



## **Evaluación de la gestión administrativa para mejorar el desempeño laboral en la gestión municipal**

**Jhon Bautista Fasabi**

[Jhonbautista007@gmail.com](mailto:Jhonbautista007@gmail.com)

Escuela de posgrado

Universidad César Vallejo

ORCID: [0000-0003-0809-8463](https://orcid.org/0000-0003-0809-8463)

**José Manuel Delgado Bardales**

[jmdelgadob@ucvvirtual.edu.pe](mailto:jmdelgadob@ucvvirtual.edu.pe)

Escuela de posgrado

Universidad César Vallejo

ORCID: [0000-0001-6574-2759](https://orcid.org/0000-0001-6574-2759)

Scopus autor ID: 24070333700

Código Renacyt: P0050554

### **RESUMEN**

El objetivo de la investigación fue la de determinar la gestión administrativa para mejorar el desempeño laboral en una gestión municipal, la investigación fue de tipo aplicada, la unidad de análisis está comprendida por los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Martín. La técnica utilizada fue la encuesta para la recolección de información, se ha evidenciado que algunas municipalidades no llevan a cabo una gestión eficiente, debido a que, anualmente estas devuelven un porcentaje considerable del presupuesto asignado para realizar los proyectos planeados. Se tuvo entrevistas informales con el personal administrativo, el cual ha puesto en evidencia que no se ha gestionado una planificación de actividades durante el COVID, lo cual, no les ha facilitado el desarrollo de estrategias adecuadas para atender las necesidades de los pobladores, además, la comunicación entre las áreas es muy pobre lo que ha dificultado aún más mantener un control sobre las actividades que se lograron organizar, además de los hechos mencionados hasta el momento se ha notado que algunos de los trabajadores no tienen en claro cuáles son sus responsabilidades según el cargo que poseen.

**Palabras clave:** Gestión; desempeño; laboral.

## **Evaluation of administrative management to improve job performance in municipal management**

### **ABSTRACT**

The objective of the research was to decide administrative management to improve job performance in a municipal management, the research was of an applied type, the unit of analysis is comprised of the administrative workers of the Provincial Municipality of San Martín. The technique used was the survey for the collection of information, it has been shown that some municipalities do not carry out an efficient management, due to the fact that annually they return a considerable percentage of the budget assigned to carry out the planned projects. Informal interviews were held with the administrative staff, which has shown that a planning of activities has not been managed during the COVID, which has not facilitated the development of adequate strategies to meet the needs of the residents, in addition, communication between the areas is very poor, which has made it even more difficult to maintain control over the activities that were organized, in addition to the events mentioned so far, it has been noted that some of the workers are not clear about their responsibilities according to the position they hold.

**Keywords:** Management; performance; labor.

Artículo recibido: 03 nov. 2020

Aceptado para publicación: 07 dic. 2020

Correspondencia [jhonbautista007@gmail.com](mailto:jhonbautista007@gmail.com)

Conflictos de Interés: Ninguna que declarar

## 1. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial se ha generado un estado de emergencia producto de la pandemia del COVID-19, lo cual ha generado preocupaciones a nivel social y económico, esto desde la perspectiva municipal ha generado un gran desafío, puesto que, su eficiencia es crucial para mantener el bienestar de los ciudadanos mediante el gasto público para atender diversas problemáticas que se han presentado en las localidades como una secuela producida por la pandemia (Kulkarni & Anantharama, 2020, p.1).

Por otra parte, Silva et al. (2018), evidencia que el desempeño laboral como una parte de la gestión administrativa es esencial, puesto que, los profesionales que a nivel municipal integran dicha gestión tienen el propósito de cuidar los bienes estatales y deben manejar de forma adecuada los fondos brindados para otorgar un servicio adecuado a los ciudadanos que se ven beneficiados a través de su desempeño, por ende, conocer el desempeño laboral de los colaboradores municipales es relevante para la organización, ya que, este incide sobre la productividad en este ámbito y sobre cualquiera (p. 57). Por tanto, se refiere que la gestión administrativa y el desempeño laboral se asocian de manera directa, es decir, al mejorar una se verá beneficiada la otra variable.

