020, que es una propuesta ordenada de corto, mediano y largo plazo, con la finalidad de dotar a toda la población de mejores condiciones para su bienestar. Dicho plan es resultado de un proceso de planificación concertada del desarrollo local, expresa una visión de futuro compartida por todas las autoridades, líderes, organizaciones y ciudadanos del Distrito de Jesús; Sin embargo, en la práctica las diferentes gestiones municipales no han respetado del todo dicho plan, debido a que la formulación de sus planes de gobierno mayormente se realizan en función del clientelaje político y sin tener en cuenta los recursos económicos asignados a la entidad, por lo que no se cumplen con la ejecución de algunos proyectos tanto planificados concertadamente como los prometidos en campaña política; por lo tanto es necesario la articulación entre los planes de gobierno, el PDC y recursos económicos, para cumplir objetivos estratégicos para el desarrollo del distrito.

Para su organización cuentan con instrumentos de gestión como: organigrama, manual de organización de funciones (MOF), reglamento de organización de funciones (ROF), los cuales no se cumplen a cabalidad, dado que en ciertos casos no se respeta el orden jerárquico perjudicando la eficacia de la organización; por lo cual la coordinación y el respeto son indispensables para el buen cumplimiento de las funciones establecidas para el cumplimiento de objetivos.

La dirección no articula lo planificado con la disponibilidad de recursos, no se respetan los cronogramas y no se entiende que son resultados, la alta gerencia en ocasiones se comporta de manera autoritaria, generando estrés en los trabajadores. Siendo necesario articular lo planificado con los recursos asignados; así como también, brindar confianza, motivación y comunicación asertiva para guiar a los trabajadores hacia el cumplimiento de metas dentro del tiempo programado.

En cuanto al control, no se realiza evaluación de los objetivos planeados versus los resultados logrados, los trabajadores defienden sus propios intereses, conllevando esto a un ambiente laboral inadecuado para el cumplimiento de sus funciones; por tanto, es necesario la implementación de métodos o técnicas que permitan evaluar para actuar sobre la diferencia, a fin de evitar incumplimiento en la ejecución de algún proyecto o actividad administrativa y no perjudicar la productividad laboral.

Por otro lado, la productividad se mide en términos de eficiencia y eficacia, y en el caso de la Municipalidad Distrital de Jesús, los trabajadores han demostrado ser eficientes dado que han cumplido con sus funciones con los recursos asignados para estas, a pesar de las falencias en las actividades de la gestión administrativa anteriormente descritas; sin embargo la eficiencia laboral no ha sido la óptima dado que no se respetaron cronogramas, la comunicación en ocasiones no fue asertiva, no se motivó al personal para el cumplimiento de resultados dentro del tiempo programado, y no se capacitó al personal en cuanto a la importancia del clima laboral, para mejorar las relaciones entre los trabajadores y generar un ambiente de trabajo saludable dentro de la entidad.

A pesar de las falencias presentadas en la organización y dirección, los trabajadores han demostrado eficacia, puesto que han diseñado estrategias y métodos para cumplir con sus funciones, tratando siempre de sobrellevar los impases para conservar el respeto, colaboración y coordinación entre áreas; esto gracias a la comprensión de los responsables o jefes de área a la alta gerencia, la cual muchas veces es presionada por la población para cumplir con múltiples demandas no solo de proyectos, sino también de puestos laborales ofrecidos en campaña política y que por falta de financiamiento no se han podido cumplir o ejecutar.

Por todo lo mencionado anteriormente, la gestión administrativa realizada en la Municipalidad Distrital de Jesús durante el 2018, ha presentado ciertas falencias que perjudicaron la eficiencia y eficacia laboral de los trabajadores, lo cual se refleja en la productividad laboral de los mismos; siendo de vital importancia implementar medidas que permitan corregir estos errores, a fin de contar con una productividad laboral óptima en la entidad, lo cual no será solo para el beneficio de los trabajadores; sino también de la población, ya que se brindará un servicio necesario y en el tiempo oportuno, de esta manera se estará prestando un servicio o ejecutando un proyecto de manera eficiente y eficaz en beneficio de la población.

1.2. ANTECEDENTES

Antecedentes internacionales

Tigua (2015) en su tesis *“Gestión Administrativa y su incidencia en el desempeño laboral del benemérito Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Quevedo”*, presentada en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo en Ecuador, para optar por el título de ingeniería en gestión empresarial, teniendo como objetivo analizar la gestión administrativa y su incidencia en el desempeño laboral, desarrolló una investigación no experimental, correlacional, de carácter transversal, el instrumentos que se utilizó para la recolección de datos fue el cuestionario el cual fue aplicado a una población de 51 miembros, los resultados obtenidos fueron que el 100% de los colaboradores están de acuerdo con la administración actual de la institución, el 82% de los colaboradores están de acuerdo que su rendimiento laboral se debe a las capacitaciones que reciben por parte de la entidad, ya que esto le sirve para mejorar profesionalmente, además concluyó que el cuerpo de bomberos de la ciudad de Quevedo mantiene una buena relación con el personal operativo y administrativo influyendo de manera positiva en el rendimiento profesional de cada uno de ellos.

Basantes (2014) en su tesis *“Modelo de gestión administrativa y la calidad en el servicio al cliente en el gobierno autónomo descentralizado Municipalidad de Ambato”*, teniendo como objetivo determinar si el modelo de gestión administrativa que se está utilizando actualmente incide en la calidad del servicio al cliente, para lo cual desarrolló una investigación cualitativa, descriptiva correlacional, el instrumento que se utilizó para la recolección de datos fue el cuestionario aplicado a una población de 60 colaboradores y 202 clientes, de los trabajadores encuestados el 71.4% indicó que a veces la gestión administrativa se realiza adecuadamente y les brinda todos los recursos necesarios para poder realizar sus labores, las conclusiones obtenidas a través de los resultados fueron: que el tiempo en realizar un trámite en la Municipalidad de Ambato en Ecuador, es muy largo puesto que en la encuesta los usuarios manifestaron que se demoraron más de tres días. No se han visto cambios en el gobierno autónomo descentralizado Municipalidad de Ambato o al menos el cliente no los ha percibido.

Almeida (2014) en su tesis *“Análisis en el nivel de control documental y su Efecto en la Productividad Laboral del personal en el área administrativa de la empresa aerotriunfo CIA LTDA”*, de la ciudad de Milagro en Ecuador, presentada para obtener el título de ingeniería en contaduría pública, tuvo como objetivo el análisis en el nivel de control documental y su efecto en la productividad laboral del personal en el área administrativa de la empresa Aerotriunfo, CIA LTDA., desarrolló una investigación de tipo descriptivo correlacional donde se aplicó una encuesta para la recolección, la cual fue aplicada a un muestra de 14 colaboradores, de los cuales el 86% de éstos cataloga con un nivel medio la productividad

laboral, debido a las falencias que presenta esta empresa con respecto al desempeño del personal, ya que a veces las disposiciones son realizadas en forma verbal lo que está influyendo negativamente al momento de efectuar eficazmente sus funciones laborales. Las conclusiones a las que llego esta investigación fueron que la empresa no cuenta con una gestión marcada en los procesos, esto ha ocasionado que los empleados no generen la efectividad deseada en sus funciones. Se pudo determinar que el 93% del personal no tienen conocimiento de estatutos que ayuden a la regularización de la actividades, también se concluye que la empresa nunca ha elaborado ni difundido ningún tipo de manuales que permitan mejorar el desempeño del personal, por lo cual el personal considera que la eficiencia en su desempeño laboral se incrementaría si se elaboraría manuales de procedimiento ya que serviría para delimitar las tareas o responsabilidades que cada empleado debe realizar.

Antecedentes nacionales

Facho (2017) en su tesis "*Gestión Administrativa y Productividad Laboral en trabajadores de la Sub Gerencia de Operaciones de Fiscalización, Municipalidad de Lima 2016*", presentada para obtener el grado académico de magister en gestión pública, cuyo objetivo fue determinar qué relación existe entre la gestión administrativa y el nivel de productividad laboral de los trabajadores en la sub gerencia de operaciones de fiscalización de la Municipalidad de Lima 2016, desarrolló una investigación descriptiva, no experimental transaccional, el instrumento que se utilizó para la recolección de datos fue una encuesta medida en la escala de Likert de cinco puntos para cada variable, la cual fue aplicada a una población de 70 trabajadores, los resultados obtenidos para la variable gestión administrativa fue 0,971, y para la variable productividad 0,797, lo que quiere decir que es altamente confiable, estas medidas se efectuaron con un nivel de significancia del 5% y confiabilidad del 95%, con respecto al objetivo general concluyó que el nivel es regular de la gestión administrativa y que existe una relación directa y significativa entre la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Lima 2016, que no es lo óptimo y que su incidencia influye si se implementa y se aplica adecuadamente para mejorar el rendimiento laboral.

Arévalo (2017) en su tesis "*Gestión Administrativa y Calidad de procesos en el área de infraestructura de la Municipalidad Distrital de Morales, 2017*", presentada para obtener el grado académico de maestro en gestión pública, cuyo objetivo fue determinar la relación de la gestión administrativa y la calidad de procesos del área de infraestructura de la Municipalidad Distrital de Morales de la ciudad de Tarapoto, desarrolló una investigación de tipo descriptivo correlacional, donde se aplicó cuestionarios para la recolección de datos, siendo dos uno para cada variable los cuales se aplicaron a una muestra de 27 colaboradores, los resultados obtenidos fueron que el 7% consideraron a la gestión

administrativa en un nivel bajo, el 44% la consideraron en un nivel medio, y 48% la consideraron en un nivel alto. Esto a causa a que las actividades de planificación, organización, dirección y control que se maneja en el área de infraestructura de la Municipalidad Distrital de Morales, son ejecutados adecuadamente y en el tiempo oportuno generando la satisfacción de los colaboradores.

Becerra (2017) en su tesis *“La Motivación y su influencia en la Productividad de la Subgerencia de Fiscalización Administrativa en la Municipalidad de Carabaylo, 2017”*, presentada para obtener el título profesional de Licenciado en Administración, teniendo como objetivo analizar la influencia de la motivación en la productividad, desarrolló una investigación de tipo descriptivo aplicada, como instrumento aplicó cuestionarios uno para cada variable, recolectó datos a una muestra de 60 colaboradores, mediante el programa estadístico de fiabilidad alfa de Cronbach y basándose en la técnica de la encuesta tipo Likert. En su dimensión eficiencia obtuvo un resultado del 50% de trabajadores que manifestaron estar de acuerdo con los recursos que cuentan para lograr sus objetivos; asimismo, en su dimensión eficacia, obtuvo un como resultado que el 41.7% de los trabajadores están de acuerdo con los procesos para una correcta utilización de los recursos, lo cual indica la importancia de la motivación a los trabajadores para la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de sus funciones, ya estas se asocian directamente con la productividad de la Sub Gerencia de Fiscalización Administrativa en la Municipalidad de Carabaylo.

