

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

Gestión administrativa y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Lamas y la Municipalidad Distrital de Cacatachi- Tarapoto 2019

Por:

Leonor Noemi Díaz Sánchez

Aylín Ordóñez Romero

Asesor:

Mtro. Robín Alexander Díaz Saavedra

Tarapoto, 02 de diciembre de 2019

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Mtro. Robín Alexander Díaz Saavedra, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: *"Gestión administrativa y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Lamas y la Municipalidad Distrital de Cacatachi- Tarapoto 2019"* constituye la memoria que presenta las estudiantes Leonor Noemi Díaz Sánchez y Aylín Ordóñez Romero; para aspirar al Grado Académico de Bachiller en Ciencias Administrativas, cuyo trabajo de investigación ha sido realizado en la Universidad Peruana Unión, bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en Tarapoto, al 02 de noviembre del 2019

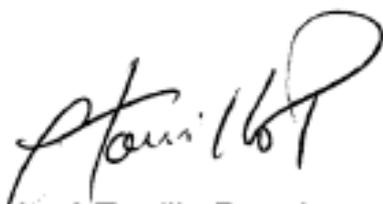

Lic. Robín A. Díaz Saavedra
MARKETING INTERNACIONAL S.A.S. Saavedra
Asesor

Gestión administrativa y su relación con el desempeño laboral en los
colaboradores de la Municipalidad Provincial de Lamas y la
Municipalidad Distrital de Cacatachi – Tarapoto 2019

TRABAJO DE INVESTIGACION

Presentado para optar el Grado Académico de Bachiller en
Ciencias Administrativas

JURADO CALIFICADOR



Mtro. José Tarrillo Paredes
Presidente



Mtro. Amado Arce Cobeñas
Secretario



Mtro. Robin Alexander Díaz Saavedra
asesor

Morales, 2 de diciembre del 2019

Resumen

El objetivo de la presente investigación fue determinar la relación entre la Gestión administrativa y el desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Lamas y la Municipalidad Distrital de Cacatachi- Tarapoto 2019. Es una investigación que tiene como enfoque cuantitativa- tipo básico, con un alcance descriptivo correlacional-comparativo y un diseño de corte transversal. Consideramos a 80 colaboradores en el total de las dos municipalidades, de nuestro estudio con un muestreo no probabilístico. Para la investigación se aplicó los instrumentos para la variable gestión administrativa propuesto por Ferrer (2017) y la variable desempeño laboral propuesta por Hernández (2008), que fueron validos mediante tres juicios de expertos, así mismo se comprobó la fiabilidad a través de Alfa de Cronbach aplicado a ambas variables, corresponde a una valoración de varios ítems para cada uno, cuyo resultado y valor del coeficiente para la municipalidad Provincial de Lamas son: Gestión Administrativa es de 0,958 y del desempeño laboral es 0,857 y para la Municipalidad Distrital de Cacatachi son: ; Gestión Administrativa es de 0,896 y Desempeño Laboral es de 0,801; por lo que indican consistencia interna y confirman la confiabilidad de las escalas. Los resultados obtenidos mediante la correlación Pearson; muestra que si existe relación significativa ($Rho=0,507^{**}$, $P=0,001$), Lamas y ($Rho=0,542^{**}$, $P=0,000$), Cacatachi. En conclusión, podemos determinar que a mejor desarrollo de la gestión administrativa mayor será el desempeño laboral en los colaboradores de las municipalidades estudiadas.

Palabras claves: Gestión administrativa y desempeño laboral.

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between administrative management and work performance in employees of the Provincial Municipality of Lamas and the District Municipality of Cacatachi- Tarapoto 2019. It is an investigation that has as a quantitative approach- basic type, with a Descriptive correlational-comparative scope and a cross-sectional design. We consider 80 collaborators in the total of the two municipalities of our study with a non-probabilistic sampling. For the investigation, the instruments for the administrative management variable proposed by Ferrer (2017) and the labor performance variable proposed by Hernández (2008) were applied, which were validated through three expert judgments, also the reliability was verified through Alfa de Cronbach applied to both variables, corresponds to a valuation of several items for each one, whose result and value of the coefficient for the Provincial municipality of Lamas are: Administrative Management is 0.958 and labor performance is 0.857 and for the District Municipality of Cacatachi are :: Administrative Management is 0.896 and Labor Performance is 0.801; Therefore, they indicate internal consistency and confirm the reliability of the scales. The results obtained through the Pearson correlation; shows that if there is a significant relationship ($Rho = 0.507^{**}$, $P = 0.001$), Lamas and ($Rho = 0.542^{**}$, $P = 0.000$), Cacatachi. In conclusion, we can determine that the better the development of administrative management, the greater the work performance in the collaborators of the municipalities studied.

Keywords: Administrative management and work performance.

1. Introducción

En la actualidad dentro del mundo empresarial el desempeño laboral es uno de los aspectos más relevantes en cualquier trabajo debido que es ahí donde se refleja el avance de las organizaciones y cumplimiento de los objetivos.

La tarea de evaluar el desempeño constituye un aspecto básico de la gestión de recursos humanos en las organizaciones. La evaluación del desempeño forma una función esencial que de una u otra manera suele efectuarse en toda organización moderna. Al evaluar el desempeño la organización obtiene información para la toma de decisiones: Si el desempeño es inferior a lo estipulado, deben emprenderse acciones correctivas; si el desempeño es satisfactorio, debe ser alentado.

A nivel internacional, el 20% de los trabajadores en Chile señala que no recibe retroalimentación respecto a su rendimiento. De acuerdo a los empleados el 69% de ellos dicen que luego de una evaluación del desempeño laboral, obtienen una calificación que le da luces sobre cómo está haciendo su trabajo y qué aspectos debe mejorar. Sin embargo, la mayoría de las empresas terminan la evaluación en ese punto, sin hacer un diagnóstico y aporte de apoyo para aquellos colaboradores que presentan deficiencias en su desempeño laboral (Silvanio, 2019).

En el sector público existe una necesidad urgente de mejorar el desempeño laboral del personal administrativo nombrado. A nivel nacional, en Perú, las empresas invierten solo el 30% en capacitaciones para sus trabajadores. El desempeño laboral en nuestro país viene siendo afectado por diferentes rasgos, que dificulta a los trabajadores a desempeñarse adecuadamente en cada área que se encuentre.

Según un estudio realizado a las empresas peruanas, el 87% de los líderes de recursos humanos considera que la falta de compromiso una de las dimensiones del desempeño laboral,

en los colaboradores es el principal problema que afronta las compañías. Es decir; los colaboradores no desarrollan el desempeño laboral de una manera adecuada para el beneficio de sus organizaciones, es por ello la carencia del cumplimiento de los objetivos y un sinnúmero de inconvenientes en la empresa que se ve perjudicada en un lapso de tiempo; corto, mediano y a largo plazo.

