TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO SEDA JULIACA 2025

TESIS PRESENTADA POR:

BACH. ELIZABETH MARY CANSAYA MACHACA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

JULIACA – PERÚ

2026

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO SEDA JULIACA 2025

TESIS PRESENTADA POR:

BACH. ELIZABETH MARY CANSAYA MACHACA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE : _____
Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

PRIMER MIEMBRO : _____
Dr. ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA

SEGUNDO MIEMBRO : _____
Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA

ASESOR DE TESIS : _____
Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Administración pública (5909-UNESCO)

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

RESOLUCIÓN Nº070-2026-D-FCA-UANCV-J

Juliaca, 24 de abril de 2026

VISTOS:
El Expediente **N° C-3746,** presentado por **ELIZABETH MARY CANSAYA MACHACA**, quien solicita nominación de jurados, así como la programación de fecha y hora para la sustentación y defensa de la tesis titulada: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO SEDA JULIACA 2025,** conducente a la obtención del Título profesional de Licenciado(a) en **ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA**; el mismo que ha sido revisado por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA**.

CONSIDERANDO:
Que, de conformidad con el artículo 8°, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado;

Que, al haber cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos, aprobado mediante Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R;

Y estando, con opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y del Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, y en uso de las atribuciones conferidas por el artículo 28° del citado reglamento;

SE RESUELVE:
ARTÍCULO PRIMERO. – DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe Final de investigación (borrador de Tesis), al/ la bachiller **ELIZABETH MARY CANSAYA MACHACA**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA,** en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO. – NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

- PRESIDENTE : Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
- 1er. MIEMBRO : Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA
- 2do. MIEMBRO : Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA
- ASESOR DE TESIS : Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR

ARTICULO TERCERO. – PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación, conforme al siguiente detalle:

- Lugar : salón de Grados y Títulos
- Fecha : martes 28 de abril de 2026
- Hora : 10:00 a. m.

ARTICULO CUARTO. – DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la Facultad, Secretaria Académica, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
Dr. Leopoldo W. Condori Cari
DECANO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DISTRIBUCIÓN:
- Unid. Inv. (1)
- Jurados (3)
- Interesado (1)
- Asesor de Tesis (1)
- Archivo FCA (1)

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

RESOLUCIÓN Nº 924–2025–UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, **03** de **diciembre** 2025

VISTOS:

El Expediente: **2025-CU-012928** de fecha 28 de noviembre de 2025, del **Bach. ELIZABETH MARY CANSAYA MACHACA**, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el **Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Gestión Pública.**

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. ELIZABETH MARY CANSAYA MACHACA,** quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO SEDA JULIACA 2025;** conducente para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública.**

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución Nº 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR **Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR.**

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución Nº 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria Nº 30220, Ley de Creación de la UANCV Nº 23738 y Modificatoria Nº 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS), para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO SEDA JULIACA 2025;** correspondiente a la Línea de Investigación **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909 - UNESCO)** presentado por el (la) **Bach. ELIZABETH MARY CANSAYA MACHACA**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - RATIFICAR, como **ASESOR** al **Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR.**

ARTÍCULO TERCERO. - DISPONER, que la facultad de Ciencias Administrativas, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

DISTRIBUCION:
- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)
- RPC/

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
Dr. Roberto Pavé Coahuanca
DIRECTOR
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

RESOLUCIÓN Nº 465–2025–UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, **26** de **agosto** 2025

VISTOS:
El Expediente: **2025-CU-5509** de fecha 10 de julio de 2025, el cual solicita Revisión de propuesta de Investigación y el **Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Gestión Pública.**

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. ELIZABETH MARY CANSAYA MACHACA,** quien solicita la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de Título: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO SEDA JULIACA 2025,** conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública.**

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución Nº 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la Propuesta de Investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Gestión Pública**, corroboró la propuesta del ASESOR **Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR,** quien debe ser acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis).

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución Nº 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria Nº 30220, Ley de Creación de la UANCV Nº 23738 y Modificatoria Nº 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulado: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO SEDA JULIACA 2025,** correspondiente a la Línea de Investigación **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909 - UNESCO)** presentado por el (la) **Bach. ELIZABETH MARY CANSAYA MACHACA,** en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO.- RECONOCER, como **ASESOR** al **Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR.**
ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER que la facultad, secretarias académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
DIRECCIÓN UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
Dr. Roberto Pavel Calsina Huanca
DIRECTOR
UNID INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DISTRIBUCIÓN:
- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)
- RPC/

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

ELIZABETH MARY CANSAYA MACHACA

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIE...

Trabajos de tesis para ingreso a repositorio

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid:::13016:613727350

Fecha de entrega
11 ago 2026, 11:18 GMT-5

Fecha de descarga
11 ago 2026, 15:12 GMT-5

Nombre del archivo
T036_73821309_T.docx

Tamaño del archivo
10.0 MB

121 páginas

22.507 palabras

111.480 caracteres

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

14% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

11% Fuentes de Internet
3% Publicaciones
13% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

TESIS UANCV

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

METADATOS COMPLEMENTARIOS – UANCV

TÍTULO DE LA TESIS	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO SEDA JULIACA 2025	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	ELIZABETH MARY CANSAYA MACHACA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	73821309
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0006-2232-3857
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	ROBBINS FLORES AGUILAR
Tipo de documento de identidad	DNI
Numero de documento de identidad	02426851
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-6313-4052
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Tipo de documento	DNI
Numero de documento de identidad	02389341
Miembro Del Jurado 1	
Nombres y apellidos	ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA
Tipo de documento	DNI
Numero de documento de identidad	02145441

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

Miembro Del Jurado 2	
Nombres y apellidos	PERCY GONZALO PUMA PUMA
Tipo de documento	DNI
Numero de documento de identidad	02374215
Datos de investigación	
Línea de investigación	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909-UNESCO)
Grupo de investigación	No aplica
Agencia de financiamiento	Sin Financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	**Dirección: Jr. Mariano Pandia N°383** **País**: Perú **Departamento:** Puno **Provincia:** San Román **Distrito:** Juliaca **Coordenadas:** **Latitud:** -15.501573 **Longitud:** -70.132146 **URL maps:** https://maps.app.goo.gl/fgiBfNQmFeYLkisF7 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Agosto 2025 – Abril 2026
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html#3.02.00	**Ciencias sociales** https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.00.00 **Administración pública** https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02 **Administración** https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
Dr. Roberto Pavel Colquehuanca
DIRECTOR

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo ELIZABETH MARY CANSAYA MACHACA, identificado con DNI Nro. 73821309 en mi condición de egresado de:

☒ **Escuela Profesional**

☐ **Programa de Segunda Especialidad,**

☐ **Programa de Maestría o Doctorado**

ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

informo que he elaborado el/la ☒ **Tesis** o ☐ **Trabajo de Investigación,** ☐ **Trabajo Académico** denominada:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO SEDA JULIACA 2025

Asesorado por: Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como suyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 01 de Julio del 2026



Firma del Asesor (obligatoria)

FIRMA (obligatoria)

Huella

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

DEDICATORIA

A la memoria de mi madre, Rina María Machaca Choquehuanca, cuya fortaleza y amor siguen guiando mi camino.

A mi padre, por su apoyo y ejemplo de esfuerzo.

A mis abuelos, Ignacio Machaca Mamani y Gregoria Choquehuanca de Machaca, ejemplos de humildad y perseverancia.

A la memoria de mi madre, Rina María Machaca Choquehuanca, y de mis abuelos Ignacio Machaca Mamani y Gregoria Choquehuanca de Machaca, cuyo esfuerzo y ejemplo me inspiran siempre.

A todas las personas que me brindaron aliento y compañía, mi gratitud sincera.

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

AGRADECIMIENTO

Al creador, por darme fortaleza espiritual en este camino.

A la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, por la oportunidad de crecer profesionalmente.

A mis docentes y asesores, por su guía y acompañamiento.

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA iii

AGRADECIMIENTO iv

ÍNDICE GENERAL v

ÍNDICE DE TABLAS ix

ÍNDICE DE FIGURAS x

RESUMEN xi

ABSTRACT xii

INTRODUCCIÓN xiii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema 15

1.2. Delimitación de la investigación 27

1.2.1. Delimitación espacial 27

1.2.2. Delimitación social 28

1.2.3. Delimitación temporal 28

1.3. Formulación del problema 28

1.3.1. Problema General 28

1.3.2. Problemas Específicos 29

1.4. Justificaciones del estudio 29

1.4.1. Justificación teórica 29

1.4.2. Justificación práctica 32

1.4.3. Justificación metodológica 34

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivos 35
2.1.1 Objetivo general 35
2.1.2 Objetivos específicos 35

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO Y REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación **37**
3.1.1. Antecedentes internacionales 38
3.1.2. Antecedentes Nacionales 40
3.1.3. Antecedentes Locales 43
3.2. Marco teórico **46**
3.2.1 Gestión administrativa 46
3.2.2 Productividad laboral 52
3.2.3 Relación entre gestión administrativa y productividad laboral 56
3.3. Marco conceptual **57**

CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1. Hipótesis general **60**
4.2. Hipótesis específicas 60
4.3. Variables 61
4.4. Operacionalización de variables 61

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO

5.1. Enfoque de la investigación 63
5.2. Métodos aplicados en la investigación 63
5.3. Tipo de investigación 64
5.4. Nivel de investigación 64
5.5. Diseño de investigación 64
5.6. Población y muestra 64
5.6.1. Población 64
5.6.2. Muestra 65
5.7. Técnicas e instrumentos 66
5.7.1. Técnicas 66
5.7.2. Instrumento 66
5.8. Confiabilidad y validez del instrumento 67
5.8.1. Confiabilidad 67
5.8.2. Validez 67
5.9. Procedimiento de tratamiento de datos 68
5.10. Validación de la contrastación de hipótesis 68

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados 69
6.2 Contrastación de hipótesis 80
6.3 Discusión 85

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

CONCLUSIONES..... 89

RECOMENDACIONES 91

REFERENCIAS..... 93

ANEXOS 98

Anexo 1. Matriz de consistencia..... 99

Anexo 2. Instrumento 100

Anexo 3. Matriz de datos..... 102

Anexo 4. Validación del instrumento 109

Anexo 5. Evidencias de recojo de datos.....98

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables..... 62

Tabla 2 Confiabilidad de instrumentos 67

Tabla 3 *Relación entre la gestión administrativa y la productividad laboral en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDA JULIACA, 2025.* 70

Tabla 4 *Relación entre la planeación y la productividad laboral en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDA JULIACA, 2025.* 72

Tabla 5 *Relación entre la organización y la productividad laboral en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDA JULIACA, 2025.* 74

Tabla 6 *Relación entre la dirección y la productividad laboral en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDA JULIACA, 2025.* 76

Tabla 7 *Relación entre el control y la productividad laboral en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDA JULIACA, 2025.* 78

Tabla 8 Prueba de normalidad 80

Tabla 9 *Relación entre la gestión administrativa y la productividad laboral* 81

Tabla 10 *Relación entre la planeación y la productividad laboral*..... 82

Tabla 11 *Relación entre la organización y la productividad laboral*..... 83

Tabla 12 *Relación entre la dirección y la productividad laboral*..... 84

Tabla 13 *Relación entre el control y la productividad laboral* 85

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 *Relación entre la gestión administrativa y la productividad laboral en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDA JULIACA, 2025. ..... 70*

Figura 2 *Relación entre la planeación y la productividad laboral en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDA JULIACA, 2025. ..... 72*

Figura 3 *Relación entre la organización y la productividad laboral en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDA JULIACA, 2025. ..... 74*

Figura 4 *Relación entre la dirección y la productividad laboral en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDA JULIACA, 2025. ..... 76*

Figura 5 *Relación entre el control y la productividad laboral en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDA JULIACA, 2025. ..... 78*

Figura 6 *Fachada de la EPS SED JULIACA.....98*

Figura 1 *Firma de consentimiento.....98*

Figura 2 *Aplicación de encuesta en ESP SEDA JULICA.....98*

Figura 3 *Personal en actividades de recolección de datos..... 99*

Figura 4 *Grupo de participantes durante la encuesta.....99*

RESUMEN

La finalidad central consistió en establecer la relación entre la gestión administrativa y la productividad laboral en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDA JULIACA durante 2025. El estudio examinó la relación entre los elementos de la gestión administrativa (planificación, organización, liderazgo y control) y la productividad de los empleados. De manera cuantitativa, este estudio utilizó un diseño transversal y no experimental. La población de estudio estuvo integrada por 123 colaboradores, y los datos asociados se recolectaron de forma estructurada con instrumentos de investigación que miden el efecto de la gestión administrativa en la productividad. La agregación de resultados indicó que existe una relación positiva alta entre la gestión administrativa y la productividad laboral, considerando Rho = 0.784 y $p < 0.05$; por lo tanto, donde hay buena gestión administrativa, habrá productividad laboral. En cuanto a la dimensión de planificación, los resultados fueron los siguientes: Rho = 0.653, $p < 0.05$, lo que indica que existe una relación positiva moderada, y por lo tanto, habrá productividad laboral cuando hay buena planificación. La organización también mostró una correlación moderada. (Rho = 0.566 ($p < 0.05$)), lo que implica que una estructura organizacional eficiente mejora el rendimiento laboral. La dirección y el control también tuvieron correlaciones moderadas (Rho = 0.604 y Rho = 0.624, respectivamente ($p < 0.05$)) lo que destaca la importancia del liderazgo y de los sistemas de control en la productividad. En conclusión, la información final confirma que la gestión administrativa genera un efecto significativo en la productividad laboral, y que mejorar estos procesos es clave a fin de elevar el rendimiento del personal.

PALABRAS CLAVES: Gestión, Productividad, Saneamiento.

ABSTRACT

The general aim of this study was to establish the extent of the relationship between administrative management and labor productivity at the SEDA JULIACA Water and Sanitation Services Provider for the year 2025. The specific objective of the study was to analyze the impact of the various dimensions of administrative management (planning, organization, direction, and control) on labor productivity. The study was quantitative in nature, and a cross-sectional non-experimental design was employed. The population of the study included 123 collaborators of the SEDA JULIACA Water and Sanitation Service Provider. These collaborators were the subjects to whom self-administered questionnaires were distributed. The research established the relationship between administrative management and productivity. The study established a positive and significant relationship between administrative management and labor productivity (Rho = 0.784, $p < 0.05$) and concluded that the productivity of labor improves with the proper management of administration. A positive and significant relationship was also established between the productivity of the labor force and the planning of administration (Rho = 0.653, $p < 0.05$). The results of the study demonstrated the positive impact that the formal organization of the administration had on the overall productivity of the labor force (Rho = 0.566, $p < 0.05$). Management and control (Rho = 0.604, $p < 0.05$) and (Rho = 0.624, $p < 0.05$) also established a positive relationship. The study demonstrated that administration management significantly affects labor productivity, and that optimally running these systems affects labor productivity.

KEYWORDS: Management, Productivity, Sanitation.

INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa es un factor esencial a fin de que cualquier entidad trabaje bien, por eso incide de manera directa en la coordinación de los procedimientos y en el desempeño del personal. Para instituciones de salud como EPS SEDA JULIACA, la gestión administrativa eficaz fortalece la funcionalidad de la institución, afectando positivamente el desempeño de los trabajadores. Para un servicio de calidad y el logro de metas, este aspecto es relevante.

Para responder de manera eficiente y efectiva a los desafíos presentados en un entorno dinámico y en constante cambio que exige mayores estándares de calidad en el servicio público, las organizaciones que integran este sector deben buscar optimizar sus procesos administrativos. En este entorno acelerado, la previsión, la organización, el liderazgo y la supervision son funciones de gestión de importancia crítica. Su correcta aplicación hace que la asignación de recursos sea más efectiva, mejora la calidad de las decisiones tomadas, fortalece el trabajo en equipo interdisciplinario y, en última instancia, hace que el trabajo humano sea más productivo.

La EPS SEDA JULIACA tiene problemas complicados respecto a la funcionalidad operativa, gestión de factores humanos y estándar de atención a la comunidad a la que sirven. En consecuencia, estudiar la relación entre la gestión administrativa y el rendimiento de los empleados se vuelve relevante por la oportunidad de aislar los factores que afectan la gestión del personal. A partir de esta condición, sería posible formular acciones de mejora alineadas con las iniciativas de fortalecimiento de la institución.

El objetivo fue identificar la relación que existe entre la gestión administrativa y la productividad laboral en EPS SEDA JULIACA para el año 2025. Desde una perspectiva cuantitativa y mediante el análisis de las dimensiones centrales de la gestión administrativa, se pretende aportar evidencia para explicar en qué medida estas dimensiones pueden influir en el trabajo de los empleados. Lo hallado aquí puede servir para la formulación de estrategias y políticas de gestión orientadas a incrementar la productividad laboral y mejorar lo bien que atiende la entidad a la población.

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La relación entre la gestión administrativa y la productividad laboral viene a ser un punto importante propio de las entidades que desean rendir mejor en un ambiente que cambia mucho y donde hay más exigencia. En la actualidad, las instituciones deben adaptarse a nuevas exigencias de eficiencia y calidad, lo que hace indispensable fortalecer sus procesos internos. La OIT, menciona que la capacidad de trabajo es una parte clave en el avance institucional, ya que influye directamente en su capacidad para trazar metas y satisfacer los requerimientos del pueblo (OIT, 2021).

En este contexto, el trabajo administrativo que comprende la forma de prever, ordenar, guiar y revisar, se reconoce como un componente esencial para guiar recursos y mediar las actividades del personal. El pobre desarrollo de estos procesos dificulta la asignación y control de tareas y afecta negativamente el rendimiento de los empleados (Drucker, 2021).

En el ámbito internacional, las instituciones responsables de ofrecer servicios públicos tienen el reto de mejorar sus procedimientos administrativos para conseguir niveles más altos de calidad, eficacia y productividad en el trabajo. Para poder responder de manera oportuna a las necesidades de la población, es esencial llevar a cabo procesos tales como la planificación institucional, una

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

distribución apropiada de responsabilidades, la supervisión del personal y el control de los resultados. En este sentido, el 78% de las naciones que forman parte de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos pensó que uno de los motivos más importantes para actualizar las formas de trabajo en la administración pública era mejorar la productividad organizacional. El 72% también indicó que era necesario mejorar el bienestar de los servidores, el 61% enfatizó las transformaciones en las expectativas de los empleados y el 50% identificó las nuevas expectativas de quienes se postulan a trabajos públicos. La productividad es un factor tanto del compromiso del individuo como de la capacidad del supervisor para controlar al personal, estructurar el trabajo y ajustar los procedimientos institucionales a los cambios en el entorno (OCDE, 2023).

La importancia de este asunto se intensifica en organizaciones que ofrecen servicios de agua sanitaria y potable, ya que su funcionamiento requiere una adecuada gestión de recursos, supervisión constante, personal especializado y continuidad operativa. Según la evaluación global de sistemas de agua, saneamiento e higiene, cerca del 90% de los países tenían normativas relacionadas con la calidad del agua, y más del 75% habían establecido estándares sobre la prestación del servicio. Sin embargo, solo el 61% respondió que los órganos regulatorios estaban implementando todas las medidas de planificación y correctivas para abordar el incumplimiento de las disposiciones. Asimismo, únicamente el 43% publicaba reportes accesibles acerca de la calidad del agua. Esta discrepancia evidencia que tener normas y planes no garantiza una gestión, supervisión y control administrativo suficientemente eficaces (UNICEF, 2025).