Vásquez (2017) en su tesis *“El Clima laboral y su influencia en la Productividad de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de la ciudad Eten 2016”*, para obtener el grado académico de ingeniero comercial, cuyo objetivo fue determinar la influencia del clima laboral en la productividad de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de la ciudad Eten, Chiclayo desarrolló una investigación de carácter cuantitativo no experimental y transversal donde se aplicó cuestionarios para la recolección de datos, siendo dos uno para cada variable los cuales se aplicaron a una muestra de 7 colaboradores, los resultados obtenidos fueron que R de Pearson muestra un valor positivo de 0,681, en su dimensión eficiencia se obtuvo un 71% de los trabajadores generalmente cumple con sus obligaciones y en la dimensión eficacia un 51% considera que realiza sus funciones en el tiempo encomendado, lo que quiere decir que según la percepción de los trabajadores poseen un nivel de productividad alto, basado en esfuerzo por cumplir los objetivos trazados.

Lomas (2017) en su tesis *“Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017”*, en la ciudad de Tarapoto, la presento para obtener el grado académico de maestro en gestión pública, cuyo

objetivo fue determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad, para lo cual desarrolló una investigación de tipo no experimental, descriptivo correlacional donde se aplicó cuestionarios para la recolección de datos, siendo dos uno para cada variable los cuales se aplicaron a una muestra de 70 colaboradores, los resultados obtenidos fueron que R de Pearson muestra un valor positivo de 0.944, lo que existe una relación directa; positiva muy alta ente las variables, la significatividad, es alta porque la evidencia estadística demuestra que los resultados presentan (0,00 sig Bilateral). El nivel de productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires es medio en un 39%, ya que el personal a veces demuestra estar disponible para realizar trabajos extras en su puesto de trabajo o en otras actividades, asimismo el personal en ocasiones demuestra darles el uso y manejo adecuado a los equipos de la institución.

Merino, Sáenz, y Silva (2016) en su tesis “ *La influencia de la gestión administrativa en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas, 2016*”, en la ciudad de Lima, la presentó para obtener el título profesional de Licenciado en Administración, el objetivo fue determinar la influencia de la gestión administrativa en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas, 2016, desarrolló una investigación de tipo descriptivo correlacional, como instrumento aplicó cuestionarios uno para cada variable, recolectó datos a una muestra de 384 habitantes en el distrito de comas, mediante el programa estadístico SPSS V23. Las conclusiones a las que se llegó, de acuerdo a los resultados fueron que al momento de relacionar las variables gestión administrativa y la satisfacción al usuario, se halló una significancia menor a 0.05, por lo que demuestra, que entre ambas variables existe una relación directa entre ellas de 0.601, es decir, la gestión administrativa influye positivamente en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas, periodo 2016., también concluyo que en el nivel de planificación de la gestión administrativa influye directamente en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas, periodo 2016. La correlación encontrada entre la dimensión y la variable fue de 0.201, en consecuencia, concluimos que se acepta la hipótesis antes mencionada en el nivel eficiencia de la organización influye directamente en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas, 2016, la reciprocidad encontrada entre ambas variables fue de 0.361, entonces podemos concluir que la hipótesis es aceptada, en el nivel dirección de la gestión administrativa influye directamente en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas, 2016, obtuvimos una correlación de 0.185 entre estas variables, por lo cual concluimos que la dirección de la gestión influye positivamente en la satisfacción del usuario, y por último, en el nivel control administrativo influye directamente en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas, periodo 2016, donde la correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.682, se deduce que la eficiencia del control influye positivamente en la satisfacción del usuario

Visalot (2016) en una tesis *“Percepción de la gestión administrativa y su relación con la cultura tributaria, en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, año 2016”*, en la Ciudad de Tarapoto, la presentó para obtener el grado académico de maestra en gestión pública, cuyo objetivo fue establecer el grado de relación entre la gestión administrativa y la cultura tributaria en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, año 2016, desarrolló una investigación descriptiva correlacional, el instrumento utilizado fue la encuesta para la recolección de datos, y se aplicó a una muestra conformada por 67 pobladores, para este caso se utilizó la correlación de Rho de Spearman, la cual nos permitió llegar a la conclusión de que la gestión administrativa se relaciona de manera significativa con la cultura tributaria en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, esto debido a que la Sig es de 0.000, y la relación entre ambas variables es positiva considerable pues el coeficiente obtenido es de 0.703. Con respecto a la percepción de los pobladores en cuanto a la gestión administrativa en general que se percibe en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, se observa que se está dando de manera inadecuada en un 56.2%, es regular 34.3% y adecuada en un 10.4%, esto se debe a una serie de problemas que presenta en cada una de sus dimensiones estudiadas

Antecedentes Locales

Ferrer (2017) en su tesis *“Gestión Administrativa y Desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016”*, presentada para obtener el grado académico de maestro en gestión pública, el objetivo de la tesis fue determinar la relación existente entre gestión administrativa y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Cajamarca, 2016, desarrolló una investigación básica descriptiva correlacional, el instrumento que utilizó para la recolección de datos fue la encuesta, para lo cual utilizó una población de 121 trabajadores. Las conclusiones a las que se llegó en esta investigación nos indica que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y el desempeño laboral según trabajadores de la Municipalidad Provincial de, con un coeficiente de correlación de 0.776 y un valor $p=0.000$ menor al nivel $\alpha=0.05$. Cabe precisar que esta relación es de magnitud alta lo que indica que las características de la gestión administrativa se relacionan con las capacidades para el desempeño laboral.

Melgarejo (2017) en su tesis *“Control interno y gestión administrativa según trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chota, 2016”*, 2014, presentada para obtener el grado académico de maestra en gestión pública, cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre el control interno y la gestión administrativa según los trabajadores de la municipalidad provincial de Chota, 2016, desarrolló una investigación cuantitativa, de tipo descriptivo correlacional donde los instrumentos utilizados para la recolección de datos fueron dos cuestionarios, y se aplicó a la muestra que estuvo conformada por 112

colaboradores de la municipalidad. Los resultados que se obtuvieron de los niveles de la Gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad provincial de Chota mostraron que el 58,9% de los encuestados se encuentran en el nivel Adecuado; y el 21,4% alcanzaron el nivel Muy Adecuado, y un 19,6% se ubicó en el nivel Nada adecuado, debido a la falta de capacitación en el marco de la gestión por resultados ya que sus efectos son los que se aprecia en el tipo y nivel de servicio administrativo. Con un coeficiente de correlación rho Spearman = ,735 y un valor $p = 0,000$ menor al nivel $\alpha = 0,05$, se concluye que: Existe relación significativa entre el Control interno y la Gestión administrativa según trabajadores de la Municipalidad provincial de Chota en el año 2016.

Cáceres (2017) en su tesis titulada "*La gestión administrativa y su incidencia en la eficacia de PROVIAS Nacional Zonal IV Cajamarca, periodo 2015*", para obtener el título profesional de Licenciado en Administración, cuyo objetivo fue. Determinar la incidencia de la gestión administrativa en la eficacia de PROVIAS Nacional Zonal IV Cajamarca periodo 2015, desarrolló una investigación correlacional, no experimental, transversal, donde el instrumento utilizado para la recolección de datos fue el cuestionario y las técnicas fueron la encuesta, guía de entrevista y el análisis documental, y se aplicaron a la población conformada por 09 trabajadores. Las conclusiones a las que se llegó fue: En cuanto a determinar la incidencia de la gestión administrativa en la eficacia de PROVIAS Nacional Zonal IV Cajamarca, se logró identificar que es directa y positiva ya que los objetivos representan un logro de más del 50% (del 100% de lo planificado) según los encuestados, que identifican falencias administrativas, así como la burocracia como causantes del contexto. Además, cabe mencionar que el coeficiente de correlación de Pearson fue igual a 0.427, el cual indica que existe una correlación positiva pero moderada entre las variables de estudio.

Ayala y Mera (2016) en su tesis "*Propuesta de modelo estratégico para la mejora de la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de la Ramada, Cutervo, Región Cajamarca, 2016*", presentada para obtener el grado de Magister en Gestión Pública, cuyo objetivo fue elaborar y validar un modelo estratégico para contribuir a la mejora de la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de la Ramada, Cutervo, Región Cajamarca, 2016, desarrolló una investigación descriptiva, para la recolección de datos se utilizó la encuesta, y fue aplicada a la población conformada por 24 trabajadores. Los resultados sobre la gestión administrativa mostraron que el 45.8% de los trabajadores opina que es deficiente, el 33.4% opina que es medianamente eficiente, el 20.8% que es eficiente, por lo que concluyó: La gestión administrativa en forma global es percibida por los trabajadores como deficiente, por lo tanto se acepta la hipótesis, es decir si se elabora la propuesta de modelo estratégico entonces contribuirá a la mejora de la gestión administrativa en la Municipalidad distrital de La Ramada, Cutervo, Región Cajamarca, 2016.

1. 3. BASES TEÓRICAS

1.3.1 DEFINICIÓN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

Luna (2015) define la gestión administrativa como: “Es el proceso que consiste en aplicar con efectividad la planeación, organización, dirección y control en las empresas, utilizando los recursos adecuados para lograr los propósitos fijados” (p.32).

Múnc (2014) define gestión administrativa como proceso a través del cual se coordinan y optimizan los recursos de un grupo social con el fin de lograr la máxima eficacia, calidad, productividad y competitividad en la consecución de sus objetivos, a través de técnicas de gestión, métodos y procedimientos (p.21).

1.3.2 IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Blandez (2014) señala que el éxito de las organizaciones dependerá de la efectividad de una buena gestión administrativa, ya que esta favorece la integración de equipos de trabajo y buenas relaciones humanas, así como la adecuada utilización de recursos materiales y de las instalaciones; también nos indica los obstáculos a vencer y determina soluciones para los problemas detectados, mediante la determinación de objetivos y empleo eficaz de los recursos.

Para Múnc (2014) la importancia de la gestión administrativa es indiscutible debido a que reporta múltiples ventajas como: a) A través de sus técnicas y procesos se logra mayor rapidez, efectividad y simplificación en el trabajo con los consecuentes ahorros de tiempo y costo; b) De acuerdo con lo anterior, incide en la productividad, eficiencia, calidad y competitividad de cualquier organización; c) Propicia la obtención de los máximos rendimientos y la permanencia en el mercado.

1.3.3 CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

Luna (2015) menciona que las características que diferencian a la gestión administrativa de otros conocimientos son las siguientes:

Universalidad. Es indispensable en cualquier grupo social, ya sea una empresa pública o privada o en cualquier tipo de institución.

Valor instrumental. Su finalidad es eminentemente práctica, siendo la administración un medio para lograr los objetivos de un grupo.

Multidisciplinar. Utiliza y aplica conocimientos de varias ciencias y técnicas.

Especificidad. Aunque la administración de auxilia de diversas ciencias, su campo de acción es específico, por lo que no puede confundirse con otras disciplinas

Flexibilidad. Los principios administrativos son flexibles y se adaptan a las necesidades de cada grupo social en donde se aplican.

1.3.4. OBJETIVOS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Luna (2014) la gestión administrativa, se aplica en todas partes del mundo, ya sea en los organismos públicos como privados, tanto en las grandes, medianas, pequeñas y microempresas, ya que persigue fines integrales que generalmente se clasifican como:

Objetivos sociales. Objetivos sociales son los fines que busca alcanzar la administración para contribuir al bienestar de la sociedad.