El desempeño laboral es la principal herramienta con que cuenta cualquier organización para propiciar la mejora del servicio de sus recursos humanos y en consecuencia el de la organización, contar con un adecuado sistema de evaluación del desempeño es una condición indispensable para lograr altos niveles de competitividad empresarial. Sin embargo, pocas veces, se encuentran en la práctica sistemas de evaluación objetivos que aseguren una valoración eficaz del proceso en cuestión. Estos en su concepción o su aplicación dan lugar a la ocurrencia de una gran variedad de errores.

A nivel local, en la municipalidad de la provincia de Lamas y la municipalidad distrital de Cacatachi, se observaron que los empleados nombrados, no son motivados por sus capacidades, habilidades y destrezas, que pudieran tener. No cuentan con un área de recursos humanos modernizados de acuerdo a un mundo globalizado. Esta área se debe desarrollar teniendo verdaderos líderes a la cabeza, que pueda reclutar personal idóneo de acuerdo a sus capacidades y al perfil que exige cada puesto de trabajo, debiendo tener especificaciones, asimismo, el personal elegido debe contar con habilidades y destrezas.

Por ende, las problemáticas son las siguientes mediante el método de observación.

- En las municipalidades estudiadas encontramos que existe deficiencia en la calidad de servicio, es decir los colaboradores no encuentran la manera de poder ayudar eficazmente a los ciudadanos en los diferentes problemas que desea resolver.

- En las municipalidades estudiadas encontramos que los colaboradores no se comprometen en la realización de las tareas de su área, eso trae una desventaja para que las municipalidades no puedan cumplir con sus objetivos.
- A nivel general de las dos municipalidades estudiadas, hay una probabilidad considerable que todos los colaboradores que no cuentan con conocimiento en el área que se encuentran, es decir, en el proceso de reclutamiento no identificaron a las personas que se asemejen con el perfil del puesto deseado, teniendo en cuenta sus conocimientos, experiencias y habilidades.

2. Marco teórico

2.1. Gestión administrativa

Contextualizando la gestión, según Garzon, (2011) se relaciona de la misma forma la palabra “acción”, pero ahora con un propósito: llevar a cabo el logro de objetivos previamente establecidos. Retomando, se encuentran hasta aquí dos relaciones que indican una acción que debe estar enfocada en la consecución de objetivos previamente establecidos.

Anzola (2002), señala que la gestión administrativa consiste en todas “las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo”, en buena cuenta es la forma en la que se trata “de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control”

La gestión administrativa tiene un carácter sistémico, al ser portadora de acciones coherentemente orientadas al logro de los objetivos a través del cumplimiento de las funciones clásicas de la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar. En dicha gestión, la innovación empresarial tiene un papel preponderante pues se considera una mejora en el modelo de negocio empresarial, sin embargo, resulta novedoso realizar cambios

organizacionales, innovaciones productivas o tecnológicas en la propuesta de un negocio al mercado con el fin de ser más eficiente y alcanzar un mejor posicionamiento, o crear un mercado totalmente nuevo donde no existan competidores (Mendoza, 2017).

2.2. Importancia

Münch, (2007) la importancia de la administración es indiscutible; si analizamos su origen y evolución a lo largo de la historia es posible concluir que gran parte del avance de la sociedad está fundamentada en la administración. Además, la importancia de esta disciplina se demuestra por lo siguiente:

- a. Es indispensable para el adecuado funcionamiento de cualquier organismo social.
- b. Simplifica el trabajo al establecer principios, métodos y procedimientos, para lograr mayor rapidez y efectividad.
- c. Optimiza recursos. La productividad y eficiencia están en relación directa con la aplicación de una adecuada administración.
- d. Contribuye al bienestar de la comunidad, ya que proporciona lineamientos para el aprovechamiento de los recursos, para mejorar la calidad de vida y generar empleos.
- e. Es la estructura donde se basa el desarrollo económico y social de la comunidad.

2.3. Dimensiones

Ferrer, (2017), infiere que la gestión administrativa es la forma en que se utilizan los recursos escasos para conseguir los objetivos deseados. Se realiza a través de 4 funciones específicas: planeación, organización, dirección y control.

- a) **Planeación:** Es el primer elemento del proceso administrativo, es aquí donde se verán previstos las metas, objetivos y la operación de la elaboración de habilidades que permiten obtener las actividades deseadas. En ella se evidencia los siguientes indicadores:

- *Proceso de planeación:* Es el conjunto de estrategias y acciones consideradas con el fin de obtener un objetivo en concreto. Así, pues, se trata de una perspectiva de futuro y definición de una estrategia para alcanzar los efectos deseados.
- *Diagnóstico de problemas:* El diagnóstico de la organización o de un proyecto en específico tiene por objetivo principal efectuar la identificación del problema y caracterizarlo, con la finalidad de identificar la solución que tiene el mayor impacto.
- *Capacitación del personal:* Mejora el desempeño dentro de la organización mediante un programa de inducción, brindar un buen servicio te asegura que el cliente te recomendará, y esto se convertirá en una cadena ya que la noticia ira de boca en boca, ello te hará más exigente con tus productos y servicio, las recomendaciones pueden ser por el producto que brindas, por la atención, por el buen trato, etc.

b) **Organización:** Es distribuir cada actividad a diferentes grupos de trabajo que componen una empresa que tiene como finalidad alcanzar el objetivo asignado a cada actividad y a su vez con un grado de satisfacción al máximo en cada empleado y a los directivos de la organización.

- *Estructura organizacional:* Es la forma en como la empresa se va a gestionar ya que todas las organizaciones tienen una estructura organizacional que las define. Los objetivos y metas a conseguir entre diversos elementos de negocio.
- *Las jerarquías de diseños de cargo:* El análisis de puesto fundamenta en la elaboración, evaluación de información sobre los puestos de una organización, las organizaciones deben de orientarse en este tema y poder optar por personas capaces y aptas que puedan asumir un rol adecuado en cada una de las áreas establecidas, mediante ello poder cumplir con las metas y objetivos trazadas por la gestión en la que se encuentra.