Las restricciones en la administración del talento humano son, además, un obstáculo significativo para el rendimiento de las organizaciones de saneamiento.

A nivel global, únicamente el 24% de las naciones afirmó tener suficientes recursos humanos para llevar a cabo la regulación del agua potable; además, solo el 19% indicó que tenía el personal suficiente para regular los servicios de saneamiento. Además, menos de un tercio de los países indicaron que hay personal suficiente para realizar las tareas principales de regulación, planificación, monitoreo y el mantenimiento, evaluación y operación de sistemas. Según la OMS y UNICEF (2025), estos datos demuestran desafíos en la correcta dotación de personal, asignación de tareas y en colocar personales competentes de manera adecuada en los puestos.

Asimismo, se observan carencias en la planificación y el desarrollo del personal. Aproximadamente un tercio de los países había realizado una evaluación de sus requerimientos en cuanto a recursos humanos en la rama del agua y saneamiento. A pesar de que más del 70% tenía centros técnicos, universidades o instituciones de formación profesional asociadas con el sector, menos del 20% afirmó que estas entidades formaban suficientes profesionales capacitados para satisfacer las necesidades laborales existentes. Aunado a esto, el 25% de las naciones declaró que la escasez de recursos financieros para remunerar al personal era un obstáculo para proveer los servicios de agua potable. Esta circunstancia podría dar lugar a una carga laboral excesiva, problemas para ocupar posiciones especializadas, pocas oportunidades de capacitación y una capacidad de respuesta reducida ante las exigencias de los usuarios (OMS & UNICEF, 2025).

Además, se detectan debilidades en las condiciones laborales y administrativas del sector. Aproximadamente la mitad de los países incluidos estándares básicos en sus regulaciones respecto a las relaciones entre trabajadores y empleadores. Esto incluía vacunación, salario mínimo, cobertura

médica o estabilidad de los contratos. Sin embargo, menos del 50% de ellos estaban relacionados con la formalización de los servicios de saneamiento y agua. Además, más de la mitad de los países habían desarrollado métodos de trabajo para tratar la salud y seguridad ocupacional, pero poco más de una tercera parte había establecido procedimientos para monitorear el cumplimiento de estos métodos. Solo aproximadamente el 20% tenía medidas para asegurar que hubiera equipos suficientes para realizar las labores de saneamiento de forma segura. Estas circunstancias tienen la capacidad de influir en el compromiso institucional, el rendimiento, la calidad del trabajo realizado por los empleados y su motivación (OMS & UNICEF, 2025).

La situación internacional muestra, en términos de productividad laboral, diferencias significativas entre las distintas regiones. La productividad laboral promedio en América Latina y el Caribe disminuyó un 0,5 % cada año desde 2015 hasta 2023. México y Argentina experimentaron disminuciones del 0,4 % y 1,7 %, respectivamente, mientras que Brasil experimentó un aumento marginal del 0,1 %. Canadá, por otro lado, experimentó un aumento en la productividad del 0,4 %. La tasa de crecimiento de la productividad en EE. UU. fue del 1 % anual. La OIT (Organización Internacional del Trabajo) mencionó que la disminución de la productividad en América Latina fue, entre otras cosas, explicada por la presencia de regulaciones, infraestructura, déficits en inversión en educación y capacitación laboral, y restricciones laborales (OIT, 2024).

En consecuencia, los datos globales indican que proporcionar servicios de saneamiento implica lidiar no solo con cuestiones financieras y técnicas. También existen desafíos relacionados con la gestión, el control y la administración. Además, deben enfrentarse a problemas relacionados con la organización del

personal, la disponibilidad de especialistas y el personal. La seguridad en el trabajo y la evaluación del rendimiento laboral también son problemas que deben abordarse. Si estos problemas no se gestionan, la organización experimentará un impacto negativo en forma de servicio subóptimo, servicio no productivo y una mala prestación del servicio que hará que la organización no logre sus objetivos. Por ello, es importante comprender cómo una gestión inadecuada de los recursos de una empresa impacta negativamente en la prestación de servicios y en la productividad, para entender cómo los procesos de planificación, organización, dirección y control están relacionados con el rendimiento, la productividad y la calidad del personal de las instituciones que brindan servicios de saneamiento.

En Perú, es necesario considerar la gestión empresarial dentro de los servicios de seguridad, salud y saneamiento para la sostenibilidad, calidad y continuidad de los servicios de alcantarillado y agua potable. Estas empresas controlan los recursos, planifican las acciones, asignan las tareas, dirigen y supervisan la gestión del personal y los recursos, y supervisan el logro de los objetivos de su institución. La importancia de esos procesos se hace evidente debido a la envergadura del sector: alrededor de 20,12 millones de individuos, lo que representa el 59,10% de la población del país y el 71,12% de la población urbana, recibieron agua potable por parte de las cincuenta compañías proveedoras de servicios sanitarios durante 2024. De igual manera, gestionaron aproximadamente 4,28 millones de conexiones de agua potable, lo que demuestra el alto nivel de responsabilidad administrativa y operativa que estas entidades han tomado (Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento [SUNASS], 2025).

Aunque se han logrado avances en el acceso a servicios, aún existen brechas que requieren una mejor atención. Desde 2020 hasta 2024, la cobertura promedio de agua potable en las empresas proveedoras de servicios aumentó a 91.05%, un aumento del 1,76%. Un incremento del 2,05% eleva la cobertura de alcantarillado al 85,24%. La cobertura de agua potable aumentó un 1,44% y la cobertura de alcantarillado un 1,51% de 2023 a 2024. Sin embargo, estos resultados indican que todavía hay una porción de la población que no tiene acceso a los servicios en las áreas cubiertas. Estos resultados exigen un mayor grado de articulación en la planificación, programación, asignación y control de las inversiones en resultados institucionales (SUNASS, 2025).

La calidad del servicio también muestra problemas relacionados con la habilidad de las compañías para coordinar y llevar a cabo sus actividades. La duración promedio del suministro de agua en 2024 fue de 18.50 horas por día, un 0.42% más que en 2023. Sin embargo, este valor fue menor que el promedio de 18.68 horas en 2020 y el promedio de 18.61 horas en 2021. Desde 2020 hasta 2024, todas las categorías de empresas proveedoras de servicios registraron una disminución en la continuidad del servicio, y el cambio negativo fue de entre 0.70% y 4.74%. La mejora de la coordinación entre áreas, la supervisión de las operaciones y el mantenimiento adecuado de la infraestructura son necesarios, ya que esta circunstancia evidencia que el aumento en la cobertura no va necesariamente asociado a una prestación constante (SUNASS, 2025).

El número de quejas presentadas por los usuarios es otro indicador que refleja las restricciones en la efectividad de las operaciones. Las compañías proveedoras registraron en 2024 un promedio de 110,84 quejas por cada mil conexiones gestionadas a nivel nacional. A pesar de que este resultado significó

una reducción del 3,00% en relación con 2023, también supuso un aumento del 9,50% en comparación con el año 2020. Quejas comerciales y operativas que se sostienen pueden estar asociadas con fallas en los procedimientos internos, interrupciones del servicio, problemas en la facturación, demoras en la resolución de incidentes o deficiencias en el servicio al cliente. En este sentido, la gestión y el control administrativo deben enfocarse no solamente en el cumplimiento formal de las acciones, sino también en mejorar la calidad del servicio y la capacidad de respuesta frente a las demandas de los clientes (SUNASS, 2025).

En el sector financiero, la información nacional también muestra problemas para explotar los recursos. En 2024, la relación de trabajo, que es un indicador que compara los gastos y costos desembolsados con los ingresos operacionales alcanzó el 76.05%. Este valor mostró un incremento del 10,09% en comparación con 2023, lo que demuestra que se utilizó una mayor parte de los ingresos para cubrir los costos y gastos operativos. Las empresas prestadoras del grupo 2, que son consideradas grandes, tuvieron una relación laboral de 98.00% y un aumento de 16.84% comparado con el año anterior. De igual manera, entre 2020 y 2024, este conjunto obtuvo un incremento en el indicador del 19,85%, convirtiéndose en el sector con la mayor disminución en su rendimiento financiero (SUNASS, 2025).

Estos hallazgos muestran que algunas compañías utilizan una porción importante de sus ingresos para mantener sus operaciones, lo que disminuye su capacidad de financiar actualizaciones, reemplazar equipos, capacitar a los empleados o poner en práctica innovaciones. Podemos relacionar este escenario con la gestión del tiempo y los recursos, ya que se refiere al tiempo y recursos desperdiciados y a la procrastinación para completar tareas, así como a tener dificultades para alcanzar metas preestablecidas y encontrar obstáculos en la

calidad del trabajo. Esto me lleva al punto de por qué la productividad de un empleado no solo se mide por las tareas que se han completado, sino también por la productividad de un empleado en una organización por los resultados que se han generado mediante la gestión inteligente de los recursos disponibles para el empleado en la organización.

La administración del agua producida representa otro obstáculo significativo. En 2024, el promedio nacional del agua no facturada llegó a ser del 38,54%, lo que representó un aumento de 3,31% en comparación con el año anterior. Dependiendo del tamaño de las compañías, el agua no facturada constituyó el 47,19% en las empresas grandes del grupo 1, el 41,72% en las grandes del grupo 2, el 40,74% en las medianas y el 36,88% en las pequeñas. Este indicador muestra la cantidad de agua producida que, por pérdidas físicas, conexiones ilegales, errores en la medición, fallas en el comercio u otras restricciones operativas, no generó facturación. Su alta presencia pone de manifiesto dificultades que tienen el potencial de afectar la eficacia, los ingresos y la sostenibilidad de las compañías de saneamiento (SUNASS, 2025).

El nivel nacional de micromedición alcanzó el 75,78% en 2024, de forma complementaria. El 68,27% de las empresas prestadoras grandes del grupo 1 llegó a la meta; el 62,85% de las grandes del grupo 2; el 75,04% de las medianas y el 54,73% de las pequeñas. Estos porcentajes se situaron por debajo de la cifra que reportó Sedapal, que fue del 88,93%. El escaso establecimiento y lectura de medidores hace que sea difícil determinar con exactitud el consumo, manejar las pérdidas y realizar una facturación apropiada. Por esta razón, esta deficiencia no solo representa un inconveniente técnico; también es administrativo, ya que implica tomar decisiones sobre planificación, compra de equipos, distribución del

presupuesto, organización de las tareas y supervisión del personal encargado (SUNASS, 2025).

En resumen, la situación del país indica que las compañías que ofrecen servicios de saneamiento han progresado en términos de cobertura; sin embargo, siguen teniendo problemas con la continuidad del servicio, las quejas de los clientes, los costos operativos, el agua no facturada y la micromedición. Estas condiciones hacen posible que se pueda concluir que la gestión administrativa puede relacionarse con la productividad de los empleados, ya que una planificación deficiente, una distribución inapropiada de las funciones, una dirección ineficaz y un control limitado pueden disminuir el rendimiento, la eficacia, la eficiencia y la calidad del personal. En este escenario, es relevante examinar la gestión administrativa y la productividad del trabajo en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDA Juliaca, con el propósito de producir pruebas que posibiliten detectar las condiciones administrativas relacionadas con los logros laborales obtenidos a lo largo del 2025.

En la mayoría de las naciones, las organizaciones públicas y privadas no pueden practicar una administración efectiva. El INEI (2020) afirma que muchas organizaciones carecen de gestión de procesos, lo cual a su vez reduce el nivel de servicio y la productividad del personal. Estos problemas son causados por la falta de planificación y diseño de la organización, dejando al empleado con poco o ningún control y haciendo imposible evaluar el trabajo realizado desde una perspectiva académica.

La provisión de agua potable y alcantarillado es crucial para el bienestar de la gente en Juliaca, ya que la población crece permanentemente y la demanda de los usuarios va en aumento. En este marco, la Entidad Prestadora de Servicios de

Saneamiento SEDA Juliaca debe coordinar sus actividades, organizar sus recursos y guiar el trabajo de su personal para que se cumplan los objetivos institucionales. No obstante, en la práctica se observan varios problemas administrativos que tienen el potencial de afectar el rendimiento de los empleados y limitar la capacidad de respuesta de la entidad.

En lo que se refiere a la planificación, es posible que existan limitaciones en la programación adecuada de las actividades, en el establecimiento de objetivos precisos y en la previsión de los recursos requeridos para llevar a cabo las tareas institucionales. En ciertas circunstancias, las actividades podrían llevarse a cabo reactivamente ante los problemas diarios, en vez de corresponder a una planificación previa. Esta circunstancia puede dar lugar a que se retrase la atención de incidencias, que se improvise al respecto, que se dupliquen esfuerzos y que haya problemas para determinar cuáles son las necesidades más apremiantes de los usuarios.

Respecto de la organización administrativa, podrían surgir debilidades en la delimitación de responsabilidades, la distribución de funciones y la coordinación entre las distintas áreas. Si las funciones no están del todo claras o si la comunicación entre dependencias es escasa, aumenta el riesgo de que ciertas actividades se pospongan, repitan o deleguen sin una solución a corto plazo. Además, la falta de coordinación entre los campos operativos, comerciales y administrativos podría obstaculizar la utilización apropiada de los recursos en términos de tecnología, materiales y personal humano que se tengan disponibles.

En el área de dirección, se detectan potenciales problemas vinculados al liderazgo, la comunicación interna, la supervisión del personal y la motivación. El compromiso de los empleados puede disminuir debido a la poca claridad con la que

se comunican las disposiciones, a la escasa retroalimentación acerca del trabajo hecho y al poco reconocimiento que se da al esfuerzo laboral. De igual manera, una supervisión que se enfoque solo en la realización de tareas, sin brindar apoyo ni guía constante, podría restringir el desarrollo de habilidades y la implicación del personal en resolver los problemas de la institución.

Podrían haber restricciones en el monitoreo de las actividades programadas, la valoración de los resultados y la implementación de acciones correctivas en lo que respecta al control administrativo. La ausencia de procedimientos permanentes de verificación puede obstaculizar la detección a tiempo de fallos, demoras o insuficiencias en los procesos. Algunos problemas, por lo tanto, pueden persistir durante largos periodos de tiempo, lo cual puede tener un impacto negativo en la percepción que tienen los usuarios sobre la gestión de la entidad, así como en el cumplimiento de las metas y la calidad del servicio.

La productividad laboral podría verse afectada de manera directa por estos problemas administrativos. Respecto a la eficiencia, puede que no se utilicen los recursos disponibles, el tiempo y los materiales de manera adecuada en todo momento, lo que puede conllevar retrasos en la realización de las tareas y una capacidad de respuesta deficiente. De igual manera, la existencia de procesos largos, coordinaciones que no son necesarias o errores en la distribución de responsabilidades pueden aumentar el volumen de trabajo y reducir la productividad del personal.

En cuanto a la eficiencia laboral, podría haber obstáculos para cumplir con los objetivos establecidos dentro de los plazos fijados. Los resultados obtenidos por los empleados podrían no ajustarse completamente a los objetivos institucionales, en particular cuando no hay planificación adecuada, instrucciones específicas y un

monitoreo constante, aun cuando realicen las tareas asignadas. Esta circunstancia puede verse reflejada en tareas no finalizadas, demoras en la atención de las peticiones y escasa resolución de los inconvenientes que los usuarios reportan.

La calidad de la labor también podría deteriorarse debido a que no se coordinen adecuadamente, no haya suficientes recursos, se acumulen demasiadas tareas o haya poco control sobre los procesos. Estas circunstancias pueden dar lugar a fallos, la necesidad de repetir tareas, insuficiencia en la atención al cliente y el cumplimiento parcial de las normas establecidas. Asimismo, el rendimiento en el trabajo puede verse restringido si los empleados no tienen condiciones organizativas favorables, orientación adecuada, reconocimiento o la oportunidad de contribuir a la mejora de los procesos.

Por lo tanto, en base a las condiciones locales, puede ser posible suponer que los niveles de efectividad, eficiencia, calidad y desempeño del personal de SEDA Juliaca están asociados con la posible falta de planificación, organización, gestión y control administrativo. La persistencia de estos problemas puede tener un impacto negativo en el cumplimiento de los objetivos institucionales, el uso óptimo de los recursos y la prestación oportuna de servicios a la población. Por ello, es imprescindible examinar la conexión entre la gestión administrativa y la productividad laboral en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDA Juliaca a lo largo del año 2025, con el objetivo de crear saber que ayude a robustecer los procesos internos y optimizar el desempeño institucional.

EPS SEDA JULIACA es responsable de la prestación de servicios esenciales en agua potable y saneamiento, pero, en el ámbito local, también experimentan dificultades en la gestión de procesos administrativos y desempeño laboral. Estos problemas incluyen ineficiencias en la organización de tareas, y en

la asignación de funciones y supervisión de procesos. En consecuencia, hay un desperdicio de recursos disponibles además de la limitación de la capacidad de respuesta a los requerimientos de los usuarios. Estas situaciones impactan el rendimiento del personal y el nivel de servicio entregado a la comunidad.

La administración interna, entendida a modo de serie de acciones orientadas a ordenar, guiar y vigilar los medios de la entidad, es fundamental a fin de lograr que el personal trabaje mejor. Por su parte, la capacidad de trabajo refleja cuánto rinde el personal al hacer sus actividades y aportan al logro de los objetivos. La productividad se ve afectada por una mala gestión, lo que impacta negativamente en el lugar de trabajo y las operaciones.

La gestión administrativa insuficiente está directamente relacionada con la limitada productividad laboral de EPS SEDA JULIACA. EPS SEDA JULIACA posee procesos administrativos no optimizados que conducen a una mala gestión de recursos y retrasos en las respuestas. La insuficiente planificación, la deficiente coordinación de las tareas y una supervisión poco efectiva han incidido en la disminución de la motivación y el vanguardismo del personal, repercutiendo en su desempeño y en el nivel de atención ofrecido a la población. Dicha realidad afecta cómo se ve la institución y compromete la aptitud que posee la entidad para poder acatar adecuadamente las normativas vigentes y con las demandas de los usuarios y de los organismos reguladores.

1.2. Delimitación de la investigación

1.2.1. Delimitación espacial

El trabajo tendrá lugar en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDA JULIACA S.A., ubicada en el Jr. Mariano Pandia N.º 383, en

la ciudad de Juliaca. Este será el espacio institucional donde se analizarán los procesos administrativos y el desempeño del personal involucrado.

1.2.2. Delimitación social

La revisión está dirigido a los empleados y colaboradores que forman parte de la EPS SEDA JULIACA. Ellos constituirán el grupo directamente relacionado con las actividades administrativas y con los aspectos que repercuten en la productividad laboral al interior de la entidad.

1.2.3. Delimitación temporal

Se realizó durante el año 2025, etapa en la que se reunirán los datos que hagan falta y se evaluarán las condiciones administrativas y laborales que forman parte del análisis.

1.3. Formulación del problema

Diversos autores coinciden en que la gestión administrativa repercute directamente sobre cómo trabaja el personal y en la eficiencia de las organizaciones. Drucker (2021). Sostiene que una administración bien estructurada permite orientar los esfuerzos del personal hacia metas comunes, mientras que la OIT (2021) destaca que la productividad laboral es un detalle clave para evaluar el rendimiento institucional. Para la EPS SEDA JULIACA, dichas dos dimensiones se vuelven trascendentes por la naturaleza del servicio que brinda y a las exigencias de la gente.