Además, Kalgin *et al.* (2018) Manifestaron que la gestión administrativa en las municipales tiene un impacto positivo sobre el desempeño de los colaboradores de primera línea, dado que, sobre la base de la planificación, organización y control se ve influenciado el desempeño, es decir, si esto está establecido de manera adecuada los colaboradores tienen en claro sus actividades y el tiempo requerido para las mismas (pp .65-66). En este sentido, se puede decir que todas las actividades desarrolladas en los escalones superiores penetran en toda la jerarquía y esto se ve repercutido sobre el desempeño de los colaboradores, ya que esto, se desenvuelven sobre la red laboral desarrollada por los líderes.

Asimismo, en el Perú, se ha evidenciado que algunas municipalidades no llevan a cabo una gestión eficiente, debido a que, anualmente estas devuelven un porcentaje considerable del presupuesto asignado para realizar los proyectos planeados anualmente, en base a esta situación en el año 2009 se puso en vigencia la Ley N° 29332, misma que tiene por objetivo mejorar los niveles de recaudación e implementación del gasto en inversiones, desde entonces el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), ha estado desarrollando programas de incentivos para mejorar la gestión administrativas a nivel

nacional. Por otra parte, se observa que el desempeño laboral en San Martín durante la pandemia del COVID-19 no ha resultado eficiente completamente, dado que, la Defensoría del pueblo ha puesto en evidencia que (2020) algunas actividades no han llevado continuidad o no se activaron los protocolos adecuados en el tiempo esperado, por ejemplo, no se han asegurado la continuidad de las actividades de forma remota en la región, debido a que, la mayoría de las municipalidades presentan una infraestructura inadecuado lo cual ha dificultado la continuidad de las actividades laborales.

Sin embargo, en la Municipalidad Provincial de San Martín se tuvo entrevistas informales con el personal administrativo, el cual ha puesto en evidencia que no se ha gestionado una planificación de actividades durante el COVID, lo cual, no les ha facilitado el desarrollo de estrategias adecuadas para atender las necesidades de los pobladores, además, la comunicación entre las áreas es muy pobre lo que ha dificultado aún más mantener un control sobre las actividades que se lograron organizar, esto ha repercutido sobre la medición de los resultados de su labor. Además de los hechos mencionados hasta el momento se ha notado que algunos de los trabajadores no tienen en claro cuáles son sus responsabilidades según el cargo que poseen, así mismo, se ha evidenciado que les designan una actividad y sin haberla culminado le están solicitando que realice otra, lo cual ha dejado una serie de labores inconclusas que nadie ha logrado finalizar.

Adicional a ello, se observó que los colaboradores no tienen noción del trabajo en equipo, ya que, sus funciones son realizadas de forma individual cuando deberían ser efectuadas mediante un grupo de trabajo; por otro lado, en cuanto al deseo de participar en el desarrollo de actividades es escaso porque algunos colaboradores no suelen aportar ideas que fomente una mejora en los servicios brindados por la municipalidad. Toda esta situación ha puesto en preocupación a los colaboradores dado que, no tienen en claro que está afectando su trabajo, es por ello que a partir de esto se planteó como problema general de investigación ¿En qué medida la propuesta de gestión administrativa mejora el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020? y los objetivos plasmados en el estudio a nivel general se propuso determinar una propuesta de gestión administrativa para mejorar el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020.

## **2. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS O MATERIALES Y MÉTODOS**

La investigación fue de tipo básica y el diseño fue no experimental de revisión sistemática, las revisiones sistemáticas son investigaciones científicas en las cuales la unidad de análisis son los estudios originales primarios, constituyen una herramienta esencial para sintetizar la información científica disponible, incrementar la validez de las conclusiones de estudios individuales e identificar áreas de incertidumbre donde sea necesario realizar investigación.

La recolección de datos se realizó a través de la revisión bibliográfica de artículos de investigaciones tanto nacionales como internacionales que tuvieron como tema principal, una gestión administrativa municipal de calidad para la mejora de las condiciones laborales de los trabajadores; de todos los artículos que se encontraron, se incluyeron los más importantes según nivel de evidencia y se excluyeron los menos relevantes. Se estableció la búsqueda siempre y cuando se tuvo acceso al texto completo del artículo científico.