- *Trabajo en equipos:* El objetivo de este indicador es reunir a un grupo de personas con capacidades, inteligencias, ideas y destrezas similares que tiene como finalidad realizar tareas de manera más eficiente para obtener resultados deseados.
 - *Coordinación:* Es un canal de comunicación que permite controlar las actividades. Tenemos que conservar una coordinación apropiada, mediante la división de trabajo que permitirá reducir complejidad asignando parcelas de problemas a unidades menores y así cada uno poder resolver las tareas que le pertenece. Mediante una coordinación favorable podemos obtener un orden adecuado para que todas las actividades se realicen.
- c) ***Dirección:*** Es un elemento del proceso administrativo en el que se logra la ejecución efectiva de todo lo planeado de manera periódica y eficaz, las empresas siempre deben de dirigir de manera efectiva una actividad o un proyecto en proceso, por medio del mando del directivo ejercida a base de decisiones ya sea tomada directa o indirectamente.
- *Liderazgo directivo:* Es un tipo de liderazgo asumido por el líder que ayuda en el rol de informar a empleados sobre aquello que tienen que hacer y cómo deben hacerlo en su día a día en la oficina, siempre cuando el líder va de la mano con los empleados. Es decir, se trata de una condición en el que el líder dirige a los colaboradores a través de su autoridad, así mismo ejecuta su autoridad a través de indicadores claros, decisivos y directos.
 - *Comunicación y motivación:* Una de las formas que existe para motivar a los colaboradores es la de dar peso a la comunicación dentro de la empresa: Una mayor comunicación permitirá incrementar la motivación laboral de sus trabajadores y, por tanto, mejorar su rendimiento dentro de la organización.
 - *Toma de decisiones:* Es un proceso que atraviesan las personas dentro de la organización al momento que deben elegir entre distintas opciones y esperan como objetivo resultados favorables. Todas las personas de diferentes ámbitos enfrentan numerosos hechos y

circunstancias que intervienen en el proceso de la toma de decisiones. Antes de poder tomar una decisión lo ideal es poder estudiar la situación y mediante ello, poder elegir las estrategias para resolver los problemas.

d) **Control:** Es la fase a través del cual se aprecian los resultados obtenidos en relación con lo proyectado que ayuden a contribuir a que los colaboradores logren sus objetivos, de acuerdo con las metas establecidas de la organización. El control es una etapa primordial dentro de la administración.

- *Verifica actividades planificadas:* En este indicador ejecutaremos la revisión de los planes que nos hemos propuesto a realizar en un determinado tiempo, es decir, las municipalidades en cada gestión tienen proyectos de construcción con respecto a las necesidades de la comunidad, es allí, donde se debe verificar si las actividades se están ejecutando mediante lo planeado y si no es así, se tendría que plasmar un plan de contingencia que ayudará que el proyecto sea terminado de manera favorable.
- *Evaluación de responsabilidades laborales:* Cuando se realiza un proyecto debemos de contar con personal capacitado y capaz que pueda cumplir con los requisitos del perfil y así poder cumplir con los objetivos de la organización.
- *Cumplimiento de las normas:* Es importante plasmar normas en cada proyecto con el objetivo que todo el personal esté enterado y pueda cumplir con dichas normas para efectuar un proyecto favorable.

2.4. Desempeño laboral

Según Chiavenato (1999) define el desempeño, como las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.

El desempeño es el valor del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. Así mismo, existe una gran suma de criterios que podrían medirse al evaluar el desempeño: las capacidades, destrezas, necesidades y condiciones son características individuales que interactúan con el trabajo y de la organización para producir conductas (Chiang & San Martín, 2015).

Robbins & Judge, (2009) Dicen que en general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual. Así mismo explican que en las organizaciones, solo evalúan la forma en que los trabajadores realizan sus actividades y estas incluyen una descripción del puesto de trabajo.

Znas (2017), nos dice que el desempeño laboral es el resultado obtenido del trabajo realizado, el cual puede ser positivo o negativo, en dependencia de las metas propuestas, como “el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado”.

Factores que influyen en el desempeño laboral

Con relación a los componentes que influyen en el desempeño laboral, Davis & Newstrom, (1999) plantean que:

- **Satisfacción del trabajo:** Es la forma en que un trabajador ve desde su perspectiva sensaciones favorables o desfavorables con los que el colaborador percibe su trabajo, que expresan de acuerdo a las actitudes laborales que desarrolla en su cargo.
- **Autoestima:** La autoestima es un sentimiento muy importante a tratar en la empresa, debido a que toda persona está motivado a buscar necesidades para lograr una buena posición dentro de la organización y por tanto manifiesta la necesidad de entablar comunicación con otras personas a fin de ser reconocido por un equipo de trabajo.
- **Trabajo en equipo:** Es un principio que toda organización debe inculcar en sus trabajadores a través de un líder, quien involucre a todo un grupo para que se apoyen conjuntamente y así produzcan interacciones que les lleven a conseguir los objetivos en un trabajo en equipo.
- **Capacitación del Trabajador:** “Es un proceso de formación implementado por el área de Recursos Humanos con el objeto de que el personal desempeñe su papel lo más eficiente posible”.

2.5. Dimensiones

En cuanto a lo señalado por Hernández (2008), el desempeño laboral es el interés laboral y la acción que presenta el trabajador al efectuar las situaciones y labores importantes que solicita su cargo en la empresa, mediante las siguientes dimensiones:

- a) **Calidad:** Consiste en la totalidad de funciones, rasgos o comportamientos de un bien o servicio y sobre todo en tener presente siempre las expectativas de los clientes, para poder satisfacerlas al máximo e incluso superarlas, a la vez que se introduce en la organización una mejora continua para poder cumplir siempre las exigencias establecidas.

- *Calidad de servicio:* fundamenta en efectuar con las expectativas que tiene el cliente sobre que tan bien un servicio compensa sus necesidades, esta satisfacción es significativa para que los clientes continúen absorbiendo el producto o servicio ofrecido y no solo eso, sino que también recomienda a otros clientes. Con respecto a organizaciones públicas, esto ayudará a que la comunidad se pueda sentir satisfecha con el servicio ofrecido.
- *Satisfacción al usuario:* Es el orden de como los productos y servicios por una organización cumplen o destacan los intereses del cliente. Cabe destacar, que la satisfacción del cliente es el resultado directo entre la asimilación del rendimiento percibido en el producto o servicio con las expectativas que demostraba.
- *Reconocimiento:* Es una herramienta de gestión que fortalece a relación de la empresa con los colaboradores, mediante esas acciones originan cambios positivos al interior de cada organización. Así mismo, el reconocimiento laboral también contribuye a que los empleados se sientan a gusto trabajando.
- *Trabajo en equipo:* Es la asociación de dos o más personas organizadas de una forma explícita. Tiene como objetivo reunir a un grupo de personas con habilidades, inteligencias, ideas y experiencias similares para el cumplimiento de los objetivos de las municipalidades. Poder integrar a todo el personal genera un clima organizacional favorable, así se generará un total compañerismo y aumentará la eficacia de los resultados.
- *Buena atención:* Mediante este indicador podemos determinar cómo se encuentra nuestro servicio. Las personas que son parte de esta área deben tener las características de atento, carismático, y de buena presencia. En consecución, el personal de atención al cliente debe de estar capacitado en saber que la comunidad es parte importante de nuestra empresa.

b) **Productividad:** Es la relación entre el resultado de una labor beneficiosa y los medios que han sido necesarios para obtener dicha producción. Así mismo, es el resultado de las labores que se deben llevar a término para conseguir los objetivos de la empresa y un buen clima laboral, teniendo en cuenta la relación entre los resultados que se invierten para alcanzar los objetivos de los mismos. El rendimiento es la solución relevante para obtener ganancias y crecimiento dentro de las organizaciones.