A partir este contexto, se requiere plantear el siguiente problema general:

1.3.1. Problema general

¿Cómo es la relación entre la gestión administrativa y la productividad laboral en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDA JULIACA, 2025?

1.3.2. Problemas Específicos

PE1: ¿Cuál es la relación entre la planeación y la productividad laboral en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDA JULIACA, 2025?

PE2: ¿Cuál es la relación entre la organización y la productividad laboral en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDA JULIACA, 2025?

PE3: ¿Cuál es la relación entre la dirección y la productividad laboral en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDA JULIACA, 2025?

PE4: ¿Cuál es la relación entre el control y la productividad laboral en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDA JULIACA, 2025?

1.4. Justificaciones del estudio

1.4.1. Justificación teórica

Este concepto constituye un elemento clave para que cualquier organización funcione de manera ordenada y eficiente. Chiavenato (2020). Explica que una administración bien estructurada facilita la coordinación de los recursos, orienta el trabajo del personal y contribuye a mejorar el desempeño institucional. Cuando se trata de instituciones que brindan atención pública, estas funciones adquieren un peso aún mayor debido al compromiso social que asumen frente a la comunidad.

De esta manera, en la investigación se profundizo la relación entre las variables. Aunque este tema merece atención en el cuerpo de trabajo, hay una falta de estudios centrados en SEDA JULIACA para el año 2025.

La gestión administrativa signada en sus dimensiones en la EPS SEDA JULIACA enfrenta una serie de desafíos relacionados con el rendimiento operativo de la institución y la administración de sus empleados. Cuando la gestión no es adecuada, suelen aparecer dificultades como desmotivación del personal, procesos poco eficientes y una disminución en el nivel de atención brindado hacia quienes la usan, permitiendo analizar esta relación permitirá identificar puntos críticos y proponer estrategias que contribuyan a fortalecer la productividad laboral dentro de la entidad.

Teóricamente, el argumento para el estudio sería que la comprensión de la relación entre la gestión administrativa de una entidad proveedora de servicios de salud y la productividad laboral mejoraría. El estudio podría describir qué significan organizar, planificar, gestionar y controlar en relación con la efectividad, eficiencia y calidad, y sus impactos en el rendimiento de los empleados. Por lo tanto, el estudio mostraría la interacción de las dos variables en una entidad básica de prestación de servicios públicos.

La teoría clásica de la administración, la cual fue formulada por Henri Fayol, servirá como base principal para la investigación. Fayol pensaba que todas las organizaciones necesitan desarrollar funciones administrativas con el fin de prever, organizar, dirigir, coordinar y supervisar sus actividades. La administración, desde esta perspectiva, es un proceso integrado en el que se definen metas, se reparten responsabilidades, se guía al personal y se comprueba si los resultados esperados han sido alcanzados. Por lo tanto, una correcta implementación de estos procesos promueve el orden institucional, la gestión racional de los recursos y el cumplimiento de los objetivos organizacionales (Fayol, 1987).

Esta base teórica está relacionada con las dimensiones de la gestión administrativa que se examinan en la investigación. El control estará vinculado con la evaluación, el seguimiento y la implementación de medidas correctivas; la dirección permitirá evaluar la motivación, el liderazgo y la comunicación; la organización hará más fácil el estudio de cómo se distribuyen las tareas y los recursos; y por último, la planificación posibilitará analizar el establecimiento de metas y planear actividades. Por lo tanto, la propuesta de Fayol facilitará la explicación de cómo los procedimientos administrativos pueden impactar en el desempeño diario de SEDA Juliaca.

Además, el estudio se sustentará en la perspectiva de Drucker sobre la administración por objetivos, que sostiene que la productividad se incrementa cuando los empleados entienden con claridad lo que se espera de ellos y dirigen sus tareas hacia objetivos previamente determinados. En esta línea de pensamiento, el desempeño laboral no solo se mide por la cantidad de tareas que se llevan a cabo, sino también por la habilidad para lograr resultados significativos, utilizar los recursos de manera apropiada y atender a los objetivos de la institución. Así, Drucker (2002) afirma que la productividad debe evaluarse observando cómo se utilizan el tiempo, la fuerza laboral y otros recursos, junto con la calidad del trabajo y los resultados en relación con los objetivos.

El estudio ayudará a validar los principios teóricos mencionados anteriormente frente a la realidad de la entidad de servicio SEDA Juliaca. Los resultados mostrarán si una administración con las características de la planificación, organización, dirección y control adecuados resultará en una mayor productividad en el trabajo. Asimismo, la investigación podrá servir como precedente para estudios posteriores que se realicen en compañías de

saneamiento, organismos públicos u instituciones con características administrativas parecidas.

1.4.2. Justificación práctica

La importancia práctica del trabajo está en que sus resultados pueden generar mejoras reales tanto dentro de la institución como en la comunidad a la que sirve. Según Robbins y Coulter (2018), la gestión administrativa efectiva ayuda a la maximización de los sistemas operativos y mejora el desempeño de los empleados. En el caso de EPS SEDA JULIACA, el perfeccionamiento de la gestión administrativa puede conducir a una prestación de servicios más eficiente, respuestas más oportunas y una atención de mayor calidad.

Usar los recursos de manera eficiente y mejorar los servicios equivale a un mayor desempeño de la empresa. Dado que la empresa trabaja en Juliaca, un lugar con escasa agua y saneamiento, esto también refleja un mayor bienestar general para la población.

La investigación tiene justificación en el entorno práctico, ya que posibilitará determinar las condiciones primordiales de la gestión administrativa y de la productividad laboral en la entidad proveedora de servicios de saneamiento SEDA Juliaca. Los resultados ofrecerán información objetiva acerca de cómo se lleva a cabo la planificación institucional, la asignación de funciones, la supervisión del personal y el control de las actividades. También indicarán los grados de eficacia, eficiencia, calidad y rendimiento alcanzados por los empleados.

La información ayudará a los directores y gerentes en las diferentes áreas a identificar las fortalezas y debilidades en los procesos administrativos. Basándose en los resultados, procesos más simplificados permitirán a los gerentes y directores diseñar acciones que coordinen los departamentos y mejoren la comunicación y el

seguimiento internos, delimiten claramente y asignen las responsabilidades de cada rol, y diseñen y planifiquen mejor las actividades. Estas acciones pueden disminuir la repetición de funciones, los problemas con la administración, las equivocaciones en las operaciones y el uso impropio de los recursos institucionales.

Asimismo, el estudio posibilitará la formulación de sugerencias dirigidas a robustecer la productividad en el trabajo. Determinar los elementos administrativos relacionados con el rendimiento de los empleados hará más fácil que se implementen estrategias de capacitación, supervisión, motivación y reconocimiento. Además, facilitará que la distribución del personal y de los recursos se realice según lo que cada área necesita, favoreciendo así que las tareas y los objetivos institucionales se cumplan a tiempo.

Los empleados, gerentes y funcionarios de SEDA Juliaca serán los favorecidos directamente, ya que contarán con información para optimizar los procesos internos y las condiciones en las que se llevan a cabo las tareas laborales. Indirectamente, la población usuaria también se verá favorecida, porque un personal productivo y una gestión administrativa bien organizada pueden ayudar a ofrecer una atención más rápida, disminuir los tiempos de respuesta y optimizar la calidad de los servicios de saneamiento y agua potable.

Por lo tanto, los resultados de la investigación no solo describirán la situación institucional, sino que también servirán como fundamento para tomar decisiones y elaborar acciones de mejora; por ende, su utilidad práctica estará en este último aspecto. Así, la investigación podrá colaborar con el fortalecimiento de la gestión interna, con el uso apropiado de los recursos y con la realización de los objetivos institucionales de SEDA Juliaca.

Además, los resultados obtenidos servirían como un punto de apoyo adicional para trabajos futuros sobre las mismas variables dentro de entidades públicas. Los datos obtenidos servirían a instituciones con servicios públicos y que tengan características similares.

1.4.3. Justificación metodológica

Es importante desde esta perspectiva porque se basa en una perspectiva de tipo cuantitativa que posibilita un análisis objetivo y medible de la relación entre las variables. Hernández, et al (2019) subrayan que este tipo de perspectiva contribuye a conseguir información fiable, lo cual potencia la validez de los resultados.

La utilización de encuestas estructuradas y métodos estadísticos posibilita la detección de patrones y niveles de relación entre las variables analizadas, lo cual proporciona pruebas útiles para que en la EPS SEDA JULIACA se tomen decisiones. De forma parecida, este método cualitativo elabora modelos y herramientas para ser utilizadas en investigaciones posteriores y en los procesos de optimización dentro de la entidad.

El estudio, en general, describe su método, lo cual es una señal de calidad, y de su aplicabilidad, de contribución práctica y teórica, especialmente en el área de las instituciones estatales que brindan servicios básicos.

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

CAPÍTULO II

OBJETIVOS

Los objetivos de esta investigación se formulan a partir de la necesidad de comprender de qué manera la gestión administrativa cambia el desempeño laboral dentro de una entidad pública. Según Robbins & Coulter (2018), los objetivos bien definidos permiten orientar el análisis y estructurar el estudio de manera coherente. Asimismo, Hernández, et al (2019) señalan que la claridad en los objetivos facilita la selección del método adecuado y contribuye a obtener resultados válidos y confiables.

En este sentido, los objetivos que se presentan a continuación guían el desarrollo de la investigación y permiten abordar cada dimensión de la gestión administrativa de manera ordenada y precisa.

2.1. Objetivos

2.1.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión administrativa y la productividad laboral en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDA JULIACA, 2025.

2.1.2 Objetivos específicos

OE1: Analizar la relación entre la planeación y la productividad laboral en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDA JULIACA, 2025

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

OE2: Establecer la relación entre la organización y la productividad laboral en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDA JULIACA, 2025

OE3: Identificar la relación entre la dirección y la productividad laboral en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDA JULIACA, 2025

OE4: Analizar la relación entre el control y la productividad laboral en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDA JULIACA, 2025.

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO Y REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación

El análisis de estudios previos es fundamental para comprender cómo ha sido estudiado el vínculo entre las variables a estudiar en distintos contextos. Según Hernández, et al (2019), revisar investigaciones previas permite identificar enfoques, resultados y vacíos de conocimiento que orientan el desarrollo de nuevos estudios. Asimismo, Robbins & Coulter (2018) aduce que, gestión administrativa se considera un campo tratado muchas veces en la literatura, pero sus efectos pueden cambiar de acuerdo con la clase de institución y el medio donde aplica.

En ese sentido, los antecedentes internacionales y nacionales recopilados permiten situar esta investigación dentro de un marco comparativo, reconociendo cómo otros autores han analizado la influencia de las funciones de prever, ordenar, guiar y supervisar sobre el desempeño en el trabajo. Además, estos estudios ofrecen evidencia empírica que respalda lo necesario que es hacer más sólido el manejo interno para elevar el rendimiento especialmente en instituciones que brindan servicios esenciales a la comunidad.

A partir de esta revisión, se presentan los principales aportes de investigaciones realizadas en diferentes países y en el contexto peruano, los cuales permiten sustentar teóricamente el estudio desarrollado en la EPS SEDA JULIACA durante el año 2025.

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

3.1.1. Antecedentes internacionales

Rodríguez, et al. (2022), desarrollan un análisis profundo sobre de qué forma la administración interna afecta el rendimiento de las PYMES. Su estudio se basa en una revisión documental amplia y rigurosa, donde recopilan información de diversas fuentes para comprender las funciones esenciales y el impacto de las variables de estudio.

Los autores dicen que la gestión administrativa tiene cuatro pilares: prever, organizar, guiar y supervisar. Las microempresas pueden explotar sus recursos para ser más eficientes y mejorar su competitividad en el mercado, utilizando estos procesos. Los autores añaden que, para lograr un nivel decente, se requieren mecanismos que garanticen que existen medios mediante los cuales los procesos puedan ser estandarizados, los errores puedan minimizarse y la eficiencia operativa pueda maximizarse.

La investigación concluye que la gestión administrativa es componente más dentro de una empresa y un eje estratégico que determina su productividad y competitividad. Para los autores, fortalecer estos procesos es indispensable para que las microempresas logren un crecimiento sostenible.

Por su parte, Parrales, et al. (2022), analizan de qué forma la gestión administrativa pasa a ser un elemento decisivo en el rendimiento de las PYMES. Su investigación combina enfoques cualitativos y cuantitativos, lo que les permite obtener una visión más completa del fenómeno.

El estudio emplea métodos como el descriptivo, inductivo y deductivo. También, utilizan entrevistas, revisión de literatura y encuestas para recopilar datos. Con estos métodos, los autores señalan que los sistemas efectivos de gestión administrativa generan directamente un aumento en la productividad, ya

que facilitan la optimización de los sistemas internos, mejoran la organización de recursos y proporcionan instrucciones estructuradas para el personal.

Los autores sugieren que dicha actividad es fundamental para el desarrollo de las PYME. Señalan que alcanzar las metas institucionales está ligado a la aplicación coherente de fundamentos teóricos y metodológicos, lo que fortalece la estructura organizacional y mejora el desempeño general.

En la tesis de Fonseca (2021), estudia cómo la gestión administrativa repercute en el nivel de venta y trabajo de los negocios textiles. Es cuantitativo con una encuesta realizada a 107 empresas del sector para recopilar datos directos sobre los procesos de gestión y su asociación con el rendimiento.

Los resultados, se observa que, la gestión tiene un impacto positivo en la capacidad de trabajo comercial de los procesos externos de la cadena de valor. El autor observa que un gran número de empresas presentan debilidades en sus procesos administrativos y pierden eficiencia y competitividad como resultado.

Como aporte final, Fonseca presenta una manera de trabajar con Design Thinking para mejorar las tareas de gestión por dentro y por fuera, con el fin de fortalecer el rendimiento y el resultado comercial de los negocios textiles.

Asimismo, Jaramillo, (2022), analiza la relación entre ambas variables dentro de una institución pública. El primer paso del estudio es evaluar todos los aspectos de la administración gerencial para determinar su impacto en la productividad. Esto es seguido por un análisis para cuantificar el grado en que los procesos administrativos afectan la productividad. Considerando las conclusiones del estudio, el autor sugiere rutas para mejorar los procesos administrativos. El objetivo fue mejorar la productividad general y las operaciones de la organización. El estudio

respalda el argumento del autor de que, de hecho, existe una correlación entre las dos variables.

Finalmente, Bartolome et al., (2022) Las bases conceptuales, teóricas y legales proporcionan la base para este estudio. El estudio también utiliza los métodos inductivo, deductivo y descriptivo.

Los autores evalúan aspectos tales como el nivel del servicio, el trato al cliente junto con el cumplimiento de metas de ventas. Para ello, aplican encuestas y realizan un análisis interno que permite identificar diversas deficiencias administrativas que limitaban el crecimiento de la empresa.

Como resultado, elaboran una matriz de evaluación que evidencia los principales problemas internos y sirve como base para proponer acciones de mejora orientadas a fortalecer este proceso y aumentar el rendimiento empresarial.

3.1.2. Antecedentes Nacionales

León (2020), mediante su tesis, pretende identificar el vínculo de la gestión administrativa y la productividad de trabajadores administrativos de dicha municipalidad, ubicada en Lambayeque. La investigación consideró 28 servidores públicos y se desarrolló bajo un método cuantitativo de diseño no experimental de tipo básico y de correlación. Al juntar la información se aplicó por medio de encuestas, utilizando un formulario para recoger datos. Los datos finales evidenciaron que el 67% consideró la gestión administrativa de manera “regular”, y, por su parte, el 46% evaluó la productividad laboral también de forma “regular”. El análisis estadístico mostró un vínculo positivo muy marcado de las dos variables, con p=0,000 (menor a 0,05), rechazando la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. El coeficiente de correlación obtenido (r = 0,687) confirmó una relación altamente positiva. El estudio concluye este proceso afecta de manera importante

en la productividad laboral, resaltando la falta de formas de organización más efectivas que ayuden a elevar el desempeño en el sector público.

Mucha (2022), mediante el estudio, buscó ver de qué manera se vinculan ambas variables en la entidad ICONEG EIRL - 2021. Este análisis se hizo desde una visión cuantitativa junto con un modelo no experimental, transversal y correlacional.

Mediante un grupo censal se aplicaron cuestionarios específicos para cada variable. La validez de los instrumentos fue revisada por especialistas, mientras que la veracidad se determinó con el coeficiente Alpha de Cronbach. Para determinar el vínculo de variables, se aplicó la evaluación Rho de Spearman, procesado con el software SPSS, debido a que los valores obtenidos no seguían una tendencia paramétrica.

Según la revisión, la correlación entre las variables, tiene un coeficiente de Spearman de 0,577. Esto muestra una correlación positiva moderada. Por lo tanto, las mejoras realizadas en los procesos de administración muestran cambios positivos en la productividad del personal. El autor opina que este proceso tiene un impacto serio en el nivel de productividad. También señala la necesidad de hacer cumplir y apoyar el proceso administrativo para mejoras continuas.

Adan Juarez, R. A. (2022), buscó ver cómo se relacionaban ambas variables dentro de un centro de salud particular situada en el distrito de San Juan de Lurigancho.

El análisis fue desarrollado bajo una estructura no experimental, descriptivo-correlacional, de visión cualitativa y un índice descriptivo. El grupo de estudio estuvo integrado por 45 trabajadores, y de ahí se tomó un grupo de 29 personas. Para obtener resultantes trascendentes se utilizó el método de preguntas y un

formulario de 27 ítem del indicador Likert, permitiendo medir el nivel a favor o en contra que tenían los participantes frente a las variables propuestas.

La información obtenida indicó que, en este caso, no existía un vínculo importante entre las variables y el personal. Esto llevó al autor a concluir que, dentro de esta institución, la productividad laboral tal vez se veía influenciada debido a otros aspectos distintos a este proceso de gestión.

Yacila (2023) El estudio a modo de descripción y correlación, usando un esquema no experimental y transversal. Se tomó un grupo intencional. y no probabilística de 15 colaboradores, aplicando encuestas basadas en escalas de Likert para medir las dimensiones de ambas variables.

Los resultados indicaron una relación muy fuerte con Rho de Spearman de 0.765 al nivel de 0.05 y una relación muy fuerte con el 80% del desempeño de los empleados. También se reveló que al analizar las dimensiones:

- **Planificación** influyó en un 60% (Rho = 0,612).
- **Organización** mostró una influencia media del 86,7% (Rho = 0,693).
- **Dirección** presentó un impacto del 80% (Rho = 0,717).
- **Control** registró una influencia del 93,3%, aunque con un Rho de 0,319, indicando una vinculo bajo.
- El estudio confirma que esta gestión es determinante en la productividad laboral, aunque algunas **dimensiones** influyen más que otras según la percepción de los trabajadores.

Flores (2022), pretendió identificar la similitud entre ambas variables en el área administrativa del hospital. Es cuantitativa, de estructura no experimental y correlacional. Se usaron dos formularios (el primero dirigido a la gestión

administrativa mientras el segundo priorizó la productividad laboral) a una muestra elegida sin azar de 23colaboradores.

En los resultados se observó obtener una relación significativa, presentando un valor de Rho de Spearman de 0,682 junto con un grado de significancia de 0,000. Esto permitió concluir que si se hace mejor este proceso ello guarda relación con el aumento en la productividad laboral del personal evaluado.