La técnica de análisis fue la revisión sistemática evaluando cada uno de los artículos para una comparación de los puntos o características en las cuales concuerda y los puntos en los que existe discrepancia entre artículos nacionales e internacionales. Además, de acuerdo a criterios técnicos pre establecidos, se realizó una evaluación crítica e intensiva de cada artículo, a partir de ello, se determinó la calidad de la evidencia y la fuerza de recomendación para cada artículo.

## 2. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### RESULTADOS

**3.1. Tablas 1:** Estudios revisados sobre las prácticas administrativas en el desempeño laboral con referencia a los bancos públicos.

#### DATOS DE LA PUBLICACIÓN

1. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde se ubica la Publicación	Volumen y Número
S.M.D.Y Jayarathna, W.A.S Weerakkody	2014	Impact Of Administrative Practices On Job Performance With Reference To Public Banks In Sri Lanka	<a href="http://https://www.semanticscholar.org/paper/Impact-of-Administrative-Practices-on-Job-With-to-Jayarathna-Weerakkody/4792e28dfae30418c032fa0f0ae0e385bcd7ac5b">http:// https://www.semanticscholar.org/paper/Impact-of-Administrative-Practices-on-Job-With-to-Jayarathna-Weerakkody/4792e28dfae30418c032fa0f0ae0e385bcd7ac5b</a>	VOLUME 3, ISSUE 4,

#### CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos ético	Resultados	Conclusión
Descriptiva, relacional, cuantitativa y no experimental	92 colaboradores	Cuestionario	Código de ética en investigación	According to the results, there is an impact on administrative practices on job performance, but it is not significant.	Based on that it can be concluded employee's job performance have been impacted by administrative practices, and the job performance can be improved by developing the administrative practices.

2. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde se ubica la Publicación	Volumen Y Numero
Hadis Alipoor, Keyvan Ahmadi, Salah Pouya, Khabat Ahmadi, Soran Mowlaie	2017	The Effect of Organizational Structure on Employees' Job Performance in Private Hospitals of Ahvaz	<a href="http://www.informaticsjournals.com/index.php/JEOH/article/view/19831#:~:text=This%20study%20aims%20to%20determine,a%20private%20hospital%20in%20Ahvaz.&amp;text=The%20results%20indicate%20that%20organizational,a%20private%20hospital%20of%20Ahvaz.">http://www.informaticsjournals.com/index.php/JEOH/article/view/19831#:~:text=This%20study%20aims%20to%20determine,a%20private%20hospital%20in%20Ahvaz.&amp;text=The%20results%20indicate%20that%20organizational,a%20private%20hospital%20of%20Ahvaz.</a>	Vol 17(3&4), DOI : 10.18311/jeoh/2017/19831, 119-123, July-December 2017

### CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos ético	Resultados	Conclusión
Cuantitativo, descriptivo, transversal relacional y no experimental	La población estadística incluye a todos los empleados del hospital mencionado en junio de 2016 como 589 personas, en el cual el volumen de muestra se calculó como 239 empleados utilizando la fórmula de Cochran	Cuestionarios	Consentimiento informado	Los resultados indican que la estructura organizacional (aspectos estructurales) tiene un efecto negativo significativo en el desempeño laboral de los empleados en un hospital privado de Ahvaz. Es decir, cuanto mayor sea la normativa y complejidad en el nivel (vertical, horizontal, geográfico), formalidad y concentración organizativa, se reduce el desempeño laboral de los empleados.	Finalmente, se concluye que se debe intentar disminuir el ritmo de complejidad, formalismo y concentración del hospital y avanzar hacia la estructura orgánica para poder crear motivación y satisfacción laboral en los empleados y animarlos a trabajar, esforzarse y entregar mejores y más servicios calificados a los pacientes, como resultado el trabajo de los empleados. También aumentará el rendimiento y la productividad.

1. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde se ubica la Publicación	Volumen Y Numero
3. Emad Abed Gan ah reh, Bunyamin Bello, Md. Faruk Abdullah	2018	The impact of administrative control on employees' performance: evidence from industrial companies in Jordan	<a href="https://www.researchgate.net/publication/338421436">https://www.researchgate.net/publication/338421436</a> THE IMPACT OF ADMINISTRATIVE CONTROL ON EMPLOYEES' PERFORMANCE EVIDENCE FROM INDUSTRIAL COMPANIES IN JORDAN	Volumen: 3 números: 10 [Junio, 2018] pp 5. 2

## CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos ético	Resultados	Conclusión
Descriptivo, no experimental, cuantitativo	Estuvo conformada por un total de 433 colaboradores de 63 empresas industriales	Cuestionario	Código de ética en investigación	Los principales resultados demostraron que el 75% muestra un desempeño laboral bajo, esto puede deberse a que el control administrativo carece de planificación y organización, muchos de los colaboradores no tienen en claro sus actividades ni funciones.	Se concluyó que se evidencia un impacto del control administrativo sobre el desempeño de los colaboradores con una significancia menor al 5% y un coeficiente de 0,567, además se evidencia que la falta de control administrativo, dirección y planificación afectan los deberes y responsabilidades de los colaboradores, ya que, la falta de claridad en políticas, comunicación, distribución de tareas no les permite culminar sus actividades.



## DATOS DE LA PUBLICACIÓN

4. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde se ubica la Publicación	Volumen Y Numero
Robert M. Verburg, Ann-Marie Nienaber, Rosalind H. Searle, Antoinette Weibel, Deanne N. Den Hartog, and Deborah E. Rupp.	2018	The Role of Organizational Control Systems in Employees' Organization Trust and Performance Outcomes	<a href="http://journals.sagepub.com/home/gom">journals.sagepub.com/home/gom</a> <a href="https://doi.org/10.1177/1059601117725191">https://doi.org/10.1177/1059601117725191</a>	Vol. 43(2) 179–206

## CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos ético	Resultados	Conclusión
Relacional, transversal, cuantitativa y no experimental	De los 206 empleados que fueron invitados a participar, 110 empleados (junto con sus supervisores) participaron en el estudio, lo que arrojó una tasa de respuesta del 53,4%.	Cuestionario	Consentimiento informado.	Los principales resultados demostraron que el control organizacional presenta un nivel regular por el 75%, mientras que el desempeño laboral se posicionó como regular en un 55%.	Se concluyó que el control organización tiene una influencia en el desempeño laboral, el coeficiente fue igual a 0,562 y la significancia menor al 5%, se demuestra con ello que el control organización mejora el desempeño de los colaboradores se verá favorecido.

5. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde se ubica la Publicación	Volumen Y Numero
Suguna Sinniah, Ramesh Kumar Moona Haji Mohamed, Vimala Kadiresan, Prem Kumar Nadarajan, Adam Arif Lee Aik Keang, Azeyan Awee & Che Siti Lazrina Md Lazim.	2018	An Investigation of the Job Performance of Administrative Staff in Government Hospitals, Malaysia	<a href="https://www.researchgate.net/publication/327501629_An_Investigation_of_the_Job_Performance_of_Administrative_Staff_in_Government_Hospitals_Malaysia">https://www.researchgate.net/publication/327501629_An_Investigation_of_the_Job_Performance_of_Administrative_Staff_in_Government_Hospitals_Malaysia</a> DOI: <a href="https://doi.org/10.5539/ijbm.v13n10p38">10.5539/ijbm.v13n10p38</a>	Revista Internacional de Negocios y Gestión; Vol. 13, núm. 10; 2018

#### CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos ético	Resultados	Conclusión
Descriptiva, cuantitativa, no experimental, transversal	La muestra fue de 170 de una población de 300 Participantes	Cuestionario	Consentimiento Informado.	Los principales resultados demostraron que el estrés laboral es alto en un 45% y el desempeño laboral es bajo en un 62%.	Se concluyó que el alto nivel de estrés y el bajo desempeño laboral de los colaboradores se debe a la falta de planificación es las actividades a la falta de dirección y organización por parte del personal administrativo de los hospitales en Malasia.

4. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde se ubica la Publicación	Volumen Y Numero
Mas Anom bt. Abdul Rashida, Mohd Noor Azman bin othmanb, Mohd Zainudin bin Othmanc, Noor Faizatul Ain bt Arshadd.	2015	THE INFLUENCE OF WORK ENVIRONMENT ON EMPLOYEES JOB PERFORMANCE: A CASE STUDY OF ADMINISTRATIVE STAFF IN A MANUFACTURING INDUSTRY	<a href="https://www.researchgate.net/publication/291831102_THE_INFLUENCE_OF_WORK_ENVIRONMENT_ON_EMPLOYEES_JOB_PERFORMANCE_A_CASE_STUDY_OF_ADMINISTRATIVE_STAFF_IN_A_MANUFACTURING_INDUSTRY_M">https://www.researchgate.net/publication/291831102_THE_INFLUENCE_OF_WORK_ENVIRONMENT_ON_EMPLOYEES_JOB_PERFORMANCE_A_CASE_STUDY_OF_ADMINISTRATIVE_STAFF_IN_A_MANUFACTURING_INDUSTRY_M</a>	Conference on Business Management Research II (CBMR II 2015)

## CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos ético	Resultados	Conclusión
Descriptiva, no experimental y cuantitativa	Este estudio se realizó en 45 encuestados de la división de administración en el empresa.	Cuestionario		El hallazgo muestra que el entorno laboral influye en el desempeño laboral general, y entre las tres dimensiones estudiadas, el estilo de comunicación de liderazgo tiene las mayores influencias en el desempeño laboral de los empleados.	Como conclusión, se evidencia que existe una relación entre el ambiente laboral como el físico entorno, estilo de comunicación de liderazgo y cultura de la organización para el desempeño laboral de los empleados, sin embargo, fue sólo a un nivel moderado. Esto significa que hay evidencia de que el entorno de trabajo influye los trabajadores sean productivos aparte de otros predictores. También es evidencia de que entre los tres (3) constructos del ambiente de trabajo, la cultura organizacional es el mayor predictor del entorno laboral en el desempeño laboral seguido de la comunicación del liderazgo estilo y por último ambiente físico.

5. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde se ubica la Publicación	Volumen Y Numero
Ynzunza, C. Izar, J. Ávila, R	2013	CULTURA ORGANIZACIONAL, GESTIÓN DE CONOCIMIENTO Y DESEMPEÑO LABORAL	<a href="https://biblat.unam.mx/es/revista/hitos-de-ciencias-economico-administrativas/articulo/cultura-organizacional-gestion-de-conocimiento-y-desempeno-laboral">https://biblat.unam.mx/es/revista/hitos-de-ciencias-economico-administrativas/articulo/cultura-organizacional-gestion-de-conocimiento-y-desempeno-laboral</a>	Vol. 19, ISSN: 1405-4574

## CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos ético	Resultados	Conclusión
Analítico, descriptivo	El tamaño de la muestra fue de 247, la escala utilizada fue tipo Likert de 5 puntos para medir la gestión de conocimiento, la satisfacción y el desempeño; mientras que la cultura organizacional se midió con una escala de 1 a 100. El total de ítems fue de 58.	Cuestionario		La cultura organizacional ligeramente predominante es la de mercado según la escala de OCAI. Las prácticas de gestión de conocimiento (GC) tienen un efecto significativo sobre los niveles de satisfacción y el desempeño laboral; y están vinculadas positivamente con el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación. Existen diferencias en cuanto al impacto de la cultura organizacional sobre la gestión del conocimiento, al igual que en los niveles de satisfacción y el desempeño laboral, favoreciendo las de aplicación y conservación del conocimiento en la mayoría de ellas. Asimismo, se encontraron similitudes entre la cultura de adhocracia y la jerarquizada	La cultura organizacional está relacionada con la gestión de conocimiento, fomenta actitudes positivas hacia éste, generando niveles más altos de satisfacción; es un catalizador importante para el aprendizaje organizacional, la efectividad laboral y sin duda alguna, el desempeño organizacional. La gestión de conocimiento debe ser una actividad planeada y sistematizada que permita la identificación, generación y transferencia del conocimiento.

6. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde se ubica la Publicación	Volumen Y Numero
Urbano s.	2018	Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Administración Local de Agua Huaraz	DOI: <a href="http://dx.doi.org/10.32911/as.2018.v11.n1.46">http://dx.doi.org/10.32911/as.2018.v11.n1.46</a> 5	ISSN-L 2616-9541

### CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos ético	Resultados	Conclusión
Cuantitativo, de diseño experimental-tran-seccional y carácter correlacional- causa	La población está contituída por el total de trabajadores de la ALA-HZ, periodo 2016. El método para la elección de la muestra fue no probabilístico-intencional.	Cuestionario		Se obtuvo que en la dimensión nivel de percepción global del ambiente laboral un 54% de trabajadores calificaron el clima organizacional como favorable. Además, la dimensión nivel de percepción del ambiente laboral en relación a la infraestructura y tecnología, refleja que 8% califica el ambiente como muy favorable. En relación al desempeño laboral, 38% lo califica como excelente.	Se concluyó que un adecuado clima organizacional mejora el desempeño laboral en los trabajadores de la AL A-HZ.

7. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde se ubica la Publicación	Volumen Y Numero
Chiang, M. San Martín, N.	2015	Análisis de la Satisfacción y el Desempeño Laboral en los Funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano	<a href="http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492015000300001">http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492015000300001</a>	vol.17 no.5 4 ISSN 0718-2449

### CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos ético	Resultados	Conclusión
estudio experimental, de diseño transversal, descriptivo y correlacional	La información se obtuvo de 259 funcionarios de la municipalidad a quienes se aplicó un cuestionario estandarizado, personal, anónimo y voluntario	Cuestionario		La fiabilidad de las escalas varía desde meritorios a excelentes, con tamaño de Alfa de Cronbach entre 0,7 y 0,9. Los valores de desempeño laboral se distribuyen en 6 escalas, situando a los encuestados en una evaluación de "desempeño alta". Mientras que los valores de satisfacción laboral se distribuyen en 10 escalas, situando a los encuestados en un nivel de "laboralmente satisfechos", tanto para la muestra femenina como masculina.	El estudio encontró correlaciones estadísticamente significativas entre ambas variables, se destacan las correlaciones positivas entre las escalas de desempeño y satisfacción con la relación con el jefe, para el género femenino. Y las escalas de satisfacción con desempeño en la productividad, para el género femenino.

#### 4. CONCLUSIÓN O CONSIDERACIONES FINALES

Culminada el análisis sistemático de los artículos científicos, del total revisado, de los países referenciados. El tipo de investigación es descriptiva con sus diferentes variantes.

La mayor parte de las conclusiones de los autores, coinciden en que una buena gestión de la administración repercute en el desempeño laboral, debe estar centrado en las necesidades del ciudadano y que a la vez se refleje en la satisfacción de la misma.

Sin embargo, Bakotic, D sostiene La **gestión administrativa** es el área responsable de coordinar los recursos administrativos de la empresa. Para llevar a cabo esta tarea, es necesario organizar las necesidades, los procesos y los recursos con los que dispone cada departamento de la empresa y gestionarlos de la mejor manera. Además, Bakotic, D Determinó que la gestión del desempeño laboral se relaciona significativamente con la calidad de servicio público, lo que indica que sí existe una correlación positiva muy alta entre la gestión administrativa y el desempeño laboral A si mismo se estable que el conocimiento, las habilidades y las actitudes de los funcionarios, nos permite demostrar, que existe una correlación positiva muy alta entre el conocimiento y la calidad de servicio público.

Asimismo, Hernández, H., Barrios, I., & Martínez, D Concluyen que las percepciones de calidad tienen una fuerte influencia con la satisfacción sobre los servicios públicos domiciliarios y, en menor medida, con la satisfacción general sobre la gestión administrativa, a su vez se revela una relación fuerte entre percepciones de calidad y satisfacción.