- **Responsabilidad:** Esta característica debe ser un factor importante en cada uno de los colaboradores, mediante la responsabilidad se ejecutaría las actividades de una manera eficiente y eficaz y así poder culminar con todos los objetivos de la empresa.
- **Cumplimiento de objetivos:** Este indicador ayuda a la empresa a seguir ascendiendo en el ámbito competitivo, ya que toda empresa pretende alcanzar objetivos establecidos ya sea a corto o largo plazo. Las organizaciones necesitan de un propósito original que sea su punto de partida, la empresa debe contar con una misión y visión actualizada y deseada, por ello los trabajadores se orientarían a poder cumplir y saber cuál es el camino correcto que deben seguir.
- **Base de datos estratégicos:** Toda empresa debe contar con una base de datos que pueda ayudar en diferentes maneras, ya sea información de los gastos e ingresos, clientes fieles, data de todos tus productos tanto el en almacenamiento como en los stam de la empresa.
- **Retroalimentación:** Es aquella investigación que ayuda a los empleados a entender qué tan bien su desempeño cumple con las expectativas de la empresa, ya que puede ser negativa o positiva, así mismo viene hacer un sistema de control en el desarrollo de tareas o actividades planteadas mediante una exhausta supervisión continua, que tiene como objetivo el mejoramiento de los resultados dentro de la organización. La retroalimentación en el personal refuerza brindando confianza en su propio trabajo y

refuerza aquello que están haciendo bien. También los ayuda a saber qué necesitan mejorar específicamente y cómo hacerlo.

- *Compromiso:* Todos los que conforman parte de la organización deben de estar 100% comprometidos con las actividades que realizan, con este indicador determinaremos que tanto están comprometidos nuestro personal. Este indicador ayuda de manera general en poder cumplir con las metas de la empresa.

c) *Toma de decisiones:* Cuando hablamos de decisión es poder determinar que se toma respecto a algo. La toma de decisión es un proceso de prueba y error, así mismo podemos decir que la toma de decisión puede aparecer durante nuestra vida cotidiana las decisiones son seguras y sus resultados pueden ser favorables. Todas las personas de otros ámbitos afrontan numerosos hechos y situaciones que influyen en el proceso de la toma de decisiones, ya que permite resolver distintos desafíos a los que enfrentan ya sean personas u organizaciones. Sin embargo, antes de poder tomar una decisión lo ideal es poder estudiar la situación y mediante ello, poder elegir las habilidades correspondientes para resolver los problemas.

- *Alternativas de solución:* Este indicador te ayudará a no solo tener una opción en la toma de decisiones, sino puedes tener alternativas de solución donde puedas identificar cual es la que te conviene y poder ejercerla. Es decir, cuando se presenta un problema en la organización debemos implantar solución, analizar y ejecutar la solución que nos permitirá poder alcanzar los objetivos.
- *Decisiones y responsabilidades:* Cada personal de la empresa debe involucrarse a poder ejercer la responsabilidad de realizar las actividades que se presenta en la empresa y así mismo ejecutar decisiones apropiadas para cualquier problema que se presente y mediante ello se evalué su desempeño laboral.

- *Programación de recursos:* Las municipalidades deben contar con un plan de contingencia para cada proyecto, es decir, realizar programaciones de sus recursos que cuenten tanto interno como externo para que no se presente ninguna incumbencia en poder realizarlos y así seguir beneficiando de manera apropiada a toda la comunidad.

d) Conocimiento: Esta dimensión nos apoya a poder identificar el nivel de capacidad de los colaboradores de las organizaciones, mediante ello poder otorgarles o asignarles el puesto que pueden ejercerlo de acuerdo a su conocimiento, ya que eso es lo ideal. Para que seamos cumpliendo con las metas institucionales.

- *Conocimiento de puesto:* La empresa debe difundir adecuadamente el manual de organización y función para que el personal se entere de sus actividades que le corresponde a cada área, así será más fácil culminar con las tareas que se presenta. Por ende, el gerente o debe reunir y orientar a la importancia del MOF y que este manual siempre se encuentre actualizado, eso ayudará que todos apoyen en lograr a culminar con sus obligaciones.
- *Conocimiento de la entidad:* Una de las cosas que talvez los gerentes o administradores hacen es descartar el poder comunicar al personal como está yendo la empresa o cuáles son sus planes que desean realizar, lo que deben efectuar es la integración de todos los colaboradores para que se sientan comprometidos y motivados a seguir cumpliendo con sus actividades ya que saben a dónde quieren llevar.
- *Conocimiento del usuario:* Debemos de prestar atención a las mínimas cosas que los clientes desean, es decir, en las municipalidades conocer a nuestro usuario es poder saber qué es lo que desea para la implementación en su comunidad y así realizar una gestión política adecuada siempre cumpliendo con sus expectativas.

3. Método

Tipo

La presente investigación, es básica pues tiene como fin crear un cuerpo de conocimiento teórico, sin preocuparse de su aplicación práctica. Se orienta a conocer y persigue la resolución de problemas amplios y de validez general (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014)

Enfoque

Cuantitativo ya que se usa recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías (Hernandez et al., 2014).

Alcance

Descriptivo, porque el propósito es describir como se manifiesta el problema de investigación. La descripción del caso está referida a como se encuentra en el momento de investigación. Por otra parte, también conlleva a analizar y medir la información recopilada de manera independiente las variables de estudio (Hernandez et al., 2014).

Correlacional

Porque tiene como propósito medir el grado de relación que existe entre dos variables que se pretende estudiar, para determinar si están o no relacionadas con los mismos sujetos y después se analiza la correlación (Hernandez et al., 2014).

El diseño metodológico

El diseño de investigación es No Experimental de corte trasversal

Hernandez et al., (2014), menciona que el diseño de la presente investigación, es no experimental porque no manipula las variables de estudio y solo busca encontrar las relaciones de

las variables gestión administrativa con desempeño laboral y es de corte transversal, debido a que las variables serán analizadas por única vez en ese entorno natural.

El área de estudio se ejecutó en las municipalidades Provincial de Lamas y Distrital de Cacatachi.

Considerando con una población total de 80 colaboradores en dichas municipalidades. Lo cual para nuestro estudio se formó con el proceso de muestreo no probabilístico.