3.1.3. Antecedentes Locales

Mamani (2024), en su trabajo, pretendió el vínculo existente entre la gestión administrativa y la productividad laboral en la entidad Comsurpe, ubicada en Juliaca. El trabajo fue realizado mediante una manera de trabajo cuantitativa, de tipo básico y con una estructura no experimental. Durante la obtención de datos se aplicaron encuestas a 79 trabajadores, procesándose posteriormente la información mediante el software SPSS 22 y utilizando la evaluación Rho de Spearman. La información final evidenció que el vínculo entre ambas variables se ubica en un nivel medio, mostrando una correlación positiva y significativa. Asimismo, se identificó cómo las dimensiones de planificación y dirección administrativa tienen un vínculo bueno pero pequeño con la productividad laboral, mientras en el caso de las áreas de organización y control administrativo se aprecia una conexión favorable de nivel medio y con importancia estadística. En síntesis, el estudio concluye que este proceso afecta de forma importante en la productividad laboral, siendo más notoria esta relación en los aspectos vinculados a la organización y al control administrativo.

Cari Mamani, Y. V. (2023), en su tesis, pretendió analizar de qué manera gestión administrativa laboral de los enfermeros pertenecientes a una microred de salud en Puno. El trabajo tuvo una metodología cuantitativa, con carácter básico,

de nivel explicativo y correlacional causal, utilizando una forma ajena a lo experimental y transversal.

La muestra para trabajar fue 63 profesionales de enfermería. Para la recolección de datos se usaron dos formularios tipo Likert, elaborados específicamente con motivo del estudio y revisados por especialistas, garantizando su confiabilidad. El análisis descriptivo e inferencial se realizó con apoyo de Microsoft Excel y el software SPSS 25.

Los datos finales mostraron que el vínculo de las variables fue significativo, obteniéndose un nivel de Chi^2=12,485 p=0,002. Además, la prueba de Pseudo R^2 indicó que esta gestión influye en la productividad laboral en un 18,0% según Cox y Snell, y en un 25,2% según Nagelkerke. Como cierre, se comprobó que este proceso ejerce un efecto importante en la productividad laboral del trabajador, confirmándose también la existencia de un vínculo significativo entre variables.

Chapa (2020), en su tesis, buscó identificar el vínculo de la gestión administrativa y la productividad laboral en dicha institución en el año 2020. El trabajo tuvo una perspectiva cuantitativa, usando un esquema descriptivo correlacional, utilizando tanto análisis descriptivos como inferenciales. El grupo de estudio total estaba formado por 55 personas, de las cuales 48 fueron seleccionadas aleatoriamente por probabilidad estratificada entre el grupo total. Los datos recopilados mostraron que existía una relación de dinamismo medio entre las variables. Estos datos mostraron un 60,4 %, lo cual es un valor alto.

Se analiza que este proceso contribuye al dinamismo de la productividad laboral. La proposición de este estudio es fortalecer la capacitación de gerentes y trabajadores, mejorar el organigrama institucional, promover una comunicación

horizontal y vertical efectiva, e implementar evaluaciones para lograr los objetivos de la entidad.

Churata (2020), mediante su trabajo, pretendió determinar la relación entre la gestión administrativa y la productividad laboral en los trabajadores de dicha comuna. La revisión contó con una perspectiva cuantitativa, usando un esquema no experimental y con carácter correlacional. Se utilizaron un par de formularios para recoger datos: el primero destinado a valorar la variable 1, mientras el segundo fue usado para evaluar la productividad laboral. El método de encuesta se utilizó junto con una muestra seleccionada intencionadamente de 23 empleados administrativos. Se observaron relaciones estadísticamente significativas con ambos constructos. Se observó un Rho de Spearman de 0.682 y un índice de significancia de 0.000 como una correlación positiva fuerte. Se puede afirmar que la mejora de la gestión administrativa potenciará la capacidad de desempeño del personal. Esto además resalta la necesidad de fortalecer las prácticas administrativas a nivel municipal.

Lajo (2023), en su tesis, analizó el vínculo de la administración educativa y la satisfacción laboral en educadores de un centro educativo de la región Puno. El estudio tuvo una perspectiva cuantitativa, de tipo básico, usando un esquema relacional, no experimental, de correlación y transversal. El grupo fue de 41 educadores seleccionados en forma intencional. Para recolectar los datos aplicaron un formulario tipo Likert. Los hallazgos mostraron una correlación significativa, presentando un valor Rho de Spearman de 0,397. Las dimensiones de planificación (0.699), organización (0.586), liderazgo (0.643) y control (0.631) se correlacionaron positivamente con la satisfacción laboral. Se demostró que el trabajo de la administración educativa afecta positivamente la satisfacción laboral de los

docentes en un nivel del 63,4% en general. Como resultado, se justifica el derecho de los miembros de la comunidad educativa a un entorno laboral saludable y de alta calidad.

3.2. Marco teórico

Según Hernández, et al (2020), esta sección organiza el conocimiento existente para explicar el fenómeno investigado y sustentar científicamente la investigación. En este capítulo se desarrollan las bases conceptuales de las variables, así como factores complementarios como clima laboral, motivación, liderazgo y condiciones de trabajo que repercuten en el desempeño del personal. Finalmente, se expone el vínculo teórico de ambas variables, permitiendo orientar la hipótesis y el enfoque metodológico del estudio.

3.2.1 Gestión administrativa

3.2.1.1. Definición

Este concepto se puede entenderse como una serie de procesos orientados a prever, ordenar, conducir y vigilar los medios con que cuenta una organización cuyo propósito es cumplir sus metas en forma eficiente y eficaz. Este concepto abarca diversas actividades que permiten que una institución funcione de forma ordenada, coordinada y orientada a resultados. Los recursos administrados incluyen el capital humano, financiero, tecnológico y material, los cuales deben ser utilizados estratégicamente con la idea de subir el rendimiento, cuidar que las labores salgan bien y aumentar la rentabilidad institucional (Rodríguez, 2021).

García, (2020) señala que este proceso consiste en coordinar y vigilar los medios con que cuenta la entidad con el fin de asegurar que las tareas se desarrollen de manera óptima. Esto supone la ejecución de funciones

esenciales tales como prever, ordenar, guiar y revisar; estas permiten que la entidad avance hacia las metas propuestas en forma coherente y estructurada.

También, Herrero y González (2020), este proceso tiene que concebirse a modo de un conjunto de actividades interrelacionadas las cuales movilizan los medios disponibles para cumplir los propósitos institucionales. Esto implica desarrollar un cronograma, delegar responsabilidades, tomar decisiones oportunas y establecer métodos para verificar y validar el logro de los objetivos.

Los escritores clásicos también dan definiciones pertinentes. Fayol (citado en Chiavenato, 2019) considera la administración como un proceso que implica realizar ciertas funciones que hacen posible coordinar el trabajo de las personas.

Robbins y Coulter (2018) definen un sistema de actividades que proporcionan y mantienen el orden, la predictibilidad y el logro de objetivos en las organizaciones.

En síntesis, este es un proceso estratégico que articula medios, personas y decisiones con el fin de garantizar el funcionamiento adecuado de una organización y su aptitud para atender las exigencias del entorno.

3.2.1.2. Enfoques teóricos de la gestión administrativa

a) Enfoque clásico

El enfoque clásico, representado por Fayol, Gulick & Urwick, sostiene que la administración debe basarse en principios universales tales como repartir funciones, seguir a una sola jefatura y la idea de disciplina y la

jerarquía (Chiavenato, 2019). Este enfoque destaca la importancia de la estructura formal y la racionalidad en los procesos administrativos.

b) Enfoque de procesos

La gestión administrativa se concibe a modo de varias acciones unidas entre sí que tienen que funcionar en forma coordinada a fin de cumplir los objetivos institucionales. Koontz y Weihrich (2018) señalan que estos procesos incluyen planear, organizar, integrar personal, dirigir y controlar.

c) Enfoque sistémico

Este enfoque entiende que la entidad funciona como una estructura abierta compuesto por subsistemas interdependientes. Para Bertalanffy (citado en Robbins & Judge, 2019), la administración debe comprender cómo interactúan los elementos internos y cómo influyen los factores externos.

d) Enfoque situacional

Este enfoque señala que no hay una sola manera adecuada de dirigir, ya que cada elección debe ajustarse a cada situación.

Hersey & Blanchard (2018) sostienen que la gestión depende del contexto, del tipo de organización y de las características del personal.

3.2.1.3. Principios de la gestión administrativa

Fayol (citado en Chiavenato, 2019) propuso 14 principios que orientan la administración:

Estos principios siguen siendo referencia fundamental en la gestión moderna.

- División del trabajo
- Autoridad y responsabilidad

- Disciplina
- Unidad de mando
- Unidad de dirección
- Subordinación del interés individual
- Remuneración
- Centralización
- Jerarquía
- Orden
- Equidad
- Estabilidad del personal
- Iniciativa
- Espíritu de equipo

Estos principios siguen siendo referencia fundamental en la gestión moderna.

3.2.1.4. Objetivos de la gestión administrativa

Este busca orientar el empleo adecuado de los medios disponibles y garantizar que se cumplan las metas institucionales (Pazmiño, et al. 2020) destacan los siguientes:

- **Eficiencia:** Usar de manera provechosa los medios con los que se cuenta a fin de minimizar costos y maximizar la producción.
- **Eficacia:** Lograr los objetivos organizacionales de manera efectiva, asegurando que las metas se cumplan según lo planeado.
- **Calidad:** Comprobar que lo que se brinda tenga el nivel de calidad que ya se pidió.

- **Adaptabilidad:** Preparar a la entidad para ajustarse a variaciones en su contexto interno y externo.
- **Crecimiento:** Fomentar el crecimiento y la expansión sostenibles de la organización.
- **Satisfacción de los empleados:** Crear un ambiente de abajo positivo capaz de animar al personal y apoyar su desarrollo profesional.

3.2.1.5. Beneficios de la gestión administrativa

De Enterría y Rodríguez (2022) señalan que una gestión administrativa adecuada genera beneficios como:

- **Mejora de la productividad:** Al coordinar las actividades con eficiencia y optimizar el uso de recursos, este proceso puede aumentar significativamente el rendimiento del personal.
- **Reducción de costos:** Una buena gestión administrativa identifica y elimina ineficiencias, lo que puede resultar en que bajen los gastos de funcionamiento.
- **Mejora de la calidad:** Al establecer y mantener estándares de calidad, la gestión administrativa asegura que los productos y servicios cumplen para satisfacer los requerimientos de los clientes.
- **Mayor adaptabilidad:** Las organizaciones con una gestión administrativa eficaz pueden reaccionar sin demora cuando algo cambia en el sector comercial, las herramientas usadas o las reglas vigentes.
- **Satisfacción del cliente:** Si los bienes y servicios se mejoran y hacen más eficientes, la gestión administrativa conduce a una mayor satisfacción del cliente.

- **Satisfacción de los empleados:** Una atmósfera favorable en el lugar de trabajo conduce a una menor rotación de empleados y mejora la retención de talento.
- **Toma de decisiones informada:** Este management ofrece información de manera clara y oportuna, ayudando en la elección de la mejor dirección y actividades.

La administración interna es esencial para que toda entidad funcione bien y se mantenga en el tiempo, proporcionando una estructura y metodología que promueve un trabajo ordenado, útil y flexible en el entorno empresarial.

3.2.1.6. Dimensiones de la gestión administrativa

Según De Enterría y Rodríguez (2022), dimensiona a la gestión administrativa en cuatro aspectos:

D1: Planificación

Establecer metas y objetivos, y determinar las acciones necesarias para alcanzarlos. Anticipar posibles escenarios y elegir cómo actuar entre un conjunto de alternativas. De Enterría y Rodríguez (2022).

D2: Organización

Utilizar recursos para completar las tareas previstas. Esto se realiza creando estructuras de la organización, asignando funciones y deberes y distribuyendo los recursos. (De Enterría y Rodríguez 2022)

D3: Dirección

Dirigir y alentar al personal a realizar actividades asignadas y estructuradas. Incluye el intercambio claro de ideas, el liderazgo, la elección de acciones y

la solución de problemas para guiar al personal hacia el cumplimiento de las metas (De Enterría y Rodríguez 2022).

D4: Control

Monitorear y evaluar las actividades y resultados a fin de comprobar si se cumplan las metas trazadas. Esto supone fijar criterios de rendimiento, medir lo que realmente se hizo, comparar el desempeño frente a esos criterios y hacer correcciones cuando sea necesario (De Enterría y Rodríguez 2022).

3.2.1.7. Gestión administrativa en el sector público

Esta se orienta a un manejo ordenado, visible y de calidad al brindar servicios. Como dice Ramírez (2020), la administración pública debe cumplir con los estándares de legalidad, equidad y servicio.

La gestión por resultados fomenta que las organizaciones públicas enfoquen su trabajo en resultados claros y tangibles. Esto es lo que buscan las organizaciones internacionales que promueven este estilo de trabajo (CEPAL, 2021). En el caso de empresas de servicio público como SEDA JULIACA, la gestión administrativa debe garantizar la continuidad del servicio, y la satisfacción de los clientes.

3.2.2 Productividad laboral

3.2.2.1. Definición

Es un dato que permite ver qué tan bien los trabajadores transforman los medios con que cuentan en bienes o servicios.

Pucheu (2021) afirma que la productividad refleja la cantidad de producción generada por unidad de trabajo, siendo clave para la competitividad organizacional.

La productividad hace referencia a la mejora que puede realizarse dentro de un proceso de producción, ésta mejora implica una confrontación entre los recursos utilizados, también llamados entradas, y los productos o servicios producidos, que también son conocidos como salidas. Visto de otra manera, la productividad vincula lo producido y lo necesario para producirlo (De Enterría y Rodríguez 2022)

La OIT (2020) define como la relación entre el esfuerzo humano y los resultados obtenidos, destacando su importancia para el crecimiento económico.

Robbins & Judge (2019) la consideran un indicador del rendimiento laboral en función de los recursos disponibles.

3.2.2.2. Tipos de productividad

- **Productividad individual:** rendimiento de cada trabajador.
- **Productividad grupal:** desempeño de equipos o áreas.
- **Productividad organizacional:** eficiencia global de la institución.
- **Productividad en el sector público:** orientada a calidad, eficiencia y servicio al ciudadano (OIT, 2020).

3.2.2.3. Factores que Influyen en la productividad

Estos son (Carro Paz & Gonzales Gomes, 2022):

- **Capacitación y Desarrollo:** La formación de los empleados puede aumentar significativamente su eficiencia y efectividad.
- **Tecnología y Equipamiento:** El uso de tecnologías avanzadas y herramientas adecuadas facilita un mayor rendimiento laboral.

- **Motivación y Satisfacción:** Empleados motivados tienden a ser más productivos. Esto puede lograrse mediante incentivos, un buen ambiente laboral, y reconocimiento.
- **Organización y Gestión:** La buena organización de tareas y responsabilidades y la gestión administrativa mejoran el flujo de trabajo.
- **Clima laboral:** Existe una aparente conexión entre el ambiente laboral y los estados de ánimo, niveles de satisfacción y comportamientos de los empleados. Los altos niveles de relaciones interpersonales, una comunicación positiva y efectiva, y el apoyo institucional contribuyen todos a un buen ambiente de trabajo. Este buen ambiente de trabajo resulta en un buen desempeño laboral y fomenta una menor rotación de personal.
- **Liderazgo**: Liderar un grupo hacia un objetivo común mediante la dirección, el apoyo y la orientación como líder mejora la productividad en el trabajo. Cada líder tiene un estilo de liderazgo diferente y esto influye en la mentalidad, la participación y el estándar del trabajo realizado por el equipo.
- **Condiciones de trabajo:** El rendimiento y el bienestar del personal se ven afectados por las características físicas, ergonómicas y ambientales del lugar de trabajo. Un espacio y equipo adecuados, junto con equipos diseñados ergonómicamente y factores positivos de seguridad y salud, reducen el estrés físico y mental y aumentan la productividad.

3.2.2.4. Modelos de productividad

Modelo de la OIT.

La OIT (2020) propone que la productividad depende de:

- Factores internos (capacitación, clima laboral, tecnología)
- Factores externos (economía, políticas públicas, entorno social)

Modelo de desempeño de Chiavenato

Chiavenato (2019) plantea que el desempeño depende de:

- Competencias
- Comportamientos
- Resultados

3.2.2.5. Importancia de la productividad laboral

Su relevancia es crucial para varias razones (Carro Paz & Gonzales Gomes, 2022):

- **Competitividad:** Empresas con alta productividad pueden ofrecer precios más competitivos y fortalecer su lugar en el sector
- **Rentabilidad:** A mayor productividad, mayor es la producción con el mismo número de recursos, lo que incrementa las ganancias.
- **Crecimiento Económico:** En macroeconomía, la productividad laboral es importante para el crecimiento económico de un país, ya que una fuerza laboral productiva resultará en un mayor nivel de producción para la economía.
- **Optimiza el uso de recursos:** Hacer el mejor uso de los recursos, personal, finanzas y entradas electrónicas es el propósito de la productividad. Desperdiciar recursos, una mala gestión y procesos

inútiles en los objetivos institucionales son los resultados de una baja productividad.

- **sostenibilidad organizacional:** Una organización productiva es más estable, resiliente y con facilidad para ajustarse a las variaciones del medio**.** La productividad fortalece la sostenibilidad a largo plazo, ya que promueve procesos eficientes, trabajadores comprometidos y resultados consistentes que aseguran la continuidad operativa**.**

3.2.2.6. Dimensiones de la productividad

D1: Eficacia

Según Mejía (2020), la define como la capacidad de lograr los resultados previstos., se refiere a hacer las cosas correctamente, utilizando reducida cantidad de recursos posible para alcanzar un resultado.

D2: Eficiencia

Tal como específica Gaitán (2020), la eficiencia hace referencia a los objetivos o logros que una empresa alcanza al optimizar la utilización de sus recursos, señala que implica cumplir metas utilizando lo mínimo posible de medios.

3.2.3 Relación entre gestión administrativa y productividad laboral

Diversos autores coinciden en que una gestión administrativa repercute claramente en el rendimiento del trabajador.

Robbins & Coulter (2018) Se cree que anticipar, planificar, instruir y monitorear conducirá a mejoras en el desempeño de los empleados.

Chiavenato (2019) Supervisar correctamente los recursos humanos y los procesos ayuda a crear una cultura de trabajo más efectiva y productiva. Como

afirma la OIT (2020), la productividad refleja la eficacia de la gestión interna de una empresa.

En el sector público, Ramírez (2020) La gestión administrativa orientada a resultados pone mayor énfasis en mejorar tanto los niveles de atención como el rendimiento del personal de oficina.

3.3. Marco conceptual

Gestión Administrativa: Comprende una serie de tareas destinadas a prever, ordenar, conducir y vigilar los medios junto con las actividades de la organización para cumplir las metas establecidas de manera eficiente y eficaz. Este proceso permite coordinar esfuerzos, optimizar y asegurar los objetivos organizacionales (Gaitán, 2020).

Productividad Laboral: Es la forma en que las personas que laboran transforman su esfuerzo en bienes o servicios. Generalmente se expresa según la cantidad producida en cada unidad de trabajo, como horas trabajadas, lo que permite evaluar el rendimiento del personal (Rodríguez, 2021).

Eficiencia Organizacional: Capacidad de una entidad para usar adecuadamente al personal, materiales y financieros en la consecución de sus objetivos. Una organización eficiente busca reducir costos, evitar desperdicios y maximizar los resultados obtenidos con los recursos disponibles (Mejía, 2020).