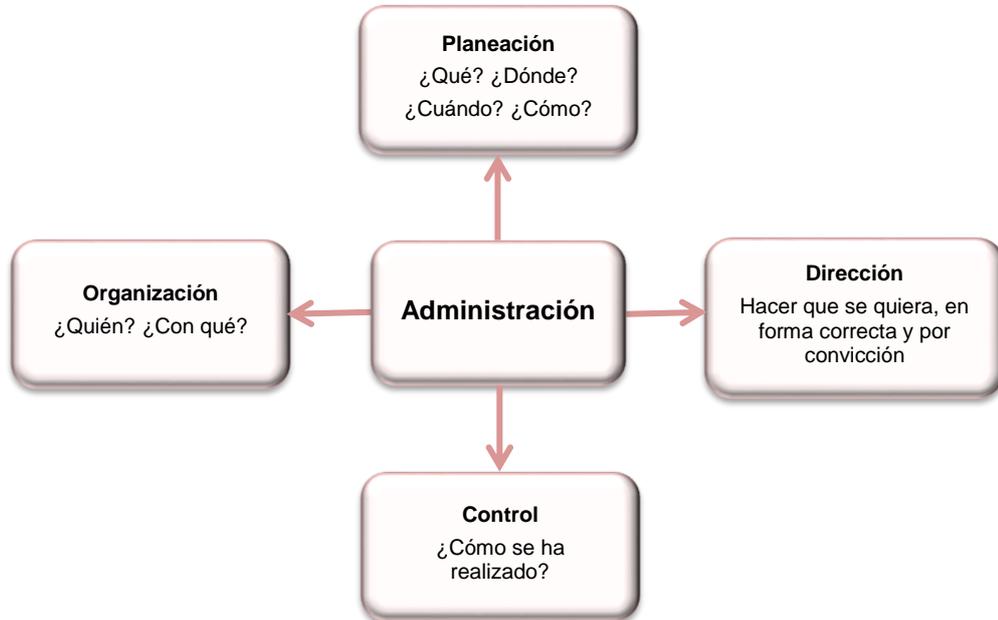
Objetivos económicos. Son los fines que la administración persigue lograr para tener beneficios económicos en el organismo que se lleva a cabo.

Objetivos organizacionales. La administración coordina los recursos de la empresa, por tal motivo, uno de sus fines básicos es optimizar la coordinación de sus recursos.

1.3.5 DIMENSIONES DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Luna (2016) la gestión administrativa se concreta mediante el proceso administrativo, que es el conjunto de etapas o fases sucesivas, a través de las cuales se efectúa la administración, las mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral.

Figura N°01: Etapas del proceso administrativo



Fuente: Proceso administrativo, Luna 2014.

a) **Planeación**

Munch (2014) es la determinación del rumbo hacia donde se dirige la organización y los resultados que se pretende obtener, mediante el análisis del entorno y las estrategias necesarias para lograrlo. Mediante la planeación se optimiza recursos, se reducen costos y se incrementa la productividad, por lo cual gran parte del éxito de cualquier organización depende de la planeación, la cual busca responder a las preguntas: ¿Quiénes somos?, ¿Qué queremos? y ¿hacia dónde nos dirigimos?

Tipos de planeación

Los tipos de planeación se dan de acuerdo con el nivel jerárquico en el que se realice, con el ámbito de la organización que se abarque y con el periodo que comprenda, la planeación puede ser:

Planificación Estratégica: Se realiza en los altos niveles de la organización, se refiere a la planificación general, la cual habitualmente es a mediano y a largo plazo, a partir de esta planificación se elabora todos los planes de los distintos niveles de la organización. Los elementos de un plan estratégico son:

Filosofía. - Conjunto de valores, prácticas y creencias que son la razón de ser de la organización y representan su compromiso ante la sociedad. La filosofía organizacional es imprescindible para darle sentido y finalidad a todas las acciones de la empresa.

Misión. - La misión de una empresa es la razón de ser, es el propósito o motivo por el cual existe y es de carácter permanente.

Visión. - Es el enunciado del estado deseado en el futuro para la organización, provee dirección y forja el futuro de la empresa estimulando acciones concretas en el presente.

Objetivos estratégicos. - Son los resultados específicos que se desean alcanzar, medibles y cuantificables a un tiempo para lograr la misión.

Políticas. - Se refiere a los lineamientos generales que deben observarse en la toma de decisiones, son las guías para orientar la acción.

Estrategias. - Son los cursos de acción que muestran la dirección y el empleo general de los recursos para lograr los objetivos.

Presupuestos. - Son indispensables al planear, ya que a través de estos se proyectan cuantificadamente los recursos necesarios para cumplir los objetivos, su finalidad es la utilización adecuada de recursos y controlar las actividades en términos financieros.

Planificación táctica o funcional: Comprende los planes que se elaboran en cada una de las áreas de la empresa con la finalidad de lograr el plan estratégico.

Planificación Operativa: Se diseña de acuerdo con los planes tácticos, y como su nombre lo indica, se realizan en los niveles operativos.

b) Organización

Munch (2014) el propósito de la organización es lograr que el funcionamiento de la empresa se realice coordinadamente, optimizando funciones y recursos, haciendo que las actividades resulten sencillas y que los procesos sean fluidos para quienes trabajan en ella, en esta etapa se definen las áreas funcionales, las estructuras, los procesos, sistemas y jerarquías para ejecutar el trabajo de manera simplificada, eliminando duplicidad e incrementando la productividad.

Figura N°02: Etapas de la organización



Fuente: Administración, Munch 2014

División del trabajo: Físico (2015) entendemos por división del trabajo al proceso por el cual las sociedades dividen el conjunto de tareas que sus miembros deben realizar, en función de sus habilidades y capacidades; también se denomina división del trabajo a la clasificación de procesos productivos complejos en varias tareas o actividades sencillas, las cuales pasan a ser realizadas por diferentes individuos de forma repetitiva. Una de las primeras argumentaciones intelectuales más serias que se conoce a favor de la división del trabajo es la de Adam Smith, quien expone que la división del trabajo genera un aumento en la producción debido a que aumenta las habilidades y destrezas de los trabajadores, evita pérdida de tiempo de tener que pasar de una tarea a otra y facilita la invención y uso de grandes máquinas que reducen considerablemente el trabajo, permitiendo a un hombre realizar la labor de muchos.

Munch (2014) es la delimitación de las funciones con el fin de realizar las actividades con mayor precisión, eficiencia y especialización mediante la simplificación de los procesos y el trabajo. Para la división del trabajo es necesario llevar a cabo una secuencia que abarca las siguientes etapas: a) Describir los procesos; b) Definir las funciones; c) Clasificar y agrupar funciones; d) Establecer líneas de comunicación; Definir los micro procesos.

- **Jerarquización:** La jerarquización implica la distribución de las funciones de una organización, por grado de importancia y mando, estableciendo centros de autoridad y comunicación que se relacionen entre sí con precisión. Los niveles jerárquicos son el conjunto de áreas agrupadas de acuerdo con el grado de autoridad y responsabilidad que posean, independientemente de la función que realicen.

- **Departamentalización:** La departamentalización es el agrupamiento de las funciones y actividades en unidades específicas con base en su similitud. La departamentalización se logra mediante una división orgánica que permita a la empresa desempeñar con eficiencia sus diversas actividades.
- **Descripción de actividades:** Cuando se han definido los niveles jerárquicos y departamentos de la empresa, se requiere definir con toda claridad las labores y actividades que habrán de desarrollarse en cada una de las unidades de trabajo o puestos de los distintos departamentos o áreas de la organización, para llevar a cabo de la mejor manera un trabajo. La descripción de funciones se realiza, primordialmente, a través de las técnicas de análisis de puestos y de la carta de distribución del trabajo.

Coordinación: Es indispensable que la división del trabajo se sustente en la coordinación, la cual consiste en lograr la unidad de esfuerzos de forma tal que las funciones y los resultados se desarrollen sin duplicarse, tiempos ociosos y fugas de responsabilidad.

La eficacia de cualquier sistema de organización estará en relación directa con la coordinación, misma que se obtiene a través del establecimiento de líneas de comunicación y autoridad fluida.

Técnicas de organización

Para Munch (2014) “las técnicas de organización que se utilizan en el proceso de organización, deben aplicarse de acuerdo con las necesidades de cada empresa. A continuación, se describen las principales técnicas de organización” (p. 66).

Organigramas: Para representar de manera gráfica las áreas funcionales y delimitar funciones, responsabilidades y jerarquías; ya que, a través de un organigrama, es posible entender como están estructuradas las funciones, así como los niveles de autoridad o jerarquía.

Manuales: Los manuales, de acuerdo con su contenido, pueden ser de políticas, departamentales, organizacionales, de procedimientos, específicos, técnicos y de puestos.

Diagramas de proceso: También se les conoce como flujogramas, estos permiten simplificar el trabajo, mejorar los procesos, eliminar demoras y tiempos ociosos.

Cuadro de distribución del trabajo o de actividades: Por medio del cuadro de distribución de actividades es posible delimitar las actividades de los puestos y de los departamentos, eliminar la duplicidad e ineficiencia, normalizar y estandarizar

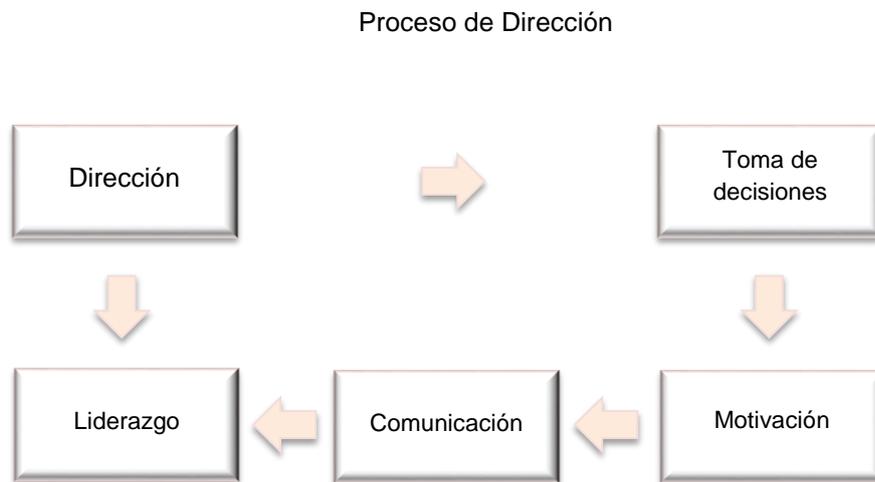
procedimientos, distribuir adecuadamente las cargas de trabajo de los distintos puestos eliminando tiempos ociosos, evitar fuga de responsabilidades y pérdidas de tiempo.

Análisis de puestos: Es una técnica en la que se definen las labores específicas que se desempeña en la unidad de trabajo; así como también las características conocimientos y aptitudes que debe poseer el personal que lo desempeña, está integrado por los elementos: identificación, descripción genérica, descripción específica y perfil de puesto o requisitos, que implica requisitos físicos, mentales, de personalidad, habilidades, competencias y responsabilidades que deben cubrirse para desempeñar el puesto.

c) Dirección

Munch (2014) al dirigir se aplican todas las etapas del proceso administrativo, por lo que muchos describen indistintamente la dirección y la administración, confundiendo los conceptos administrar y dirigir, ya que en esta fase se realiza la ejecución de los planes de acuerdo con la estructura de la organización, guiando el esfuerzo de los trabajadores.