Participantes

El área de estudio se ejecutó en la Municipalidad de Lamas y en la Municipalidad Distrital de Cacatachi, considerando a 80 colaboradores, 40 para la Municipalidad Provincial de Lamas y 40 para la Municipalidad Distrital de Cacatachi, muestra no probabilística dirigida con criterios de exclusión e inclusión.

Instrumentos

El instrumento para la variable de Gestión administrativa fue adaptado de la teoría de Mario (2017). Consta de 24 ítems, para la dimensión planeación 6 ítems; para la dimensión organización 6 ítems; para la dimensión de dirección son 6 ítems; para la dimensión control 6 ítems y para la variable desempeño laboral es de Estrella Iveth Hernández Galicia (2008), adaptado del cuestionario “ECI” (Emotional Competence Inventory, consta de 39 ítems, para la dimensión calidad 13 ítems, para la dimensión productividad 10 ítems, para la dimensión toma de decisiones 7 ítems, y para la dimensión conocimiento 9 ítems.

Cada uno de los expertos validaron el instrumento considerando aspectos importantes que son: claridad, coherencia, contexto y dominio del constructo.

Se realizó la fiabilidad para la variable gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Lamas, mediante el Alfa de Cronbach en la cual se consiguió un resultado de 0.958** para la

variable de gestión administrativa y 0.857** para la variable de desempeño laboral; que representa excelente, el cual nos indica que el instrumento es confiable y aceptable.

También se realizó la fiabilidad para la variable gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Lamas, mediante el Alfa de Cronbach en la cual se consiguió un resultado de 0.896** para la variable de gestión administrativa y 0.801** para la variable de desempeño laboral; que representa excelente, el cual nos indica que el instrumento es confiable y aceptable.

Para el análisis de datos se procedió a usar el programa estadístico SPSS, así mismo se ingresó los datos correspondientes obtenidos después de un proceso de recolección de información, aplicando el análisis correlacional de nuestra variables y dimensiones, haciendo uso de las hipótesis nulas y alterna para determinar el grado de significancia teniendo en cuenta el p-valor <0.05.

Resultados

Tabla 1.

Fiabilidad de las variables de Gestión administrativa y Desempeño laboral en la municipalidad Provincial de Lamas

Variables en la municipalidad de Lamas	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Gestión Administrativa	,958	24
Desempeño Laboral	,857	39

Fuente: Elaboración propia

La tabla 1 nos muestra los coeficientes de Alfa de Cronbach lo cual muestra resultado 0,958 en lo concierne a la variable independiente y un 0,857 para la variable dependiente lo cual indica que la confiabilidad es buena en los resultados obtenidos en la muestra, ya que dichos resultados muestran que el instrumento es apto para poblaciones similares (Hernandez et al., 2014).

Tabla 2.

Fiabilidad de las variables de Gestión administrativa y Desempeño laboral en la municipalidad Distrital de Cacatachi

VARIABLES EN LA MUNICIPALIDAD DE CACATACHI	ALFA DE CRONBACH	Nº DE ELEMENTOS
Gestión Administrativa	,896	24
Desempeño Laboral	,801	39

Fuente: Elaboración propia

La tabla 2 nos muestra los coeficientes de Alfa de Cronbach lo cual muestra resultado 0,896 en lo concierne a la variable independiente y un 0,801 para la variable dependiente lo cual indica que la confiabilidad es buena en los resultados obtenidos en la muestra, ya que dichos resultados muestran que el instrumento es apto para poblaciones similares.

Resultados 2

Prueba de normalidad

Para poder realizar la prueba de correlación se realizó mediante la prueba de normalidad Shapiro- Wilk, (muestras menores de 50 datos) la cual se identificó los valores que representan al P-valor son menores a 0.05 ($p < 0.05$).

Por lo tanto, se concluye que las variables y sus dimensiones tienen una distribución no paramétrica, y para el análisis estadístico se utilizó el coeficiente de correlación de Rho Pearson, para variables con distribución no normal (Hernandez et al., 2014).

Tabla 3.

Análisis de Prueba de normalidad Shapiro-wilk en la municipalidad Provincial de Lamas

Pruebas de Normalidad	Shapiro- Wilk ^a		
	Estadístico	Gl	Sig.
Gestión Administrativa	.903	40	.002
Planeación	.911	40	.004
Organización	.923	40	.009
Dirección	.934	40	.023
Control	.931	40	.018
Desempeño Laboral	.954	40	.107
Calidad	.983	40	.811
Productividad	.911	40	.004
Toma de decisiones	.947	40	.060
Conocimiento	.923	40	.010

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4.

Análisis de Prueba de normalidad Shapiro-wilk en la municipalidad Distrital de Cacatachi

Pruebas de Normalidad	Shapiro- Wilk ^a		
	Estadístico	Gl	Sig.
Gestión Administrativa	.952	40	.092
Planeación	.942	40	.039
Organización	.963	40	.215
Dirección	.973	40	.450
Control	.955	40	.117
Desempeño Laboral	.969	40	.344
Calidad	.948	40	.066
Productividad	.967	40	.281
Toma de decisiones	.909	40	.004
Conocimiento	.949	40	.070

Resultados

Tabla 5.

Datos sociodemográficos en la municipalidad Provincial de Lamas

		Fi	%
Género	Masculino	22	55,0%
	Femenino	18	45,0%
	Total	40	100%
Edad	20 – 30 años	20	50%
	31 - 40 años	8	20%
	41 – 50 años	7	17,5%
	51 – 60 años	4	10%
	61 años a más	1	2,5%
	Total	40	100%
	Tiempo de servicio	1 a 6 meses	31
	7 meses a 1 año	1	2,5%
	6 años a más	8	20%
	Total	40	100%

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6.

Datos sociodemográficos en la municipalidad Distrital de Cacatachi

		Fi	%
Género	Masculino	24	60%
	Femenino	16	40%
	Total	40	100%
Edad	20 – 30 años	16	40%
	31 - 40 años	17	42,5%
	41 – 50 años	6	15%
	51 – 60 años	1	2,5%
	61 años a más	0	
	Total	40	100%
Tiempo de servicio	1 a 6 meses	27	67,5%
	7 meses a 1 año	1	2,5%
	3 años a 6 años	6	15%
	6 años a más	6	15%
	Total	40	100

Fuente: Elaboración propia

Resultados

Tabla 7.