Clima Organizacional: Es una referencia a las nociones que tienen los empleados del entorno de trabajo. Este entorno se relaciona con diferentes formas de comunicación e interacción, así como con la motivación, los escenarios y sus características físicas y emocionales, e impacta directamente en el comportamiento y la producción de los empleados. (Rodríguez, 2021)

Motivación Laboral: Implica los factores externos e internos que hacen que los empleados trabajen arduamente y se dediquen a los objetivos de la organización. Dicha motivación puede surgir de factores personales, organizacionales o del entorno laboral (Carro Paz & Gonzales Gomes, 2022).

Desempeño Laboral: Es la habilidad del trabajador para realizar las tareas, funciones y responsabilidades asignadas. Constituye un indicador fundamental para evaluar la productividad y logro de los objetivos organizacionales l (Mejía, 2020).

Liderazgo: Capacidad de tener efecto sobre varias personas para guiarlas al cumplimiento de metas organizacionales. Un liderazgo adecuado mejora la motivación, el compromiso y el rendimiento del personal (Robbins & Judge, 2019).

Condiciones de trabajo: Conjunto de factores físicos, ambientales y organizacionales relacionados con el bienestar y rendimiento del personal, como iluminación, seguridad, equipamiento y carga laboral (Dessler, 2020).

Calidad de servicio: Grado en que una institución satisface lo que esperan y requieren quienes lo usan usuarios mediante una atención eficiente, oportuno y confiable (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 2018).

Gestión pública: Procesos implementados por las agencias gubernamentales con el propósito de mantener recursos, llevar a cabo actividades relacionadas con el bienestar de los ciudadanos y basarse en los principios de la ley, la eficacia y la apertura (Ramírez, 2020).

Entidad prestadora de servicios (EPS): Organizaciones públicas o privadas que tienen la obligación de mantener la prestación de servicios básicos a la población, como agua potable y saneamiento, y de mantener la prestación en niveles adecuados de continuidad, calidad y cobertura (SUNASS, 2021).

Servicio de saneamiento: El agua, saneamiento e higiene (WASH) se refiere a las acciones para garantizar el suministro de agua para uso humano, la limpieza de alcantarillado y la gestión adecuada de residuos que son necesarias para garantizar la salud y el bienestar social (OMS, 2020).

Saneamiento Básico: Estos servicios ayudan a mantener una buena salud pública y calidad de vida para la población. Consisten en servicios de abastecimiento de agua para consumo humano, el tratamiento adecuado de las aguas residuales y la gestión de los sistemas de residuos sólidos.

CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

Según Hernández, et al (2020), las hipótesis orientan el análisis empírico y funcionan como proposiciones que pueden ser contrastadas mediante técnicas estadísticas. En este sentido, y considerando los fundamentos teóricos revisados, se plantean hipótesis que buscan determinar la relación de las unidades de análisis de los trabajadores en la EPS SEDA JULIACA. Estas hipótesis permiten guiar el estudio y evaluar si las funciones administrativas influyen significativamente en el desempeño del personal.

4.1. Hipótesis general

La gestión administrativa se relaciona significativamente con la productividad laboral en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDA JULIACA, 2025.

4.2. Hipótesis específicas

H1: La planeación se relaciona significativamente con la productividad laboral en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDA JULIACA, 2025

H2: La organización se relaciona significativamente con la productividad laboral en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDA JULIACA, 2025

H3: La dirección se relaciona significativamente con la productividad laboral en Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDA JULIACA, 2025.

H4: El control se relaciona significativamente con la productividad laboral en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDA JULIACA, 2025.

4.3. Variables

Según Hernández, et al (2020), esta representa una característica, atributo o dimensión susceptible de observarse y cuantificarse dentro de un contexto determinado. En este estudio se consideran dos variables principales, las cuales se analizan para identificar la similitud existente entre ambas dentro de la EPS SEDA JULIACA.

Variable 1: Gestión administrativa.

Variable 2: Productividad laboral

4.4. Operacionalización de variables

De acuerdo con Hernández, et al (2020), este proceso consiste en definir dimensiones e indicadores que posibiliten evaluar cada variable de manera objetiva y sistemática. En esta parte se muestra la estructura operativa de los elementos analizadas, considerando sus respectivas dimensiones, indicadores y el nivel de medición utilizada. Esta organización metodológica permite analizar con precisión el vínculo entre ambas partes de estudio en la EPS SEDA JULIACA.

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

Tabla 1.

Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones		Indicadores		Ítems	Criterio de valoración
Gestión administrativa	1.1.	Planeación	1.1.1.	Planificación estratégica	1-6	1: Totalmente de acuerdo 2: En desacuerdo 3: Lo desconozco 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo
			1.1.2.	Diseño y elaboración		
			1.1.3.	Presupuesto		
	1.2.	Organización	1.2.1.	Asignación de funciones	7-10	
			1.2.2.	Estructura organizacional		
	1.3.	Dirección	1.3.1	Liderazgo	11-15	
			1.3.2	Motivación organizacional		
			1.3.3	Comunicación		
	1.4.	Control	1.4.1.	Evaluación de resultados	16-20	
			1.4.2.	Seguimiento por indicadores medición		
			1.4.3.	Realimentación		
Productividad	2.1.	Eficiencia	2.1.1.	Optimización de recursos	1-5	
	2.2.	Eficacia	2.2.1.	Nivel de capacidad		
			2.2.2.	Cumplimiento de actividades	6-10	

Fuente: Elaboración propia

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO

5.1. Enfoque de la investigación

El estudio adopta una perspectiva basada en obtener información medible y revisarla con cifras para poner a prueba supuestos y definir patrones de comportamiento mediante procedimientos estadísticos (Guerrero & Guerrero, 2020).

Bajo esta perspectiva, la investigación parte del uso del enfoque hipotético-deductivo, permitiendo verificar la hipótesis planteada a partir de la observación y medición de las variables. Este enfoque facilita describir y ver qué conexión tiene las variables.

5.2. Métodos aplicados en la investigación

La vía hipotético-deductivo se fundamenta en la formulación de hipótesis, que pueden ser verificadas empíricamente. Su propósito es determinar la validez o falsedad de las proposiciones mediante la comparación entre lo esperado y lo observado (Pereyra, 2022).

Este método resulta adecuado para estudios que buscan establecer relaciones entre variables, como es el caso del presente trabajo.

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

5.3. Tipo de investigación

El trabajo presenta un básico, porque se amplía el conocimiento teórico sobre un fenómeno sin perseguir una utilidad concreta en ese momento. La finalidad consiste en profundizar sobre los principios y fundamentos que explican la relación entre las variables estudiadas (Arroyo, 2020).

5.4. Nivel de investigación

El grado es de tipo correlacional, pues se pretende hallar qué tan fuerte es la asociación de las variables. Esta investigación permite analizar cómo cambia una variable según la otra, sin intervenirlas de manera directa (Pereyra, 2022).

Por lo tanto, el estudio es básico y de nivel correlacional.

5.5. Diseño de investigación

El estudio utiliza un diseño no experimental, pues no se manipularon las variables independientes; por el contrario, se analizan los hechos tal como pasan en el ambiente real (Pereyra, 2022).

Tiene corte transversal, puesto que obtener la información se realiza solo una vez, permitiendo obtener una mirada puntual del vínculo entre las variables en el año 2025.

5.6. Población y muestra

5.6.1. Población

Es grupo completo de elementos que tienen rasgos parecidos y respecto de las que se busca sacar conclusiones (Guerrero & Guerrero, 2020).

Según Arroyo (2020), una población finita es aquella cuyo número total de unidades es conocido y está documentado.

Estuvo integrada por los colaboradores activos de la EPS SEDA JULIACA, quienes laboran en las áreas administrativa, operativa y técnica. Aunque la entidad no cuenta con un registro actualizado que precise el número exacto de colaboradores, para fines metodológicos se consideró una población estimada de 180 trabajadores, cifra utilizada como referencia para el cálculo muestral.

5.6.2. Muestra

En el enfoque cuantitativo, esta corresponde a una parte del grupo total de donde se obtiene la información y que tiene que estar claramente delimitado para garantizar la representatividad del estudio (Guerrero & Guerrero, 2020).

A partir de la población estimada de 180 trabajadores, se aplicó la fórmula para poblaciones finitas, considerando una confianza de 95% y un error de 5%.

El cálculo determinó un tamaño muestral de 123 trabajadores, quienes finalmente participaron en la investigación. La selección fue con muestreo no probabilístico por conveniencia, en función de la accesibilidad y disposición de los colaboradores para responder el cuestionario.

La fórmula empleada fue:

$$n = \frac{NZ^2 * p * q}{(N-1)e^2 + Z^2 * p * q}$$

Donde:

N = 180 (población estimada)

Z = 1.96 (nivel de confianza)

p = 0.5, q = 0.5 (máxima variabilidad)

e = 0.05 (margen de error)

Sustituyendo:

$$n = \frac{180 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{(180-1)0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

Por lo tanto, el tamaño de la muestra será de 123 empleados, escogidos en función de la facilidad de acceso y disposición del personal.

5.7. Técnicas e instrumentos

5.7.1. Técnicas

Se usó principalmente la encuesta, entendida como un procedimiento que permite obtener información proporcionada por un grupo de personas respecto a sus percepciones, opiniones o experiencias sobre un tema específico (Arroyo, 2020).

En este estudio, la encuesta facilitó la recolección de datos directamente de quienes laboran en la EPS SEDA JULIACA, a partir de sus respuestas a los puntos diseñados del estudio.

5.7.2. Instrumento

Es cualquier medio, formato o recurso ya sea físico o digital, utilizado para registrar información de manera sistemática (Pereyra, 2022).

En este caso, se empleó un cuestionario estructurado, aplicado de forma escrita y compuesto por varias consultas cerradas bajo el método Likert.Este instrumento fue administrado de manera autoaplicada, es decir, cada participante completó el cuestionario sin intervención directa del encuestador.

5.8. Confiabilidad y validez del instrumento

5.8.1. Confiabilidad

Es el nivel de una herramienta da información estable y consistente, sin verse afectado por errores aleatorios o fluctuaciones externas (Pereyra, 2022).

Con el fin de comprobar qué tan confiable era el formulario, se aplicó el índice Alfa de Cronbach, muy usado en estudios sociales a fin de revisar si sus preguntas guardaban relación entre sí.

Tabla 2.

Confiabilidad de instrumentos

Instrumento	Coeficiente	N° de elementos
V.1: Gestión administrativa.	0.905	20
V.2: Productividad laboral	0.899	10

Los valores obtenidos indican un nivel de confiabilidad muy alto, demostrando que las preguntas del formulario muestran coherencia entre sí y estabilidad en sus mediciones.

5.8.2. Validez

Este es el nivel en que un instrumento evalúa el constructo que busca evaluar, garantizando que los ítems sean pertinentes, suficientes y adecuados (Pereyra, 2022).

En este estudio, la validez del cuestionario se estableció a través del análisis de especialistas, ellos revisaron si era adecuado, claridad y coherencia de los ítems propuestos (véase Anexo 3). Sus observaciones permitieron asegurar que el instrumento cubriera de manera integral las dimensiones según las unidades de análisis.

5.9. Procedimiento de tratamiento de datos

Se hizo siguiendo un procedimiento estadístico sistemático. Tras recolectar la información mediante los cuestionarios, se codificó y organizó a fin de evaluarlo con ayuda del software SPSS versión27. Posteriormente, se efectuó un análisis descriptivo e inferencial con el fin de interpretar los datos según las metas propuestas y determinar el vínculo que hay entre las variables estudiadas. Dicho proceso permitió sacar conclusiones fundamentadas y evaluar el vínculo entre las variables.

5.10. Validación de la contrastación de hipótesis

Una vez procesados los datos en el software IBM SPSS Statistics v. 27, se calcularon frecuencias, porcentajes y medidas estadísticas pertinentes. Para la contrastación de hipótesis se empleó un margen de fiabilidad equivalente al 95%, asumiéndose como relevantes los valores de $p \leq 0.05$.

La prueba estadística utilizada fue el Rho de Spearman, adecuada para determinar la existencia de relación entre variables categóricas, permitiendo así validar las hipótesis planteadas.

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados

El uso de la encuesta en los 123 empleados de la EPS SEDA JULIACA permitió obtener información cuantitativa relevante para examinar el vínculo con dicha gestión administrativa y la productividad laboral. La información final se presenta de acuerdo con las metas fijadas en el estudio, siguiendo las recomendaciones de Hernández, et al (2019) para la presentación ordenada de datos en estudios cuantitativos.

Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión administrativa y la productividad laboral en la EPS SEDA JULIACA, 2025.

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

Tabla 3

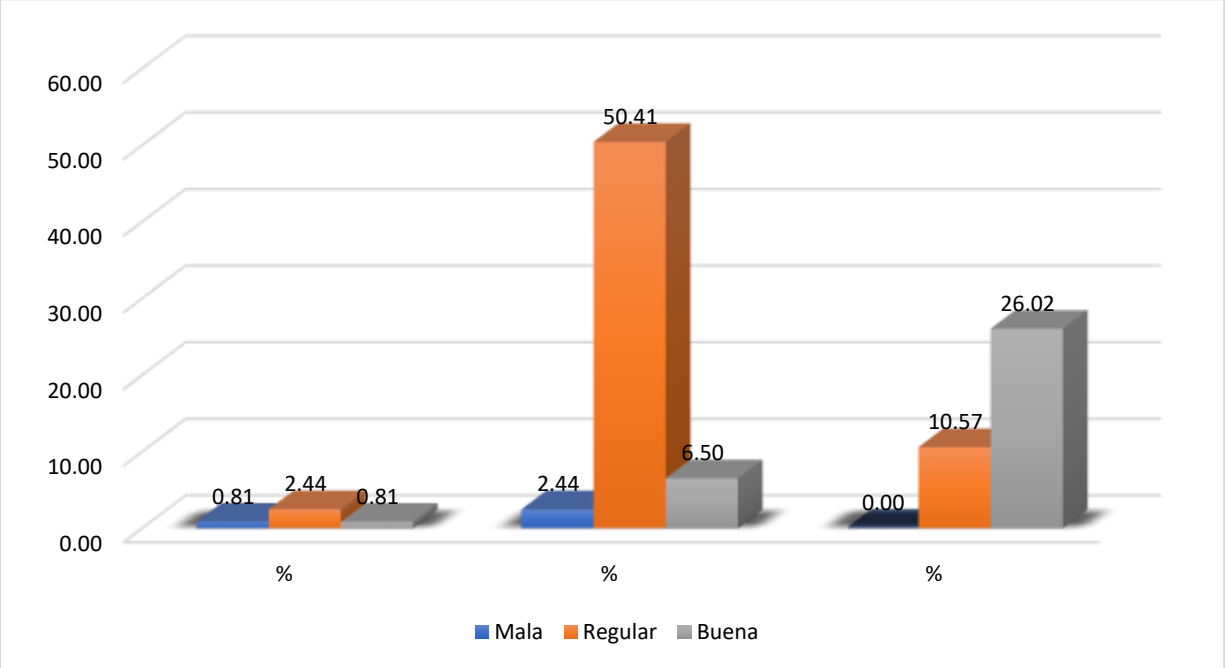
Relación entre la gestión administrativa y la productividad laboral en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDA JULIACA, 2025.

Niveles	Productividad							
	Baja		Regular		Alta		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Mala	1	0,81	3	2,44	0	0,00	4	3,25
Regular	3	2,44	62	50,41	13	10,57	78	63,41
Buena	1	0,81	8	6,50	32	26,02	41	33,33
Total	5	4,07	73	59,35	45	36,59	123	100,00

Nota: La información se obtuvo de los instrumentos aplicados a la muestra estudiada

Figura 5

Relación entre la gestión administrativa y la productividad laboral en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDA JULIACA, 2025.



Fuente: Resultados de la tabla 3

Los resultados indican una clara disparidad entre los picos en la productividad laboral. Dado que el 63,41% de los empleados calificaron su productividad como promedio, se puede suponer que la mayoría de los empleados creen que el nivel de gestión administrativa afecta su rendimiento laboral en un nivel que no es ni fuerte ni débil. En relación con ello, el 33,33% de los empleados calificaron su productividad como buena, por lo que un gran porcentaje de empleados considera que el nivel de gestión administrativa fortalece su desempeño laboral.

Por otro lado, solo el 3.25 % de los empleados calificaron su productividad como pobre. Puede ser que existan algunas dificultades dentro del proceso que afectan negativamente a una pequeña parte de los empleados. La falta de calificaciones elevadas en los niveles pobre y bueno muestra que hay mejoras que se pueden realizar en la gestión y en la productividad general de los empleados. La mayoría de los empleados considera que su productividad es regular o buena.

Estos resultados implican que gestión administrativa en la entidad tiene una influencia favorable sobre la mayoría entre sus trabajadores también hay áreas donde se podría optimizar la gestión para maximizar la productividad laboral, especialmente en aquellos empleados con una productividad regular o mala.

Objetivo específico 1

Analizar la relación entre la planeación y la productividad laboral en la EPS SEDA JULIACA, 2025.

Tabla 4

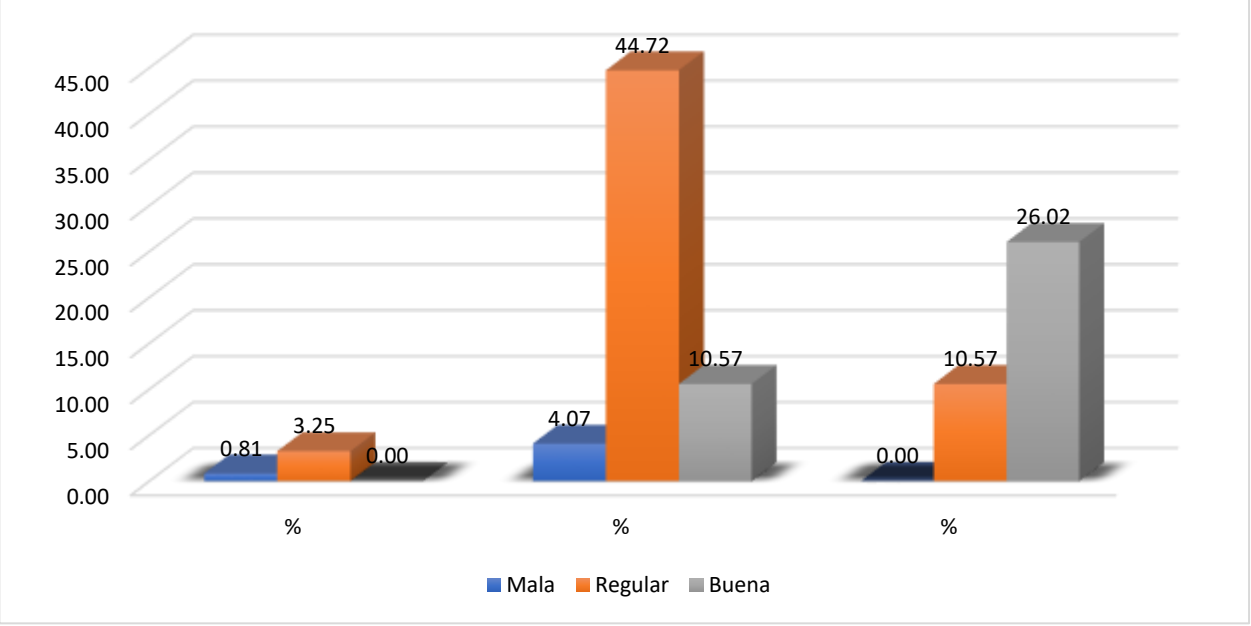
Relación entre la planeación y la productividad laboral en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDA JULIACA, 2025.