Figura N°03



Fuente: Administración, Munch 2014

Toma de decisiones. - es el proceso sistemático y racional a través del cual se selecciona entre varias alternativas el curso de acción óptimo, siendo de gran importancia dado que tiene repercusiones internas en la empresa en cuanto a las utilidades, el producto, y el personal. Así mismo repercusiones externas ya que influye en los proveedores y clientes.

La motivación. En su acepción más sencilla motivar significa mover, conducir, e impulsar a la acción, y es una de las labores más importantes de la dirección, a la vez que la más compleja, pues por medio de ésta se logra que los trabajadores ejecuten el trabajo con responsabilidad y agrado, de acuerdo con los estándares establecidos; además que es posible obtener el compromiso y la lealtad del factor humano.

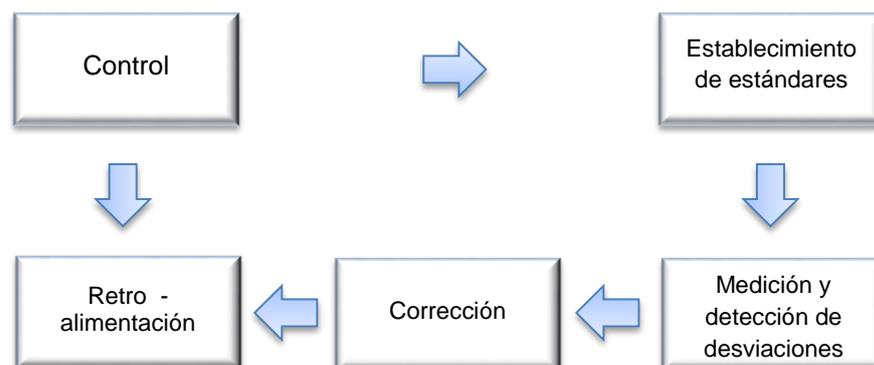
Comunicación. - puede ser definida como el proceso a través del cual se transmite y recibe información. Para ejecutar el trabajo de manera eficaz se requieren sistemas de comunicación asertiva, es decir que la comunicación debe ser transmitida de manera respetuosa, honesta y empática, sin una buena comunicación difícilmente puede llevarse a cabo la toma de decisiones y la motivación, ya que cualquier información confusa origina errores, que disminuyen el rendimiento en el trabajo.

Liderazgo. -es la capacidad que posee una persona para influir y guiar a sus seguidores impulsándolos para alcanzar la consecución de una visión, motivo por el cual las personas que no se distinguen por ser líderes natos y tengan la responsabilidad de dirigir, deberán aprender a desarrollar cualidades y conocimientos que conforman el perfil del líder.

d) Control

Munch (2014) el control es la última fase del proceso administrativo, a través del cual se evalúan los resultados obtenidos en relación a lo establecido en la etapa de planeación, con el objetivo de corregir errores que causen desviaciones, por los que se tengan reiniciar el proceso; por ello, lo ideal es saber elegir y utilizar técnicas y tipos de control que propicien la máxima satisfacción de los clientes, del personal, la sociedad y de los accionistas. El control es de suma importancia dado que: sirve para comprobar la efectividad, promueve el aseguramiento de la calidad, protege los activos de la empresa, garantiza el cumplimiento de los planes, reduce costos y tiempo, se detectan causas que originan errores para evitar que se repitan y es fundamento para el proceso de planeación.

Figura N°04: Proceso de control



Fuente: Administración, Munch 2014

Establecimiento de estándares e indicadores. El control implica que los resultados estén de acuerdo con lo planeado, para lo cual se requiere establecer indicadores o unidades de medición de resultados.

Medición y detección de desviaciones. Consiste en medir la ejecución y los resultados mediante la aplicación de unidades de medida, definidas de acuerdo con los estándares establecidos, con la finalidad de detectar desviaciones. Para llevar a cabo esta función se utilizan primordialmente los sistemas de información, por tanto, la efectividad de la medición dependerá directamente de la fiabilidad y exactitud de la información, misma que debe ser oportuna, confiable, válida, que mida realmente el fenómeno que intenta medir con unidades de medida apropiadas, y fluida.

Corrección. La corrección es la acción y aplicación de medidas para eliminar las desviaciones o no conformidades con relación a los estándares o indicadores.

Retroalimentación. La retroalimentación proporciona elementos para efectuar mejoras en la administración y para prever la existencia de fallas y errores.

1.3.6 TEORÍA CLÁSICA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Esta teoría se parte del todo organizacional y de su estructura para garantizar su efectividad, en todas las partes involucradas, ya sea en su estructura (como direcciones, gerencias, departamentos, secciones, etc) o en personas (quienes desempeñan un cargo o ejecutores de tareas). La preocupación por la estructura de la organización como un todo constituye sin duda la importancia básica del objetivo del estudio de la administración.

Henry Fayol (1841-1925) quien al igual que Taylor, es considerado como uno de los precursores de la administración, nació en Constantinopla, se tituló como ingeniero de minas en Francia, publicó sus observaciones relacionadas con los principios generales de la administración en 1916. Definió las funciones básicas que deben realizarse en cualquier empresa (técnica, comercial, financiera, de seguridad, de contabilidad y administrativas), argumento que las funciones anteriores deben de integrar la empresa para que cumpla con sus objetivos, para aclarar lo que son las funciones administrativas determinó que estas engloban los elementos de administración: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar, los mismos que constituyen el nombrado proceso administrativo, aportado por Fayol; asimismo estableció 14 principios generales de la administración que hoy en día son base para la aplicación del proceso administrativo, aplicables en cualquier tipo de organización o empresa., Luna (2014).

1.3.7 TEORÍA DE LAS RELACIONES HUMANAS.

El trabajo tiene su fundamento en la teoría de las relaciones humanas, la cual estudia la organización como grupos de personas, hace énfasis en las personas, se inspira en sistemas de psicología, en la delegación plena de la autoridad, en la autonomía del trabajador, en la confianza, con énfasis en las relaciones humanas entre los empleados y confianza en las personas. La teoría de las relaciones humanas, también se conoce como escuela humanística de la administración, fue desarrollada por George Elton Mayo (1880-1940), científico australiano, director del centro de investigaciones sociales de la administración, fue desarrollada por George Elton Mayo (1880-1949), científico australiano y profesor y director del Centro de Investigaciones Sociales Harvard School of Business Administración.

1.4. DEFINICIÓN DE PRODUCTIVIDAD LABORAL

Toala, Álvarez, Osejos, Quiñones, Soledispa, Pionce, Caicedo (2017) es la relación que existe entre la cantidad de bienes y servicios que se producen con la cantidad de recursos que se utiliza; por medio de esta es posible establecer el rendimiento de un trabajador o trabajadores; es decir, la productividad es el indicador de eficiencia por medio del cual se relaciona la cantidad de recursos que se utilizan con la cantidad de producción que se obtiene.

Van (2016) se entiende por productividad laboral a la cantidad de bienes o servicios que puede producir un trabajador en una hora de trabajo; si se incrementa el número de unidades producidas con los mismos costos, se dice que se incrementa la productividad.

Céspedes y Ramírez (2016) la productividad es una medida de la eficiencia en el uso de los factores en el proceso productivo. Si una economía produce con un único factor, como el trabajo, la productividad puede entenderse como la cantidad de producto por unidad de trabajo, comúnmente denominada "productividad laboral". Según esta definición, un trabajador con mayor productividad producirá más unidades del producto. Cuando la economía es más compleja y tiene más factores de producción (como el capital y el trabajo), se utiliza un indicador más complejo conocido como la productividad total de factores (PTF), término que resume la capacidad (o eficiencia) que tienen estos dos factores de producir bienes y servicios de manera combinada.

1.4.1 IMPORTANCIA DE LA PRODUCTIVIDAD LABORAL

Físico (2016) tradicionalmente se ha pedido tanto a los departamentos como a los trabajadores de una organización ser más productivos, debido a que la productividad es la medida de eficiencia que alcanza una empresa y relaciona la producción de un

periodo con la cantidad de factores empleados. Así una mejora de la productividad nos permite obtener más producción con los mismos recursos o incluso con menos.

Rubio y Baz (2015) la productividad es lo que hace que una empresa pueda ser exitosa y competitiva en el ámbito, y depende de sus propias estructuras internas; es decir, de su organización y capacidad para producir de una manera tal que pueda elevar su competitividad en distintos ámbitos; por lo tanto, para toda organización es fundamental aumentar de manera constante la productividad, no solo para alcanzar una elevada rentabilidad sino también debido a que es factor determinante para el retorno de la inversión. De esta manera la productividad con la que se emplean los recursos.

1.4.2 FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS QUE AFECTAN LA PRODUCTIVIDAD

Tóala, Álvarez, Osejos, Quiñones, Soledispa, Pionce, Caicedo (2017) los factores que conllevan a un aumento en la productividad están relacionados a la implementación de nueva tecnología, capital físico, capital humano, mejora en la gestión de recursos humanos, la formación de trabajadores y a la implementación de sistemas de gestión de calidad. Entre los principales factores internos y externos que de manera directa afectan la productividad tenemos:

Factores internos

Logros
Reconocimiento
Independencia laboral
Responsabilidad
Promoción
Satisfacción profesional

Factores externos

Sueldos y beneficios
Políticas de la organización
Relación con los compañeros de trabajo.
Ambiente físico, supervisión.
Estatus, seguridad laboral.
Crecimiento, madures y consolidación.

1.4.3 FUENTES PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD

Nemur (2016) menciona que han surgido varias descripciones de fuentes de productividad, señalando que las fuentes mayores conductoras de productividad son:

Innovación. Se refiere al arte de aprovechar nuevas ideas tales como: tecnología, productos nuevos o incluso formas nuevas de hacer las cosas.

Inversión. Se refiere al capital físico, incluyendo, pero no limitado a maquinaria y equipamiento.

Competencia. La competencia crea un entorno que asegura que las empresas más eficientes obtengan los mejores recursos y los incentivos necesarios para impulsar el crecimiento.

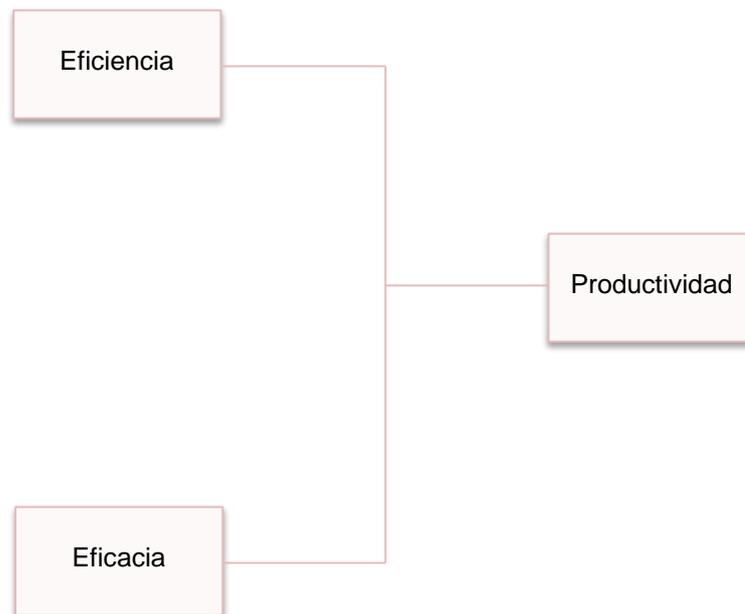
Iniciativa. Se refiere al acto de aprovechar nuevas oportunidades por parte de compañías nuevas y existentes.