Análisis descriptivos de la Gestión Administrativa y sus dimensiones en la Municipalidad de Provincial de Lamas

Variable/dimensión	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Gestión Administrativa	Casi Nunca	1	2,5%
	A Veces	6	15%
	Casi Siempre	20	50%
	Siempre	13	32,5%
	Total	40	100.0
Planeación	Casi Nunca	3	7,5%
	A Veces	6	15%
	Casi Siempre	16	40%
	Siempre	15	37,5%
	Total	40	100.0
Organización	Casi Nunca	2	5%
	A Veces	6	15%
	Casi Siempre	16	40%
	Siempre	16	40%
	Total	40	100.0
Dirección	Casi Nunca		
	A veces	8	20%
	Casi Siempre	16	40%
	Siempre	16	40%
	Total	40	100.0
Control	Casi Nunca	1	2,5%
	A Veces	2	5%
	Casi Siempre	22	55%
	Siempre	15	37,5%
	Total	40	100.0

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 7 el nivel de la variable independiente y sus dimensiones respectivas en la municipalidad Provincial de Lamas, nos dice que en la Gestión administrativa el 50% de los encuestados perciben que casi siempre la municipalidad lo desarrolla, así mismo en las variables de planeación, organización y dirección cuentan con el mismo porcentaje de 40 que indica que hay un considerable desarrollo para el cumplimiento de los objetivos y finalmente el 55% de los encuestados verifican que casi siempre hay un adecuado control.

Tabla 8.

Análisis descriptivos de la Desempeño Laboral y sus dimensiones en la Municipalidad de Lamas

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Desempeño Laboral	Casi Nunca		
	A Veces		
	Casi Siempre	24	60%
	Siempre	16	40%
	Total	40	100.0
Calidad	Casi Nunca		
	A Veces	2	5%
	Casi Siempre	33	82,5%
	Siempre	5	12,5%
	Total	40	100.0
Productividad	Casi Nunca		
	A Veces		
	Casi Siempre	15	37,5%
	Siempre	25	62,5%
	Total	40	100.0
Toma de decisiones	Casi Nunca		
	A veces	1	2,5%
	Casi Siempre	25	62,5%
	Siempre	14	35%
	Total	40	100.0
Conocimiento	Casi Nunca		
	A Veces		
	Casi Siempre	17	42,5%
	Siempre	23	57,5%
	Total	40	100.0

Fuente: Elaboración propia

En esta tabla descriptiva del desempeño laboral con sus dimensiones específicas, encontramos lo siguiente: desempeño laboral tiene porcentaje de casi siempre en el desarrollo de un buen desempeño con un 60% según los encuestados. Además, en la dimensión de calidad el 82,5% lo aprueba, productividad y toma de decisiones obtuvieron el mismo porcentaje de 62,5% que casi siempre o siempre la municipalidad ejerce dichas dimensiones para el cumplimiento de los objetivos y, por último, la variable de conocimiento el 57,2% dice que siempre la municipalidad desarrolla capacitaciones que permitirán la ampliación de sus habilidades y destrezas.

Tabla 9.

Análisis descriptivos de la Gestión Administrativa y sus dimensiones en la Municipalidad de Cacatachi

Variable/dimensión	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Gestión Administrativa	Casi Nunca		
	A Veces	1	2,5%
	Casi Siempre	31	77,5%
	Siempre	8	20%
	Total	40	100.0
Planeación	Casi Nunca		
	A Veces	2	5%
	Casi Siempre	25	62,5%
	Siempre	13	32,5%
	Total	40	100.0
Organización	Casi Nunca		
	A Veces	6	15%
	Casi Siempre	21	52,5%
	Siempre	13	32,5%
	Total	40	100.0
Dirección	Casi Nunca		
	A veces	2	5
	Casi Siempre	27	67,5%
	Siempre	11	27,5%
	Total	40	100.0
Control	Casi Nunca		
	A Veces	2	5%
	Casi Siempre	24	60%
	Siempre	14	35%
	Total	40	100.0

Fuente: Elaboración propia

En esta tabla descriptiva lo realizamos en la municipalidad distrital de Cacatachi, donde la gestión administrativa obtuvo un 77,5% que casi siempre lo desarrollan según los colaboradores de dicha municipalidad. Así mismo; un 62,5% certifican que desarrollan planes para el orden en donde están. Por consiguiente, en la dimensión organización solo un 15% legalizan que a veces lo desarrollan; y en las siguientes variables tanto dirección y control realizan casi siempre con un 67.5% y un 60% respectivamente.

Tabla 10

Análisis descriptivos de la Desempeño Laboral y sus dimensiones en la Municipalidad de Cacatachi

Variable/dimensión	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Desempeño Laboral	Casi Nunca		
	A Veces		
	Casi Siempre	25	62,5%
	Siempre	15	37,55
	Total	40	100.0
Calidad	Casi Nunca		
	A Veces	3	7,5%
	Casi Siempre	29	72,5%
	Siempre	8	20%
	Total	40	100.0
Productividad	Casi Nunca		
	A Veces		
	Casi Siempre	19	47,5%
	Siempre	21	52,5%
	Total	40	100.0
Toma de decisiones	Casi Nunca		
	A veces	2	5%
	Casi Siempre	21	52,5%
	Siempre	17	42,5%
	Total	40	100.0
Conocimiento	Casi Nunca		
	A Veces		
	Casi Siempre	19	47,5%
	Siempre	21	52,5%
	Total	40	100.0

Fuente: Elaboración propia

En la tabla identificamos que el desempeño laboral es una variable importante que la municipalidad lo realiza determinado por los encuestados con un 62.5%. Así mismo; la variable calidad lo desarrollan con un 72.5% de aprobación, es un implemento importante no solo para el beneficio de los colaboradores sino también para la comunidad. De modo similar, las siguientes variables: productividad, toma de decisiones y conocimiento tienen aprobaciones altas en que casi siempre o siempre lo desarrollan en la municipalidad, con los siguientes porcentajes de un 52.5% para las tres que mencionamos.

4. Resultados

En la tabla 11 se muestra la correlación con las variables de nuestro estudio, Gestión administrativa y desempeño laboral se logró un coeficiente Rho Pearson igual a 0,507 y un p valor igual a 0,000 (p-valor <0.05) correlación positiva media, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula de la investigación. Indicando que a mejor gestión administrativa, mayor será el desempeño laboral.

Tabla 11.

Análisis de correlación de las variables Gestión Administrativa y Desempeño Laboral en la Municipalidad de Lamas

Gestión Administrativa	Desempeño Laboral		
	Rho Pearson	p-valor	N
	0,507	0,001	40

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

Resultados

En la tabla 12 se muestra la correlación con las variables de nuestro estudio, Gestión administrativa y desempeño laboral se logró un coeficiente Rho Pearson igual a 0,542 y un p valor igual a 0,001 (p-valor <0.05) correlación positiva media, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula de la investigación. Indicando que a mejor gestión administrativa mayor será el desempeño laboral, esto ayudará a que los objetivos y metas de la municipalidad se desarrollen en el determinado tiempo que lo especifiquen.

Tabla 12.