Niveles	Productividad							
	Baja		Regular		Alta		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Mala	1	0,81	5	4,07	0	0,00	6	4,88
Regular	4	3,25	55	44,72	13	10,57	72	58,54
Buena	0	0,00	13	10,57	32	26,02	45	36,59
Total	5	4,07	73	59,35	45	36,59	123	100,00

Nota: La información se obtuvo de los instrumentos aplicados a la muestra estudiada.

Figura 6

Relación entre la planeación y la productividad laboral en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDA JULIACA, 2025.



Fuente: Resultados de la tabla 4

Los hallazgos sugieren que una planificación efectiva impacta positivamente en el rendimiento de los empleados. Más de la mitad (58,54%) de los encuestados se calificaron como promedio en productividad. Esto infiere que la planificación tiene un impacto moderado en la mayoría de los empleados. Más de un tercio (36,59%) de los encuestados creyeron que son buenos en productividad. Esto infiere que la planificación tiene un impacto positivo en una buena parte de la muestra.

Por otro lado, dado que el 4,88 % de los empleados calificaron su productividad como pobre, podríamos decir que existe un proceso de planificación, pero algunos empleados no ven que el proceso tenga un impacto positivo en su rendimiento. Este pequeño porcentaje de baja productividad puede indicar procesos y optimización de recursos en el área de planificación que aún no han sido maximizados.

Para resumir, los resultados indican que, si bien la mayoría de los empleados ven el proceso de planificación como un aspecto positivo para la productividad, para una pequeña minoría de empleados, la productividad sigue siendo pobre.

Objetivo específico 2

Establecer la relación entre la organización y la productividad laboral en la EPS SEDA JULIACA, 2025

Tabla 5

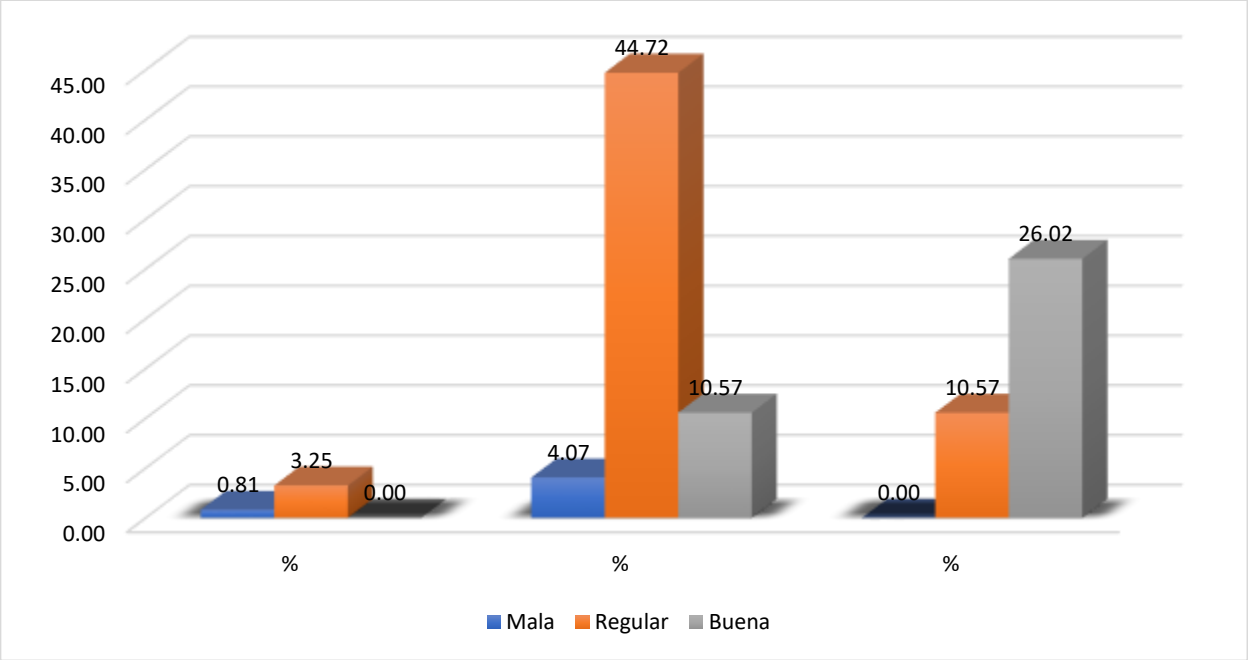
Relación entre la organización y la productividad laboral en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDA JULIACA, 2025.

Niveles	Productividad							
	Baja		Regular		Alta		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Mala	1	0,81	5	4,07	0	0,00	6	4,88
Regular	4	3,25	55	44,72	13	10,57	72	58,54
Buena	0	0,00	13	10,57	32	26,02	45	36,59
Total	5	4,07	73	59,35	45	36,59	123	100,00

Nota: La información se obtuvo de los instrumentos aplicados a la muestra estudiada

Figura 7

Relación entre la organización y la productividad laboral en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDA JULIACA, 2025.



Fuente: Resultados de la tabla 5

Los datos revelan algunas distribuciones positivas y otras preocupantes respecto a la productividad de los trabajadores. En primer lugar, poco más de la mitad, 58,54%, de la población encuestada calificó su productividad como promedio. Esto significa un impacto moderado en la productividad organizacional, con mucho margen de mejora. De la muestra restante, el 36,59% calificó su productividad como buena; por lo tanto, la organización impacta positivamente en una buena parte de la población encuestada.

El 4,88 % restante de la población encuestada fue calificada como de baja productividad. Una calificación pobre también puede indicar una falta de motivación de los empleados y puede ser necesario evaluar los procesos internos de la empresa. Los procesos de mejora de la productividad pueden estar desconectados de las percepciones de esos procesos por parte de los miembros con una calificación pobre.

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

Objetivo específico 3

Establecer la relación entre la dirección y la productividad laboral en la EPS SEDA JULIACA, 2025.

Tabla 6

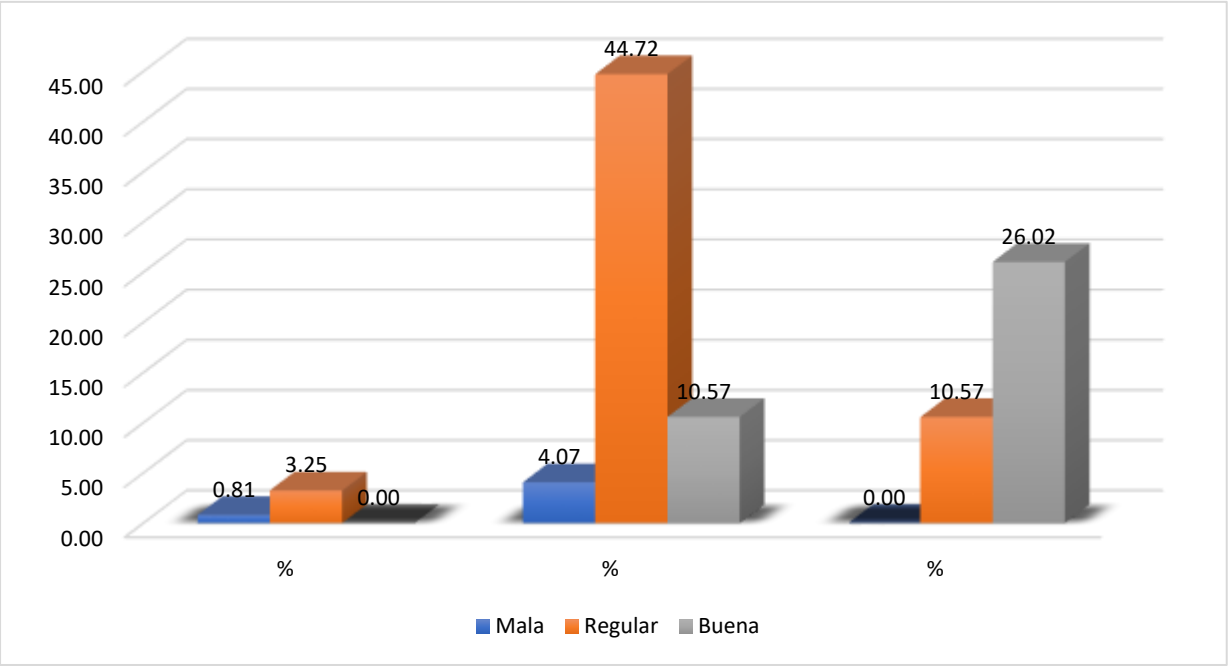
Relación entre la dirección y la productividad laboral en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDA JULIACA, 2025.

Niveles	Productividad							
	Baja		Regular		Alta		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Mala	1	0,81	5	4,07	0	0,00	6	4,88
Regular	4	3,25	55	44,72	13	10,57	72	58,54
Buena	0	0,00	13	10,57	32	26,02	45	36,59
Total	5	4,07	73	59,35	45	36,59	123	100,00

Nota: La información se obtuvo de los instrumentos aplicados a la muestra estudiada

Figura 8

Relación entre la dirección y la productividad laboral en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDA JULIACA, 2025.



Fuente: Resultados de la tabla 6

Los resultados muestran una distribución variada entre los empleados en la percepción de los factores que inducen su productividad. El 58,54 % de los empleados creían que su productividad era moderada, lo que sugiere que la gestión tiene un impacto moderado en la productividad general, pero hay un amplio margen de mejora en términos de sus acciones y las formas de organizar las rutinas de trabajo. Además, aquellos empleados (36,59 %) que consideraron su productividad como buena, sugieren que la gestión tiene un impacto constructivo en un gran sector de los empleados.

El 4.88% reportaron que su productividad en el trabajo es baja. Esto puede indicar que los esfuerzos de gestión realizados en total no han logrado nada o que puede haber una mala organización interna y estar impulsada por la falta (de recursos). El porcentaje reportado muestra la productividad en el trabajo y quizás las limitaciones, quizás, la falta o mala gestión y liderazgo en la organización.

Objetivo específico 4

Analizar la relación entre el control y la productividad laboral en la EPS SEDA JULIACA, 2025.

Tabla 7

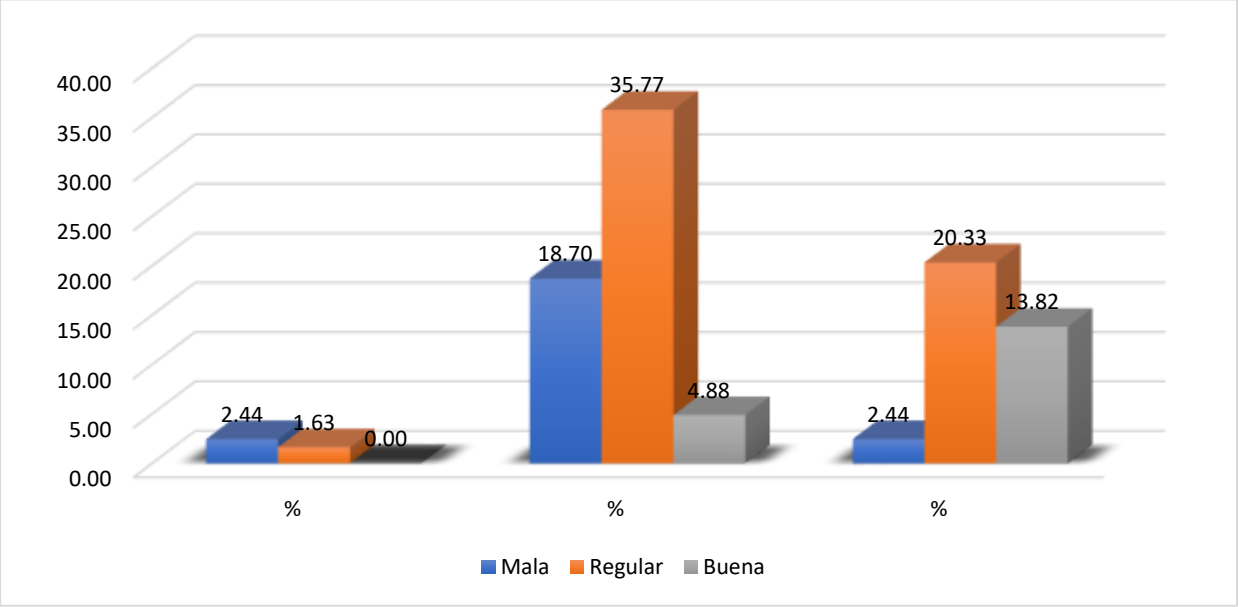
Relación entre el control y la productividad laboral en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDA JULIACA, 2025.

Niveles	Productividad							
	Baja		Regular		Alta		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Mala	3	2,44	23	18,70	3	2,44	29	23,58
Regular	2	1,63	44	35,77	25	20,33	71	57,72
Buena	0	0,00	6	4,88	17	13,82	23	18,70
Total	5	4,07	73	59,35	45	36,59	123	100,00

Nota: La información se obtuvo de los instrumentos aplicados a la muestra estudiada

Figura 9

Relación entre el control y la productividad laboral en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDA JULIACA, 2025.



Fuente: Resultados de la tabla 7

Los resultados, muestran una distribución variada en cuanto a la percepción de la productividad laboral. Un 57,72% de los trabajadores evaluaron su productividad como regular, lo que indica que el control implementado provoca un efecto moderado sobre la eficiencia del trabajador, pero todavía se puede avanzar respecto a la eficacia y eficiencia. Además, un 18,70% de los trabajadores calificaron su productividad como buena, sugiriendo que el control tiene un impacto positivo en una porción significativa de la muestra.

Sin embargo, un 23,58 % calificó su productividad como pobre. Es probable que algunos empleados sientan que los esfuerzos de control de la productividad no tienen un impacto positivo en su rendimiento. Esto podría significar que los esfuerzos de control están mal ejecutados, o que los métodos de control y las necesidades de los empleados se contradicen entre sí.

De los resultados, podemos concluir que, en cierta medida y para algunos empleados (los calificados como bastante o muy productivos), estos métodos de control sí fomentan la productividad. Sin embargo, los métodos y sistemas de control de la organización deben ser revisados y mejorados de forma continua. Mejorar la claridad y efectividad de los procesos de control puede ayudar a reducir el porcentaje de trabajadores con productividad baja, asegurando así un desempeño más eficiente en toda la entidad.

6.2 Contrastación de hipótesis

Prueba de normalidad

Para saber que estadístico utilizar para hallar la correlación de las variables, se debe realizar una prueba de normalidad entre las variables.

Tabla 8

Prueba de normalidad

Instrumento	Coeficiente	P-valor	N° de elementos
Variable 1: Gestión administrativa.	0.210	p < 0.05	20
Variable 2: Productividad laboral	0.123	p < 0.05	10

Fuente: Elaboración propia.

Las 2 variables tienen distribuciones no normales, pues los p-valores están por debajo a 0.05. Indicando que no se puede asumir la normalidad de los datos, por lo se usará técnicas de análisis no paramétricas en lugar de pruebas paramétricas, para esta situación se usó la prueba de relación RHO de Spearman.

Hipótesis general

Ho: La gestión administrativa no se relaciona significativamente con la productividad laboral en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDA JULIACA, 2025.

H_1: La gestión administrativa se relaciona significativamente con la productividad laboral en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDA JULIACA, 2025.

Tabla 9

Relación entre la gestión administrativa y la productividad laboral

Estadístico	Valor	gl	p	n
Rho Spearman	0.784	121	p < 0.05	123

Fuente: Elaboración propia.

El valor de Rho de Spearman es 0,784. Como tal, existe una asociación positiva muy fuerte entre los dos factores que hacen la gestión interna y el desempeño laboral de los empleados. Además, dado que el valor p es 0,05, es menor que 0,05. Por lo tanto, se rechazará la hipótesis nula (H0) y se aceptará la hipótesis alternativa (H1).

Se observó que la relación entre las categorías de gestión administrativa y productividad laboral en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPS SEDA JULIACA era fuerte. Esto justifica la necesidad de enfocarse en el perfeccionamiento del sistema administrativo de la organización para aumentar la productividad de la fuerza laboral.

Hipótesis específica 1

Ho: La planeación no se relaciona significativamente con la productividad laboral en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDA JULIACA, 2025.

H_1: La planeación se relaciona significativamente con la productividad laboral en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDA JULIACA, 2025.

Tabla 10.

Relación entre la planeación y la productividad laboral

Estadístico	Valor	gl	p	n
Rho Spearman	0.653	121	p < 0.05	123

Fuente: Elaboración propia.

El valor de Rho Spearman de 0.653 indica un vínculo positivo de nivel medio entre la planeación y la productividad laboral, sugiriendo que una mejor planeación guarda relación con una mayor productividad laboral. Además, el p-valor < 0.05, que es significativamente por debajo a 0.05, permitiendo descartar la hipótesis nula (Ho) y afirmar la hipótesis alternativa (H1), confirmando que la planeación tiene un vínculo importante con el desempeño de los trabajadores dentro de la entidad.

Los resultados muestran que la planificación es indicativa de la productividad laboral en EPS SEDA JULIACA. Esto significa que la planificación en EPS SEDA JULIACA muestra que la planificación es un tema importante en la gestión en EPS SEDA JULIACA.

Hipótesis específica 2

Ho: La organización no se relaciona significativamente con la productividad laboral en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDA JULIACA, 2025.

H_1: La organización se relaciona significativamente con la productividad laboral en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDA JULIACA, 2025.

Tabla 11

Relación entre la organización y la productividad laboral

Estadístico	Valor	gl	p	n
Rho Spearman	0.566	121	p < 0.05	123

Fuente: Elaboración propia.

Un Rho de Spearman de 0.566 indica una correlación positiva moderada entre la organización y la productividad laboral. Esto significa que una mejora en la organización de la entidad probablemente resultará en niveles más altos de rendimiento en el trabajo. En el mismo espíritu, la hipótesis nula (H0) puede ser descartada, y la hipótesis alternativa (H1) puede ser aceptada, contribuyendo aún más a la fundamentación de la asociación significativa entre las dos variables, dado que el valor p < 0.05 (es menor que 0.05).

La evidencia expresa que la organización en cuestión tiene una relación considerable con el desempeño laboral en EPS SEDA JULIACA. Por lo tanto, es necesario desarrollar más la reestructuración de los recursos y procesos de la entidad para el beneficio del desempeño y la productividad de sus trabajadores.

Hipótesis específica 3

Ho: La dirección no se relaciona significativamente con la productividad laboral en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDA JULIACA, 2025.

H_1: La dirección se relaciona significativamente con la productividad laboral en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDA JULIACA, 2025.

Tabla 12

Relación entre la dirección y la productividad laboral

Estadístico	Valor	gl	p	n
Rho Spearman	0.604	121	p < 0.05	123

Fuente: Elaboración propia.

El valor de Rho Spearman de 0.604 indica un vínculo positivo de nivel medio entre la dirección y la productividad laboral, sugiriendo que un mejor liderazgo y conducción dentro de la entidad guarda relación con un aumento en el rendimiento laboral. El p-valor < 0.05, que es inferior a 0.05, permitiendo descartar la hipótesis nula (Ho) y verificar la hipótesis alternativa (H1), confirmando que hay un vínculo significativo entre la dirección y el rendimiento laboral en la entidad.