#### 5. LISTA DE REFERENCIAS

- Alipoor, H., Ahmadi, K., Pouya, S., Ahmadi, K., & Mowlaie, S. (2017). The Effect of Organizational Structure on Employees' Job Performance in Private Hospitals of Ahvaz. *Journal of Ecophysiology and Occupational Health*, 7(3-4), 119-123. Obtenido de <http://www.informaticsjournals.com/index.php/JEOH/article/view/19831/16483>
- Alvim, F., & Ofenhejm, A. (2016). Motivação, satisfação profissional e evasão no serviço público: o caso da carreira de especialistas em Políticas Públicas e Gestão Governamental. 50(1), 17-39. Recuperado el 2019, de <http://www.scielo.br/pdf/rap/v50n1/0034-7612-rap-50-01-00017.pdf>

- Alvim, F., & Ofenhejm, A. (2016). Motivação, satisfação profissional e evasão no serviço público: o caso da carreira de especialistas em Políticas Públicas e Gestão Governamental. *50(1)*, 17-39. Recuperado el 2019, de <http://www.scielo.br/pdf/rap/v50n1/0034-7612-rap-50-01-00017.pdf>
- Bakotic, D. (2015). Relación entre satisfacción laboral y desempeño organizacional. 118-130.
- Connell, J., Carlton, J., Grundy, A., Taylor, E., Keetharuth, A. D., Ricketts, T., & Brazier, J. (2018). The importance of content and face validity in instrument development: lessons learnt from service users when developing the Recovering Quality of Life measure (ReQoL). *Quality of Life Research*, *27(7)*, 1893-1902. Obtenido de <https://sci-hub.tw/10.1007/s11136-018-1847-y>
- Ganahreh, E., Bello, B., & Abdullah, F. (2018). The impact of administrative control on employees' performance: evidence from industrial companies in Jordan. *International Journal of Accounting, Finance and Business*, *3(10)*, 52-66. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/338421436\\_THE\\_IMPACT\\_OF\\_ADMINISTRATIVE\\_CONTROL\\_ON\\_EMPLOYEES'\\_PERFORMANCE\\_EVIDENCE\\_FROM\\_INDUSTRIAL\\_COMPANIES\\_IN\\_JORDAN](https://www.researchgate.net/publication/338421436_THE_IMPACT_OF_ADMINISTRATIVE_CONTROL_ON_EMPLOYEES'_PERFORMANCE_EVIDENCE_FROM_INDUSTRIAL_COMPANIES_IN_JORDAN)
- Hernández, H., Barrios, I., & Martínez, D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*, *16(28)*, 179-195. Recuperado el 2020, de <https://core.ac.uk/download/pdf/229911313.pdf>
- Martínez, A. (2015). *Gestión administrativa y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la unidad de administración del Instituto Nacional de Bienestar Familiar 2015*. Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/5953>
- Rashid, A., Othman, M., & Othman. M Arshad, F. (2015). The influence of work environment on employees job performance: a case study of administrative staff in a manufacturing industry. *Conference on Business Management Research II (CBMR II 2015)*. Obtenido de



[https://www.researchgate.net/publication/291831102\\_THE\\_INFLUENCE\\_OF\\_WORK\\_ENVIRONMENT\\_ON\\_EMPLOYEES\\_JOB\\_PERFORMANCE\\_A\\_CASE\\_STUDY\\_OF\\_ADMINISTRATIVE\\_STAFF\\_IN\\_A\\_MANUFACTURING\\_INDUSTRY\\_M](https://www.researchgate.net/publication/291831102_THE_INFLUENCE_OF_WORK_ENVIRONMENT_ON_EMPLOYEES_JOB_PERFORMANCE_A_CASE_STUDY_OF_ADMINISTRATIVE_STAFF_IN_A_MANUFACTURING_INDUSTRY_M)

Weerakkody, E., & Jayarathna, D. (2014). Impact Of Administrative Practices On Job Performance With Reference To Public Banks In Sri Lanka. *Internacional Journal of scientific and technology research*, 3(4), 162-169. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/280831569\\_Impact\\_Of\\_Administrative\\_Practices\\_On\\_Job\\_Performance\\_With\\_Reference\\_To\\_Public\\_Banks\\_In\\_Sri\\_Lanka](https://www.researchgate.net/publication/280831569_Impact_Of_Administrative_Practices_On_Job_Performance_With_Reference_To_Public_Banks_In_Sri_Lanka)