Análisis de correlación de las variables Gestión Administrativa y Desempeño Laboral en la Municipalidad de Cacatachi

Gestión Administrativa	Desempeño Laboral		
	Rho Pearson	p-valor	N
	0,542	0,000	40

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

Resultado

En la tabla 13 se muestra la correlación con las variables de nuestro estudio, Gestión administrativa y desempeño laboral se logró un coeficiente Rho Pearson igual a 0,460 y un p valor igual a 0,003 (p-valor <0.05) correlación positiva débil, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula de la investigación. Indicando que a mejor gestión administrativa mayor será la calidad.

Tabla 13.

Análisis de correlación de las variables Gestión Administrativa y Calidad en la Municipalidad de Lamas

Gestión Administrativa	Calidad de Servicio		
	Rho Pearson	p-valor	N
	0,460	0,003	40

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

Resultado

En la tabla 14 se muestra la correlación entre Gestión administrativa y calidad de servicio se logró un coeficiente Rho Pearson igual a 0,448 y un p valor igual a 0,004 (p-valor <0.05) correlación

positiva débil, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula de la investigación. Indicando que, a mejor gestión administrativa mayor será la calidad en la municipalidad, esta correlación ayuda a que los colaboradores desarrollen habilidades de servicio que ayuden a la comunidad.

Tabla 14.

Análisis de correlación de las variables Gestión Administrativa y Calidad en la Municipalidad de Cacatachi

Gestión Administrativa	Calidad		
	Rho Pearson	p-valor	N
	0,448	0,004	40

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

Resultado

En la tabla 15 se muestra la correlación entre Gestión administrativa y Productividad se logró un coeficiente Rho Pearson igual a 0,505 y un p valor igual a 0,001 (p-valor <0.05) correlación positiva media, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula de la investigación. Indicando que, a mejor gestión administrativa, mayor será la productividad de cada uno de los colaboradores en la municipalidad.

Tabla 15.

Análisis de correlación de las variables Gestión Administrativa y Productividad en la Municipalidad de Lamas

Gestión Administrativa	Productividad		
	Rho Pearson	p-valor	N
	0,505	0,001	40

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

Resultado

En la tabla 16 se muestra la correlación entre Gestión administrativa y Productividad se logró un coeficiente Rho Pearson igual a 0,697 y un p valor igual a 0,001 (p-valor <0.05) correlación positiva media, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula de la investigación. Indicando que, a mejor gestión administrativa, mayor será la productividad ,con el propósito de alcanzar los objetivos en la municipalidad.

Tabla 16.

Análisis de correlación de las variables Gestión Administrativa y Productividad en la Municipalidad de Cacatachi

Gestión Administrativa	Productividad		
	Rho Pearson	p-valor	N
	0,697	0,000	40

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

Resultado

En la tabla 17 se muestra la correlación entre Gestión administrativa y Toma de decisiones se logró un coeficiente Rho Pearson igual a 0,685 y un p valor igual a 0,000 (p-valor <0.05) correlación positiva media, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula de la investigación. Indicando que, a mejor gestión administrativa, mayor será la toma de decisiones, ya que con ello podemos resolver problemas o conflictos.

Tabla 17.

Análisis de correlación de las variables Gestión Administrativa y Toma de decisiones en la Municipalidad de Lamas

Gestión Administrativa	Toma de decisiones		
	Rho Pearson	p-valor	N
	0,685	0,000	40

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

Resultado

En la tabla 18 se muestra la correlación entre Gestión administrativa y Toma de decisiones se logró un coeficiente Rho Pearson igual a 0,669 y un p valor igual a 0,000 (p-valor <0.05) correlación positiva media, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula de la investigación. Indicando que, a mejor gestión administrativa, mayor será la toma de decisiones, de tal manera se podrá realizar las actividades que se presenta en la municipalidad.

Tabla 18.

Análisis de correlación de las variables Gestión Administrativa y Toma de decisiones en la Municipalidad de Cacatachi

Gestión Administrativa	Toma de decisiones		
	Rho Pearson	p-valor	N
	0,669	0,000	40

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

Resultado

En la tabla 19 se muestra la correlación entre Gestión administrativa y el conocimiento se logró un coeficiente Rho Pearson igual a 0,526 y un p valor igual a 0,000 (p-valor <0.05) correlación positiva media, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula de la investigación. Indicando que, a mejor gestión administrativa, mayor será el conocimiento dentro de la municipalidad.

Tabla 19.

Análisis de correlación de las variables Gestión Administrativa y Conocimiento en la Municipalidad de Lamas

Gestión Administrativa	Conocimiento		
	Rho Pearson	p-valor	N
	0,526	0,000	40

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

Resultado

En la tabla 20 se muestra la correlación entre Gestión administrativa y el conocimiento se logró un coeficiente Rho Pearson igual a 0,494 y un p valor igual a 0,000 (p-valor <0.05) correlación positiva débil, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula de la investigación. Indicando que, a mejor ejecución en los procesos de la gestión administrativa, mayor el conocimiento dentro de la municipalidad.

Tabla 20.

*Análisis de correlación de las variables Gestión Administrativa y Conocimiento en la
Municipalidad de Cacatachi*

Gestión Administrativa	Conocimiento		
	Rho Pearson	p-valor	N
	0,494	0,001	40

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

5. Conclusiones:

En base a los resultados obtenidos durante la aplicación de los instrumentos, se presentan las siguientes conclusiones:

1. Gestión administrativa y desempeño laboral

- a)* Se concluye que, si existe una relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Lamas. Se obtuvo una correlación positiva media ($Rho = 0,507^{**}$; $p = 0,000$), indicando que a mejor desarrollo de los procesos de acción en la gestión administrativa a través del esfuerzo que realiza el grupo humano mayor será el desempeño laboral, con el propósito que se puedan alcanzar los objetivos en dicha municipalidad.
- b)* Así mismo, en la municipalidad Provincial de Cacatachi, si existe una relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral; donde se obtuvo una correlación positiva media ($Rho = 0,542^{**}$; $p = 0,001$), demostrando que a mejor desarrollo de los procesos de acción en la gestión administrativa a través del esfuerzo que realiza el grupo humano mayor será el desempeño laboral, esto ayudará a que los objetivos y metas de la municipalidad se desarrollen en el determinado tiempo que lo especifiquen.

2. Gestión administrativa y calidad

- a)* Referente al primero objetivo específico podemos concluir que si existe relación entre gestión administrativa y calidad de servicios. Se obtuvo una correlación positiva débil ($Rho = ,460^{**}$; $p = 0,003$); demostrando que a mejor proceso de la gestión administrativa manteniendo un entorno en el cumplimiento de los objetivos será mayor la calidad en la eficiencia del servicio para que la comunidad se sienta satisfecho con la atención que brindan en la Municipalidad Provincial de Lamas.

b) Por consiguiente, con respecto a la municipalidad de Cacatachi determinamos que si existe relación entre gestión administrativa y calidad de servicios. Se obtuvo una correlación positiva débil ($Rho = ,448^{**}$; $p = 0,004$); indicando que, a mejor desarrollo de los procesos en la gestión administrativa a través del desempeño de cada colaborador, mayor será el nivel de calidad en la municipalidad, esta correlación ayuda a que los colaboradores desarrollen habilidades de servicio que ayuden a la comunidad.