Los resultados indican que el liderazgo sigue siendo valorado como una fuerte asociación con el rendimiento laboral en EPS SEDA JULIACA. En este caso, la gestión y el liderazgo en EPS SEDA JULIACA están orientados al crecimiento y desarrollo de los empleados. Por lo tanto, se sugiere que sus capacidades gerenciales se potencien para impactar de manera óptima en la productividad y el rendimiento laboral de los empleados.

Hipótesis específica 4

Ho: El control no se relaciona significativamente con la productividad laboral en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDA JULIACA, 2025.

H_1: El control se relaciona significativamente con la productividad laboral en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDA JULIACA, 2025.

Tabla 13

Relación entre el control y la productividad laboral

Estadístico	Valor	gl	p	n
Rho Spearman	0.624	121	p < 0.05	123

Fuente: Elaboración propia.

El valor de Rho de Spearman de 0.624 refleja una relación positiva moderada entre control y productividad laboral. Donde se realiza supervisión de procesos y tareas, hay un mejor desempeño de los trabajadores. Además, debido al valor p p < 0.05, que es considerablemente más bajo que 0.05, se rechaza la Ho y se respalda la H1.

Los resultados indicaron que los procesos de control influyen en gran medida en el desempeño laboral de los empleados en EPS SEDA Juliaca. Esto demuestra que es necesario adoptar y mantener un proceso de control efectivo en EPS SEDA Juliaca si se desea mejorar el rendimiento del personal. Se fomenta la implementación de procesos de control dentro de la institución para maximizar la productividad del personal y lograr que el desempeño laboral se realice de manera más eficiente, organizada y sistematizada.

6.3 Discusión

El objetivo general de la investigación fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la productividad laboral en la EPS SEDA JULIACA en 2025. Los

resultados obtenidos muestran una relación significativa que existe entre los dos elementos de estudio y resaltando lo necesaria que es una correcta gestión administrativa para optimar el rendimiento laboral de los empleados. El coeficiente de Rho Spearman obtenido fue 0.784 con un p-valor de $p < 0.05$, señalando una correlación positiva alta. Este hallazgo coincide con los resultados de análisis anteriores, como el de Rodríguez et al. (2022), según la cual la gestión administrativa es esencial a fin de mejorar el rendimiento en las MIPYMES, porque aprovecha mejor los medios disponibles y fortalece la competitividad.

El primer objetivo específico evaluó la relación que la planificación tenía con la productividad laboral. La información final indicó una asociación positiva media, con un Rho de Spearman de 0,653, y un valor $p < 0,05$. A partir de esto, es posible suponer que la productividad laboral aumenta con una buena planificación, lo que refuerza la idea de la planificación estratégica dentro de las organizaciones. A diferencia del análisis de Parrales et al. (2022), que manifestó la relación positiva de la planificación y la productividad en las PYMES, los resultados de esta investigación afirmaron que la planificación, en la empresa en general, es fundamental para el correcto funcionamiento del trabajo. El segundo propósito puntual fue revisar el vínculo entre la organización junto con la productividad laboral. Los datos obtenidos, con un Rho Spearman de 0.566 y un p-valor < 0.05, mostraron una correlación positiva moderada. Esto indica que una mejor organización de las actividades internas dentro de la entidad guarda relación con un incremento del rendimiento de los empleados. Esto es consistente con los estudios de Fonseca (2021), los cuales revelaron que una correcta organización impacta

positivamente en la productividad comercial y operativa, especialmente en sectores que dependen de una estructura bien definida.

En lo que respecta al tercer objetivo puntual, que analizó el vínculo entre la dirección y la productividad laboral, los resultados fueron consistentes con la hipótesis alternativa (H1), con un Rho Spearman de 0.604 junto con un p-valor < 0.05, indicando una asociación positiva de nivel medio. Esto refuerza la idea de que una conducción administrativa eficaz favorece de forma positiva el rendimiento de los empleados. Los resultados corroboran estudios previos como el de Jaramillo (2022), que también encontró un vínculo significativo entre la dirección y la productividad, destacando lo importante que es el rol de guía en la mejora del. Por último, con un Rho de Spearman de 0,624 y un valor p por debajo de 0,05, el cuarto objetivo específico, que examinó la vinculación entre control y productividad laboral, mostró una correlación positiva moderada. Esto sugiere que un control adecuado del trabajo y los procesos de una organización se correlaciona positivamente con el nivel de productividad laboral. Esto apoyo a Fonseca (2021), quien sostiene que la organización de las tareas en los niveles de gestión interna y externa de una empresa afecta el desempeño de los empleados y que el control y la productividad laboral son de interés en relación con la eficiencia de las operaciones.

Este estudio aclara la relación entre la gestión administrativa y la productividad laboral en EPS SEDA JULIACA. Los elementos de la gestión administrativa (planificación, organización, dirección y control) afectan el desempeño de los empleados. Estos resultados han sido respaldados por evidencia cuantitativa. Los hallazgos también

corroboran trabajos previos sobre la importancia de una gestión administrativa adecuada para potenciar la productividad y competitividad de organizaciones públicas y privadas.

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

CONCLUSIONES

PRIMERA: Basándose en la Tabla 3 y la Figura 1, se estableció una relación importante entre la gestión administrativa y la productividad laboral en EPS SEDA JULIACA. Como resultado de una correlación positiva, con una correlación fuerte de Spearman Rho = 0.784, y $p < 0.05$, se determinó que la hipótesis nula H0 puede ser rechazada, y la hipótesis alternativa H1 puede ser aceptada. Esto sugiere que el tipo correcto de gestión administrativa es importante para el aumento del rendimiento laboral y para lograr los objetivos de la organización de manera satisfactoria.

SEGUNDA: Al analizar esta relación, la investigación demostró que una mejor planeación influye directamente en la productividad laboral, sustentado en los datos de la Tabla 4 y la Figura 2. Como lo evidencia la correlación positiva moderada obtenida (Rho Spearman = 0,653). Con un p-valor $p < 0.05$, se procede a rechazar la hipótesis nula (H_O) y aceptar la hipótesis alterna (H_1). Se concluye que la planeación estratégica dentro de la entidad incide claramente en la capacidad operativa del personal en la EPS SEDA JULIACA.

TERCERA: Al establecer este vínculo, los resultados confirmaron que una organización eficiente de los procesos internos está relacionada con una mayor productividad laboral, de acuerdo con lo presentado en la Tabla 5 y la Figura 3. Con un coeficiente de Rho Spearman = 0,566 y un nivel de significancia es $p < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula (H_O) y se acepta la

hipótesis alterna (H_1). Esto subraya la necesidad de optimizar la estructura organizacional, ya que el orden de los medios humanos y materiales repercute de forma importante en el rendimiento laboral en la EPS SEDA JULIACA.

CUARTA: Tras identificar esta conexión, se estableció que la dirección administrativa guarda una relación significativa con la productividad laboral en la EPS SEDA JULIACA, lo cual se refleja en la Tabla 6 y la Figura 4. Sustentado en un coeficiente de Rho Spearman = 0,604 y un valor de $p < 0.05$, se tomó la decisión estadística de rechazar la hipótesis nula (H_O) y aceptar la hipótesis alterna (H_1). Esto evidencia que el liderazgo y la toma de decisiones efectiva por parte de las jefaturas son factores críticos para motivar al personal y elevar los estándares de desempeño institucional.

QUINTA: Finalmente, al analizar este componente, se determinó que el control administrativo se relaciona de manera significativa con la productividad laboral del personal de la EPS SEDA JULIACA, conforme a lo reportado en la Tabla 7 y la Figura 5. Debido a que el p-valor obtenido es $p < 0.05$ y el Rho Spearman = 0,624, se procede a rechazar la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1). Se concluye que la implementación de mecanismos de supervisión y seguimiento constante garantiza que el trabajador mantenga un nivel de productividad óptimo, alineado a los objetivos de saneamiento y metas de la organización.

RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se sugiere que el Gerente de EPS SEDA JULIACA lidere la ejecución de un modelo contemporáneo de gestión administrativa que se concentre en la optimización de operaciones. Para ello, la Oficina de Recursos Humanos preparará/entregará un plan anual de capacitación técnica y administrativa que integre recursos digitales para la mejora de decisiones estratégicas relevantes para toda la institución.

SEGUNDA: Anime al Gerente de EPS SEDA Juliaca a abogar, a través de la Oficina de Planificación y Presupuesto, por la creación de un Plan Estratégico Institucional que defina claramente los objetivos y metas a corto, mediano y largo plazo. Este instrumento de gestión debe ser flexible y participativo, involucrando activamente a todas las jefaturas de área para asegurar que los objetivos operativos de saneamiento se adapten a las necesidades reales de la población de Juliaca y permitan realizar ajustes estratégicos basados en evaluaciones periódicas de su progreso.

TERCERA: Se sugiere al Gerente encomendar una reingeniería de la estructura organizativa y de los procesos internos de la EPS SEDA JULIACA. Las Gerencias de Operaciones y Administración deben trabajar bajo flujos de coordinados y manuales de funciones actualizados, eliminando la duplicidad de tareas y optimizando la distribución de recursos para elevar el rendimiento laboral, el cual fue identificado mayoritariamente como "regular" en este estudio.

CUARTA: Se recomienda al Gerente de SEDA JULIACA fortalecer las habilidades directivas del equipo de jefaturas mediante programas de desarrollo de liderazgo participativo. El compromiso institucional, así como la mejora en el desempeño profesional de los empleados, pueden lograrse mediante la promoción de un liderazgo más accesible que escuche a los trabajadores de campo, en el cual la motivación es reconocida como un instrumento vital.

QUINTA: Se recomienda que el Gerente General de EPS SEDA JULIACA establezca mecanismos rigurosos de supervisión y control basados en KPIs medibles y transparentes. El Gerente General debe implementar estas medidas para que la Dirección General pueda monitorear los procesos de sanitización. Los resultados obtenidos serán la base para realizar correcciones inmediatas y garantizar la eficiencia de los procesos en línea con los objetivos organizacionales.

REFERENCIAS

Adan Juarez, R. (2022). La Gestión Administrativa Y Su Relación con la Productividad Laboral de una Institución Privada de Salud. https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/5777/T030_75017082_T%20ADAN%20JUAREZ%20ROSA%20ALMEMDRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Arroyo, A. (2020). Metodología de la investigación en las ciencias empresariales. Universidad Nacional de San Antonio Abad Del Cusco.

Benites Polo, K., & Sagástegui Cruz, J. (2022). Administrative management and labor disputes in the municipality of Cochorco., (págs. 381-390). Suiza.

Cari Mamani, Y. V. (2023). *Gestión administrativa en la productividad laboral del personal de enfermería de una microred en Puno, 2023* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano].

Carro Paz, R., & Gonzales Gomes, D. (4 de noviembre de 2022). Productividad y Competitividad: http://nulan.mdp.edu.ar/1607/1/02_productividad_competitividad.pdf

Chapa Apaza, M. (2020). Gestión administrativa y productividad laboral Callao 2020. Perú: UCV. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/79676

Chiavenato, I. (2020). *Introducción a la teoría general de la administración* (10.ª ed.). McGraw-Hill.

Churata Chambi, J. (2020). Gestión administrativa y productividad laboral - Vilquechico. UpeU. https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/3505

De Enterría, E. G., & Rodríguez, T. R. F. (2022). Curso de derecho administrativo I. ARANZADI/CIVITAS.

Drucker, P. F. (2021). *The practice of management* (ed. reimpresa). Harper Business.

Elizabeth Juliana Núñez Bartolomé, Oscar Fabián Moncayo Carreño, Enry Gutember Medina López, Cesar Enrique Muñoz Heredia (2022), Administrative management and its impact on the company's productivity. Volumen 6 – 3. https//creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/legalcode.es

Fayol, H. (1949). *General and industrial management*. Pitman Publishing.

Flores Guaylupo, C. (2022). Gestión administrativa y productividad laboral - Tumbes, Perú, 2021. Perú: Universidad Peruana Unión. Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/server/api/core/bitstreams/323c99b4-df1b-42cf-bf81-cc86e5615d3d/content

Fonseca Robayo, S. (2021). Gestión administrativa y la productividad comercial del sector textil de la provincia de Tungurahua. Maestría en Administración de Empresas.

Gaitán, R. E. (2020). Análisis financiero y de gestión. ECOE ediciones.

García Prado, Enrique (2020). Empresa y administración (Edición 2020). Ediciones Paraninfo, SA.

Guerrero, G., & Guerrero, C. (2020). Metodología de la investigación. . Grupo Editorial Patria.

Gulick, L., & Urwick, L. (1937). *Papers on the science of administration*. Institute of Public Administration.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. P. (2022). *Metodología de la investigación* (7.ª ed.). McGraw-Hill.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. P. (2020). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). McGraw-Hill.

Herrero, M. T., & González, J. V. (2020). Gestión administrativa del proceso comercial. UF0350. TUTOR FORMACIÓN.

Hersey, P., & Blanchard, K. H. (2018). *Management of organizational behavior: Leading human resources* (10th ed.). Pearson.

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2020). *Perú: Indicadores de gestión pública y productividad laboral*. https://www.inei.gob.pe/

Jaramillo, M. (2022). La gestión administrativa y la productividad laboral de los trabajadores y empleados. Universidad Nacional de Chimborazo: Bachelor's thesis, Riobamba. Obtenido de http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/10197

Koontz, H., & Weihrich, H. (2018). *Administración: Una perspectiva global y empresarial* (15.ª ed.). McGraw-Hill.

Lajo Chevarria, J. (2023). Gestión administrativa y satisfacción laboral en los educadores de una institución educativa, Puno-2023. Perú: UCV. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/131397

León Cachay, J. (2020). Gestión administrativa y productividad laboral en la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz. UCV. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/113490

León, O., Montero, I., & Echeverría, G. (2020). Metodología de la investigación científica. . McGraw-Hill Education.: Madrid, España.

Mamani Quispe, E. (2024). Gestión administrativa y la productividad laboral Juliaca, 2024. Perú: UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/146203

Mejía Palomino, F. (2020). Diseño de un plan de mejora de procesos para incrementar la productividad: [tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Obtenido de https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/24781

Mucha Lopez, S. (2022). La gestión administrativa y su relación con la productividad laboral en la Empresa ICONEG EIRL-Huancayo, 2021. Univeridad Continental. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12181/3/IV_FCE_308_TE_Mucha_Lopez_2022.pdf

Mucha Lopez, S. (2022). La gestión administrativa y su relación con la productividad laboral en la Empresa ICONEG EIRL-Huancayo, 2021. Perú: Universidad Continental. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/12181

Núñez, E., Moncayo, O., Medina, E., & Muñoz, C. (2022). Administrative management, 6(3). doi: https://doi.org/10.37956/jbes.v6i3.300

Organización Internacional del Trabajo. (2015). *Perspectivas sociales y del empleo en el mundo: El empleo en plena transformación*. https://www.ilo.org/

Organización Internacional del Trabajo. (2021). *Productividad laboral: Impulso para el desarrollo sostenible*. https://www.ilo.org/

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2018). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. Journal of Retailing.

Parrales Carvajal, V., Aguirre Sanabria, M., Ledesma Álvarez, G., & Garófalo Velasco, D. (2022). Gestión administrativa factor fundamental para la productividad, 7(2), 136-150. doi: https://revistas.utb.edu.ec/index.php/sr/article/view/2663

Pazmiño, A. M. A., Poma, M. E. L., Cárdenas, C. V. G., & Ordoñez, L. H. T. (2020). Administración de empresas. Elementos básicos. Infinite Study.

Pereyra, L. E. (2022). Metodología de la investigación. Klik.

Pucheu, J. A. (2021). Gestión de la productividad y el desempeño: Cómo gestionar personas en distintos tipos de procesos y puestos. Ediciones Uc.

Ramírez Torrado, M. (2020). Dinámicas entre el Estado y la administración pública en el marco de la administración liberal, 23(45), 123-136.

Robbins, S. P., & Coulter, M. (2018). *Administración* (13.ª ed.). Pearson.

Rodríguez, O. J. S. (2021). La administración en la propiedad horizontal: Una guía para mejorar la gestión administrativa, Universidad del Valle.

Rodríguez, X., Choez, J., & González, M. (2022). La gestión administrativa, factor clave para la productividad, 1(8), 280-294. doi: http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i1.2571

Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS). (2021). *Entidad prestadora de servicios (EPS): Definición y funciones* https://www.sunass.gob.pe/

Urwick, L. (1943). *The elements of administration*. Harper & Brothers.

Yacila Mendoza, G. (2023). Gestión administrativa y su influencia sobre la productividad laboral en colaboradores: Universidad Nacional de Tumbes. Obtenido de https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/64355

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

ANEXOS

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

Anexo 1. Matriz de consistencia

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO SEDA JULIACA 2025					
Problema	**Objetivos**	**Hipótesis de estudio**	**Variable**	**Dimensiones**	**Metodología**
General	**General**	**General**	Gestión administrativa	- Planeación - Organización - Dirección - Control	- Enfoque: Cuantitativo - Tipo: Básico - Nivel: Correlacional - Diseño: No experimental de corte trasversal. -Población y muestra: 123 trabajadores. -Método: Hipotético deductivo. -Técnica: Encuesta -Instrumento: Cuestionario - Análisis: Estadística descriptiva e inferencial (Rho de Spearman)
¿Cómo es la relación entre la gestión administrativa y la productividad laboral en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDA JULIACA 2025?	Determinar la relación entre la gestión administrativa y la productividad laboral en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDA JULIACA 2025	La gestión administrativa se relaciona significativamente con la productividad laboral en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDA JULIACA 2025			
Específicos	**Específicos**	**Específicos**	Productividad laboral	- Eficiencia - Eficacia	
¿Cuál es la relación entre la planeación y la productividad laboral en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDA JULIACA 2025?	Analizar la relación entre la planeación y la productividad laboral en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDA JULIACA 2025	La planeación se relaciona significativamente con la productividad laboral en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDA JULIACA 2025			
¿Cuál es la relación entre la organización y la productividad laboral en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDA JULIACA 2025?	Establecer la relación entre la organización y la productividad laboral en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDA JULIACA 2025	La organización se relaciona significativamente con la productividad laboral en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDA JULIACA 2025			
¿Cuál es la relación entre la dirección y la productividad laboral en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDA JULIACA 2025?	Identificar la relación entre la dirección y la productividad laboral en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDA JULIACA 2025	La dirección se relaciona significativamente con la productividad laboral en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDA JULIACA 2025			
¿Cuál es la relación entre el control y la productividad laboral en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDA JULIACA 2025?	Analizar la relación entre el control y la productividad laboral en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDA JULIACA 2025	El control se relaciona significativamente con la productividad laboral en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDA JULIACA 2025			

Anexo 2. Instrumento

ENCUESTA: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO SEDA JULIACA 2025.