Rubio y Baz (2015) para elevar la productividad existen diversas maneras como: cambios e innovaciones tecnológicas, mejorar los procesos productivos, organización para el trabajo, capacitar a la mano de obra, desarrollar nuevos productos o agregar nuevas características a los ya existentes, en general, elevar la eficiencia del proceso de producción.

1.4.4 DIMENSIONES DE PRODUCTIVIDAD LABORAL

Atehortúa (2015) las organizaciones sin importar si son del sector público o privado para evaluar su gestión administrativa se preocupan por contar con información que les permita tomar decisiones acertadas acerca del comportamiento de sus procesos, por ello el marco del pensamiento estratégico de una organización, debe orientar al quehacer de cada uno de ellos y de los responsables de la gestión, cuyo éxito se evalúa de manera más acertada mediante la eficiencia y eficacia de los procesos frente a la optimización de recursos.

Figura N°05: Productividad laboral



Elaboración: Propia

a) Eficiencia

Atehortúa (2015) este indicador debe permitir a los responsables de los procesos evaluar la gestión frente a la optimización de recursos, debe relacionar un recurso

(mano de obra, materia prima, máquinas y equipos, tiempos, gastos) con el número de unidades o actividades realizadas, con el fin de poder evaluar los consumos de dicho recurso, su formulación del indicador depende del lenguaje que se quiera tener en la organización, algunos indicadores de eficiencia son:

$$\frac{\text{Horas hombre laboradas}}{\text{Usuarios atendidos tiempo}} = \text{tiempo invertido para atender a un usuario}$$

$$\frac{\text{Usuarios atendidos}}{\text{Horas hombre laboradas}} = \text{número de usuarios atendidos en una hora}$$

Rubio y Baz (2015) el éxito de las empresas tanto de productos como de servicios depende de la eficiencia de sus procesos productivos, lo cual incluye tecnología, capital y calidad del producto o servicio. Asimismo, el actuar del gobierno es trascendental para el funcionamiento de las empresas, dado que las medidas que tome influyen más en los niveles de productividad de la economía que lo que puede influir cualquier empresa por sí sola.

b) Eficacia

Ramírez y Ramírez (2016) se dice que se ha obrado con eficacia cuando para lograr una meta se utiliza un procedimiento adecuado es decir se ponen en juego medios idóneos que tienen en sí el poder de lograr un efecto

Robbins y Coulter (2014) “la eficacia suele definirse en términos de “hacer lo correcto” o, en otras palabras, efectuar aquellas actividades laborales que derivan en el logro de los objetivos de la empresa”. (p. 08)

1.4.5 TEORÍAS DE LA PRODUCTIVIDAD LABORAL

TEORÍA CIENTÍFICA

La teoría científica surgió a principios del siglo XX, en Estados Unidos, por la necesidad de elevar la productividad, y dado que había poca oferta de mano de obra, la única manera de aumentar la productividad era elevando la eficiencia de los trabajadores.

Frederick Winslow Taylor (1856-1915) conocido como el padre de la teoría científica. Nació en Pennsylvania, Estados Unidos, en 1870 ingresó como mecánico en un taller, en donde rápidamente incrementó la productividad, y por lo mismo fue ascendido a jefe de mecánicos, propuso mejorar la eficiencia del trabajo, para lo cual estableció principios y normas que permiten obtener un mayor rendimiento de la mano de obra y ahorro de los

materiales. Sus principales aportaciones son: estudios de tiempos y movimientos, selección de personal, métodos de trabajo, incentivos, especialización y capacitación Munch (2014).

TEORÍA NEOCLÁSICA

Hasta ese momento, la teoría de la administración enseñaba reglas y principios universales para manejar la certidumbre y lo previsible, el gran cambio empezó en la década de 1950, cuando apareció la teoría neoclásica de la administración, que retoma los principios clásicos, los actualizó y adaptó a la época, haciéndolos menos prescriptivos y normativos, llamada también escuela del proceso administrativo porque concibe la administración de las organizaciones como un proceso cíclico y continuo que consta de cuatro funciones administrativas: planeación, organización, dirección y control de los recursos a fin de alcanzar los objetivos de la organización. En realidad, el administrador alcanza estos resultados no sólo con su trabajo individual, sino gracias al esfuerzo unido y coordinado de las personas que laboran bajo su dirección, al mismo tiempo se analiza la organización en términos de eficiencia y eficacia.

1. 5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

Para lograr el objetivo de la presente investigación la variable gestión administrativa está basada en la teoría clásica de la administración, siendo uno de los principales autores Henry Fayol, quien con su aporte de los elementos de administración: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar, que constituyen el proceso administrativo, siendo hoy en día base para la aplicación en cualquier tipo de organización o empresa. La variable productividad laboral está basada en la teoría científica, enfocada en la productividad y la teoría neoclásica que hace énfasis en la organización la cual se analiza en términos de eficiencia y eficacia

1.5.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

Esta investigación posee un valor práctico, dado que servirá para la toma de decisiones en la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Jesús.

1.5.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

Los métodos, procedimientos, técnicas e instrumento, mismo que fue adaptado según la necesidad de la investigación y validado por un experto, podrá ser utilizado para futuros trabajos de investigación.

1. 6. FORMULACION DEL PROBLEMA

1.6.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cuál es la relación de la gestión administrativa con la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús, 2018?

1.6.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS

¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la productividad laboral en la dimensión eficiencia de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús, 2018?

¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la productividad laboral en la dimensión eficacia de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús, 2018?

1.7. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

1.7.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación de la gestión administrativa con la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús, 2018.

1.7.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Determinar la relación de la gestión administrativa con la productividad laboral en la dimensión eficiencia de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús, 2018.

Determinar la relación de la gestión administrativa con la productividad laboral en la dimensión eficacia de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús, 2018.

Determinar el nivel de cumplimiento de los procesos de gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Jesús, 2018.

Determinar el nivel de la productividad laboral en la Municipalidad Distrital de Jesús, 2018.

1.8. DECLARACIÓN DE HIPÓTESIS

1.8.1 HIPÓTESIS GENERAL

La gestión administrativa se relacionaría directamente con la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús, 2018.

1.8.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

H1: La gestión administrativa se relacionaría directamente con la productividad laboral en la dimensión eficiencia de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús, 2018.

H2: La gestión administrativa se relacionaría directamente con la productividad laboral en la dimensión eficacia de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús, 2018.

1. 9. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Gestión administrativa	Luna (2014) "es el proceso que consiste en aplicar con efectividad la planeación, organización, dirección y control en las empresas, utilizando los recursos adecuados para lograr los propósitos fijados" (p.32).	Planificación	Nivel de conocimiento de la Filosofía
			Nivel de conocimiento de la misión y visión
			Nivel de conocimiento de los valores
			Grado de aplicación de estrategias
			Grado de aplicación de políticas
		Organización	Grado de aplicación programas
			Grado de buen uso del presupuesto asignado
			Nivel de división de trabajo
		Dirección	Grado de coordinación
			Nivel de toma de decisiones
Nivel de comunicación			
Control	Grado de Motivación		
	Grado de liderazgo		
	Nivel de estándares		
	Nivel de medición		
			Nivel de corrección
			Nivel de Retroalimentación

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Productividad Laboral	Van (2016) Se entiende por productividad laboral a la cantidad de bienes o servicios que puede producir un trabajador en una hora de trabajo; si se incrementa el número de unidades producidas con los mismos costos, se dice que se incrementa la productividad.	Eficiencia	Grado de optimización de recursos Grado de cumplimiento para realizar actividades en el tiempo programado
		Eficacia	Nivel de capacidad Nivel de logro de resultados

CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA

2.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente es una investigación no experimental, transversal – correlacional, puesto que tiene como objetivo establecer relación entre dos variables en un momento determinado, sin haber realizado manipulación deliberada de las mismas.

Es no experimental puesto que se enmarca en “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 152),

Transeccional o transversal para Hernández, Fernández y Baptista, (2014) las investigaciones de carácter transversal son aquellas “Investigaciones que recopilan datos en un momento único, su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p. 154).

Correlacional para Hernández, Fernández y Baptista, (2014) “este tipo de estudios tienen como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existen entre dos o más variables” (p. 93).

2.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

2.2.1 POBLACIÓN

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014) la población o universo es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones, (p. 239).

De acuerdo a la definición anterior, la población de la presente investigación está constituida por los 40 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús, 2018.

2.2.2 MUESTRA

Hernández, Fernández y Baptista (2014), señalan que en una investigación no siempre se tiene muestra, si se quiere efectuar un censo se debe incluir todos los casos o elementos del universo o la población (pág. 172).

Por consiguiente, la muestra de la presente investigación es igual a la población, es decir los 40 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús.

2.2.3 UNIDAD DE ESTUDIO

Trabajador de la Municipalidad Distrital de Jesús.

2.3. TÉCNICAS, E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS

2.3.1 TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La técnica utilizada fue el censo, mismo que se llevó a cabo a través de preguntas dirigidas a toda la población, para obtener información relacionada al tema de investigación.

2.3.2 INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Como instrumento de recolección de datos se utilizó la hoja censal, una para cada variable, elaborando un total de 43 preguntas para la variable gestión administrativa y 11 para la variable productividad laboral, enfocadas a obtener información para medir el grado de relación entre variables, sirviendo también para medir las dimensiones de las mismas. Dichos instrumentos fueron validados por un experto, la información obtenida fue valorada según la escala de Likert de cinco categorías:

Tabla 01: Escala de Likert

Categoría	Valor
Nunca	1
La mayoría de las veces No	2
Algunas veces sí, algunas veces No	3
La mayoría de las veces sí	4
Siempre	5

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2014).

Elaboración: Propia.

Donde para la variable gestión administrativa:

Nunca: significa que el colaborador considera que no se cumple con las actividades de la gestión administrativa planeación, organización, dirección y control; es decir las actividades y proyectos se ejecutan sin respetar el plan institucional, no se cumple con Manual de Organización de Funciones (MOF), no se tienen en cuenta las líneas de autoridad, la alta dirección no mantiene una comunicación asertiva, no motiva al personal y no se lleva un control ni evaluación de resultados.

La mayoría de veces no: significa que mayormente no se aplican los procesos de gestión administrativa en las actividades que se realizan para brindar un servicio o ejecutar un proyecto.

Algunas veces si algunas veces no: significa que en la entidad solo algunas veces se cumple con los procesos de gestión administrativa para brindar un servicio o ejecutar un proyecto.

La mayoría de veces sí: significa que mayormente se ejecutan actividades y proyectos considerados en la planeación, de acuerdo a la organización establecida, con los procedimientos y métodos determinados para llevar una ejecución y control adecuado.