3. Gestión administrativa y productividad

a) Así mismo, para el segundo objetivo específico, se concluye que si existe relación entre la gestión administrativa y la productividad en la municipalidad Distrital de Lamas. Se obtuvo una correlación positiva media ($Rho = ,505^{**}$; $p = 0,001$); probando que, a mejor toma de decisiones en los procesos de la gestión administrativa, mayor será la productividad de cada uno de los colaboradores en las diferentes áreas que se encuentren, alcanzando con las metas institucionales.

b) Por otro lado, en la Municipalidad Distrital de Cacatachi se concluye que si existe relación entre la gestión administrativa y la productividad. Se obtuvo una correlación positiva media ($Rho = ,697^{**}$; $p = 0,001$); donde podemos determinar a mayor gestión administrativa en las municipalidades mejor será la productividad de los colaboradores. Esto muestra que existe un ambiente de productividad apropiada en los colaboradores de la municipalidad, con ello también podemos medir el avance y el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas de la gestión que se está ejecutando.

4. Gestión administrativa y toma de decisiones

a) Por consiguiente, para el tercer objetivo específico, se concluye que si existe relación entre la gestión administrativa y la toma de decisiones. Se obtuvo una correlación positiva media ($Rho = ,0,685^{**}$; $p = 0,000$); donde podemos determinar a mejor manejo

en el desarrollo de los procesos en la gestión administrativa, mayor será la ejecución en la toma de decisiones, ya que con ello podemos resolver problemas o conflictos e implantar solución que nos permitirá poder alcanzar los objetivos.

- b) De igual forma, en la Municipalidad Distrital de Cacatachi si existe relación entre la gestión administrativa y la toma de decisiones. Se obtuvo una correlación positiva media ($Rho = 0,669^{**}$; $p = 0,000$); probando que, a mejor ejecución en los procesos de la gestión administrativa, mayor será la responsabilidad en la toma de decisiones, de tal manera se podrá realizar las actividades que se presenta en la municipalidad.

5. Gestión administrativa y conocimiento

- a) Finalmente, para el cuarto y último objetivo específico, se concluye que si existe relación administrativa y el conocimiento. Se obtuvo una correlación positiva media ($Rho = ,526^{**}$; $p = 0,000$); indicando que, a mejor ejecución en los procesos de la gestión administrativa, mayor será la identificación del nivel de capacidad del conocimiento dentro de la Municipalidad Provincial de Lamas.
- b) De igual manera, en la municipalidad Distrital de Cacatachi que si existe relación administrativa y el conocimiento. Se obtuvo una correlación positiva débil ($Rho = ,494^{**}$; $p = 0,000$); indicando que, a mejor ejecución en los procesos de la gestión administrativa, mayor será la identificación del nivel de capacidad del conocimiento dentro de la municipalidad estudiada.

6. Discusiones y recomendaciones

Sobre la base de los resultados de esta investigación, presento las siguientes recomendaciones.

1. Existe una deficiencia en el género masculino comparado con las mujeres en la calidad de servicio, eso puede constituir múltiples factores, de los cuales pueden ser que los hombres no cuentan con una amplia capacitación en el servicio, contratar personal masculino que no aman dar un servicio al cliente, que no cuentan con las cualidades de apropiadas para brindar una calidad de servicio propicio.

Si bien sabemos que brindar una calidad de servicio adecuada nos ayudará a poder seguir cumpliendo con los objetivos de la empresa, el simple hecho que las empresas puedan ser públicas no tiene el derecho de omitir ese indicador, en este caso las municipalidades deben orientar a su personal que siempre deben tratar al cliente de la mejor manera, es por ello que deben de realizar una reclutación del personal adecuado para que más adelante no podamos presentar ningún inconveniente, ya que cada gestión se mantiene gracias a la comunidad que confía en poder realizar las cosas de manera eficiente.

Para ello se recomienda lo siguiente:

- Capacitar al personal en la orientación de brindar una adecuada calidad de servicio.
 - Desarrollar evaluaciones constantes y estudios de precepción de servicio.
 - Las municipalidades deben establecer o generar compromisos por parte de los colaboradores que puedan cumplir una adecuada calidad de servicio.
2. Existe un alto porcentaje en la mala toma de decisiones del personal que trabaja en las municipalidades, es decir de acuerdo al tiempo de servicio de 1 a 6 meses no realizan una toma de decisiones adecuadas para que las municipalidades se puedan beneficiar,

talvez sea la falta de experiencia que esa persona tiene, así mismo también puede ser que no existe una integración uniforme con todos los trabajadores.

Por ende, pueden existir efectos de una mala decisión, de las cuales puede obstaculizar el cumplimiento de los objetivos y la falta de eficacia en las culminaciones de las tareas por cada puesto, eso es la fomentación de la irresponsabilidad de cada uno del personal.

Para ello se recomienda lo siguiente:

- Examinar todo el panorama antes de tomar alguna decisión, esto corresponde a toda la organización.
- Realizar actividades de integración para todo el personal y crear un ambiente laboral adecuado.
- Evaluaciones constantes para verificar el porcentaje de cumplimiento con los objetivos.

Referencias

- Anzola, S. (2002). Administración de pequeñas empresas (pp. 1–120).
- Chiang, M., & San Martín, N. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencias Empresariales*, 1, 150–160.
- Chiavenato, I. (1999). “*Administración de recursos humanos.*”
- Davis, K., & Newstrom, J. W. (1999). *El comportamiento humano en el trabajo* (Octava edi).
- Ferrer, M. (2017). *Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca*, 2016.
- Garzon, C. (2011). *Analisis de los conceptos de administración, gestión y gerencia en enfermería, desde la producción científica de enfermería, en América Latina.*
- Hernández, E. (2008). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los supervisores de industrias cítricas de Montemorelos.*
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (McGRAW-HIL). Mexico.
- Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de Las Ciencias*, 3(2), 947–964.
- Münch, L. (2007). *Administración: escuelas, proceso administrativo y desarrollo emprendedor*. Retrieved from <http://biblioteca.utma.edu.pe/sites/default/files/Administración - Lourdes Münch - 1ed.pdf>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento Organizacional. Comportamiento Organizacional* (Décimoterc).

Silvanio, M. (2019). Chile: 20% de trabajadores no recibe feedback sobre desempeño. *Diario Concepción*.

Znas, A. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016*.