Esta encuesta forma parte de una investigación académica. Su participación es voluntaria, anónima y los datos serán usados únicamente con fines universitarios. Gracias por su colaboración.
Por favor, marque con una "X" la opción que mejor refleje su opinión según la siguiente escala:

Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Lo desconozco	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
TD	ED	LD	DA	TDA

VARIABLE 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA						
Nº		TD	ED	LD	DA	TDA
	PROCESO DE PLANEACIÓN	1	2	3	4	5
1	La empresa desarrolla actividades que aporta a la trasmisión de los valores a sus trabajadores.					
2	Se siente identificado con la filosofía de la empresa (misión, visión, valores, objetivos y políticas)					
3	La información que recibe periódicamente sobre los objetivos de la empresa es suficiente.					
4	Participa activamente en la consecución de los objetivos de la empresa.					
5	La empresa le proporciona el material y/o recursos necesarios para el desarrollo de sus funciones.					
6	Aporte normalmente con sus opiniones para la mejora de las estrategias.					
	PROCESO DE ORGANIZACIÓN					
7	Identifica claramente las áreas funcionales que cuenta la empresa.					
8	Realiza sus actividades laborales conforme a los manuales administrativos de la organización					
9	Los jefes de las áreas realizan una adecuada comunicación.					
10	Son delegadas claramente responsabilidades al interior del grupo de trabajo.					
	PROCESO DE DIRECCIÓN					
11	Encuentra apoyo y confianza para el desarrollo de sus actividades en sus superiores.					
12	Se siente motivado(a) al realizar sus actividades laborales.					
13	La comunicación en la organización es correcta.					
14	La toma de decisiones o las ordenes implantadas son justas según su criterio.					
15	Son buenas las relaciones con sus compañeros de trabajo.					
	PROCESO DE CONTROL					
16	Conoce claramente los indicadores de medición que emplea la empresa.					
17	Los jefes de las áreas realizan una adecuada supervisión					
18	Normalmente existen procesos para la identificación y corrección de errores en los proyectos					
19	La empresa desarrolla proceso de verificación del desarrollo de las actividades					
20	Recibe retroalimentación constante sobre su desempeño en el cargo laboral					

VARIABLE 2: PRODUCTIVIDAD LABORAL						
Nº		TD	ED	LD	DA	TDA
	EFICIENCIA	1	2	3	4	5
1	La empresa tiene definido claramente sus responsabilidades individuales.					
2	Los insumos, equipos y materiales brindados por la empresa son empleados de forma correcta por los trabajadores.					
3	La empresa le proporciona las herramientas apropiadas para optimizar su trabajo.					
4	Normalmente se alcanzan las metas propuestas en el menor tiempo posible.					
5	La empresa le brinda las formaciones necesarias para el desarrollo de sus funciones.					
	EFICACIA					
6	La empresa efectúa las actividades en el tiempo programado.					
7	Tiene mucho interés por el trabajo que realiza para asegurar la calidad del proyecto.					
8	En ausencia de su jefe inmediato asume sus responsabilidades adecuadamente.					
9	Se siente comprometido con el cumplimiento de los objetivos.					
10	Mayormente se logra el cumplimiento de los proyectos con todos los estándares propuestos.					

Anexo 3. Matriz de datos

Variable: Gestión administrativa

N°	V1P1	V1P2	V1P3	V1P4	V1P5	V1P6	V1P7	V1P8	V1P9	V1P10	V1P11	V1P12	V1P13	V1P14	V1P15	V1P16	V1P17	V1P18	V1P19	V1P20
1	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	1	4	4	4	4
2	2	4	2	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	3	3	5	5	5	3	3
3	2	1	2	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1
4	3	4	3	4	2	2	4	4	5	5	2	3	1	1	1	3	1	1	3	3
5	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3
6	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3
8	2	4	2	4	4	2	4	3	4	2	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4
9	3	4	3	5	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
10	3	3	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
11	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	2
13	4	4	3	4	3	5	4	5	3	3	3	4	5	3	4	3	1	3	4	1
14	3	4	4	1	1	5	2	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3
15	4	4	5	4	4	4	5	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4
16	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	2	4	4
17	3	3	3	3	2	3	3	4	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3
18	4	4	2	4	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3
19	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3	3
20	3	4	2	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	2	4	2	4	4	4	2	4	2	4	2	2	4	4	2	2	2	2
22	5	5	2	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4
23	5	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
24	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5
25	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4
27	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	4	2	2	2	2	2
28	1	2	2	3	3	3	3	4	2	4	2	4	2	2	2	2	3	3	3	3
29	2	4	2	2	3	4	4	4	2	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3
30	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	3	3	3	4
31	3	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4
32	2	4	2	4	4	2	4	4	3	4	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2
33	1	1	1	1	1	2	3	4	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
34	1	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3
35	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4
36	4	4	4	5	5	4	5	5	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4
37	2	1	4	3	1	4	1	1	4	4	2	4	1	4	5	3	2	3	3	1

38	4	2	2	4	4	4	5	5	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4
39	1	4	3	4	2	4	4	4	2	3	3	1	1	1	3	3	2	3	3	3
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4
41	4	1	2	3	2	4	2	4	4	4	2	2	4	2	2	3	2	2	3	2
42	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	3	4	4
43	2	4	1	4	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	2	1	2	2
44	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	3	3	4	4	3
45	2	2	2	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	1	4	4	3	3
46	3	4	3	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	2	4	5	4	3	3	3
47	2	1	2	3	4	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2
48	3	4	3	4	2	3	4	4	5	3	2	3	1	5	1	3	1	1	3	3
49	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3
50	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3
51	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3
52	2	4	2	4	4	3	4	3	4	2	4	3	4	2	3	3	2	3	4	2
53	3	4	3	5	3	3	4	4	4	3	4	4	4	2	5	4	3	3	3	3
54	3	3	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3
55	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2
56	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	3	4	3	3	2	2	2
57	4	4	3	4	2	5	4	5	3	4	3	4	5	2	3	3	1	3	4	1
58	3	4	1	1	1	5	2	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3
59	4	3	4	5	4	5	4	5	4	2	3	4	4	3	4	4	4	2	4	4
60	4	4	5	4	4	4	5	4	3	3	3	5	4	4	3	4	4	3	2	3
61	4	5	2	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
62	2	4	2	4	4	4	4	3	3	4	2	4	3	3	2	4	2	2	2	2
63	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	5	5	5	4	4	3	3	3	4	4
64	1	3	2	4	1	3	3	4	1	2	2	1	2	1	3	3	3	3	3	2
65	4	4	2	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
66	1	4	2	4	2	4	4	4	2	2	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4
67	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	3	4	4
68	4	4	4	5	5	2	5	5	3	3	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4
69	2	1	4	4	1	4	1	1	4	4	2	4	2	3	4	3	2	3	3	3
70	3	2	3	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3
71	1	4	3	4	1	4	4	4	3	2	3	1	1	1	1	3	3	2	3	3
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	3	4	4	4	3
73	4	1	2	3	2	4	2	4	4	4	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2
74	2	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	3	4	4
75	2	4	1	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	2	1	2	2
76	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4
77	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
78	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
80	2	2	2	4	2	2	4	4	2	2	2	4	2	2	4	4	2	3	3	3
81	2	4	2	4	2	4	4	4	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3

82	1	2	2	4	2	4	3	4	2	1	2	2	2	1	2	4	3	3	3	3
83	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	5	3	2	3	5	5	3
84	2	3	3	3	4	4	4	4	3	1	5	3	5	2	5	5	5	5	4	3
85	1	2	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	2	2	4
86	1	3	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	3	2
87	3	2	3	3	4	5	2	3	3	4	4	3	3	1	3	3	2	3	5	1
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2
89	4	4	1	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2
90	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5
91	1	2	4	4	4	2	1	2	3	2	5	5	5	3	5	4	2	2	1	3
92	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5
93	3	3	2	4	3	2	4	3	3	2	2	2	3	5	4	5	4	4	5	1
94	4	4	2	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2
95	3	2	2	2	4	3	4	4	2	3	3	2	3	3	5	4	2	4	4	3
96	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4
97	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	2	2	2	2	2
98	2	3	1	4	2	5	1	3	4	4	3	3	4	3	4	2	3	3	4	5
99	4	4	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	2	2	1
101	4	4	3	4	4	5	5	5	3	3	2	2	3	3	4	5	3	3	3	3
102	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	5	4	3	2	3	2
103	3	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	3	2	4	5	3	3	3	2
104	3	5	1	5	4	4	4	5	2	4	5	5	3	1	4	4	2	3	2	2
105	3	5	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5	4	3	4	5	3	3	3	2
106	4	5	3	4	5	4	4	4	3	4	4	5	2	2	4	5	3	3	2	1
107	3	5	4	5	4	4	5	5	3	4	4	5	5	2	5	5	3	3	3	3
108	4	5	2	4	4	5	4	5	2	4	2	4	3	2	4	3	3	1	3	4
109	4	4	3	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	2	5	3	3	3	1	2
110	5	4	3	5	4	5	4	5	3	2	4	5	2	1	5	1	3	1	3	2
111	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	2	4	4	3	3	2	2	3	3	3
112	4	5	3	4	4	5	4	4	2	3	4	5	2	2	4	5	3	3	3	1
113	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3
114	5	5	3	5	5	4	5	4	4	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
115	4	4	3	1	5	4	5	4	4	5	4	5	2	3	5	2	1	2	2	2
116	4	4	1	2	5	4	5	4	5	5	4	5	2	3	4	2	5	3	3	3
117	5	4	2	1	5	5	4	4	4	5	4	5	2	3	5	2	3	3	2	2
118	5	4	3	3	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4

119	4	4	3	2	4	4	4	5	4	4	4	5	3	3	4	3	4	3	3	4
120	5	4	1	5	4	5	4	5	4	4	5	4	2	3	4	3	3	3	3	2
121	4	3	1	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	2	4	2	3	3	3	3
122	1	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	5	3	4	3	3	3
123	1	4	2	2	5	3	5	5	5	5	2	2	2	1	4	3	2	3	5	1

Variable: Productividad

V2P1	V2P2	V2P3	V2P4	V2P5	V2P6	V2P7	V2P8	V2P9	V2P10
2	4	4	3	3	1	4	4	4	4
3	5	5	4	4	5	5	5	5	5
2	3	3	2	2	2	3	3	3	3
3	4	3	4	3	3	4	3	3	4
3	2	2	3	2	2	4	4	4	4
3	2	2	3	2	2	4	4	4	4
3	3	3	4	3	4	4	3	4	3
4	3	4	2	4	3	4	3	4	4
3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
3	4	3	3	3	3	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	5	5	5	4
3	3	2	3	2	3	3	2	3	3
4	3	3	3	3	4	5	4	4	3
3	2	5	4	3	3	4	4	5	5
4	3	4	4	4	3	5	4	4	4
5	4	5	4	4	3	4	4	4	4
4	3	3	4	4	3	4	4	4	3
3	2	3	2	2	3	4	4	4	3
4	4	4	2	2	4	2	4	4	4
4	4	4	2	2	3	5	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4	2
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
5	5	5	5	5	4	5	5	4	5
4	4	4	4	5	4	5	5	5	4
5	5	5	4	5	5	4	4	4	5
4	4	4	4	5	5	5	5	4	5
3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
3	3	3	3	2	2	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	5	5	5	4
5	4	4	4	3	4	5	4	5	4
4	2	4	2	2	2	4	4	4	2
2	1	1	1	1	1	1	2	2	1
3	3	2	3	3	3	4	4	4	4
4	4	4	3	3	3	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
4	1	1	3	4	1	5	5	4	2
5	3	4	2	2	3	4	5	5	4
4	2	2	1	1	1	3	4	4	1

4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	2	2	2	2	2	4	4	2	2
5	5	5	4	4	4	5	4	4	4
2	2	2	2	1	1	4	4	4	1
4	4	1	4	2	4	5	5	5	5
3	4	4	3	3	1	4	4	4	1
3	5	5	4	1	2	5	5	5	5
2	3	3	2	2	2	3	3	3	2
3	4	3	4	4	3	4	4	4	3
3	2	2	4	2	2	4	4	4	4
3	2	2	3	2	2	4	4	4	4
3	3	3	4	3	4	4	3	4	3
4	3	4	2	4	3	4	3	4	2
3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
3	4	3	3	3	3	4	4	4	3
4	4	4	3	2	4	5	5	5	3
3	3	2	3	2	3	3	2	3	3
4	3	3	3	3	4	5	4	4	3
4	3	5	4	3	3	5	4	5	5
5	4	5	4	4	3	4	5	4	4
4	3	4	4	4	3	5	4	4	3
2	1	1	1	1	1	1	2	2	1
4	2	4	2	2	2	4	2	4	2
4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
3	3	2	2	2	3	4	3	4	3
3	4	3	4	4	4	4	4	4	5
3	3	2	3	3	3	4	4	3	4
4	4	3	3	3	4	3	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
4	1	1	3	4	1	5	5	4	4
5	3	4	2	2	3	4	4	4	5
4	3	3	1	1	1	4	4	4	1
4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
3	2	2	2	2	2	4	4	2	2
5	5	5	4	4	4	5	4	4	4
2	2	2	2	1	1	4	4	4	1
4	4	1	2	3	4	5	5	5	5
5	5	4	4	4	4	4	5	5	4
5	5	5	5	4	4	4	4	5	4
5	5	5	5	4	5	5	5	4	4
3	3	3	3	2	2	4	4	4	2
3	3	2	2	2	2	4	4	4	2

3	3	2	3	2	2	4	4	4	2
2	3	3	2	2	2	2	3	4	3
2	2	3	3	5	3	3	4	4	4
4	3	3	4	4	4	4	4	4	3
2	3	3	3	4	3	3	3	3	3
2	3	5	5	5	2	3	3	3	4
4	4	2	2	2	2	4	4	4	2
4	4	2	2	2	2	4	4	4	2
4	5	4	5	5	5	4	4	4	5
2	3	5	1	4	5	4	4	2	2
4	5	5	4	4	4	4	5	5	5
5	4	5	4	2	4	4	3	5	2
4	4	2	2	2	4	4	4	4	2
4	3	4	2	3	2	4	3	4	4
4	3	4	4	4	3	4	3	4	4
4	4	2	2	2	4	4	4	4	2
2	5	3	4	4	3	4	5	5	5
4	4	2	2	2	2	4	4	4	2
4	4	2	2	2	2	4	4	4	2
5	4	4	3	4	3	4	4	4	4
5	5	4	4	2	3	5	5	5	3
5	4	4	3	3	3	5	4	5	4
4	5	2	3	1	3	5	4	5	2
5	4	4	4	3	3	4	5	4	3
4	5	3	3	1	3	4	4	5	3
5	5	4	4	3	3	4	5	5	4
5	4	4	2	3	2	4	4	5	2
5	5	4	1	1	1	4	4	4	1
4	4	4	2	3	2	4	4	5	3
4	4	4	3	3	2	4	4	4	4
5	4	3	3	2	3	4	4	5	2
4	4	4	3	3	2	4	4	4	4
5	4	4	3	3	3	4	4	4	3
5	4	5	1	2	3	5	5	4	5
4	4	5	3	2	3	5	5	5	5
5	4	4	3	2	3	5	4	4	4
5	4	4	3	3	5	4	4	4	5
5	4	4	4	3	4	4	4	5	4
5	5	4	4	2	2	4	4	4	4
4	5	2	4	2	3	5	4	4	4
4	4	4	3	1	3	4	4	4	3
5	5	1	2	2	2	4	5	5	3

TESIS UANCV

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

DECLARACIÓN JURADA DE USO ÉTICO DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL

Yo, el (la) suscrito(a) tesista, y mi asesor(a) de tesis, declaramos bajo juramento que el presente trabajo académico ha sido elaborado de manera original, personal y responsable, en concordancia con los principios de ética académica, así como las normativas institucionales y legales vigentes.

Hacemos constar que, durante la redacción y estructuración del documento, se emplearon herramientas de inteligencia artificial generativa (como ChaGTP, Grammarly u otras similares) únicamente como apoyo técnico complementario, limitándose a las siguientes funciones:

- Revisión ortográfica y de estilo
- Sugerencias en la organización y redacción gramatical
- Traducción técnica del abstrat
- Elaboración de esquemas preliminares, revisados y modificados por el autor.
- Asistencia en la verificación de normas APA 7 para referencias bibliográficas.

Declaramos expresamente que no se utilizó inteligencia artificial para reemplazar el análisis crítico, la discusión de resultados, la interpretación de datos ni la elaboración de conclusiones. Estas secciones fueron desarrolladas íntegramente por el tesista, garantizando así la autenticidad, autoría y originalidad del contenido.

El asesor de tesis, en cumplimiento de sus funciones, certifica que ha supervisado el proceso de elaboración del trabajo y que el uso de inteligencia artificial se realizó conforme a criterios de responsabilidad ética y académica, de acuerdo con los lineamientos institucionales.

Finalmente, afirmamos que en todo momento se respetaron los principios éticos de la Universidad y los lineamientos establecidos por SUNEDU, RENATI y CONCYTEC, en relación con el uso responsable de tecnologías emergentes en la producción de trabajos de investigacion.

Nombre y apellidos del tesista: Elizabeth Mary Cansaya Machaca

DNI: 73821309

Firma:

HUELLA DACTILAR

Nombre y apellidos del asesor:

DNI: 02426851

Firma:

HUELLA DACTILAR

Lugar y fecha: Juliaca, 01 de 07 de 2026

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor

http://repositorio.uancv.edu.pe/

Anexo 4. Validación del instrumento

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GETION PUBLICA

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO SEDAJULIACA 2025

I. REFERENCIAS

NOMBRE DEL EXPERTO : ROBERTO PAYE COCAPUMA
PROFESIÓN : LIC. ADM.
CARGO ACTUAL : DOCENTE
GRADO ACADÉMICO : DOCTOR

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

1=Deficiente 2=Regular 3=Bueno 4=Muy Bueno 5=Excelente

INDICADORES	CRITERIOS	VALORES				
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades observables				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables				X	
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación				X	
7.-CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos				X	
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, ítems e índices				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10. PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación				X	

Fuente: Tamayo y adaptado de Palomino, Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln(2015, p. 217)

Coeficiente de valorización porcentual, C=Total/50= 0.80

III. RESOLUCIÓN

a. Aprobado (C ≥ 75% = 0.75) X
b. Desaprobado (C < 75% = 0.75)

Lugar y fecha: Juliaca, 01 Diciembre 2025

Firma del experto
DNI N° 02145441
N°celular: 926-923577

Anexo 5. Evidencias de recojo de datos



Figura 10: *Fachada de la EPS SEDA JULIACA.*



Figura 12: *Firma de consentimiento.*



Figura 11: *Aplicación de encuesta en ESP SEDA JULICA.*



Figura 14: *Personal en actividades de recolección de datos.*



Figura 13: *Grupo de participantes durante la encuesta.*

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital [X] Fecha de entrega: 01 - 07 - 2026

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: ELIZABETH MARY CANSAYA MACHACA
Dirección: Jr. COPACABANA 336
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 73821309
Teléfono: 966828282 email: elizabethlauderzambrano@gmail.com
Nombres y Apellidos:
Dirección:
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°:
Teléfono: email:
Facultad y/o Escuela de Posgrado: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
Escuela Profesional o Mención: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA
Título o Grado Académico a optar: LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA
Asesor: Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR
Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación [ ] Tesis [X] Trabajo de Suficiencia Profesional [ ] Trabajo Académico [ ]

Título: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO SEDA JULIACA 2025

Palabras claves, (3 a 5 términos): Gestión, productividad, saneamiento

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV [1,2]?

2

[1] Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.
[2] Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

2. **Referencia de tesis:**

☐ Bachiller ☒ Titulo ☐ 2da Especialidad ☐ Maestría ☐ Doctorado

3. **Licencias:**

a) **Licencia estándar:**

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

☒ Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.

☐ Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____

☐ No autorizo.

b) **Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:**

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comérciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

☒ Sí autorizo

☐ No autorizo

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral**. Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

[X] Internacional

[ ] Nacional

Línea de investigación: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909- UNESCO)



01 - 07 - 2026

Firma de Autor | Huella digital | Fecha

UNIVERSIDAD ANDINA NESTOR CACERES JULIACA

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/