Siempre: significa que todas las actividades o proyectos se ejecutan teniendo en cuenta los procesos de gestión administrativa planeación, organización, dirección y control.

Para la variable productividad laboral:

Nunca: significa que los trabajadores no desempeñan sus labores de manera eficiente y eficaz, ya sea porque no se cuenta los recursos materiales, tecnológicos, financieros o porque no están capacitados para desempeñar el cargo.

La mayoría de veces no: significa que mayormente su trabajo no es eficiente ni eficaz, ya sea porque no están capacitados para diseñar métodos y procedimientos que los lleve al cumplimiento de sus funciones de manera adecuada y en tiempo oportuno o por falta de algún recurso.

Algunas veces si algunas veces no: significa que los trabajadores algunas veces si y otras veces no cumplen con sus funciones de manera eficaz y eficiente.

La mayoría de veces si: significa que los trabajadores la mayoría de veces si cumplen con sus funciones de manera eficiente y eficaz.

Siempre: significa que los trabajadores siempre cumplen con sus funciones de manera eficiente y eficaz.

2.3.3 Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad del instrumento de cada una de las variables se calculó mediante el indicador Alfa de Cronbach., con valores próximos a uno, que indican una consistencia interna entre los ítems de las escalas.

Tabla N° 02: Prueba de Alpha-cronbach para el instrumento de gestión administrativa

Indicador	Valor	N° de ítems
Alpha-cronbach	.932	43
N° de encuestados	15	

Elaboración: propia

Tabla N° 03: Prueba de Alpha-cronbach para el instrumento de productividad laboral

Productividad laboral	Valor	N° de ítems
Alpha-cronbach	.930	11
N° de encuestados	15	

Elaboración: propia

Hernández, Fernández y Baptista, (2014), señala que los coeficientes de confiabilidad oscilan entre cero y uno, donde un coeficiente de cero significa confiabilidad nula, y uno representa un máximo de confiabilidad, (pág. 207); Por lo tanto, ambos instrumentos son válidos y confiables de acuerdo al proceso estadístico realizado.

2.3.4 MÉTODO Y PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DE DATOS

Puesto que la presente investigación posee enfoque cuantitativo, se aplicó la lógica o razonamiento deductivo (de lo general a lo particular). Los datos obtenidos mediante el censo y el instrumento (hoja censal), fueron ingresados, agrupados, procesados en un ordenador Ms Excel y para agilizar el resultado y análisis de los mismos, se utilizó el software estadístico aplicativo SPSS.

Para probar la hipótesis, se utilizó Chi-cuadrado, a pesar de que esta prueba no era necesaria, dado que si se trabaja con toda la población no requiere prueba estadística, Véliz (2014).

Asimismo, para establecer la correlación entre las variables propuestas en la investigación se utilizó el coeficiente de correlación de R-Pearson, teniendo en cuenta lo señalado por Hernández, Fernández y Baptista (2014).

El coeficiente R-Pearson puede variar de -1.00 a +1.00, en donde:

-0.90= Correlación negativa muy fuerte.

-0.75= Correlación negativa considerable.

-0.50= Correlación negativa media.

-0.25= Correlación negativa débil.

-0.10=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. (“A mayor X, mayor Y” o “a menor X, menor Y”, de manera proporcional. Cada vez que X aumenta, Y aumenta siempre una cantidad constante).

El signo indica la dirección de la correlación (positiva o negativa); y el valor numérico, la magnitud de la correlación.

CAPÍTULO 3. RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados del coeficiente de correlación de las variables estudiadas, de acuerdo al objetivo general y objetivos específicos; así como también, se presenta la prueba de hipótesis, para efectos complementarios de la tesis, aunque esta no sea necesaria dado que se ha trabajado con la población en su totalidad, respaldo por Véliz (2014) quien señala que una prueba de hipótesis se realiza cuando existe una muestra aleatoria.

Objetivo general: Conocer la relación de la gestión administrativa con la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús, 2018.

Tabla 4: Correlación de la Gestión administrativa con la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús, 2018.

Medidas simétricas		Valor	Error estandarizado asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	.585	.096	4.446	,000 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	.589	.100	4.498	,000 ^c
N° de casos válidos		40			

Elaboración: Propia.

Como se observa en la tabla 4, el valor R de Pearson = 0.585, lo que indica según Hernández, Fernández y Baptista (2014) que presenta una correlación positiva media entre las variables gestión administrativa y productividad laboral. Lo que significa que a medida que los procesos de gestión administrativa: planificación, organización dirección y control se apliquen de manera efectiva, mejorará la productividad laboral; de no ser el caso, la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús disminuirá, ya que estas variables están asociadas de manera directa.

Tabla 5: Prueba de Chi-cuadrado de la gestión administrativa con la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús, 2018.

Prueba	Valor	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	25,085 ^a	.011
N° de casos válidos	40	

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) si P es menor del valor 0.05, se dice que el coeficiente es significativo en el nivel de 0.05 (95% de confianza de que la correlación sea

verdadera y 5% de probabilidad de error). Si es menor a 0.01 (99% de confianza de que la correlación se verdadera y 1% de probabilidad de error).

En el resultado del test de Chi Cuadrado se observa que, P-Value =0.011, y al ser menor que 0.05, se afirma que la correlación es significativa. Por lo que se acepta la hipótesis general de investigación: la gestión administrativa se relaciona directamente con la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús.

Objetivo específico 1: Determinar la relación de la gestión administrativa con la productividad laboral en la dimensión eficiencia en la Municipalidad Distrital de Jesús, 2018.

Tabla 6: Correlación entre la gestión administrativa con la productividad laboral en la dimensión eficiencia de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús.

Medidas simétricas		Valor	Error estandarizado asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	.639	.073	5.117	,000 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	.642	.089	5.155	,000 ^c
N° de casos válidos		40			

Elaboración: Propia.

Como se observa en la tabla 6, el valor R de Pearson = 0.639, lo que indica según Hernández, Fernández y Baptista (2014), que presenta una correlación positiva media; es decir el nivel de correlación entre variables es fuerte y que las falencias en la ejecución de las actividades de gestión administrativa se asocian considerablemente en la eficiencia de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús.

Tabla 7: Prueba de Chi-cuadrado de la gestión administrativa con la productividad laboral en la dimensión eficiencia de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús.

Prueba	Valor	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	23,594	.005
N° de casos válidos	40	

Elaboración: Propia.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) si P es menor del valor 0.05, se dice que el coeficiente es significativo en el nivel de 0.05 (95% de confianza de que la correlación sea verdadera y 5% de probabilidad de error). Si es menor a 0.01 (99% de confianza de que la correlación se verdadera y 1% de probabilidad de error).

En el resultado del test de Chi Cuadrado se observa que $P\text{-Value} = 0.005$, y al ser menor que 0.05, se afirma que la correlación es significativa. Por lo que se acepta la H_1 : la gestión administrativa se relaciona directamente con la productividad laboral en la dimensión eficiencia de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús.

Objetivo específico 2: Determinar la relación de la gestión administrativa con la productividad laboral en la dimensión eficacia de la Municipalidad Distrital de Jesús, 2018.

Tabla 8: Correlación entre la gestión administrativa con la productividad laboral en la dimensión eficacia de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús.

Medidas simétricas	Valor	Error estandarizado asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Intervalo por intervalo R de Pearson	.339	.123	2.223	,032 ^c
Ordinal por ordinal Correlación de Spearman	.339	.131	2.223	,032 ^c
N° de casos válidos	40			

Elaboración: Propia.

Como se observa en la tabla 8, el valor R de Pearson = 0.339, lo que indica según Hernández, Fernández y Baptista (2014) que presenta una correlación positiva débil; es decir que el grado de asociación es débil.

Tabla 9: Prueba de Chi-cuadrado de la gestión administrativa con la productividad laboral en la dimensión eficacia de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús.

Prueba	Valor	Gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9,186	6	.163
N° de casos válidos	40		

Elaboración: Propia.

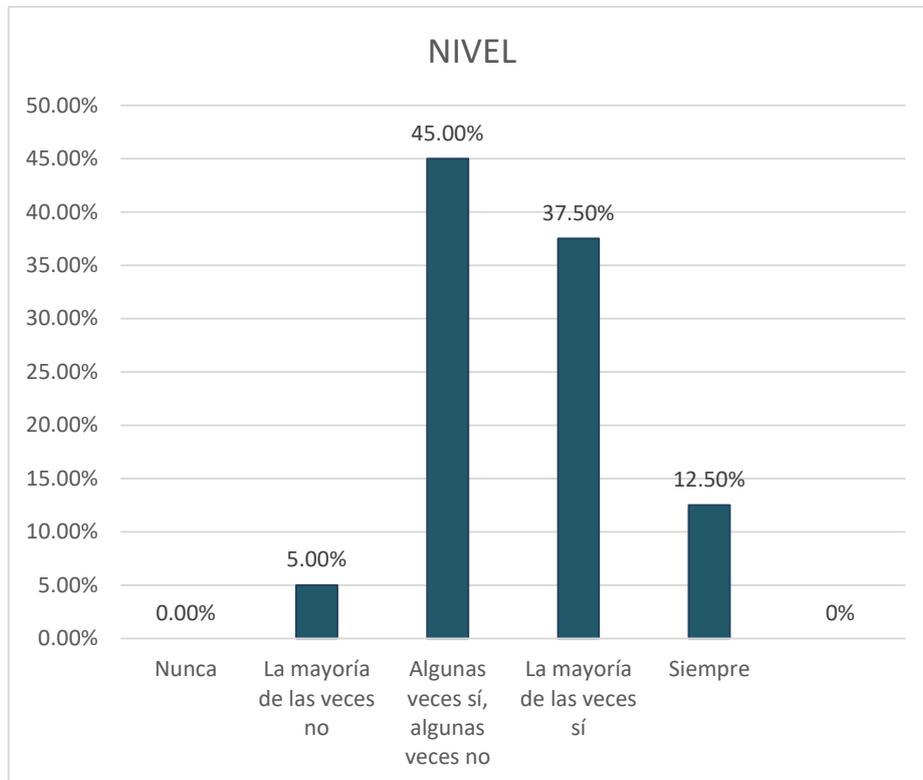
Según (Hernández, Fernández y Baptista, 2014), si s o P es menor del valor 0.05, se dice que el coeficiente es significativo en el nivel de 0.05 (95% de confianza de que la correlación

sea verdadera y 5% de probabilidad de error). Si es menor a 0.01 (99% de confianza de que la correlación se verdadera y 1% de probabilidad de error).

En el resultado del test de Chi Cuadrado se observa que P-Value =0.163, y al ser mayor que 0.05, se afirma que la correlación no es significativa; sin embargo, por lo manifestado anteriormente por Véliz (2014), no es necesario el uso de esta prueba dado que se ha trabajado con la población en su totalidad en tal sentido si existe relación.

Objetivo específico 3: Determinar el nivel de cumplimiento de los procesos de gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Jesús, 2018.

Gráfico N° 1: Gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Jesús, 2018.

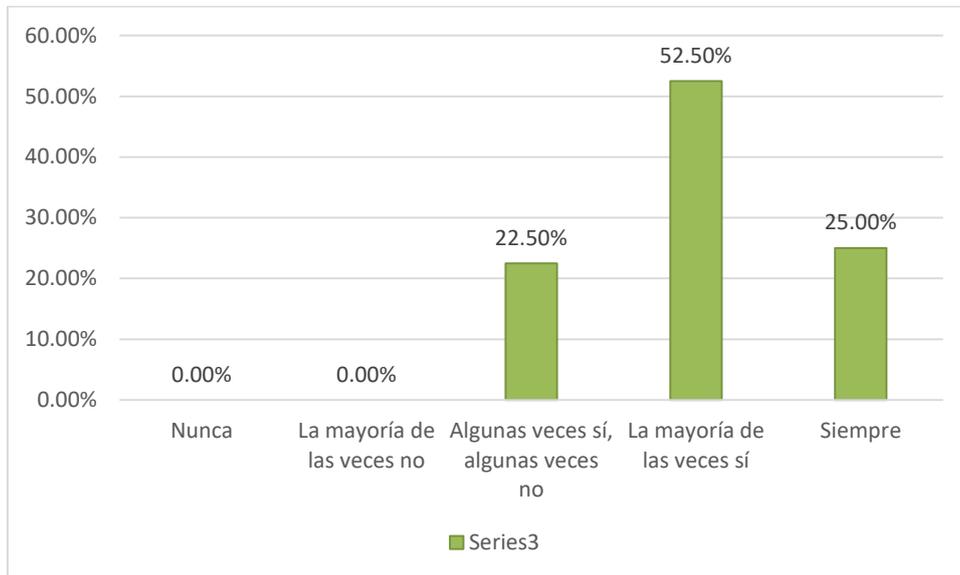


Elaboración: Propia

En el gráfico N° 1 se evidencia que el 45% de trabajadores percibe que algunas veces sí, algunas veces no se realiza una adecuada, gestión administrativa, mientras que el 37.50% afirma que la mayoría de veces sí y solo un 12% siempre. Lo que quiere decir, que en la entidad solo algunas veces se cumple con los procesos de gestión administrativa para brindar un servicio o ejecutar un proyecto.

Objetivo específico 4: Determinar el nivel de la productividad laboral en la Municipalidad Distrital de Jesús, 2018.

Gráfico N° 2: Productividad laboral en la Municipalidad Distrital de Jesús, 2018.



Elaboración: Propia

En gráfico N° 2 se evidencia que el 22.50% de trabajadores percibe que a veces si, a veces no es productivo, mientras que el 52.50% afirma que la mayoría de veces sí es productivo y solo un 25% siempre. Lo que quiere decir que, los trabajadores la mayoría de veces si cumplen con sus funciones de manera eficiente y eficaz.

CAPÍTULO 4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

DISCUSIÓN

Las variables de estudio gestión administrativa con la productividad laboral presentan una relación positiva media y significativa, ya que el coeficiente de Pearson es de 0.585 y en la Prueba de Chi-cuadrado se obtuvo un P- value de 0.011, con lo cual se estaría aceptando la hipótesis de que la gestión administrativa se relaciona directamente con la productividad laboral; lo cual se ve apoyado por Facho, (2016) quien también encontró como resultado una relación directa y significativa entre la variable gestión administrativa y productividad laboral, con una correlación de RHO de Spearman de 0.444. Así como también, por Ferrer, (2017) que determinó una relación positiva considerable entre la gestión administrativa y el desempeño laboral, con un coeficiente de Pearson de 0.776, por lo tanto, se demuestra que la gestión administrativa es un proceso a través del cual se coordinan y optimizan los recursos de un grupo social con el fin de lograr la máxima productividad y competitividad en la consecución de sus objetivos, Munch, (2014).

Asimismo la variable gestión administrativa y productividad laboral en su dimensión eficiencia, presenta una correlación positiva directa con un R de Pearson = 0.639 y en la prueba estadística Chi Cuadrado se obtuvo un P-value = 0,005, aceptando la hipótesis que de que la gestión administrativa se relaciona directamente con la productividad laboral en su dimensión eficiencia; lo cual es apoyado por Cáceres, (2017) quien identificó una relación positiva moderada entre la gestión administrativa y la eficiencia, con un coeficiente de Pearson de 0.427, aceptándose la hipótesis de que la gestión administrativa se relaciona directa y positivamente en la eficacia, también por Becerra, (2017) quien en su dimensión eficiencia obtuvo un resultado del 50% de trabajadores que manifestaron estar de acuerdo con los recursos que cuentan para lograr sus objetivos; asimismo, en su dimensión eficacia, obtuvo un como resultado que el 41.7% de los trabajadores están de acuerdo con los procesos para una correcta utilización de los recursos, lo cual indica la importancia de la motivación a los trabajadores para la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de sus funciones, ya estas se asocian directamente con la productividad, lo cual es respaldado por Físico (2016) quien señala que la productividad es una medida de eficiencia que alcanza una empresa y la relaciona con la cantidad de factores empleados y por Rubio y Baz, (2015) quien indica que la productividad es lo que hace que una empresa pueda ser exitosa y depende de sus propias estructuras internas, es decir de su organización y capacidad para producir de manera que pueda elevar su competitividad en el ámbito que se desarrolla.

La variable gestión administrativa con la productividad laboral en su dimensión eficacia presenta una correlación positiva débil con un R de Pearson 0.339, aceptándose la hipótesis que existe relación directa entre la gestión administrativa con la Productividad laboral, lo cual es respaldado por Ramírez y Ramírez (2016), quien señala que se ha obrado con eficacia cuando se utiliza un procedimiento adecuado para lograr una meta, es decir se ponen en juego medios idóneos para lograr un objetivo.

CONCLUSIONES

Existe una correlación positiva considerable entre las variables gestión administrativa y productividad laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús, Cajamarca 2018, dado que el coeficiente Pearson obtuvo un valor de 0.585, y a su vez mediante la aplicación de la prueba estadística Chi Cuadrado se obtuvo un P-value = 0,11, siendo este valor menor que el nivel de significancia igual al 0.05 ($\alpha = 0.05$). Por lo tanto, podemos afirmar que existe relación significativa entre la gestión administrativa y la productividad laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús, Cajamarca 2018. Por lo que la hipótesis se aprueba.

Con respecto a la dimensión eficiencia podemos indicar que existe una correlación positiva considerable ya que presenta un R de Pearson 0.639, y mediante la aplicación de la prueba estadística Chi Cuadrado se obtuvo un P-value = 0,005, menor que el nivel significancia igual al 0.05 ($\alpha = 0.05$). Por lo tanto, se acepta la hipótesis que existe relación directa entre la Gestión administrativa con la Productividad laboral, en la dimensión eficiencia en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús, Cajamarca 2018.

Con respecto a la dimensión eficacia podemos indicar que existe una correlación positiva media ya que presenta un R de Pearson 0.339, y mediante la aplicación de la prueba estadística Chi Cuadrado se obtuvo un P-value = 0,163, al ser mayor que el nivel significancia igual al 0.05 ($\alpha = 0.05$), la correlación no es significativa, sin embargo por lo manifestado anteriormente por Véliz (2014), no es necesario el uso de esta prueba dado que se ha trabajado con la población en su totalidad, en tal sentido se acepta la hipótesis que existe relación directa entre la Gestión administrativa con la Productividad laboral, en la dimensión eficacia en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús, Cajamarca 2018.

Con respecto al objetivo N° 3 se obtuvo que de un total de 40 trabajadores encuestados, el 45% de trabajadores percibe que a veces si, a veces no se realiza una adecuada, gestión administrativa, debido a que la organización no ofrece todas las facilidades para la ejecución de sus actividades.

Con respecto al objetivo N° 4 se obtuvo que de un total de 40 trabajadores encuestados, el 52.50% afirma que la mayoría de veces sí es productivo al momento de realizar su trabajo, esto debido a que no se respetaron cronogramas, la comunicación en ocasiones no fue asertiva, no se motivó al personal para el cumplimiento de resultados dentro del tiempo programado, además de que no se capacito al personal en cuanto a la importancia del clima laboral, para mejorar las relaciones entre los trabajadores y generar un ambiente de trabajo saludable dentro de la entidad

REFERENCIAS

- Almeida, J. (2014). *Análisis en el nivel de control documental y su efecto en la productividad aboral del personal en el área administrativa de la empresa AeroTriunfo, CIA LTDA* (tesis Ingeniero en contaduría). Universidad Estatal de Milagro, Milagro, Ecuador
- Arévalo, P. (2017). *Gestión administrativa y calidad de procesos del área de infraestructura de la Municipalidad Distrital de Morales, 2017* (tesis Maestro en Gestión Pública). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú
- Atehortúa, F. (2015). *Gestión y auditoría de calidad para organizaciones públicas*. Colombia: Universidad de Antioquía. Recuperado de <https://books.google.com/books?id=EaDovpo6HF4C&printsec=copyright>
- Ayala, G. y Mera, H. (2016). *Propuesta de modelo estratégico para la mejora de la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de la Ramada, Cutervo, región Cajamarca, 2016*. (Tesis Maestro en Gestión Pública) Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo, Perú
- Bazantes, S. (2014). *Modelo de Gestión Administrativa y la Calidad en el Servicio al Cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato* (tesis Ingeniero de empresas). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
- Becerra, M. (2017). *La motivación y su influencia en la productividad de la Sub Gerencia de fiscalización administrativa en la Municipalidad de Carabayllo, 2017* (tesis licenciado en administración). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Blandez, M. (2014). *Proceso administrativo*. México: Digital UNID.
- Cáceres, M. (2017). *La gestión administrativa y su incidencia en la eficacia de Provias Nacional Zonal IV Cajamarca, periodo 2015* (tesis licenciado en administración). Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca, Perú.
- Céspedes, N., Lavado, P., y Ramírez, N., (2016). *Productividad en el Perú: medición, determinantes e implicancias*. (1ª. ed.). Universidad del Pacífico. Perú.
- Céspedes, N., Quijandría, A. (2018). *No hay desarrollo sin optimizar la productividad*. En Revista Economía & sociedad, pp. 1-12. Recuperado de http://www.cies.org.pe/cites/default/files/files/articulos/economiaysociedad/mesa_de_investigacion_como_medir_la_productividad_de_la_economia_peruano

- Chiavenato, I. (2014). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: Mac Graw Hill.
- Facho, J. (2017). *Gestión Administrativa y Productividad Laboral en Trabajadores de la Sub Gerencia de Operaciones de Fiscalización, Municipalidad de Lima, 2016* (tesis Magister en Gestión Pública). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú.
- Ferrer, J. (2017). *Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016* (tesis Magister en Gestión Pública). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú.
- Físico, M. (2016). *Economía de la empresa*. España: Editex
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, L. (2014) *Metodología de la investigación*. (6ª. ed.). México: McGraw-Hill/Interamericana S.A. de CV.
- Lomas, R. (2017). Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017 (tesis Magister en Gestión Pública). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú.
- Luna, A. (2014). *Proceso administrativo*. (1ª. ed.). México: Patria.
- Melgarejo, N. (2017). *Control interno y gestión administrativa según trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chota, 2016* (tesis Magister en Gestión Pública). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú.
- Merino, A., Saenz, E., Y Silva, M. (2016). La influencia de la gestión administrativa en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas, 2016 (tesis Licenciado en administración). Universidad Inca Garcilaso De la Vega, Lima, Perú.
- Munch, L. (2014). *Administración: Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. (2a. ed.). México: Pearson.
- Nemur, L., (2016). *Productividad: Consejos y atajos de productividad para personas ocupadas*. México: Babelcube Inc.
- Ramírez C y Ramírez M. (2016). *Fundamentos de la administración*. (6ª. ed.). Colombia: ECOE EDICIONES

- Robbins, S. y Coulter, M. (2014). *Administración*. (12ª. ed.). México: Pearson
- Rubio, L. y Baz, V. (2015). *El poder de la competitividad*. (1ª. ed.). México: Fondo de cultura económica.
- R & C Consulting (2018). *Gestión de administración pública: Fundamentos para el desarrollo del estado* pp1-4 Recuperado de <http://www.escueladegobierno.edu.pe/gestion-administracion-publica/>
- Salado, A. (2015). *Control de la producción en fabricación mecánica*. España: Elearning, S.L.
- Tigua, V. (2015). *Gestión Administrativa y su incidencia en el desempeño laboral del benemérito Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Quevedo 2015* (tesis Ingeniería en Gestión empresarial). Universidad técnica Estatal de Quevedo, Quevedo, Ecuador.
- Toala, S. Álvarez, D. Osejos, A. Quiñones, M. Soledispa, S. Pionce, A. Caicedo, C. (2017). *Prácticas de innovación y gestión de la calidad en las organizaciones: Modelo de gestión organizacional para el fortalecimiento del desempeño profesional en servidores públicos*. (1ª. ed.). Ecuador: Área de innovación y desarrollo, S.L.
- Van, E. (2016). *Gestión gerencial y empresarial*. (3ª. ed.). México. Pearson Educación.
- Vásquez, J., (2017). *El Clima laboral y su influencia en la Productividad de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de la ciudad Eten 2016* (tesis Ingeniero Comercial). Universidad privada Juan Mejía Baca, Chiclayo, Perú.
- Véliz, C. (2014). *Estadística para la administración y los negocios*. (2ª. ed.). Colombia: Ecoe Ediciones.
- Visalot, M., (2016). *Percepción de la gestión administrativa y su relación con la cultura tributaria, en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, año 2016* (tesis Maestra en Gestión Pública), Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú.
- Vogel, M. (2018). *La gestión en las organizaciones públicas*. En Revista Gestión Estratégica, pp.1-4. Recuperado de <http://www.tablerodecomando.com/la-gestion-en-las-organizaciones-publicas-caso-peru/>

ANEXOS

1. Matriz de consistencia.....	57
2. Hoja censal de gestión administrativa.....	59
3. Hoja censal de productividad laboral	61

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: "RELACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESÚS, 2018"

Formulación del Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables/ Categorías	Definición de Variable	Dimensiones	Indicadores	Técnica - Instrumentos	Ítems
¿Cuál es la relación de la gestión administrativa con la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús, 2018?	Determinar la relación de la gestión administrativa con la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús, 2018.	La gestión administrativa se relacionaría directamente con la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús, 2018	Gestión administrativa	(Luna, 2015) define la gestión administrativa como: "Es el proceso que consiste en aplicar con efectividad la planeación, organización, dirección y control en las empresas, utilizando los recursos adecuados para lograr los propósitos fijados" (p.32).	Planificación	Filosofía Misión y visión Estrategias Políticas Programas presupuestos	Variable 1: Gestión administrativa Técnica: censo Instrumento: hoja censal Escala del instrumento: Nunca, casi nunca, a veces, siempre, casi siempre	1 – 13
Problemas específicos ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la productividad laboral en la dimensión eficiencia de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús, 2018?	Objetivos específicos Determinar la relación que existe entre de la gestión administrativa y la productividad laboral en la dimensión eficiencia de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús, 2018.	Hipótesis específicas H1: la gestión administrativa se relacionaría directamente con la productividad laboral en la dimensión eficiencia de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús, 2018.			Organización	División de trabajo Coordinación		21 – 32
					Dirección	Toma de decisiones Motivación Comunicación Liderazgo		33 – 44
					Control	Estándares Medición Corrección Retroalimentación		1 – 6
¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la productividad laboral en la dimensión eficacia de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús, 2018?	Determinar la relación de la gestión administrativa con la productividad laboral en la dimensión eficacia de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús, 2018.	H2: la gestión administrativa se relacionaría directamente con la productividad laboral en la dimensión eficacia de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús, 2018.	Productividad laboral	Van, (2016). Se entiende por productividad laboral a la cantidad de bienes o servicios que puede producir un trabajador en una hora de trabajo; si se incrementa el número de unidades producidas con los mismos costos, se dice que se incrementa la productividad.	Eficiencia	Optimización de recursos Tiempo	Variable 2: Productividad laboral Técnica: censo Instrumento: hoja censal Escala del instrumento: Nunca, casi nunca, a veces, siempre, casi siempre	7 – 11
					Eficacia	Resultados Capacidad para lograr los objetivos		

HOJA CENSAL DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Objetivo: La presente encuesta es parte de un proyecto de investigación tiene como finalidad determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús. La respuesta es anónima por lo que se agradecerá que conteste todos los ítems con la mayor sinceridad. Gracias por su colaboración

Instrucciones: Lea atentamente y marque con (X) en el casillero de su preferencia, según la siguiente escala

Nunca	La mayoría de las veces No	algunas veces sí, algunas veces No	La mayoría de las veces sí	Siempre
1	2	3	4	5

ITEMS		1	2	3	4	5
N°	DIMENSION: PLANIFICACION					
	Filosofía					
1.	¿Se tiene conocimiento de la filosofía impartida por la presente gestión?					
	Misión y Visión					
2.	¿La presente gestión cuenta con misión y visión?					
3.	¿Se identifica con la misión y visión de la gestión?					
4.	¿La misión y visión se visualizan en lugares estratégicos dentro de la organización?					
	Estrategias					
5.	¿Se cuenta con estrategias que lo guíen hacia el cumplimiento de objetivos?					
6.	¿Cree que las estrategias implementadas determinan el buen uso de los recursos?					
	Políticas					
7.	¿Las políticas implementadas están acorde con la misión y visión que comparte la entidad?					
8.	¿Las políticas están orientadas a contribuir con el cumplimiento de actividades a realizar?					
	Programas					
9.	¿Se cumple con las actividades programadas en el plan de trabajo anual?					
10.	¿Se cuenta con cronogramas para llevar a cabo actividades estratégicas?					
11.	¿Los programas digitales son adecuados para el cumplimiento de sus funciones?					
	Presupuestos					
12.	¿Se planifica los recursos necesarios en función de los objetivos planificados?					
13.	¿Los recursos asignados son suficientes para el cumplimiento de objetivos?					
	DIMENSION: ORGANIZACIÓN					
	División de trabajo					
14.	¿Los empleados están organizados por áreas y funciones?					
15.	¿Los empleados saben cuáles son sus funciones específicas?					
16.	¿Conocen con exactitud quienes son sus jefes directos y cuáles son las líneas de autoridad?					
17.	¿Cuentan con manuales de funciones y procedimientos?					
	Coordinación					
18.	¿Las actividades que se realizan en la Municipalidad, son debidamente coordinadas?					
19.	¿Existe una adecuada coordinación con otras áreas de la Municipalidad?					
20.	¿Considera que la comunicación entre áreas es fluida y oportuna?					
	DIMENSION: DIRECCIÓN					
	Toma de decisiones					
21.	¿Considera que las decisiones son tomadas en base a acciones preventivas o correctivas?					
22.	¿Reacciona de manera empática frente a los cambios establecidos por sus superiores?					
23.	¿Su opinión es tomada en cuenta por sus jefes inmediatos?					
	Motivación					
24.	¿Se siente motivado por la alta dirección para cumplir con sus metas?					
25.	¿Se siente comprometido con los objetivos de la organización?					
26.	¿Cuándo alcanzan las metas reciben algún tipo de incentivos o reconocimientos por el trabajo realizado?					

	Comunicación						
27	¿Existe comunicación entre mis compañeros de trabajo que permite el desarrollo de buenas relaciones interpersonales?						
28	¿La información que recibo es clara, útil e importante par el desarrollo de mis						
29	¿Considera que la comunicación con su jefe inmediato es asertiva?						
	Liderazgo						
30	¿Su jefe inmediato comparte sugerencias y observaciones con el fin de mejorar su desempeño?						
31	¿Cree que se acepta y escucha su opinión y sugerencias?						
32	¿Su jefe inmediato delega eficazmente funciones de responsabilidad?						
	DIMENSIÓN CONTROL						
	Estándares						
33	¿La entidad evalúa los estándares o metas establecidas en la planeación?						
34	¿La institución realiza control de calidad de los servicios que brinda?						
35	¿La entidad cuenta con un órgano de control?						
	Medición						
36	¿Se lleva control del cumplimiento de actividades, a fin de llegar a los resultados programados?						
37	¿La entidad verifica el desarrollo de las actividades planificadas?						
38	¿Se cuenta con información necesaria para evaluar resultados oportunamente?						
	Corrección						
39	¿La administración toma acciones necesarias para detectar y evaluar errores?						
40	¿Se aplica medidas correctivas para solucionar problemas que obstaculicen el cumplimiento de metas?						
41	¿Se supervisa las actividades a fin de corregir errores oportunamente?						
	Retroalimentación						
42	¿Ha recibido capacitación que le ayude a mejorar el cumplimiento de sus						
43	¿Consideras que tu jefe inmediato se preocupa por darte retroalimentación?						

HOJA CENSAL DE PRODUCTIVIDAD LABORAL

Objetivo: La presente encuesta es parte de un proyecto de investigación que tiene como finalidad determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús. La respuesta es anónima por lo que se agradecerá que conteste todos los ítems con la mayor sinceridad. Gracias por su colaboración.

Instrucciones: Lea atentamente y marque con (X) en el casillero de su preferencia, según la siguiente escala

Nunca	La mayoría de las veces No	algunas veces sí, algunas veces No	La mayoría de las veces SI	Siempre
1	2	3	4	5

ITEMS		1	2	3	4	5
Nº	DIMENSIÓN EFICIENCIA					
	Optimización de recursos					
1	¿Las instalaciones, mobiliario y equipos técnicos, facilitan mi trabajo y los servicios prestados a los usuarios?					
2	¿Cuenta con los requisitos mínimos señalados en el perfil del puesto que desempeña?					
3	¿El presupuesto asignado es el necesario para cumplir con las labores encomendadas?					
	Tiempo					
4	¿Se cumple con las tareas encomendadas en el tiempo establecido?					
5	¿Se cumple con los acuerdos establecidos en el tiempo y fecha programada?					
6	¿Se cumple con las actividades oportunamente aun si los recursos no son los más adecuados?					
	DIENSIÓN EFICACIA					
	Capacidad					
7	¿El recurso humano cuenta con las capacidades para realizar su labor?					
8	¿Cuenta con procedimientos adecuados para el cumplimiento de sus funciones?					
9	¿Se evalúa las tareas más importantes a realizar?					
	Logro de resultados					
10	¿Las actividades programadas contribuyen al logro de los objetivos institucionales?					
11	¿Considera que los resultados obtenidos por su trabajo son los esperados por su jefe?					